

SERVISNÍ SMLOUVA

č. smlouvy poskytovatele SERV č. CZ1806/04

č. smlouvy objednatele SM1800000714

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1. Poskytovatel servisu: **SOITRON s.r.o.**
Pekařská 621/7
155 00 Praha 5

IČ: 27270599
DIČ: CZ27270599
Bankovní spojení:
číslo účtu:
Zapsaná u OR: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 116270

Zastoupená: **Ing. Michalem Novákem,**
jednatel
(dále jen „poskytovatel“)

1.2. Objednatel servisu: **Městská část Praha 11**
Ocelíkova 672/1
149 41 Praha 4

IČ: 00231126
DIČ: CZ00231126
Bankovní spojení:
číslo účtu:
Zastoupený: **Ing. Simonou Klimakovskou,**
tajemnicí ÚMČ Praha 11
(dále jen "objednatel")

1.3. Objednatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a jako takový je oprávněn tuto smlouvu uzavřít.

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Pokud kontext nevyžaduje jinak, níže uvedené výrazy budou mít v této smlouvě následující význam:
- **Informační systém (IS)** je funkční celek, tvořený hardwarovými a softwarovými komponentami. Jsou jimi technická zařízení (servery, aktivní a pasivní síťové komponenty, kabeláž), sloužící k zajištění služeb komunikace a přenosu dat v rámci sítě.
 - **Hardware** je technické zabezpečení informačního systému.
 - **Software** je programové vybavení informačního systému
 - **Technická podpora** znamená činnost pracovníků poskytovatele u objednatele při řešení Ticketů.
 - **ServiceDesk (SD)** je ústřední kontaktní bod poskytovatele pro objednatele. SD zajišťuje evidenci Ticketů do SC, přiděluje řešitele jednotlivým Ticketům a řeší jednodušší úkoly.
 - **SupportCentral (SC)** je aplikace sloužící na podporu plnění smlouvy, zaznamenávání úkolů (Ticketů) a sledování jejich životního cyklu.

- **Ticket** je zaznamenaný požadavek objednatele v SC (např. Incident, Problem, Change, Feedback). Tento záznam nese v sobě informace potřebné pro vyhodnocování plnění smlouvy.
- **Konzultační hodina** se rozumí běžná i započatá hodina (60 minut) práce jednoho pracovníka poskytovatele v pracovních dnech během pracovní doby poskytovatele.
- **Pracovní doba poskytovatele** je v pracovních dnech 8:00 až 17:00.
- **Patch je soubor vytvořený výrobcem** (např. Cisco Systems, Avaya, HP, IBM, 2Ring, Microsoft), který obsahuje změny, opravy chyb ve standardní verzi a je pravidelně distribuován poskytovatelům.
- **Hotpatch** je soubor vytvořený poskytovatelem pro objednatele podle jeho potřeby, který obsahuje úpravy a opravy týkající se odlišností instalace u objednatele.
- **Priorita** je definovaná závažnost Ticketu.
- **Urgency** (naléhavost) tento parametr popisuje naléhavost potřeby řešení vzniklé situace. Může mít tři úrovně - nízká, střední a vysoká. Úroveň naléhavosti určuje objednavatel.
- **Impact** (dopad) - popisuje rozsah omezení, které daný Incident způsobil. Může mít tři úrovně - "vysoký" - pokud Incident znemožňuje používání IS jako celku, "střední" - pokud Incident způsobuje značné problémy při používání IS, a / nebo znemožňuje použití tohoto systému skupině uživatelů a "nízký" - pokud se důsledky Incidentu týkají jednotlivce.
- **Service Request** je požadavek na provedení konkrétní činnosti (drobné změny) předdefinované v Katalogu služeb, např., vytvoření uživatelského konta, přidání do skupiny, instalace PC, reset hesla apod.
- **ADM** (Account Delivery Manager / Koordinátor zákaznické podpory) - pracovník poskytovatele přímo odpovědný za zajištění plnění této smlouvy.
- **SDM** (Service Delivery Manager) - přímý nadřízený ADM
- **DM** (Direct Manager) - přímý nadřízený řešitele Ticketu
- **QM** (Quality Manager) - manažer kvality
- **TD** (Technical Director) - technický ředitel
- **ED** (Executive Director) - výkonný ředitel
- **Incident** je událost, která způsobuje nefunkčnost IS nebo jeho části, případně takové chování tohoto systému, které znemožňuje nebo omezuje jeho použití.
- **Problém** je neznámá podstatná příčina jednoho závažného nebo více opakujících se incidentů.
- **Change** znamená změnu, tj. rozšíření, úpravu nebo odstranění schválené, plánované nebo podporované služby nebo její části a její související dokumentace.
- **Feedback** (zpětná vazba) umožňuje objednateli vyjádřit spokojenost či nespokojenost s plněním smlouvy formou záznamu do SC, prostřednictvím pochvaly nebo stížnosti. Feedback slouží ke sledování kvality poskytovaných služeb. Feedback stížnost musí být zadán v jedné z Priorit podle bodu 7.1.3.
- **TTO** (Time to open - doba odezvy) je čas měřený od vytvoření Ticketu v SC do doby zahájení řešení Ticketu.
- **TTF** (Time to fix) je čas měřený od zaznamenání Ticketu v SC do doby vyřešení.
- **Incident management** je proces, který slouží k vyřešení Incidentu v co nejkratším čase.
- **Problem management** je proces, který slouží k vyřešení problému.
- **Change management** je proces, který slouží k realizaci Change.
- **Pending** (stav čekání) je stav Ticketu, kdy není možné pokračovat v řešení, protože zaměstnanci poskytovatele čekají na součinnost objednatele (např. zpřístupnění prostor, akceptace nabízeného řešení apod.) nebo součinnost výrobce (například řešení Problemu čeká na spolupráci Cisco TAC, na nový Patch Microsoft, Avaya, 2Ring, apod.). Doba, po kterou je Ticket ve stavu Pending se nezapočítává do TTF.
- **Auto Accept** znamená, že pokud objednatel do 7 kalendářních dnů neodmítne ani neakceptuje navržené řešení, bude takové řešení automaticky považováno za akceptované.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje po dobu platnosti této smlouvy dodávat objednateli služby technické podpory, které zajistí odstranění provozních poruch a umožní bezkolizní chod a plnou funkčnost technické a komunikační infrastruktury počítačových systémů / telefonního systému / systémů kontaktního centra / počítačových sítí. Předmětem smlouvy jsou dodávky servisních služeb a technické podpory pro systémy, zařízení a software podle kap. 4.

4. SPECIFIKACE PROSTŘEDÍ A ROZSAHU

- 4.1. Dostupnost servisu: 8 hodin x 5 dní x pracovní dny PO-PÁ
- 4.2. Umístění: sídlo a detašovaná pracoviště MČ Praha 11
- 4.3. Služby podpory zahrnuté v rámci paušální ceny:
- 4.3.1. Zajištění technické podpory a automatického stahování aktivního obsahu a definic (LANDESK subscription) pro licence LANDESK Security Suite pro 300 PC stanic.
 - 4.3.2. LANDESK maintenance licencí LANDesk Management Suite pro 300 PC stanic.
 - 4.3.3. Služby podle Katalogu služeb v Příloze č. 2 na zařízení podle Přílohy č. 1 během trvání této smlouvy.
 - 4.3.4. 4 předplacené hodiny měsíčně (6 MD ročně) na Change management.
 - 4.3.5. Služby Service Desk.
 - 4.3.6. Přístup na aplikaci Support Central – SC
<https://apps.soitron.sk/SupportCentral>
- 4.4. Služby podpory **nezahrnují hlavně:**
- 4.4.1. Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty IS.

5. INCIDENT MANAGEMENT

- 5.1. Incidentsy se člení do čtyř Priorit v závislosti od parametrů Impact a Urgency podle tabulky výpočtu Priority
- 5.2. Tabulka výpočtu Priorit:

Impact	high	3	2	1
	medium	4	3	2
	low	4	4	3
		low	medium	high
		Urgency		

- 5.2.1. **Priorita 1** - je přidělena podle výpočtu vyplývajícího z tabulky - tedy zpravidla, pokud je situace velmi naléhavá a provozní problémy znemožňují používání IS; tj. není zajištěna elektronická komunikace a tok dat IS objednavatele a neexistuje postup pro náhradní řešení problému pomocí běžných postupů v kompetenci správce systému objednavatele. Takové provozní problémy jsou řešeny z obou stran s nejvyšší prioritou a v řešení se pokračuje, dokud není dosaženo funkčnosti té úrovně, která

byla před tím, než nastal Incident. Nahlášení takového Incidentu musí být vždy telefonicky.

5.2.2. **Priorita 2** - je přidělena podle výpočtu vyplývajícího z tabulky - tedy zpravidla pro Incidents, omezující používání IS pro skupinu uživatelů a způsobující významné problémy při používání, ale jsou překonatelné dočasným náhradním postupem. Takové Incidents jsou řešeny z obou stran s nejvyšší prioritou a v řešení se pokračuje, dokud není dosaženo funkčnosti té úrovně, která byla před tím, než nastal Incident. Nahlášení takového Incidentu musí být vždy telefonicky.

5.2.3. **Priorita 3** - je přidělena podle výpočtu vyplývajícího z tabulky - tedy zpravidla pro Incidents, které mají dopad na malý počet uživatelů a / nebo, které komplikují postupy při práci v rámci IS, tj. projevují se v neshodě ovládnání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci / helpu, nebo nejsou uvedeny v předchozích prioritách. Takové Incidents jsou řešeny z obou stran během pracovní doby. Nahlášení takového Incidentu je realizováno pořízením záznamu do aplikace SC.

5.2.4. **Priorita 4** - je přidělena podle výpočtu vyplývajícího z tabulky - tedy zpravidla Incidentem s dopadem na malý počet uživatelů (zpravidla jeden) – a s nízkou důležitostí. Takové Incidents jsou řešeny z obou stran během pracovní doby. Nahlášení takového Incidentu je realizováno pořízením záznamu do aplikace SC.

5.3. V následující tabulce jsou definovány garance časů pro jednotlivé Priority.

	Priorita1	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 4
TTO	4 hod	4 hod	4 hod	4 hod

5.3.1. Vyřešení Incidentu v dané prioritě je definováno jako vyřešení závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení nebo obcházení Incidentu nebo návodu k obcházení nebo převedení daného Incidentu do nižší priority nebo rozhodnutí, že jde o nový požadavek na změnu - vývoj / nastavení systému.

5.3.2. Jednotlivé časy představují čistý čas, počítaný v rámci dostupnosti servisu, (např. pokud je dostupnost servisu v pracovních dnech v rámci pracovní doby a Incident je nahlášen v pátek v 15:30, je garance TTF pro Incident s prioritou 1 v pondělí v 10: 30.).

6. PROBLEM MANAGEMENT

6.1. Pokud vyřešení Incidentu není konečné (např. je poskytnuto náhradní řešení nebo návod k obcházení) je vždy vytvořen Ticket Problem. Ticket Problem může vytvořit i objednatel, pokud se jednalo o závažný Incident, který ohrožuje jeho podnikání jako celku, nebo v případě, že se daný Incident vícekrát zopakoval.

6.2. Ticketu Problem je po vzájemné dohodě přiřazena jedna ze čtyř Priorit, zpravidla stejná jako Incident, z něhož Ticket Problem vznikl.

6.2.1. V následující tabulce jsou definovány garance časů pro jednotlivé Priority problémů.

	Priorita1	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 4
TTO	Následující pracovní den	Následující pracovní den	Následující pracovní den	Následující pracovní den

6.2.2. Tickets Problem jsou řešeny v rámci standardní pracovní doby, proto i časy definované v tabulce 6.2.1. se vztahují k pracovním dnům.

7. CHANGE MANAGEMENT

7.1. Změny budou realizovány na požádání objednatele. Požadavek bude zaevidován jako

Ticket Change a realizován podle aktuálního procesu pro Change management.

- 7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo posoudit navrhovanou změnu a v odůvodněných případech ji odmítnout. (Odůvodněným případem se rozumí například to, že realizace změn by měla negativní vliv na dosavadní funkcionalitu, případně stabilitu služby / systému).
- 7.3. Potvrzením rozsahu a realizace změny ze strany objednatele je Ticket ve stavu akceptován v SC.
- 7.4. Specifickým druhem této služby jsou telefonické a email konzultace. Na konzultace se nevztahuje schvalovací proces, je možné je čerpat z předplacených hodin podle stejných pravidel jako Change a při přečerpání jsou i stejným způsobem zpoplatněny.
- 7.5. Nevyčerpané předplacené hodiny je možné kumulovat během tří měsíců.
- 7.6. Faktury za realizované změny budou vystavovány podle článku 10. bod 10.3., 10.4., a 10.5. smlouvy.

8. ESKALACE

- 8.1. V případě nespokojenosti s poskytováním plnění této smlouvy má objednatel právo využít eskalační proceduru zadáním Ticketu Feedback podle následujících pravidel:
 - 8.1.1. Pro nahlášení eskalace může být použit některý ze způsobů podle bodu 9.1. této smlouvy.
 - 8.1.2. Bez ohledu na způsob nahlášení je poskytovatel povinen každou eskalaci evidovat v SC s definováním Priority eskalace.

Priorita 1	Jednáním poskytovatele byl způsoben výpadek služby nebo ohrožena činnost objednatele nebo ztráta jeho dat, případně nastalo opakované selhání podle Priority 2.
Priorita 2	Jednání poskytovatele vedlo ke zhoršení dopadu situace na objednatele nebo byla způsobena degradace služby, případně nastalo opakované selhání podle Priority 3.
Priorita 3	Jednáním poskytovatele byla způsobena částečná nebo úplná nefunkčnost komponent, případně nastalo opakované selhání podle Priority 4.
Priorita 4	Slouží k upozornění na nespokojenost objednatele s řešením situace (způsob komunikace, technické řešení, doba řešení).

- 8.1.3. Následující tabulka představuje matici odpovědností pracovníků poskytovatele za řešení eskalace pro jednotlivé Priority eskalace.

	Řešitel eskalace	Zodpovědný za řešení	Informování o řešení
Priorita 1	DM	TD	ADM, SDM, QM, TD, ED,
Priorita 2	DM	SDM	ADM, SDM, QM, TD
Priorita 3	DM	ADM	DM, QM, ADM
Priorita 4	DM	DM	DM, QM, ADM

9. CENTRÁLNÍ KONTAKTNÍ MÍSTO

- 9.1. Jediným kontaktním místem je Service Desk. Service Desk bude objednatel kontaktovat jedním z následujících způsobů:

telefonicky:

elektronicky prostřednictvím emailu:

elektronicky na adrese:



10. CENA PŘEDMĚTU SMLOUVY

- 10.1. Smluvní strany se dohodly na smluvní ceně za služby podpory podle článku 4. bod 4.3. ve výši paušálního poplatku bez DPH:

pol.	Popis	cena bez DPH	DPH 21%	cena s DPH	jednotka
10.1.1	Paušální poplatek, který zahrnuje výkony podle bodu 4.	20.359,00	4.275,40	24.634,40	Kč/měsíc
		488.616,00	102.609,40	591.225,40	Kč/2 roky

- 10.2. Paušální poplatek nekryje náklady na odstraňování incidentů, vzniklých v důsledku zásahů objednatele nebo třetích stran. Takové Incidenty jsou řešeny podle jim příslušejících Priorit, ale na jejich vyřešení se nevztahují smluvní pokuty a jejich řešení je zpoplatněno stejnou sazbou jako Change management podle bodu 10.3.
- 10.3. Dopravní náklady, spojené s poskytováním služeb nad rámec paušálního poplatku, budou fakturovány dle skutečně vykázaného počtu kilometrů ve výši 10 Kč / km bez DPH a času stráveného na cestě (počítáno od nejbližší pobočky poskytovatele), násobeno 70% hodinové sazby příslušného systémového inženýra.
- 10.4. Náklady na práce spojené s poskytováním služeb nad rámec paušálního poplatku, poskytované v době mimo standardní pracovní dobu poskytovatele, budou fakturovány s příplatkem 20% nad hodinovou sazbu příslušného systémového inženýra.
- 10.5. Úhrady budou realizovány formou faktur na základě reportů z SC.
- 10.6. Objednatel se zavazuje převést na bankovní účet poskytovatele dohodnutou částku, případně její části, a to na základě faktur poskytovatele do 21 dnů ode dne jejich doručení. Faktury budou vystavovány do desátého kalendářního dne v následujícím měsíci. Budou označeny číslem této smlouvy SM1800000714/CZ1806/04, zasílány na adresu objednatele uvedenou v části 1.2 této smlouvy a bude v nich uvedena informace, že objednatel je bude hradit z účtu uvedeného rovněž v části č. 1.2 této smlouvy, tj. z účtu č.

11. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje, že:
- 11.1.1. bude informovat objednatele o všech zásazích a změnách provedených při provádění technické podpory.
 - 11.1.2. bude uskutečňovat technickou podporu pouze po souhlasu objednatele
 - 11.1.3. bude provádět technickou podporu takovým způsobem, aby se minimalizovaly možné následné technické problémy a nebyla ovlivněna funkcionality IS objednatele.
 - 11.1.4. bude předmětem této smlouvy vykonávat sám a na vlastní odpovědnost. Pokud by

poskytovatel měl provádět některé části předmětu smlouvy prostřednictvím třetích osob, je povinen vyžádat si souhlas objednatele. Za výkony třetích osob odpovídá poskytovatel v plném rozsahu tak, jak by dotčené výkony a dodávky uskutečňoval sám.

- 11.2. Objednatel se zavazuje, že:
- 11.2.1. umožní poskytovateli nebo pracovníkům jeho dodavatelských organizací, které pověří poskytovatel na realizaci výkonů podle této smlouvy, po celou dobu výkonu Technické podpory přístup ke všem zařízením, na které se předmět plnění vztahuje.
 - 11.2.2. zajistí přítomnost pověřeného pracovníka na pracovišti v rozsahu, ve kterém si to výkon Technické podpory vyžaduje.
 - 11.2.3. povolí poskytovateli vzdálený přístup a doménový účet. Dále se zavazuje k naplnění této smlouvy zajistit poskytovateli potřebnou součinnost tak, aby umožnily co nejúčinnější provedení předmětu plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí součinnosti platí jako dohodnuté, že termíny plnění předmětu smlouvy budou automaticky prodlouženy o čas neposkytnutí této součinnosti.
 - 11.2.4. písemně oznámí poskytovateli jména pracovníků pověřených k hlášení požadavků na Technickou podporu, jejich telefonní čísla, E-mail adresy do 5 dnů po podpisu této smlouvy, nejsou-li shodná se článkem 15.5. kontaktní osoby a neprodleně bude písemně informovat druhou stranu při každé jejich změně.
- 11.3. Potvrzením provedení technické podpory je Ticket ve stavu akceptován v SC.
- 11.4. Poskytovatel je plně zodpovědný za to, že trvale vyměněné zařízení je stejné nebo lepší kvality a bude mít stejné nebo lepší parametry než mělo původní zařízení. Při trvalé výměně v rámci záruky nefunkčního zařízení za funkční zařízení je objednatel povinen vrátit poskytovateli nefunkční zařízení.
- 11.5. V případě, že porucha byla způsobena neodborným zásahem, úmyslným poškozením, nebo pokud zařízení byly používány v prostředí nebo způsobem, který není ve shodě s podmínkami specifikovanými výrobcem pro jejich provoz, resp. byly poškozeny vlivem přírodního živlu, sepíše se o tom zápis podepsaný oběma stranami. Oprava bude provedena na základě požadavku objednatele na jeho náklady.
- 11.6. Poskytovatel neodpovídá za opožděné poskytnutí či neposkytnutí řešení v rámci této smlouvy, pokud toto bude zaviněno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.

12. SMLUVNÍ POKUTY

- 12.1. V případě nedodržení doby TTF specifikované v bodu 5.3. a 6.2.1. této smlouvy, si objednavatel může uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu takto:

Dodržování TTF vyjádřené v% za měsíc	Smluvní pokuta z částky podle bodu 10.1.1 přepočtu na měsíc
95% a více	0%
90% – 95%	10%
80% - 90%	20%
Méně jak 80%	30%

- 12.2. Dodržování TTF představuje poměr mezi počtem incidentů vyřešených v požadovaném čase k celkovému počtu.
- 12.3. V případě, že TTF byl nedodržen o násobek definovaného času v dané prioritě, je pro potřeby výpočtu smluvních pokut počítaný jako nový nesplněný Ticket a počet těchto Ticketů se rovná počtu násobků definovaného času pro danou Prioritu. (např.: Incident s TTF 4 hodiny byl fixován po 9 hodinách, tzn., pro potřeby výpočtu smluvních pokut se počítá za dva nesplněné Incidenty).
- 12.4. V případě prodlení s platbou si poskytovatel může uplatnit vůči objednavateli smluvní pokutu ve výši 0,04% z fakturované částky za každý den prodlení. V případě prodlení s platbou o více než 60 dnů po splatnosti, si poskytovatel vyhrazuje právo řešit všechny Incidenty podle pravidel pro nejnižší Prioritu, tj. Prioritu 4. a to až do doby vyrovnání veškerých finančních závazků ze strany objednatele.

13. MLČENLIVOST

- 13.1. Obě strany se zavazují, že zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděly při plnění povinností v souvislosti s touto smlouvou, např. hospodářské, bankovní, obchodní tajemství, ceny, know-how, technické řešení, dokumentace, atd. ze strany objednatele.
- 13.2. Obě strany jsou si vědomy následků, které by proti nim mohly být uplatněny v důsledku škod či porušení zákonných ustanovení, vzniklých nedodržením této mlčenlivosti. Tato mlčenlivost se dotýká všech zaměstnanců smluvních stran. Za výběr těchto osob odpovídají obě smluvní strany.
- 13.3. Žádné z informací, které získaly strany v souvislosti s plněním této smlouvy, nesmí zpřístupnit třetím osobám, ani použít pro jiné účely bez písemného souhlasu druhé strany. Stejně nesmí připustit, aby se tak stalo z jejich nedbalosti nebo jinak.

14. UKONČENÍ SMLOUVY

- 14.1. Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to 24 měsíců počínaje ode dne platnosti této smlouvy. Objednatel může během poskytování služeb technické podpory vypovědět smlouvu s okamžitou platností písemnou formou a to z důvodu opakovaného selhání služeb poskytovatelem poskytnutých podle článku 4. této smlouvy.
- 14.2. Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení závazků vyplývajících ze smlouvy druhou stranou v souladu s § 2001 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 14.3. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou platností v případě dlouhodobého porušování finanční kázně ze strany objednatele. Za dlouhodobé porušování finanční kázně se považuje nezaplacení 3 měsíčních paušál minimálně do 30 dnů ode dne splatnosti faktury.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po zveřejnění této smlouvy v registru smluv zřízeném dle zákona č. 340/2015 Sb.
- 15.2. Vztahy mezi objednatelem a poskytovatelem neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými právními předpisy platnými v České republice zejména ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a souvisejících právních předpisů. Pro posuzování závazkových vztahů vyplývajících z této smlouvy je rozhodné právo české.
- 15.3. Účastníci této smlouvy se zavazují v případě, že mezi nimi vznikne spor vzniklý z této smlouvy řešit tento přednostně vzájemnou dohodou. V případě, že spor nebude možno řešit dohodou, bude příslušným k rozhodnutí soud v místě sídla poskytovatele.
- 15.4. Jakékoliv změny, týkající se obsahu této smlouvy mohou být oproti původnímu znění změněny jen formou dodatku k této smlouvě, podepsaného oběma stranami.
- 15.5. Kontaktní osoby:

<p>za poskytovatele: pro řešení obchodních záležitostí: Aleš Michálek Account Manager [redacted]</p> <p>pro řešení technických záležitostí: Kateřina Hamplová Account Delivery Manager (ADM) [redacted]</p>	<p>za objednavatele: pro řešení obchodních záležitostí: Martin Zíka Vedoucí oddělení informatiky [redacted]</p> <p>pro řešení technických záležitostí: p. Pavel Fröhlich informatik [redacted]</p>
--	---

- 15.6. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva a poskytovatel servisu obdrží jeden stejnopis.
- 15.7. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že smlouva včetně uzavřených dodatků jako celek bude zveřejněna v registru smluv vedeném dle zákona č. 340/2015 Sb.
- 15.8. Tato smlouva je veřejně přístupnou informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, a její ustanovení smluvní strany nepovažují za součást obchodního tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., které nelze v souladu s § 9 zákona č. 106/1999 Sb., žadateli o informaci poskytnout.
- 15.9. Smluvní strany výslovně prohlašují, že si smlouvu přečetly, že byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní a za rozumové slabosti nebo lehkomyšlnosti.
- 15.10. K podpisu smlouvy je oprávněna Ing. Simona Klimakovská na základě směrnice ÚMČ Praha 11 číslo S 2016/04 - Postup při zadávání a hodnocení veřejných zakázek malého rozsahu, v platném a účinném znění.

Příloha č. 1: Seznam podporovaných zařízení a software

Příloha č. 2: Katalog služeb

Praha, dne 6. 8. 2018

Praha, dne 2. 8. 2018

za poskytovatele:

za objednatele:



Ing. Michal Novák,
jednatel



Ing. Simona Klimakovská,
tajemnice ÚMČ Praha 11



Příloha č. 1 – Seznam podporovaného software

Zařízení / Příslušenství / Licence				
Pořadí	Množství	m.j.	P / N	Popis zboží
1	300	ks	LD-LDMSSMB-L-01	LANDesk, Management Suite License for SMB 1-499 Nodes
2	300	ks	LD-LDSS-L-01	LANDesk, Security Suite, License (Stand-alone), 1-499 Nodes
3	1	ks	LD-LDVCSA-L	LANDesk Virtual Cloud Services Appliance License

Příloha č. 2 – Katalog služeb

Tento Katalog služeb popisuje služby poskytované v rámci smlouvy.
Katalog obsahuje:

- Název služby
- Popis služby

Administrace supportu

S podpisem smlouvy je objednateli přidělen ADM (Account Delivery Manager) jako primární kontakt, odpovědný za dodávku služeb podle tohoto Katalogu a administraci celého supportu. Na začátku smluvního vztahu je ADM odpovědný za tranzici (definování primárních a sekundárních kontaktů, nastavení komunikačních toků, vytvoření zákaznických přístupů k SC, zajištění přístupových hesel, naplnění konfigurační databáze, zajištění dokumentace apod.)

Během trvání smlouvy ADM zajišťuje:

- Sledování změn a pravidelnou aktualizaci výše uvedených údajů a dokumentů.
- Podporu Incident a Problem managementu, management náhradních dílů a komunikaci s producenty při uplatňování záručních podmínek a eskalace Tasků.
- Podporu Change Managementu.
- Sledování plnění smlouvy a pravidelné reporty o incidentech.
- Pravidelné review s pověřenými zástupci objednatele.
- Řešení eskalací.

Service Desk

Service Desk zajišťuje vytváření a evidenci všech hlášených Ticketů a sledování jejich životního cyklu. Za tímto účelem získává objednatel přístup k aplikaci SC.

Service Desk zároveň zabezpečuje první support linii (ověření dostupnosti linek, řešení jednodušších úloh na základě postupů z předem zpracované dokumentace apod.) a přiděluje řešitele z druhé a třetí linie systémových inženýrů.

Service Desk zabezpečuje i generování pravidelných Tasků jako např. profylaktika.

Úkolem Service Desku je také vytváření Tasků, vzniklých z monitoringu.

Služba Incident a Problem management

Předmětem služby je poskytování Incident a Problem managementu tak jak je popsáno v člancích 5. a 6. smlouvy pro zařízení a systémy uvedené v Příloze č. 1 smlouvy.

Součástí služby je i řešení Problémů eskalací k výrobci - přístup na technickou podporu LANDESK.

Change management

Předmětem služby je poskytování drobných změn (doplnění, změna konfigurace apod.) vztahujících se k podporované technologii.

Změnou ve smyslu Change managementu této smlouvy není zavádění nové služby / systému a přebudování, případně rozsáhlý zásah do stávající služby / systému.