

Budovská 1052/2  
odbor informatiky  
U Zimního stadionu 1052/2  
370 76 České Budějovice (a)



KUJCP00RTS66

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Č. smlouvy Zákazníka: **SON/OINF/002/14**  
Č. smlouvy Poskytovatele: **20O13EPX77**

**Zákazník:** Jihočeský kraj

Adresa: U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

IČ: 70890650

DIČ: CZ70890650

Bankovní spojení: ČSOB a.s.

Číslo účtu: 199783072/0300

Zastoupená: Ing. Petrem Vobejdou, vedoucím odboru informatiky, na základě plné moci udělené hejtmanem Mgr. Jiřím Zimolou, ze dne 31. 7. 2012

Dále jen **Zákazník**

a

**Poskytovatel:** S&T CZ s.r.o.

Adresa: Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4

IČ: 44846029

DIČ: CZ44846029

Bankovní spojení: ČSOB a.s.

Číslo účtu: 117422733/0300

Zastoupená: Ing. Kamilem Krusem, jednatelem

a

Miroslavem Bečkou, jednatelem

Zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu Praha, oddíl C, vložka 6033

Dále jen **Poskytovatel**

## I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb za podmínek uvedených v přílohách A a B, které tvoří nedílnou součást této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi řádně poskytovat tyto služby:

### **Podpora infrastruktury a podpůrných nástrojů Technologického centra kraje,**

v rozsahu a za podmínek, které jsou uvedeny v Příloze B (Service Level Agreement - Dohoda o úrovni poskytovaných služeb, dále jen „SLA“) této smlouvy.

3. Případné změny struktury a rozsahu služeb musí být předem odsouhlaseny oběma smluvními stranami formou písemného dodatku k této smlouvě.

## II. Doba poskytování služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby, jež jsou předmětem této smlouvy, na dobu určitou od 1.2.2014 do 30.4.2014.

## III. Cena služeb

1. Jako dílčí plnění při poskytování služeb se sjednává období kalendářního měsíce (případně jeho poměrná část podle počtu kalendářních dní při zahájení nebo ukončení v termínech dle článku II. této smlouvy).

2. Cena za měsíční období poskytování služeb uvedených v Příloze B činí:

**16.000,- Kč (slovy šestnácttisíc Kč) bez DPH.**

3. Cena služeb může být změněna pouze v případě úprav rozsahu služeb dle čl. I. odst. 3 smlouvy nebo čl. IV. odst. 3 smlouvy, nebo v případě uplatnění čl. V odst. 8 smlouvy.

## IV. Platební podmínky

1. Platby za služby poskytnuté podle této smlouvy budou prováděny na základě faktury – daňového dokladu Poskytovatele vystaveného se splatností 14 dnů od data vystavení. Zaplacením se rozumí připsání příslušné platby na účet Poskytovatele. DPH bude stanovena podle příslušných předpisů platných ke dni zdanitelného plnění.
2. Poskytovatel je oprávněn účtovat další poplatky za Zákazníkem vyžádané dodatečné nebo nadstandardní práce, nezahrnuté v SLA. O těchto dalších službách a poplatcích bude informovat Zákazníka písemně předem a služba bude poskytnuta až na základě jeho písemné objednávky. Všechny takové poplatky jsou splatné ve lhůtě splatnosti faktury, pokud není mezi stranami dohodnuto jinak.
3. V případě změny specifikace hw nebo sw produktů (dále jen „produkty“), ke kterým jsou služby poskytovány, budou poplatky za služby vždy přepočteny podle platného sazebníku Poskytovatele na nové specifikace, s účinností ke dni instalace takových produktů, a příslušně upravena cena formou dodatku k této smlouvě.

## V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v souladu se SLA, uvedenými v Příloze B této smlouvy.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení svých zaměstnanců pro zajištění jednotlivých služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny autorizovaným servisem výrobce nebo dodavatele, Poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám. Takováto skutečnost je uvedena v příslušném SLA v Příloze B.

3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci se budou pohybovat ve vyhrazených prostorách v sídle Zákazníka a nebudou se svévolně pohybovat v ostatních prostorách bez přítomnosti odpovědného pracovníka Zákazníka a budou dodržovat bezpečnostní a další pravidla platná pro prostory Zákazníka.
4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi po dobu trvání této smlouvy poskytnutí nezbytných informací, podkladů a dokladů nutných k plnění předmětu této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen upozornit Zákazníka písemně na nedostatečnou součinnost pověřených pracovníků Zákazníka, pokud z toho důvodu dojde nebo hrozí, že dojde k ohrožení kvality nebo termínů poskytovaných služeb. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn přiměřeně použít ustanovení podle čl. V. odst. 7 této smlouvy.
6. Poskytovatel je dále oprávněn
  - (a) účtovat úroky z prodlení ve stanovené výši podle § 1802 občanského zákoníku, a to ode dne splatnosti až do dne připsání platby na účet Poskytovatele;
  - (b) vyžadovat zálohu na všechny platby, jestliže se platební schopnost Zákazníka podstatně zhorší;
  - (c) neposkytovat další dodávky či služby a/nebo odstoupit od smlouvy, jestliže Zákazník porušil jakékoliv ustanovení této smlouvy, a v dodatečně stanovené lhůtě neučinil nápravu porušení smlouvy. Dočasné ani konečné přerušování poskytování služeb dle této smlouvy nezbavuje Zákazníka povinnosti za poskytnuté služby zaplatit.
7. V případě, že Zákazník zamezí či zpozdí provedení či dokončení služeb, potom Poskytovatel ve stejném rozsahu není odpovědný za zpoždění provedení služeb a může požadovat zaplacení přiměřených výdajů a nákladů, které vzniknou v souvislosti s takovýmto zpožděním.
8. Zvýšení cen pro další období Poskytovatel oznámí Zákazníkovi písemně, nejpozději 30 dní před datem zvýšení. Pokud zvýšení přesáhne celkově hodnotu 10% ceny dosavadní, je Zákazník oprávněn písemně smlouvu nebo její část vypovědět k oznámenému datu zvýšení ceny za předpokladu, že tak učiní nejpozději 14 dní před datem zvýšení. V opačném případě se má za to, že nová cena za služby je Zákazníkem akceptována.

## **VI. Ukončení smlouvy**

1. Tato smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou smluvních stran.
2. Zákazník je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy Poskytovatelem tehdy, pokud Poskytovatel nenapraví toto porušení do čtrnácti dnů po tom, co obdrží od Zákazníka písemnou výzvu k nápravě vadného plnění. Do doby odstranění vadného plnění je Zákazník oprávněn pozastavit plnění všech svých závazků podle této smlouvy. Za těchto okolností nemá Poskytovatel žádné nároky vůči Zákazníkovi z toho titulu, že pozastavil plnění svých závazků.
3. Podstatným porušením povinností na straně Poskytovatele se rozumí porušení povinností stanovených Poskytovatelem v čl. V této smlouvy a v přílohách této smlouvy.
4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení povinností Zákazníkem tehdy, pokud Zákazník nenapraví toto porušení do čtrnácti dnů po tom, co obdrží od Poskytovatele písemnou výzvu k odstranění vadného stavu. Do doby odstranění vadného stavu je oprávněn pozastavit plnění všech svých závazků podle této smlouvy až do doby, kdy bude stav napraven. Za těchto okolností nemá Zákazník žádné nároky vůči Poskytovateli z toho titulu, že pozastavil plnění svých závazků. Jakékoliv další obnovení pozastavených služeb nebo obnovení smlouvy bude podmíněno úplným zaplacením všech dlužných plateb včetně úroků.
5. Podstatným porušením povinností na straně Zákazníka se rozumí porušení povinností dle čl. III a IV. této smlouvy a absence poskytnutí součinnosti k plnění předmětu smlouvy.
4. Jestliže se kterákoliv ze stran ocitne v platební neschopnosti, je na ni prohlášen konkurz nebo zahájeno insolvenční řízení anebo je zahájena likvidace (za jiným účelem než jen z důvodu sloučení nebo rekonstrukce), anebo je-li ustanoven nucený správce majetku, který řídí podnikání této strany, anebo dojde-li k zabavení majetku pro neplacení dluhů, potom druhá strana může od této smlouvy odstoupit.

5. Ukončením smlouvy není žádná ze stran zbavena závazků ani povinnosti uhradit částky, které dlužila nebo bude dlužit v důsledku ukončení.
6. Odstoupení od smlouvy musí mít písemnou formu a je účinné dnem doručení druhé smluvní straně.

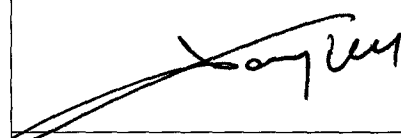
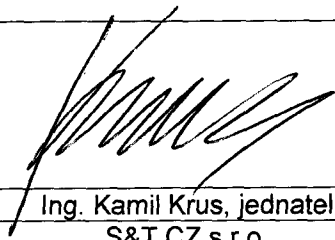

#### **VII. Odpovědnost za škodu**

1. Zákazník je povinen v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména je povinen provozovat produkty, ke kterým jsou služby poskytovány v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení Poskytovatele pokud jde o implementaci a provoz produktů, chránit produkty před neoprávněnými zásahy třetích osob, zajistit zálohování veškerých dat a programů a mít připravena opatření pro případné náhradní zpracování a obnovení provozu.
2. Poskytovatel odpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi, které mu způsobil zaviněným porušením povinností stanovených smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem, a to v rozsahu sjednaném tímto článkem. Poskytovatel není odpovědný za škody ani obchodní ztráty vzniklé ztrátou zapříčiněnou Zákazníkem, zničením, nebo poškozením dat, nebo ztrátou licence opravňující Zákazníka k užití sw produktu.
3. Poskytovatel nepřebírá žádnou odpovědnost za:
  - (a) jakoukoli ztrátu, zranění nebo škodu, kterou utrpí Zákazník, způsobenou tím, že Zákazník nedodržel pracovní předpisy, postupy, návody a pokyny uvedené v dokumentaci anebo doporučeních Poskytovatele;
  - (b) jakoukoli ztrátu nebo nárok vzniklý jednáním nebo opomenutím Zákazníka, které poruší omezení exportu nebo jiné zákony;
  - (c) jakékoli porušení práv na duševní majetek kterékoli třetí strany v důsledku neoprávněného používání produktů anebo v důsledku úpravy produktů Zákazníkem nebo třetí stranou bez souhlasu Poskytovatele nebo dodavatele.
4. V případě, že Poskytovatel způsobí škodu na movitém majetku Zákazníka, nese Poskytovatel plnou odpovědnost za takovou škodu.

#### **VIII. Ostatní ujednání**

1. K tomuto právnímu jednání jsou připojeny následující přílohy:
  - A. Standardní podmínky pro poskytování služeb
  - B. Dohody o úrovni poskytovaných služeb, SLA
2. Obě strany budou usilovat o to, aby veškeré rozpory byly řešeny vzájemnou dohodou, a nebylo je třeba řešit soudní cestou. Pokud v nějakém okamžiku se jedno nebo více ustanovení této smlouvy stane neplatným, nezákonným nebo nevykonatelným, platnost, zákonnost ani vynutitelnost zbývajících ustanovení není tímto v žádném ohledu ovlivněna nebo dotčena. Strany se pro takový případ zavazují dohodnout nová ustanovení, která co nejlépe vyjádří původní záměr.
3. Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být písemná a adresovaná doporučeně stranám na jejich příslušné adresy tak, jak jsou uvedené ve smlouvě, anebo na takové jiné adresy, které si strany mohou vzájemně sdělit.
4. Tato smlouva nahrazuje veškerá předchozí jednání mezi účastníky, vztahující se k předmětu smlouvy, ať již písemná či ústní. Veškeré změny nebo doplnění této smlouvy je možné provést jen na základě dohody, formou písemného dodatku k této smlouvě.
5. Žádné ze smluvních podmínek zde uvedených nelze mít za to, že se jí některá strana zřekla a žádné porušení nebo pochybení nelze považovat za prominuté, pokud to není vyjádřeno písemně a podepsáno stranou, která se svého práva nebo nároku zřekla.
6. Tato smlouva se ve všech smlouvou výslovně neupravených oblastech řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů.

7. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.
9. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje údaje, které tvoří předmět jeho obchodního tajemství podle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
10. Obě smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že s ní souhlasí a na důkaz toho ji podepisují.

V Českých Budějovicích	V Praze
datum: 30.1.2014	datum: 30.1.2014
	
Ing. Petr Vobejda vedoucí odboru informatiky	Ing. Kamil Krus, jednatel S&T CZ s.r.o.
<b>JIHOČESKÝ KRAJ</b> <b>JUŘICKÝ ÚŘAD</b> odbor informatiky U Štěstěny 1052/2 370 01 České Budějovice (2)	
	Miroslav Bečka, jednatel S&T CZ s.r.o.

**S&T** S&T CZ s.r.o.  
Na Strži 1702/65  
140 00 Praha 4  
IT SOLUTIONS & SERVICES IČ: 44846029 

## Příloha A      **STANDARDNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

### **Pokud není Smlouvou nebo SLA výslovně upraveno jinak, platí pro poskytování služeb následující podmínky:**

#### **A1      STANDARDNÍ PODMÍNKY SLUŽEB PRO SW PRODUKTY VERZE 2014**

##### 1. DEFINICE

- 1.1 "SW Produkty" znamenají operační systémy, komunikační, aplikační nebo databázový software, ke kterým jsou poskytovány služby podle Smlouvy a ke kterým má Zákazník platnou licenci.
- 1.2 "Služby" znamenají práce, které bude Poskytovatel provádět a další SW Produkty, které dodá podle Smlouvy, pokud to bude zapotřebí, nebo pokud je to součástí služby (upgrade, update, nové verze). Popisy, rozsah a podmínky služeb jsou uvedeny v SLA, které je přílohou Smlouvy. Pokud není níže uvedeno jinak, vztahují se tyto podmínky pouze na další SW Produkty, které Poskytovatel dodá podle Smlouvy, pokud to bude zapotřebí, nebo pokud je to součástí služby.

##### 2. PRÁVA NA DUŠEVNÍ MAJETEK A DŮVĚRNOST

###### 2.1 Práva na duševní majetek Poskytovatele

Poskytovatel si ponechává veškerá práva na duševní vlastnictví (včetně změn a individuálních úprav provedených Poskytovatelem) a služby a know-how v nich obsažené, které Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi.

###### 2.2 Licence na používání

Zákazníkovi se touto smlouvou uděluje nevýhradní a nepřenosná licence na používání SW Produktů a služeb dodaných v rámci smlouvy, pouze pro svou vnitřní potřebu v České republice, ve formě a pro účely, pro které byly dodány a při dodržení licenčních podmínek SW Produktů. Tato licence je udělena na základě autorských práv, patentů a jiných práv na duševní majetek Poskytovatele nebo práv, která byla Poskytovateli poskytnuta. Poskytovatel prohlašuje, že je na základě smluv s vlastníky autorských práv SW Produktů oprávněn tyto SW Produkty při dodržení licenčních podmínek dále šířit.

###### 2.3. Změny a úpravy

(a) Pokud bude provedena jakákoliv nepovolená změna nebo úprava jakéhokoli SW Produktu dodaného Poskytovatelem a podporovaného v rámci této smlouvy, nebo pokud Zákazník poruší licenční podmínky takového SW Produktu, bude to považováno za porušení těchto smluvních podmínek Zákazníkem a Poskytovatel bude v důsledku toho mít právo ukončit Zákazníkovi licenci na jakýkoli takto upravený SW Produkt, přičemž dosavadní používání takového SW Produktu Zákazníkem bude považováno za neoprávněné.

(b) Za jakékoli nepovolené změny a úpravy provedené Zákazníkem nebo v jeho prospěch, které umožní využívat zvýšenou kapacitu jakéhokoli SW Produktu dodaného Poskytovatelem, je Zákazník povinen zaplatit rozdíl ceny pořízení SW Produktu se zvýšenou kapacitou a rozdíl příslušné ceny služby pro SW Produkty s příslušnou zvýšenou kapacitou od počátku poskytování služby podle smlouvy.

###### 2.4 Důvěrné informace

Smluvní strany nesmějí vyrazit žádné třetí straně s výjimkou pro účely dodržování těchto smluvních podmínek žádné důvěrné informace, které jim byly zpřístupněny druhou stranou při plnění Smlouvy. Přitom se ujednává, že programy a know-how v nich a ve službách obsažené budou považovány za součást důvěrných informací.

##### 3. PORUŠENÍ MAJETKOVÝCH PRÁV TŘETÍ STRANY

###### 3.1 V případě, že právo používat SW Produkty dodané Poskytovatelem bude omezeno či znemožněno v důsledku narušení majetkových práv třetí strany, bude Poskytovatel oprávněn buď

(a) upravit či vyměnit SW Produkty tak, aby nenarušovaly majetková práva třetí strany, pokud budou takovoto upravené či vyměněné SW Produkty ve všech podstatných vlastnostech odpovídat uživatelské dokumentaci pro dané SW Produkty; nebo

(b) opatřit Zákazníkovi právo, aby příslušnou část SW Produktů dále používal.

###### 3.2. Pokud třetí strana vznese proti Zákazníkovi nároky vyplývající z narušení majetkových práv, Zákazník je povinen bez odkladu na takovouto skutečnost Poskytovatele upozornit a Poskytovatel se na základě vlastního uvážení rozhodne, zda a jak povede případný soudní spor. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nebude Zákazník případ řešit ani sjednávat jakákoliv vyrovnání.

###### 3.3. Poskytovatel neodpovídá za porušení majetkových práv, pokud Zákazník písemně okamžitě neoznámí existenci, nárok nebo obvinění z porušení takových práv třetích osob.

###### 3.4. Poskytovatel není odpovědný za porušení majetkových práv třetích osob v případě, že SW Produkty jsou používány neoprávněným způsobem či společně s produkty, jež nepocházejí od Poskytovatele nebo jim nebyly schváleny.

##### 4. ZÁRUKA

###### 4.1. Poskytovatel zaručuje, že veškeré služby budou poskytovány v souladu a v kvalitě odpovídající obecně uznávaným průmyslovým standardům. Záruka za provedení služby bude platit po dobu devadesáti (90) dnů od poskytnutí služby. Plněním Poskytovatele z titulu poskytnuté záruky je opětovné poskytnutí příslušných reklamovaných služeb nebo jejich části bezplatně, nebo v případě, že Poskytovatel nebude schopen poskytovat služby tak, jak stanoví tato záruka, vrácení poplatků uhrazených Zákazníkem za nekvalitní služby od okamžiku reklamace služby.

###### 4.2. Poskytovatel zaručuje, že SW Produkty dodané v rámci služby budou schopny plnit funkce uvedené v programové dokumentaci. Plněním Poskytovatele z titulu poskytnuté záruky je oprava chyb, nebo poskytnutí návodu jak nesoulad funkce SW Produktu obejít a to tak a v takových termínech, jak stanoví dodavatel SW Produktu. Poskytovatel nezaručuje, že provoz SW Produktů bude bez přerušení, nebo prostý chyb, nebo že veškeré chyby budou opraveny.

##### 5. ÚČINNOST

###### 5.1. Tyto standardní podmínky jsou účinné od 1.1.2014.

## A2. STANDARDNÍ PODMÍNKY SLUŽEB PRO HW PRODUKTY VERZE 2014

### 1. DEFINICE

- 1.1 "HW Produkty" nebo „zařízení“ znamenají hardware zařízení, ke kterým jsou poskytovány služby podle Smlouvy.
- 1.2 "Služby" znamenají práce, které bude Poskytovatel provádět a další HW Produkty, které dodá, pokud to bude zapotřebí, nebo pokud je to součástí služby (výměna, náhrada). Popisy, rozsah a podmínky služeb a seznam zařízení, ke kterým jsou služby poskytovány, jsou uvedeny v Příloze B smlouvy.
- 1.3 HW Produkty mohou obsahovat pevně zabudovaný nebo zaveditelný software (systémový software, firmware). Pro odstranění vad způsobených takovýmto software platí ustanovení jeho licenčních podmínek a plněním Poskytovatele je oprava chyb, nebo výměna software, a to tak a v takových termínech, jak stanoví nebo umožní dodavatel HW Produktu.
- 1.4 Jestliže nebude písemně dohodnuto nebo v SLA není uvedeno jinak, Poskytovatel bude poskytovat služby ve své obvyklé pracovní době (tj. v pracovní dny, 8:30 - 17 hod.).

### 2. ROZSAH A PROVEDENÍ SLUŽEB

- 2.1 S výjimkou případů, kdy je písemně dohodnuto s Poskytovatelem nebo v SLA uvedeno jinak, služby nebudou obsahovat práce a náklady, které jsou vyvolány:
  - nesprávnou instalací v případech, ve kterých nebyla instalace provedena Poskytovatelem,
  - nedodržením specifikací zařízení ve vztahu k užívání, provozním podmínkám a prostředí,
  - nesprávným používáním, nedbalostí, fyzickým poškozením, použitím nevhodného spotřebního materiálu
  - běžným mechanickým či fyzickým opotřebením zařízení, prošlou životností (např. klávesnice, monitory, baterie a akumulátory a pod.),
  - úpravami, výměnami nebo připojeními, které nebyly Poskytovatelem provedeny nebo odsouhlaseny a/nebo připojením nevhodných/vadných periferních zařízení,
  - činností prováděnou se zařízením jakoukoliv jinou osobou, než osobou pověřenou Poskytovatelem (rozebíráním zařízení, zásahy do zařízení, porušení pečeti a pod.),
  - zásahy uživatele do systémového software, které způsobí nefunkčnost zařízení nebo aplikačního software,
  - nedodržením uživatelské péče o zařízení podle uživatelského manuálu,
  - použitím zařízení, programů nebo příslušenství nedodaných Poskytovatelem, které není podle odůvodněného stanoviska Poskytovatele vhodné pro použití se zařízením, nebo zavírováním zařízení.
- 2.2 HW Produkty (díly nebo celky) dodané v rámci oprav výměnou budou buď nové nebo opravené tak, že budou ekvivalentní dílům novým z hlediska provedení, funkčnosti a životnosti. Všechny díly a celky vyjmuté při takové opravě se stanou majetkem Poskytovatele (vyjma případů, kdy díly nebo celky Zákazník hraří v plné výši).
- 2.3 Jestliže při náhradě nebo výměně dílů je nutné odvézt libovolnou část zařízení z objektu Zákazníka a toto je Zákazníkem bez vážného důvodu odmítnuto, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat vzniklé vícenáklady a neneset žádnou zodpovědnost za vzniklé zdržení nebo nedostatky při plnění služeb.
- 2.4 V případě služeb vztahujících se k jakékoliv části zařízení, není-li jinak specifikováno v příslušném SLA, budou všechny služby poskytnuty v prostorách Poskytovatele tak, že Zákazník dopraví zařízení na vlastní náklady do servisu Poskytovatele řádně zabalené a s popisem závad, na jejichž základě jsou služby vyžadovány. Poskytovatel vrátí po opravě zařízení Zákazníkovi na jeho náklady.
- 2.5 Za dokončenou bude považována každá služba, jestliže bude splňovat kritéria dokončení stanovená v objednávce služeb nebo v SLA, a nebo v případech, kdy služby jsou poskytovány na bázi časové nebo materiální, kdy tyto byly řádně dodány.

### 3. POPLATKY ZA SLUŽBY NAD RÁMEC SMLOUVY

- 3.1. V případě provedení servisního zásahu, který není zahrnut v SLA, nebo když je vyvolán z důvodů podle odst. 2.1., Poskytovatel bude účtovat zvlášť vzniklé náklady, tj. práci, spotřebované náhradní díly, náklady na dopravu, ubytování a stravu. Vzniklé náklady budou účtovány zvlášť i v případě, že závada/problém byla způsobena zařízením, částí zařízení, prvkem sítě, atp., které není uvedeno v seznamu zařízení specifikovaných v SLA.

### 4. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- (a) Umožňovat Poskytovateli použití nejnovějších verzí systémových programů (O/S, komunikační SW apod.). Nebudou-li tyto verze u Zákazníka k dispozici a bude-li si splnění služeb jejich použitím vyžadovat, Poskytovatel splní svou povinnost ze smlouvy doporučením zakoupení verze, která odstraní stávající problém.
- (b) Souhlasit s nezbytným krátkodobým odpojením a nebo izolací jakéhokoliv vybavení, které nebylo dodáno Poskytovatelem, jestliže se Poskytovatel odůvodněně domnívá, že taková akce pomůže lépe diagnostikovat a identifikovat závady.
- (c) Vést na žádost Poskytovatele záznamy o užívání zařízení a programů a poskytnout je Poskytovateli v případě, že to umožní rychlejší lokalizaci závady
- (d) Na vlastní náklady poskytnout takové telekomunikační a jiné prostředky, které jsou případně nutné pro Poskytovatele pro účely diagnostiky.

### 5. ZÁRUKA

- 5.1. Poskytovatel zaručuje, že veškeré služby budou poskytovány v souladu a v kvalitě odpovídající obecně uznávaným průmyslovým standardům. Záruka za provedení služby bude platit po dobu devadesáti (90) dnů od poskytnutí služby, záruka na HW Produkty bude podle záručních podmínek výrobce nebo dodavatele HW Produktů. Plněním Poskytovatele z titulu poskytnuté záruky je opětovné poskytnutí příslušných reklamovaných služeb nebo jejich částí, nebo v případě, že Poskytovatel nebude schopen poskytovat služby tak, jak stanoví tato záruka, vrácení poplatků uhrazených Zákazníkem za nekvalitní služby od okamžiku reklamace služby.

### 6. ÚČINNOST

- 6.1. Tyto standardní podmínky jsou účinné od 1.1.2014.



## Příloha B smlouvy

# Podpora infrastruktury a podpůrných nástrojů Technologického centra kraje

Tato Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement – dále jen SLA) je uzavřena mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a popisuje způsob zajištění a provozování služby a s ní souvisejících procesů. SLA zůstává v platnosti do doby, než je nahrazena formou dodatku smlouvy novým zněním, které odsouhlasí pracovníci zodpovědní za plnění smlouvy.

## 1. Popis služby Podpora infrastruktury a podpůrných nástrojů Technologického centra kraje

1.1 Služba Podpora Infrastruktury a podpůrných nástrojů Technologického centra kraje slouží k řešení systémových incidentů a problémů následujících technologií:

- Cisco LAN infrastruktura
- Cisco firewall ASA

1.2 Služba zahrnuje následující činnosti zahrnuté do měsíčních paušálních plateb:

- Řešení systémových incidentů a problémů (vyjma hardware závad) spojených s technologiemi uvedenými v kapitole v reakčních dobách uvedených v čl. 4.3.3 po nahlášení problému na HotLine Poskytovatele
- Odstranění bezpečnostní chyby produktu v reakčních dobách uvedených v čl. 4.3. Pokud není známo řešení, navržení jiné metody obrany proti této chybě
- udržování programového vybavení v aktuálním stavu včetně zohlednění všech ostatních prvků infrastruktury Informačního systému Krajského úřadu Jihočeského kraje vzhledem ke vzájemné kompatibilitě formou doporučení kompatibilních verzí softwarového vybavení těchto prvků
- instalace aktualizací dle doporučení výrobce
- Základní administraci (např. úpravu pravidel firewallu, vytvoření nové VLAN, konfigurace portu, nastavování ACL, měsíční kontrolu bezpečnostních incidentů)
- Telefonní a email podporu a konzultace při řešení problémů
- V oblasti hardware závad poskytnutí součinnosti při diagnostice nejednoznačných závad, tj. kdy výrobce požaduje doplnění informací a které není schopen Zákazník zajistit vlastními silami.
- Eskalaci problémů na supportní centra společnosti Cisco v rámci platného subscription zákazníka v případě kdy je zjištěno, že problém je neřešitelný na úrovni Poskytovatele. Poskytovatel je povinen předat takovýto problém supportnímu centru neprodleně, nejpozději v termínu Doby řešení podle odst. 5.4.
- Provádění profylaxí vzdáleně. Předmětem profylaxí jsou následující činnosti:
  - Cisco ASA, VSS, UCS
    - Kontrola vnitřních systémových zpráv
    - Kontrola platnosti certifikátů
    - Kontrola chybových paketů
    - Kontrola vytížení procesoru a využití paměti
    - Update IOS Cisco 6500
  - Cisco ASA
    - Kontrola stavu Failover
    - Kontrola platnosti certifikátů
    - update IOS
  - Cisco VSS
    - Kontrola stavu standby supervisoru



- 1.3 Součástí služby není (služby budou placené zvlášť, dle cen v čl. 11.1 a na základě objednávky):
- Řešení závad na hardware serverů
  - Upgrade na vyšší verze
  - Rekonfigurace systému v případě změn IT infrastruktury Zákazníka
  - Odstraňování závad způsobených neodbornými nebo nepovolenými zásahy Zákazníka do softwaru nebo zařízení podle Standardních podmínek poskytování služeb v příloze A smlouvy.

## 2. Detaily autorizace a popis komunikace

- 2.1 Systémový incident ohlašuje oprávněná osoba Zákazníka:
- Telefonicky na HotLine linku dispečinku Poskytovatele nebo
  - Emailem či faxem na formuláři "Hlášení incidentu" dle Přílohy 1
- 2.2 Kontaktní údaje pro hlášení incidentů jsou uvedeny v čl.2.3. Vyplněný formulář "Hlášení problému/závady" musí obsahovat:
- Jméno společnosti Zákazníka a číslo servisní smlouvy
  - Datum a čas hlášení
  - Místo incidentu, adresu a jméno kontaktní osoby, která incident nahlašuje
  - Jednoznačnou identifikaci zařízení, systému apod. (sériové číslo u hardware incidentů, IP adresa nebo DNS název serveru)
  - Prioritu požadavku
  - Stručný popis incidentu

- 2.3 Problémy se hlásí na HotLine:

Telefon +420 281 006 281 (v pracovních dnech od 7:00 – 20:00)

Telefon +420 602 205 241 (v mimopracovní době)

Web <https://sdcall.solvedirect.com>

E-mail [cz.servicedesk@snt-world.com](mailto:cz.servicedesk@snt-world.com)

Fax +420 281 006 282

- 2.4 Problémy jsou hlášeny pouze oprávněnými osobami Zákazníka.

Oprávněné osoby Zákazníka:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil

- 2.5 Podporu budou provádět oprávněné osoby Poskytovatele.

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil


### 3. Provozní doba služby

- 3.1 Provozní doba pro hlášení problémů na HotLine je od 00:00 do 24:00 včetně svátků a dnů pracovního volna a klidu
- 3.2 Provozní doba pro plnění této služby a interval pro počítání měřených parametrů (dle článku č.4) od 00:00 do 24:00 včetně svátků a dnů pracovního volna a klidu
- 3.3 Profylaktické prohlídky budou prováděny po dohodě se Zákazníkem

### 4. Cíle služby, termíny a standardní měřené parametry

- 4.1 Poskytovatel vyvine maximální úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k odstranění problému.
- 4.2 Standardní měřené parametry jsou:
- Doba odezvy
  - Doba řešení
  - Množství řešených/vyřešených incidentů
- 4.3 Klasifikace důležitosti problému s dobou odezvy:

Priorita	Maximální doba odezvy	Maximální doba řešení
Vysoká	2 hodiny	6 hodin
Střední	4 hodin	12 hodin
Nízká	Následující pracovní den	Následující pracovní den + 24hod.
Konzultační práce	3 pracovní dny	

### 5. Reporting

- 5.1 Standardní SLA parametry se vyhodnocují a reportují jednou ročně. V případě požadavku Zákazníka nebo Service Managera Poskytovatele, je provedeno detailnější zhodnocení rozsahu a kvality poskytovaných služeb dle procedury Poskytovatele.

### 6. Podmínky poskytování služby

- 6.1 Podmínky poskytování služby
- Poskytovatel poskytuje tuto službu ke standardně dodanému a implementovanému systému, předmětem poskytování služby nejsou doplňky systému vyvinuté Zákazníkem nebo třetí stranou.
  - Zákazník poskytne Poskytovateli přístup do systému, který je předmětem této smlouvy některým ze zvolených komunikačních prostředků (VPN, modem) a sdělí Poskytovateli potřebné přihlašovací údaje. Poskytovatel odsouhlasí se zákazníkem parametry tohoto připojení, při jejich změně se budou strany vzájemně informovat.
  - Zákazník je povinen v případě potřeby zajistit součinnost oprávněné osoby Zákazníka (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) a poskytnou po dobu řešení incidentu potřebné přihlašovací údaje do systému.
  - Zákazník v souvislosti s nahlášením požadavků uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkrácené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí služby.

## 7. Pravidla pro určení priority a dopadu

V požadavku na službu Zákazník specifikuje její prioritu v mezích dle níže uvedené tabulky

Priorita	Popis	Příznaky
Vysoká	Provozní problémy znemožňující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software nebo hardware, způsobuje, že významná část software nebo hardware je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému zákazníka.	<u>Firewall, LAN</u> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ nefunkční centrální VSS skupina switchů</li><li>▪ nefunkční gateway do WAN sítě</li><li>▪ nefunkční failover skupina firewallů</li></ul>
Střední	Provozní problémy omezující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část dodaného software se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci/helpu, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.	<u>Firewall, LAN</u> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ výpadek jednoho prvku ve failover skupině centrálních prvků</li><li>▪ nefunkční jednotlivé prvky modulárního centrálního switche</li><li>▪ výpadek přístupového (access) switche</li><li>▪ nefunkční jeden prvek z failover skupiny firewallů</li></ul>
Nízká	Provozní problémy, které komplikují postupy při práci se software nebo hardware, projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci/helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.	<u>Firewall, LAN</u> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ vadné jednotlivé porty LAN/firewall prvků</li><li>▪ aktivní prvek je v provozuschopném stavu, přesto se v logu OS vyskytují chyby</li></ul>

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku ve spolupráci se Zákazníkem překlasifikovat. V případě, že Zákazník nesouhlasí se stanovením klasifikace, je problém eskalován podle článku 9.

## 8. Eskalační proces

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

1. úroveň Oprávněné osoby Zákazníka a Poskytovatele
2. úroveň ServiceDesk nebo jmenovaný Service Manager Zákazníka a Poskytovatele
3. úroveň Ředitel společnosti Zákazníka a Poskytovatele

## 9. Údaje o cenách

9.1 Měsíční paušální cena za službu činí (bez DPH):

Popis položky	Celkem Kč/měsíc
Podpora v režimu 24x7	16 000 Kč
<b>Celkem SLA Kč/měsíc</b>	<b>16 000 Kč</b>

## 10. Definice pojmů

Doba odezvy: je maximální čas, do kterého musí být zahájeno řešení požadavku. Za zahájení řešení požadavku je považována akceptace incidentu v Incident Management systému Poskytovatele, tedy první telefonní konzultace za účelem detailního zjištění informací k nahlášenému požadavku.

Doba řešení je maximální čas, do kterého Poskytovatel musí Zákazníkovi obnovit funkce systému jako před závadou, nebo:

- ve specifických případech po zásahu systémového specialisty Poskytovatele snížit prioritu závady, přičemž od tohoto okamžiku počíná běžet nová lhůta odpovídající snížené prioritě, nebo
- v případě, že problém není možné řešit na lokální úrovni Poskytovatele předat problém k řešení výrobci (zalogováním na supportní centrum výrobce) a oznámit toto předání Zákazníkovi a poskytovat pomoc s nalezením workaroundu, pokud to povaha problému umožňuje

## 11. Doplnkové informace

11.1 Ceník pro práce nad rámec služby podle článku č.1.3:

Dle aktuálně platného ceníku Poskytovatele (k dispozici na vyžádání).


11.2 Počet a jednoznačná identifikace podporovaného software:

Produkt	Unikátní identifikátor (s.č., IP, doménového jméno)	Poznámka	Lokalita
<i>bude doplněno před podpisem</i>			

## 12. Řízení dokumentů

Pořadí změny	Verze	Změny (oddíl)	Důvod změny	Datum	Dodatek smlouvy
1.	1.0	-	Nový dokument	10.7.2013	

13. Formulář - Hlášení problému/závady

 <b>S&amp;T CZ s.r.o.</b> Na Strži 1702/65 140 00 Praha 4 tel. 281 006 281		<b>HLÁŠENÍ PROBLÉMU/ZÁVADY</b>			Číslo hlášení: ...../2015	
<b>HLÁŠENÍ:</b>						
Zákazník:		Datum:	Druh:			
Adresa:		Čas:	Typ:			
Kontaktní osoba:			S/N:			
Město:			S/N:			
Telefon:			Záruka:	<b>ANO</b>		
Fax:				<b>NE</b>		
Popis závady:						
Priorita:		Vysoká		Střední		Nízká
Poznámka (příslušenství, atd.):						
<b>POTVRZENÍ O HLÁŠENÍ:</b>						
Do S&T CZ hlásil:			Razítko a podpis:			
Firma:						
Jméno:						
Ulice:						
Město:						
Telefon:						
Fax:						