

Smlouva o poskytování služeb podpory webových stránek KHSHK.CZ

číslo smlouvy Objednatele: 2025/09/01

číslo smlouvy Poskytovatele:

Smluvní strany:

ČR Krajská hygienická stanice Královéhradeckého kraje se sídlem v Hradci Králové

sídlo: Habrmanova 19/1, 501 01 Hradec Králové

IČ: 71009213

DIČ: není plátce DPH

bankovní spojení:

číslo účtu:

zastoupená: MUDr. Ivan Kučera, Ph.D., ředitel KHS

(dále jen „Objednatel“)

a

Business Solution Consulting s.r.o.

sídlo: Praha, Padovská 585/4, PSČ 109 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 258087

IČ: 05082757

DIČ: CZ05082757

bankovní spojení:

Číslo účtu (CZK):

zastoupená: Ing. Dalibor Smejkal, jednatel

(dále jen „Poskytovatel“)

u z a v í r a j í

tuto **smlouvu o poskytování služeb podpory webových stránek KHSHK.CZ** (dále jen „Smlouva“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele, za cenu a podmínek stanovených touto Smlouvou, služby, jejichž seznam je uveden v bodě 1.2 Smlouvy, a jejich rozsah je vymezen v Příloze Smlouvy S01 – SLA Podrobný popis služeb podpory.

1.2 Seznam služeb poskytovaných Poskytovatelem Objednateli:

Poř.	Identifikace	Název	Rozsah	Cena bez DPH
1	HD	Help Desk	specifikace v příloze S01	
2	HL	Uživatelská podpora po telefonu	specifikace v příloze S01	
3	AS	Podpora aplikace	specifikace v příloze S01	
4	AD	Služby na přání Objednatele	specifikace v příloze S01, dle objednávek	
5	SM	Správa systémů	specifikace v příloze S01, dle objednávek	

1.3 Služby uvedené v bodě 1.2 Smlouvy budou vykonávány ve webových stránkách khshk.cz (dále jen „WEB“) Objednatele, který charakterizuje následující tabulka:

Poř.	Identifikace	Název
1		_____systém
2	TEMPL	šablona webových stránek na míru
3	SYST	operační systém _____, webový server _____, SQL databáze _____

1.4 Služby HL, AS, AD a SM budou poskytovány v pracovní době Poskytovatele v pracovní dny 08:00 – 17:00 hod.

1.5 Služba HD bude poskytována nepřetržitě v režimu 7x24.

1.6 Jeden člověkodén (zkratka „čld.“) je 8 hodin práce v běžné pracovní době Poskytovatele. Nejmenší evidenční jednotkou je 1 hodina při práci ze sídla Poskytovatele (off-site) a 4 hodiny při práci v sídle Objednatele (on-site). Při práci on-site je 50 % času stráveného na cestě do sídla Objednatele započítán do času plnění. Cena jedné člověkohodiny je 1/8 ceny za člověkodén.

2. CENA

- 2.1 Cena za paušální službu HD, HL, AS dle bodu 1.2 Smlouvy poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy činí 15.750,- Kč bez DPH za tři měsíce (měřicí interval).
- 2.2 Paušální plnění Poskytovatele za měřicí interval je dílčím plněním ve smyslu daňových předpisů.
- 2.3 Paušální cena dle čl. 2.1 této Smlouvy je splatná na základě vystavených faktur zpětně za jeden měřicí interval, nebo za poměrnou část měřicího intervalu do ukončení platnosti Smlouvy. Faktura musí obsahovat odkaz na číslo smlouvy 2025/09/01. Faktury je možno zasílat v elektronické nebo listinné podobě. Adresa pro zasílání faktur v elektronické podobě je [REDAKCE]. Adresa pro zasílání faktur v listinné podobě je sídlo Objednatele. Za faktury v elektronické či listinné podobě nebude účtován Objednateli žádný poplatek.
- 2.4 Cena za plnění Poskytovatele dle objednávek (služba AD a SM) bude kalkulována na základě jednotkové ceny za práci specialistů Poskytovatele, která činí [REDAKCE] Kč bez DPH za jeden člověkohoden ([REDAKCE] bez DPH za jednu člověkohodinu). Faktura musí obsahovat odkaz na číslo objednávky. Faktury je možno zasílat v elektronické nebo listinné podobě. Adresa pro zasílání faktur v elektronické podobě je [REDAKCE]. Adresa pro zasílání faktur v listinné podobě je sídlo Objednatele. Za faktury v elektronické či listinné podobě nebude Objednateli účtován žádný poplatek.
- 2.5 Cena za plnění služby AD a SM – Služby na přání Objednatele, bude fakturována na základě samostatné objednávky vytvořené dle nabídky Poskytovatele. Cena a rozsah budou stanoveny na základě dohody obou stran v objednávce tak, že (i) cena plnění bude stanovena jako pevná se stanoveným termínem předání (režim FP&FT); nebo (ii) cena bude stanovena po ukončení plnění na základě skutečně odpracovaného času potvrzeného Objednatelům ve výkazu práce a bude kalkulována jako násobek ceny a počtu člověkohodin (režim T&M). Objednávky jsou v poměru speciality k této Smlouvě, tj. není-li v objednávce stanoveno jinak, platí pro plnění dle objednávky ustanovení této Smlouvy.
- 2.6 Cena za služby AD a SM je splatná na základě faktur, které je Poskytovatel oprávněn vystavovat po ukončení plnění objednávky. Podkladem pro vystavení faktury bude výkaz práce, akceptační protokol, protokol o převzetí plnění či zápis o poskytnutí služeb – vždy dle povahy plnění objednávky. Příslušný protokol bude přílohou faktury. Realizace objednávky je dílčím plněním. Objednatel provede ve prospěch Poskytovatele platbu za měřicí interval/objednávku na účet uvedený v preambuli Smlouvy. Poskytovatelem vystavená faktura bude s lhůtou splatnosti 21 dnů. Úhrada za plnění bude prováděna v českých korunách bezhotovostně. Objednatel neposkytne Poskytovateli jakékoliv zálohové platby.

3. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 3.1 Smluvní strany vytvoří ve svých počítačových sítích takové organizační a technické podmínky, aby určení pracovníci Poskytovatele mohli provádět zásahy do WEB Objednatele nutné pro naplňování podmínek této Smlouvy

z vlastního pracoviště.

- 3.2 Pro plnění Smlouvy určují smluvní strany v bodu 6.1 osoby oprávněné jednat ve smluvních a v technických otázkách. Pro případné řešení problémů vzniklých v průběhu plnění Smlouvy určují smluvní strany v bodu 6.2 osoby pro tzv. eskalační mechanismus 1. a 2. stupně. Tyto osoby řeší problémy před tím, než jsou předloženy k řešení statutárním organum smluvních stran.
- 3.3 Objednatel určuje Kontaktní osoby, které jsou oprávněné předávat Poskytovateli požadavky týkající se plnění služeb dle této Smlouvy prostřednictvím Help Desku Poskytovatele. Jejich seznam je uveden v Příloze S02 – Seznam Kontaktních osob Objednatele.
- 3.4 V případě změny osoby určené dle předchozích bodů této Smlouvy je dotyčná strana povinna písemně informovat druhou smluvní stranu nejpozději pět dnů před provedením změny.
- 3.5 Další požadavky na součinnost Objednatele jsou uvedeny v Příloze S01 – SLA – Podrobný popis služeb podpory.
- 3.6 Objednatel provádí zálohování a případnou obnovu celého virtuálního stroje, na kterém jsou služby provozovány. Tyto zálohy provádí v souladu se svými plány obnovy po havárii (DRP) tak, aby zohlednily zejména jeho požadavky na RPO a RTO.

4. SMLUVNÍ POKUTY

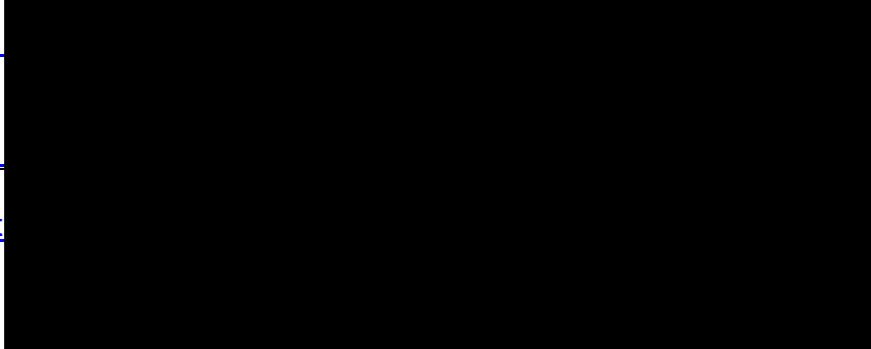
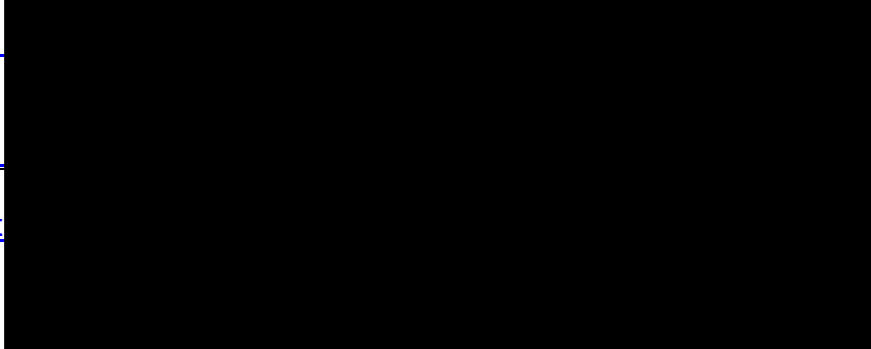
- 4.1 Smluvní pokuta za prodlení s plněním Poskytovatele oproti stanoveným termínům plnění jednotlivých služeb činí jednu desetinu (0,1) % denně z ceny příslušných služeb za jeden (1) měřicí interval, nejvýše však deset (10) % z ceny příslušných služeb za jeden (1) měřicí interval.
- 4.2 Smluvní pokuta za prodlení s plněním Poskytovatele oproti stanoveným termínům akceptace/předání plnění dle objednávek v rámci služby AD a SM činí jednu desetinu (0,1) % denně z ceny objednávky, nejvýše však 15 % z ceny objednávky.

5. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 5.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran.
- 5.2 Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 5.3 Objednatel se po podpisu této Smlouvy zavazuje uveřejnit podepsanou Smlouvu a všechny případné dodatky ke Smlouvě v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
- 5.4 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou s délkou trvání 12 měsíců.

6. SEZNAM OSOB

6.1 Osoby pro komunikaci:

	Objednatel	Poskytovatel
ve věcech smluvních		
ve věcech technických		

6.2 Osoby určené pro eskalační mechanismus

	Objednatel	Poskytovatel
1. stupeň		
2. stupeň		

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Tato Smlouva je vyhotovena v jednom stejnopise v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený certifikáty (elektronickými podpisy).
- 7.2 Smluvní strany prohlašují, že jim je známa skutečnost, že tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv dle § 6 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, a že proti tomuto zveřejnění Smlouvy se všemi údaji, které v ní jsou, nemají žádných námitek a ani jim není známo, že by se vyskytovaly právní překážky bránící jejímu zveřejnění v plném znění.
- 7.3 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po projednání podle jejich pravé a svobodné vůle.
- 7.4 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Číslo	Příloha
S01	SLA – Podrobný popis služeb podpory
S02	Seznam Kontaktních osob Objednatele

Objednatel:

V Hradci Králové: podepsáno elektronicky



MUDr. Ivan Kučera, Ph.D.
ředitel KHS

Poskytovatel:

V Praze: podepsáno elektronicky



Dalibor Šmejkal
jednatel

Příloha S01 – SLA – Podrobný popis služeb podpory

HD HELP DESK (standard)

HD.1. Předmět služby

- V rámci služby Help Desk zajišťuje Poskytovatel vyřizování požadavků na služby, jejichž seznam je uveden v bodě 1.2 této Smlouvy.

HD.2. Popis služby

HD.2.1. Hlášení požadavku

- Kontaktní osoby Objednatele uvedené v Příloze S02 této Smlouvy se obrací s požadavky na Help Desk prostřednictvím elektronické pošty, a to na adresu uvedenou v odstavci HD.3. této přílohy nebo pomocí webového rozhraní.
- Má-li požadavek charakter hlášení vady, je povinností Objednatele již při jeho oznámení poskytnout maximum informací, které mohou napomoci při řešení. V případě nedostupnosti elektronické poštovní služby nebo webového rozhraní je možné nahlášení vady telefonicky a Objednatel je povinen vždy následně neprodleně zaslat požadavek i prostřednictvím elektronické poštovní služby nebo jej zadat pomocí webového rozhraní.

HD.2.2. Zaregistrování požadavku

- V případě zadání požadavku prostřednictvím elektronické poštovní služby nebo pomocí webového rozhraní je registrace provedena automaticky a okamžitě je Objednateli potvrzeno převzetí jeho požadavku. Je-li požadavek nahlášen náhradním způsobem telefonicky, Poskytovatel zaeviduje požadavek a potvrdí Objednateli jeho převzetí.
- **Help Desk má povinnost:**
 - zkontrolovat oprávněnost požadavku vzhledem k ustanovením této Smlouvy,
 - zprostředkovat službu Uživatelská podpora po telefonu, pokud o to Objednatel požádá a je mu tento typ služby poskytován,
 - zajistit vyplnění všech povinných údajů a všech dalších v danou chvíli dostupných údajů, které mohou napomoci při řešení,
 - předat požadavek k dalšímu řešení specialistům,
 - eskalovat požadavky neřešené v dohodnutých termínech a koordinovat práci,
 - sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat Objednatele.

HD.2.3. Oznámení o ukončení řešení požadavku

- Help Desk informuje Objednatele o vyřešení požadavku. Jedná-li se o požadavek na službu Podpora aplikace, po vyřešení požadavku Poskytovatel provede dokumentaci provedených změn, zásahů a případného promítnutí úprav do jiných funkcí.

HD.3. Místo výkonu služby HD: helpdesk@mybsc.cz

HL UŽIVATELSKÁ PODPORA PO TELEFONU (Hot Line)

HL.1 Předmět služby

- V rámci služby Uživatelská podpora po telefonu Poskytovatel telefonicky řeší problémy související s provozem WEB a poskytuje telefonické konzultace. Služba je dodávána v režimu Call Back Phone Support, tzn. zpětné volání na žádost Objednatele.

HL.2 Popis služby

- Objednatel kontaktuje Help Desk a požádá jej o zprostředkování telefonické konzultace. Help Desk zajistí, že do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku specialista zpětně kontaktuje Objednatele. Pokud požadavek nebude možné vyřešit po telefonu, bude pracovištěm Help Desk Objednateli nabídnuto jiné řešení.

AS PODPORA APLIKACE (Application Support)

AS.1 Předmět služby

- V rámci služby Podpora aplikace Poskytovatel řeší problémy Objednatele s provozem aplikačního programového vybavení vytvořeného Poskytovatelem (dále jen „APV“) / customizací softwarového produktu třetích stran / poskytnutých licencí softwarového produktu třetích stran. Náplní služby jsou také činnosti spojené s dodávkou a implementací nových verzí dodané aplikace.

AS.1.1 Opravy vad

Opravy vad standardního produktu:

- opravy funkčních vad produktu,
- tuto službu pro Objednatele realizuje třetí strana, a to přímý dodavatel produktu (vykonavatel majetkových práv autorů) v souladu s jeho servisním programem poskytovaným Objednateli,
- dle dohody může Poskytovatel na základě pověření Objednatele řešit komunikaci s Poskytovatelem produktu související se zdokumentováním a s reklamováním vady.

Opravy vad customizací/APV dodaného Objednateli Poskytovatelem, a ostatních vad plnění:

- opravy chyb customizací / APV, které byly řádně předány do supportu, tzn. těch customizací / APV, které Objednatel akceptoval,
- opravy funkčních vad nastavení systému.

Integrace oprav APV do IS Objednatele:

- otestování funkčnosti řešení dodaného Poskytovatelem i třetí stranou,
- instalace dodaného řešení do testovacího prostředí Objednatele,
- otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí Objednatele,
- instalace řešení do produkčního prostředí Objednatele,
- ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí Objednatele.

AS.1.2 Upgrade

Dodání nových verzí standardního produktu:

- dodání nové verze standardního produktu v souladu se servisním programem,
- implementace nové verze do systému Objednatele a její otestování se provádí na základě speciální objednávky.

Dodání nových verzí customizací:

- vytvoření a dodání nové verze customizace na základě požadavku Objednatele nebo v důsledku přechodu Objednatele na vyšší verzi standardního produktu,
- poskytnutí instalační podpory pro nové verze customizací, kdy Poskytovatel provede implementaci nové verze do systému Objednatele a otestuje řešení,
- služba bude poskytována na základě speciální objednávky.

AS.2 Popis služby – průběh řešení požadavku

AS.2.1 Hlášení požadavku

- Kontaktní osoby Objednatele uvedené v Příloze S02 této Smlouvy se obrací se svými požadavky na Help Desk. Pro stanovení závažnosti požadavku se používá klasifikace dle níže uvedených stupňů závažnosti (priorit):
1. **Havárie** – funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má okamžitý a velmi vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli zákonem. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem.
 2. **Vážný problém** – funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli zákonem. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem, nicméně lze pokračovat v činnosti Objednatele v omezené míře.
 3. **Problém** – funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat nebo pracuje v omezené míře. Tento stav má minimální dopad na činnost Objednatele.
 4. **Vada** – drobné vady systému, které do určité míry komplikují nebo omezují jeho využití, nebo vady neomezující funkčnost.
 5. **Požadavek** – požadavek na ostatní služby definované touto Smlouvou. Doba reakce a doba vyřešení se řídí popisem příslušné služby (např. Viz např. popis služby HL nebo je-li dohodnuto pro AD).

AS.2.2 Zaregistrování požadavku

- V případě zadání požadavku prostřednictvím elektronické poštovní služby je registrace provedena automaticky a okamžitě je Objednateli potvrzeno převzetí jeho požadavku. Je-li požadavek nahlášen náhradním způsobem telefonicky, Poskytovatel zaeviduje požadavek a potvrdí Objednateli jeho převzetí.

AS.2.3 Řešení požadavku

- Help Desk předává požadavek Objednatele k řešení pracovníkům Podpory 1. úrovně, kteří rozhodnou, zda řešení spadá do kompetence Poskytovatele nebo výrobce standardního produktu. V případě, že se jedná o chybu standardního produktu, je požadavek předán přímému Poskytovateli produktu. V ostatních případech je zahájeno řešení Poskytovatelem.
- Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené Objednatelem. Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které Poskytovatel zahájí řešení požadavku Objednatele. Obecně pak platí, že po zahájení prací se na požadavku pracuje nepřetržitě

až do nalezení řešení. Každé prioritě také odpovídá předpokládaný termín vyřešení.

Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení dle následující tabulky:

Priorita	Doba odezvy	Předpokládaný termín vyřešení
1	8 pracovních hodin	3 dny
2	16 pracovních hodin	10 dní
3	1 týden	4 týdny
4	2 týdny	8 týdnů

- Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby.
- Předpokládaný termín vyřešení je orientační, skutečný je závislý na složitosti problému a na technologických možnostech řešení a bude Objednateli sdělen po analýze problému Poskytovatelem.
- Poskytovatel má právo reklamovat klasifikaci závažnosti problému stanovenou Objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je Poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku. Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín jeho prokazatelného doručení Poskytovateli. V případě, že se Objednatel a Poskytovatel neshodnou na prioritě požadavku nebo Objednateli nevyhovuje předpokládaný termín vyřešení, je možné využít eskalační mechanismus popsany v následujícím odstavci. Možnost eskalací je omezena pouze na požadavky priority 1 a 2.
- V případě nejasné formulace požadavku ze strany Objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo stanovení závažnosti bude ze strany Poskytovatele a Objednatele rozdílné, má Poskytovatel právo si vyžádat jeho následující upřesnění, a to i písemnou formou (elektronickou poštou).

AS.2.4 Eskalační mechanismus

- Eskalační mechanismus slouží pro řešení sporných problémů a situací v rámci činností definovaných ve Smlouvě o poskytování služeb. Jestliže služba, která je Objednateli poskytována v souvislosti s určitým požadavkem, z hlediska Objednatele neodpovídá jeho očekávání nebo Poskytovatel zjistí, že není z objektivních důvodů schopen zajistit dodržení podmínek smlouvy, může oprávněná osoba Objednatele nebo Poskytovatele vyvolat eskalační mechanismus.
- Eskalační mechanismus zaměří pozornost na sporný problém a zajistí nalezení postupu jeho dalšího řešení přijatelného pro Poskytovatele i Objednatele.
- Osoby oprávněné jednat jménem Objednatele a Poskytovatele v rámci 1. a 2. stupně eskalačního mechanismu jsou uvedeny v bodu 6.2 této Smlouvy.
- Za zahájení spuštění eskalačního mechanismu se považuje okamžik, kdy oprávněná osoba Objednatele nebo Poskytovatele dle bodu 6.2 této Smlouvy kontaktuje ve věci spuštění eskalačního mechanismu oprávněnou osobu druhé smluvní strany.

AS.2.5 Reklamáce

- Objednatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s tímto řešením nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jeho předání Poskytovatelem, formou emailové zprávy, předložit reklamaci. Jako číslo požadavku Objednatel uvede datum původního požadavku potvrzené Službou Help Desk a typ požadavku označí reklamace. Tato reklamace obnovuje řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává.
- Pokud Objednatel do patnácti (15) pracovních dnů od předání řešení Poskytovatelem nepředloží reklamaci tohoto řešení, Poskytovatel bude tento požadavek považovat za vyřešený. Případná následná reklamace ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na řešení požadavku.

AD SLUŽBY NA PŘÁNÍ OBJEDNATELE (Ad-Hoc Services)

AD.1 Předmět služby

- Poskytovatel poskytne Objednateli pracovní kapacity k provádění úprav WEB podle požadavků a zadání Objednatele. Jedná se zejména o rozšíření funkčnosti aplikací nebo úpravy funkcí stávajících, změny výstupů, formulářů nebo reportů.
- Služba je poskytována na základě objednávek, které Objednatel zasílá po dohodě Oprávněných osob o obsahu, rozsahu, termínu a ceně plnění objednávky. Objednávka může být dohodnuta jako služba za pevnou cenu v režimu FP&FT, nebo jako služba v režimu T&M, tedy práce evidovaná ve výkazech práce a fakturovaná podle skutečně vykonané práce Poskytovatele. V případě složitějších požadavků může být na požadované plnění uzavřena i dílčí smlouva.

AD.2 Popis služby

- Požadavky na rozšíření funkčnosti aplikace, stejně tak jako žádosti o konzultace, školení nebo mimořádný technický zásah do WEB posílá Objednatel na Help Desk v době, kdy je mu tato služba poskytována, a Help Desk zajistí, že odpovědná osoba Poskytovatele za příslušnou oblast kontaktuje přímo Objednatele.
- Jedná-li se o úpravu APV / úpravu customizace, Objednatel obdrží předběžný odhad časové a finanční nákladnosti provedení takové úpravy.
- Po odsouhlasení rozsahu a ceny objednávané služby Objednatelem a dohodě o termínech realizace je vystavena objednávka či připravena dílčí smlouva a po podpisu začne Poskytovatel požadavek Objednatele řešit.
- Objednatel má právo požádat o následné zajištění podpory customizací. Na konci každého roku pak bude zvýšena celková cena za služby podpory o cenu za podporu customizací provedených během uplynulého roku.

SM SPRÁVA SYSTÉMŮ (System Management)

SM.1 Předmět služby

- V rámci služby Správa systémů provádí specialisté Poskytovatele pravidelnou preventivní údržbu dodávaných systémů a odstraňují chyby, které se vyskytnou na úrovni databáze nebo operačních systémů.

SM.2 Popis služby (dle konkrétních požadavků Objednatele)

SM.2.1 Správa databází

ADMINISTRACE:

- odstraňování chyb, které se objeví při práci s databází, pravidelné sledování zaplnění databáze, kontrola velikosti databáze a využití systémových zdrojů, dlouhodobý odhad růstu databáze apod.

ZÁLOHOVÁNÍ A OBNOVA databáze

- vypracování plánu zálohování, realizace lokálních záloh, provádění obnovy databáze,
- v případě havárie z lokálních záloh, revize existujících zálohovacích postupů.

OPTIMALIZACE DATABÁZE

- ladění provozních parametrů databáze, optimalizace výkonu databáze, defragmentace indexů a tabulek.

SM.2.2 Správa standardního produktu jeho customizací

ADMINISTRACE

- zakládání a rušení uživatelských účtů, přidělování a správa přístupových práv, pravidelné sledování volného místa na discích, kontrola vytížení procesoru apod.

ZÁLOHOVÁNÍ A OBNOVA

- vypracování plánu zálohování, realizace záloh, provádění obnovy v případě havárie,
- revize existujících zálohovacích postupů.

OPTIMALIZACE OS

- sledování výkonu serveru, ladění jeho výkonu a nastavení optimálních provozních charakteristik operačního systému (priority procesů, rozdělení diskových kapacit atd.),
- ladění a nastavení operačního systému s ohledem na klíčové aplikace, defragmentace disků.

SM.2.3 Zálohování a obnova

- Poskytovatel vypracuje plán zálohování, provádí pravidelné lokální zálohování databáze.

SM.2.4 Aktualizace operačního systému

- Poskytovatel bude provádět aktualizace operačního systému (četnost 1x měsíčně v rozsahu dvou člověkohodin).

Osoby Objednatele oprávněné předávat požadavky na Help Desk (HD) / Uživatelskou podporu po telefonu (HL) Poskytovatele	telefon	email