



# Příloha č. 1 – Specifikace IT služeb a cena za tyto služby

Ke Smlouvě o poskytování IT služeb (MMOPP00FTN7A) mezi níže uvedenými stranami ze dne 13. 3. 2017 (dále jen „Smlouva“)

## Smluvní strany:

### 1. System4u a.s.

se sídlem Lidická 1879/48, Černá Pole, Brno, PSČ: 602 00  
IČ: 26945231, DIČ: CZ26945231  
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 7780  
za níž jedná [REDACTED]  
ID datové schránky: 4gr5tyy

(dále jen „poskytovatel“)

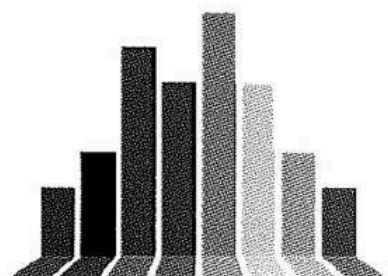
a

### 2. Statutární město Opava

se sídlem Horní náměstí 382/69, 746 01 Opava  
DIČ : CZ00300535  
IČO : 00300535  
za něž jedná [REDACTED], primátor  
ID datové schránky: 5eabx4t

dále jen „zákazník“)

Smluvní strany se dohodly, že okamžikem uveřejnění této přílohy v registru smluv nahrazuje tato příloha původní přílohu č. 1 Smlouvy.



## I. Popis služby, její množství a cena

Podpora MDM řešení MobileIron instalovaného na serverech zákazníka. Centrum podpory pracuje nepřetržitě 24 hodin denně, dle zvolené úrovně podpory. Je dostupné zákazníkům telefonicky, emailem nebo pomocí webové aplikace.

Navíc jsou servery zákazníka kontrolovány automaticky pomocí monitorovacích nástrojů. Pomocí řešení Zabbix monitorujeme Core server, konkrétně dostupnost portů nutných pro správu zařízení. Core sám dále kontroluje napojení na ostatní systémy a v případě problému posílá emaily přímo do centra podpory System4u. Zároveň je kontrolována i platnost certifikátů.

### EMM Proactive Support Lite

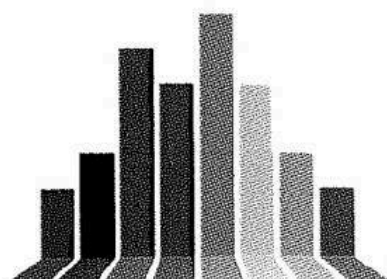
Varianta služby	Cena paušál měsíčně	Počet volných hodin v paušálu na práce navíc	Počet serverů v paušálu	SLA: Odezva incident A	SLA: Odezva incident B	SLA: Odezva incident C	Další zvýhodnění
<b>EMM Monitoring &amp; Direct Support</b>	Aktivní monitoring systému, detailní znalost IT prostředí zákazníka, komplexní správa řešení, podpora místních administrátorů						
Lite - Pracovní dny 8-17	9 000 Kč	1	2	4 hod	24 hod	5 dnů	—

#### Poznámky

Hodinová sazba je pro smluvní zákazníky 1 400 Kč bez DPH.

Volné hodiny v paušále jsou hodiny, které si objedná zákazník na speciální práce. Hodiny strávené kontrolou, údržbou a updatem systému jsou zahrnuty v paušálu.

Nevyčerpané hodiny z předešlého měsíce se převádějí do následujícího měsíce. Přes dva měsíce se hodiny nepřevádí.



## Výpočet celkové ceny na rok 2019

Celková cena maintenance licencí:	39 187,50 Kč
Celková cena podpory:	12 * 9000,00 = 108 000,00 Kč
Celková cena včetně DPH:	(39 187,50 + 108 000,00) * 1,21 = 178 096,87 Kč

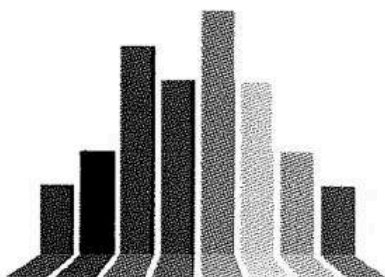
## II. Další práce objednané zákazníkem

1. Všechny další práce objednané zákazníkem a neuvedené v této či dalších přílohách budou účtovány dle hodinové sazby 1.400,- Kč.

## III. Podpora služby a reakční doby

1. Zákazník má právo využívat podporu (helpdesk) System4u.
2. Pracovní doba podpory je v pracovní dny, 08 -17 hod.
3. Zákazník může podporu System4u kontaktovat emailem, pomocí webové aplikace či telefonicky. Kontaktní detaily budou zákazníkovi dodány při uzavření smlouvy.
4. System4u garantuje dodržení reakčních dob na nahlášené incidenty dle časů uvedených níže. V případě aktivního monitoringu systému zákazníka je za nahlášený incident považováno i automatické oznámení problému monitorovacím systémem.
5. Požadavky na podporu jsou klasifikovány dle následujících kategorií:
  - **Kategorie A, kritická** - stav znemožňující fungování služby, má dopad na všechny uživatele nebo se týká kritické funkcionality systému
  - **Kategorie B, střední** - stav omezující fungování služby, závada se týká jen skupiny uživatelů nebo jen některých funkcí, které nejsou kritické. Je možné použít dočasné či náhradní řešení.
  - **Kategorie C, nízká** – stav bez vlivu na celkové fungování služby, problémy se týkají jednotlivců, nemají vliv na podstatné funkce. Do této kategorie spadají rozšíření funkčnosti služby
6. Reakční doby dle jednotlivých kategorií incidentů

Kategorie incidentu	Reakční doba podpory System4u
<b>A - Kritická</b>	<b>4 pracovní hodiny</b>
<b>B - Střední</b>	<b>24 pracovních hodin</b>
<b>C - Nízká</b>	<b>3 pracovní dny</b>





7. Požadavky na podporu jsou zaznamenávány ve webové aplikaci a průběh řešení požadavků je monitorován.
8. Tato příloha coby dohoda o změně Smlouvy je uzavřena dnem, kdy ji podepíše poslední ze smluvních stran.
9. Smluvní strany se dohodly, že tato příloha coby dohoda o změně Smlouvy bude spolu se Smlouvou natrvalo uveřejněna v registru smluv, a to v celém rozsahu včetně příslušných metadat, s výjimkou údajů o fyzických osobách, které nejsou smluvními stranami, a kontaktních či doplňujících údajů (číslo účtu, telefonní číslo, e-mailová adresa apod.). Uveřejnění této přílohy v registru smluv zajistí bez zbytečného odkladu po jejím uzavření statutární město Opava. Nezajistí-li však uveřejnění této přílohy v registru smluv v souladu se zákonem statutární město Opava nejpozději do 15 dnů od jejího uzavření, je uveřejnění povinná nejpozději do 30 dnů od podpisu této přílohy v souladu se zákonem zajistit druhá smluvní strana. Strana uveřejňující přílohu se zavazuje splnit podmínky pro to, aby správce registru smluv zaslal potvrzení o uveřejnění této přílohy také druhé smluvní straně.
10. Tato příloha, jež dohodnutým způsobem mění Smlouvu, byla schválena Radou statutárního města Opavy dne 30.1.2019 usnesením č. 258/8/RM/19.

V Brně dne

18.2.2019



Za poskytovatele



prezeda představenstva

V Opavě dne

21.02.2019



Za zákazníka



primátor

