

PODMÍNKY A LHŮTY POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

1 Vymezení pojmu Sledování provozu

Sledování Provozu (v dalším SP) je soubor služeb k sledování provozu běhu informačních technologií (v dalším IT) objednatele, což zahrnuje:

- Sledování provozu IT zařízení objednatele
- Vyhodnocování Kritických událostí (dále jako „kritická událost“) a dalších událostí (dále jako „události“)
- Reporting
- Nahlášení události a vyvolání reakce správce IT na zjištěnou událost

2 Doba poskytování služby SP

Služba SP je poskytována v režimu 14x5.

Událost je zhotovitel povinen správci IT nahlásit do 60 minut od jejího zjištění.

O kritické události je zhotovitel povinen informovat správce IT do 15 minut od jejího zjištění. Za kritickou událost je považována nedostupnost monitorovaného prvku IT nebo překročení specifické vyjmenované hodnoty na konkrétním prvku IT.

3 Příklady prvků IT, jejichž parametry lze pomocí služby SP sledovat

Záložní zdroje	UPS, Diesel agregáty
Infrastruktura	Router, Switch, FC switch, WIFI
HW serverů	IBM, DELL, HP, SuperMicro
Disková pole	SAS, FC, SATA, NAS, NFS
Hypervisory	Microsoft, VMware, Citrix
Služby sítě	AD, DNS, Access gateway
OS serverů	Windows, Linux
Aplikační servery	Databáze, Pošta, WEB 2.0

4 HW sonda NetGuard

Objednatel bere na vědomí, že služba SP bude poskytována prostřednictvím zařízení zhotovitele - NetGuard datový konektor, které zhotovitel umístí do infrastruktury objednatele a po ukončení smluvního vztahu jej z infrastruktury objednatele odebere zpět. Objednatel odpovídá za případné poškození, ztrátu či zničení zařízení zhotovitele umístěného do jeho infrastruktury (pro případné poškození, ztrátu či zničení se stanoví pořizovací cena zařízení zhotovitele paušální částkou ve výši 10.000,- Kč).

Objednatel není oprávněn se zařízením NetGuard datový konektor bez souhlasu zhotovitele manipulovat, vypojovat ho, přepojovat ho, či do něj jinak zasahovat. V opačném případě nemůže zhotovitel garantovat správnou funkčnost systému a plnění dle této smlouvy.

Poškození nebo zcizení zařízení NetGuard datový konektor je objednatel povinen neprodleně ohlásit zhotoviteli.

5 Vymezení pojmu Technická podpora

Technická podpora (v dalším TP) je soubor služeb k zajištění běhu a dalšího rozvoje IT objednatele. Následující služby zajišťuje zhotovitel na pracovišti objednatele, na pracovišti zhotovitele nebo sjednanými komunikačními kanály:

- Zajištění správy, údržby a rozvoje IT objednatele,
- Konzultační činnost, poradenství a školení vztahující se k IT,
- Manažerskou činnost při vedení projektů v oblasti prvků IT,
- Zprostředkování údržby (opravy) IT u specializovaného subjektu.

6 Doba poskytování služby TP

Doba pro poskytování služby je stanovena na každý pracovní den v době od 8,00 do 20,00 hod.

Mimo výše uvedenou dobu může objednatel v případě závažné poruchy prvku IT objednat technický zásah havarijního servisu. Objednání objednatel provede komunikačními kanály do místa sjednané komunikace.

Pokud zákazník označí úlohu jako „Havárie“ je poskytovatel povinen informovat zákazníka do 1 hodiny o čase a způsobu řešení.

Kalkulace ceny

Služba	Popis	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč vč. DPH
Sledování provozu (základní dohled 5x14h)	Sledování provozních událostí množiny entit v pracovní dny od 6:00 do 20:00 hod.	4 265	5 160
Technická podpora provozu (4 hod. měsíčně)	Poskytování služby každý pracovní den v době od 8:00 do 20:00 hod.	4 000	4 840
Měsíční paušál		8 265	10 000

MÍSTA KOMUNIKACE

K-net Technical International Group s.r.o.
Provozovna:

v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00

 tel.: **548 220 150**

mail: Olomoucká 170, 627 00 Brno

číslo účtu:

 e-mail: info@k-net.cz
Dispečink (Helpdesk):

v pracovní dny v době od 6:00 do 20:00

 tel.: **800 100 278**

 e-mail: helpdesk@k-net.cz

 web: klientzone.k-net.cz
Havarijní servis:

SMLTP, SMLTD v době od 17:00 do 20:00 = 5x12

SMLZP, SMLTA, SMLTD (r.-4h) - nonstop = 24x7

 tel. **601 507 555**
Garant zákazníka:

Jméno:

e-mail:

tel.:

Manager zakázky:

Jméno:

e-mail:

tel.:

Vedoucí zakázky:

Jméno:

e-mail:

tel.:

Za zákazníka dne:

Zodpovědný pracovník: R. Brázda

Podpis:

Za K-net dne

Zodpovědný pracovník:

Podpis:

Platnost míst komunikace od: 1.4.2019

Zákazník:
Město Vyškov
Číslo smlouvy:
Typ služby:

STP00472210202

Technický dohled a podpora

Sídlo:

Ulice / č.p.: Masarykovo nám. 1

PSČ / Město: 682 01 Vyškov

Kontrolní den:

Titul:

Jméno: Radek

Příjmení: Brázda

Kontaktní osoba:

Tel.: 517 301 330

Mobil:

Fax:

e-mail:

Provozovna:

Ulice / č.p.:

PSČ / Město:

Kontrolní den:

Titul:

Jméno:

Příjmení:

Kontaktní osoba:

Tel.:

Mobil:

Fax:

e-mail:

Provozovna:

Ulice / č.p.:

PSČ / Město:

Kontrolní den:

Titul:

Jméno:

Příjmení:

Kontaktní osoba:

Tel.:

Mobil:

Fax:

e-mail:

Provozovna:

Ulice / č.p.:

PSČ / Město:

Kontrolní den:

Titul:

Jméno:

Příjmení:

Kontaktní osoba:

Tel.:

Mobil:

Fax:

e-mail:

Provozovna:

Ulice / č.p.:

PSČ / Město:

Kontrolní den:

Titul:

Jméno:

Příjmení:

Kontaktní osoba:

Tel.:

Mobil:

Fax:

e-mail:

Provozovna:

Ulice / č.p.:

PSČ / Město:

Kontrolní den:

Titul:

Jméno:

Příjmení:

Kontaktní osoba:

Tel.:

Mobil:

Fax:

e-mail:

Provozovna:

Ulice / č.p.:

PSČ / Město:

Kontrolní den:

Titul:

Jméno:

Příjmení:

Kontaktní osoba:

Tel.:

Mobil:

Fax:

e-mail: