

Smlouva o poskytování služeb (dále jen „smlouva“)

Dragon Internet a. s.

zastoupeno: XXXXXXXXXXXXX, předseda představenstva IČ:

27237800 DIČ: CZ27237800

Sídlo: Pod Loretou 883, 293 06 Kosmonosy

(dále jen „poskytovatel“) a

Město Milovice

zastoupeno: XXXXXXXXXXXXX, starosta města IČ: 00239453

DIČ: CZ00239453

sídlo: Milovice - Mladá, nám. 30. června 508, PSČ 289 23 (dále

jen „objednatel“)

I.

Předmět smlouvy

1.1 Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli služby preventivní a běžné údržby počítačové sítě nutné a spolehlivě zajišťující bezproblémový chod počítačové sítě objednatel a závazek objednatel zaplatit poskytovateli za řádně poskytnuté služby sjednanou cenu. Bližší specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 Technické specifikace.

1.2 Údržba počítačové sítě objednatel zahrnuje řadu operací, z nichž podstatná část se periodicky opakuje. Poskytovatel se zavazuje za účelem zajištění potřeb a úkolů objednatel zajistit, aby všechny tyto operace byly řádně provedeny v technologicky odůvodněných intervalech.

1.3 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit po celou dobu realizace předmětu plnění pro všechny pracovníky objednatel a osoby objednatel určené konzultace po telefonu a rady typu hot-line k řešení vzniklých problémů, a to každý den v čase od 7:00 do 19:00 hodin. Pro tyto účely uvádí poskytovatel následující kontakty pro hot-line:

1.3.1 Telefonický kontakt: XXXXXXXXXXXXX, volba 4

1.3.2 Elektronický kontakt: XXXXXXXXXXXXX

1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby způsobem, v rozsahu, kvalitě a termínech uvedených v této smlouvě včetně přílohy č. 1. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je schopen jednat se znalostí a pečlivostí, která je s jeho závazky plynoucími z této smlouvy spojena.

II. Doba a místo plnění

2.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění předmětu této smlouvy na základě písemné výzvy objednatele, a to bezprostředně po doručení této písemné výzvy. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy po dobu 6 měsíců od data podpisu.

2.2 Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo objednatele.

III. Smluvní cena a platební podmínky

3.1 Smluvní strany se dohodly na ceně za řádně poskytnuté služby ve výši:

3.1.2 XXXXXXXXXXXXXXXKč bez DPH/měsíčně za veškerá plnění dle této smlouvy, tj. zejména za správu a poskytování podpory v informačních a komunikačních technologiích, s výjimkou plnění dle čl. IV. odst. 3.1 bod 3.1.3 této smlouvy.

3.1.3 Drobný materiál, tj. elektroinstalační a podružný materiál, systémové komponenty apod., které jsou nezbytně nutné k údržbě ICT, se zavazuje hradit objednatel nad rámec ceny dle čl. IV. odst. 3.1 bodu 3.1.2 této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tento drobný materiál účtovat v měsíční faktuře.

3.2 Sazby uvedené v čl. III. odst. 3.1 této smlouvy jsou konečné a nepřekročitelné a zahrnují veškeré náklady vynaložené v souvislosti s plněním poskytovaných služeb v rozsahu 35 hodin měsíčně s výjimkou nákladů na pořízení náhradních dílů a spotřebního materiálu, případné subdodávky, které poskytovatel zajišťuje dle přílohy č.2, viz čl. IV. odst. 3.1. bod 3.1.3a příloha č.2 této smlouvy, jehož pořízení podléhá předchozímu písemnému schválení objednatele.

3.3 K uvedené ceně bez DPH bude připočtena DPH v příslušné zákonné sazbě ke dni zdanitelného plnění

3.4 Platba za řádně poskytnuté služby bude prováděna měsíčně zpětně na základě faktury vystavené poskytovatelem a doložené měsíčním výkazem činností. Povinnou součástí měsíčního výkazu činností je konkrétní specifikace ve fakturovaném období řádně realizovaných (tj. ukončených) činností včetně stručného popisu těchto činností, místa a času realizace. Poskytovatel je povinen vystavit a doručit taktům nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty.

3.5 Faktura vystavená poskytovatelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené právními předpisy.

3.6 Fakturované částky budou hrazeny bezhotovostně, a to bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený v této smlouvě, nebo na účet poskytovatele dodatečně písemně oznámený objednateli, a to nejpozději ke dni doručení faktury.

3.7 Splatnost faktury je 30 kalendářních dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury objednateli. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu nebo nebude vystavena v souladu s podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli k doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury objednateli.

3.8 Faktura se považuje za zaplacenou dnem, kdy bude fakturovaná částka odeslána z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

Článek IV. Další podmínky plnění předmětu smlouvy

4.1 Poskytovatel je povinen poskytovat služby sjednané v této smlouvě řádně, včas, s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, přičemž je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele.

4.2 Poskytovatel se zavazuje oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistil v průběhu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na plnění předmětu této smlouvy.

4.3 Poskytovatel je povinen pravidelně minimálně 1x měsíčně a rovněž mimořádně na požádání objednatele informovat objednatele o průběhu plnění předmětu smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky k plnění předmětu této smlouvy.

4.4 Objednatel má právo kontroly poskytovaných služeb. Poskytovatel je vázán příkazy objednatele ohledně způsobu provádění plnění. Poskytovatel se zavazuje písemně upozornit objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu věci, kterou mu objednatel k provedení plnění předal, nebo příkazu, který mu objednatel dal. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel porušuje svou povinnost, může požadovat, aby poskytovatel zajistil nápravu a prováděl plnění řádným způsobem. Neučiní-li tak poskytovatel ani v přiměřené době, může objednatel od této smlouvy odstoupit.

4.5 Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebné podklady a nezbytnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy a umožnit za účelem provádění sjednaných služeb přístup pracovníkům poskytovatele do svých objektů a k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou objednatele v úřední hodiny objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

4.6 Poskytovatel může poskytovat služby, které jsou předmětem této smlouvy pouze prostřednictvím zaměstnanců a jiných osob určených k poskytování plnění uvedených v seznamu, který bude předložen k této smlouvě. Poskytovatel nesmí bez předchozího souhlasu objednatele provádět žádné změny v těchto osobách oproti osobám uvedeným v tomto seznamu.

1

4.7 Poskytovatel je povinen s veškerými odpady vzniklými při provádění plnění dle této smlouvy nakládat v souladu s účinnými právními předpisy.

Článek V. Záruka za jakost, odpovědnost za vady

5.1 Poskytovatel objednateli poskytuje záruku za jakost, přičemž záruční doba pozáručních oprav provedených poskytovatelem na technickém vybavení objednatele činí 6 měsíců. Poskytovatel objednateli poskytuje záruku za jakost pozáručních oprav a instalací provedených poskytovatelem na programovém vybavení, přičemž záruční doba činí 5 měsíců. Poskytovatel se zavazuje vady zjištěné v záruční době neprodleně odstranit bez nároku na navýšení ceny, nejdéle však do 2 pracovních dnů od doručení písemného oznámení o vadách, nestanoví-li objednatel písemně lhůtu delší, či pokud si povaha činnosti žádá delší časovou dobu opravy, na

které se obě strany domluví.

5.2 Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky na náhradu škody nebo na uplatnění smluvní pokuty.

Článek VI. Odpovědnost za škodu

6.1 Poskytovatel odpovídá za případnou škodu, která jeho činností vznikne. Poskytovatel plně odpovídá za plnění této smlouvy rovněž v případě, že příslušnou část plnění poskytuje prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele).

6.2 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

6.3 Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání smlouvy uzavřené platné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě. V případě, že pojistný vztah mezi poskytovatelem a pojistitelem skončí, je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu sjednat nový pojistný vztah ve stejném rozsahu tak, aby byla zachována podmínka existence pojištění v předmětném rozsahu po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu. Existenci pojištění je poskytovatel povinen na žádost objednatele kdykoliv prokázat.

Článek VII. Sankce

7.1 Smluvní strany sjednávají následující smluvní pokutu: v případě, že poskytovatel bude v prodlení s jakýmkoli termínem plnění uvedeným v této smlouvě a jejích přílohách, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý započatý den prodlení do výše měsíčního paušálu sjednaného v bodě 3.1.2

7.2 Smluvní strany sjednávají následující smluvní pokutu: v případě, že poskytovatel poruší svoji povinnost podle čl. IV. odst. 4.6, čl. IX. odst. 9.1, čl. IX. odst. 9.4 a čl. IX. odst. 9.5 této smlouvy, zavazuje se, že uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.

7.3 V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystavené faktury, je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení v zákonné výši z fakturované částky za každý započatý den prodlení.

7.4 Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 15 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování.

7.5 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody vzniklé v příčinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti, za jejíž nedodržení je smluvní pokuta vymáhána a účtována.

Článek VIII. Platnost smlouvy

8.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem doručení písemné výzvy k zahájení plnění poskytovateli.

8.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu 6 měsíců ode dne podpisu této smlouvy.

8.3 Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit tuto smlouvu písemnou výpovědí i bez udání důvodů. Výpovědní doba činí dva (2) měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Článek IX. Ostatní ujednání

9.1 Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o informacích, které mu byly objednatelem v souvislosti s touto smlouvou poskytnuty. Tyto povinnosti trvají i po skončení této smlouvy. Poskytovatel v této souvislosti nese odpovědnost za své zaměstnance a další osoby, které využil k poskytnutí plnění dle této smlouvy.

9.2 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data poskytnutá objednatelem, při tom je povinen zacházet se všemi informacemi, které mu objednatel poskytnul, jako s informacemi důvěrnými.

9.3 Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy rozumí zejména všechny informace, které se strany dozvěděly v souvislosti se smlouvou a dalšími jednáními s druhou stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny a dále všechna data, o kterých se poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat objednatele.

9.4 Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrany důvěrných informací dle této smlouvy se vztahuje na smluvní strany i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí. Porušení povinnosti mlčenlivosti je podstatným porušením této smlouvy.

9.5 Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších právních předpisů, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.

Článek X. Závěrečná ustanovení

10.1 Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších právních předpisů.

10.2 Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy. Pokud však jakýkoliv závazek vyplývající z této smlouvy a tvořící její podstatnou náležitost je nebo kdykoliv se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, smluvní strany nahradí neplatný nebo nevymahatelný závazek v rámci nové smlouvy takovým novým platným a vymahatelným závazkem, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního závazku obsaženém v této smlouvě.

10.3 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

10.4 Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:

- **Příloha č. 1** - Technické specifikace
- **Příloha č. 2** - Podrobná specifikace předmětu plnění
- **Příloha č. 3** - Servisní podmínky a způsob zajišťování servisu

10.5 Tato smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

V Milovicích dne

V Milovicích dne

Poskytovatel:

Objednatel:

Internet, a. s.
Dragon, předseda představenstva

starosta

 DKAGCN lit fch říčí a-»
293 06 říH. B<11 *»Kv Kosmanu i,
tel.:+«02267M.1SÍ>
DRAGON **litan»*»**

Přílohy:

- *č.1: Technické specifikace*
- *č.2: Podrobná specifikace předmětu plnění*
- *č.3: Servisní podmínky a způsob zajišťování servisu*

f| Město MILOVICE

r

nám. 30. června 508, 289 24 Milovice

Příloha č. 1 Technické specifikace

- Správa klientských stanic: operační systémy Windows 7, Windows 8, Windows 10. Rozsah stanic: 40 - 50 kusů, k tomu kancelářský software (MS-OFFICE 2003 až 2016, NOD32 antivirus, Evidenční databáze GORDIC, agendou informační systém VITA, evidenční systém Elektronické evidence dokumentů, informační systém pro městskou policii DERIK, kancelářský hardware (switche, tiskárny včetně multifunkčních variant), pravidelné profylaktické prohlídky
- Správa serverů: Windows servery 2008-2013 (fileserver, DB Gordic, MS-SQL Express server 2014, Firebird DB server, RDB server správy budov), LINUX servery (hypervizor pro virtuální servery URbackup, Zimbra, Eset remote administrátor). Řešení metodiky zálohování. Řešení práce s mailboxem a daty pracovníků v případě ukončení práce nějakého pracovníka a nástupu nového na jeho místo
- Vytvoření a správa kalendáře, pokud bude odběratelem požadováno a pokud bude umožněno odpovídajícími HW a SW prostředky
- Řešení provozních problémů síťové infrastruktury, software a hardware, zabezpečení chodu orgánů města. Bude-li požadováno odběratelem, zajištění zdvojení důležitých komunikačních prvků - UPS, diesel agregát atd.
- Správa celkového zabezpečení sítě včetně firewall a ostatních bezpečnostních prvků (v současnosti Routerboard. Monitorování síťového provozu, správa řešení případné práce z domu jednotlivých pracovníků odběratele za současné ochrany dat odběratele
- EZS Fides - elektronický zabezpečovací systém - správa elektronických zámků, uživatelů, PINů a karet
- Správa a podpora kamerového systému s DVR Samsung SRD 1650D a DVR SRD-850D s počtem cca. 20 kamer - nastavení, správa, aktualizace a zabezpečení
- 2N telefonní ústředna: správa uživatelů, telefonních čísel, správa telefonů a případně faxů. Zajištění případného přechodu na digitální telefonní ústřednu - vlastní znalost digitálních telefonních ústředn
- Správa GSM telefonů jednotlivých uživatelů a jejich případné propojení s PC stanicemi, zálohování atd., komunikace s GSM poskytovateli
- Správa internetové konektivity a řešení jejího zdvbní
- Správa ozvučení budovy - řešení problémů a nastavení
- Zajištění školení uživatelů - komunikace s externími školiteli
- lx za rok plán rozvoje ICT infrastruktury - podklad pro projednání s Radou města
- Dodavatelská firma musí zajistit zastupitelnost svého pracovníka (dovolená, nemoc) pro jakýkoliv čas, kdy je přidělený pracovník dodavatele nedostupný

**Příloha č. 2 Podrobná specifikace předmětu plnění 1.
Komplexní správa klientských stanic**

Zahrnuje činnosti, které zajišťují spolehlivý provoz klientských stanic provozovaných ve Městě Milovice. Mezi tyto činnosti patří zejména instalace a konfigurace klientských stanic:

- instalace a konfigurace OS
- instalace a konfigurace klientské částisystémových služeb (antivirové služby)
- instalace a konfigurace standardního aplikačního programového vybavení (MS Office, Adobe Reader, apod.)
- odstraňování HW a SW závad klientských stanic včetně likvidace nepotřebného elektroodpadu
- jednání s dodavateli technického vybavení při reklamacích dodávek, případně jiných řízení včetně zajištění potřebné součinnosti
- správa a monitoring klientských stanic
- na základě požadavku Zadavatele provádět profylaxe stanic a notebooků
- zajištění elektrovizí VT a elektrických spotřebičů dle ČSN 33 16 00ed.2 - subdodávkou s následnou přefakturací
- aktualizace SW včetně OS

Uvedené činnosti budou zajištěny na všech klientských stanicích Města Milovice včetně mobilních.

2. Správa datové sítě

Zahrnuje činnosti, které zajišťují provoz interní datové sítě a patří k nim zejména:

- zapojení, odpojení, přepojení a konfigurace zařízení připojených k síti
- instalace a konfigurace technického a programového vybavení aktivních prvků
- řešení požadavků na zřízení nových datových míst
- řešení otázek s konektivitou (proměření připojení, výměna konektorů, apod.)

Správa se vztahuje jak na aktivní část datové sítě, tak na její pasivní část (kabeláž, zásuvky, apod.) Správa datové sítě zahrnuje rovněž i prvky bezpečnostní infrastruktury pro připojení k internetu (firewall, směrovače, modemy, apod.). Správa wi-fi sítě města.

3. Správa periferních zařízení

Jedná se o zajištění komplexní správy periferních zařízení, které jsou nasazeny a používány v ICT Města Milovice. Mezi tato zařízení patří lokální a síťové tiskárny, skenery, externí HDD, apod. Tato kategorie činností zahrnuje:

- instalace a konfigurace periferních zařízení
- instalace a konfigurace programového vybavení k ovládání periferních zařízení (instalace a update ovladačů, instalace obslužných aplikací)

f| Město MILOVICE

řídící nám. 30. června 508, 289 24 Milovice

- odstraňování závad a poruch technického a programového vybavení včetně likvidace nepotřebného elektroodpadu
- spolupráce s dodavateli při odstraňování poruch
- pravidelná údržba zařízení v rozsahu stanoveném výrobcem
- výměna, případně doplňování spotřebního materiálu

4. Systémová podpora uživatelů a ICT

4.1 Podpora uživatelů

- řešení potíží a závad technického a programového systémového vybavení a požadavků obsluhy klientských stanic
- řešení potíží, závad a požadavků obsluh v oblasti aplikačního vybavení
- zaškolení uživatelů v obsluze technického vybavení, poskytnutí informací o operačním systému a aplikačním programovém vybavení
- součinnost při přípravě směrnic a dalších interních dokumentů pro oblast počítačové infrastruktury města
- příprava podkladů pro plánování a přípravu rozpočtu za oblast počítačové infrastruktury
- součinnost a pomoc při přemísťování a stěhování výpočetní techniky
- součinnost se zadavatelem při evidenci SW a HW

4.2 Obsluha zařízení technické místnosti (serverovny)

Zajištění obsluhy vybraných zařízení pracoviště serverovny a to:

- klimatizace subdodávkou s následnou přefakturací
- systém automatického hašení subdodávkou s následnou přefakturací
- 1x týdně výměny zálohovacích médií
- fyzická kontrola a obsluha serverových stanic a ostatního HW vybavení umístěného v technické místnosti
- HW správa serverů
- monitoring zařízení
- monitoring teploty (klimatizace) subdodávkou s následnou přefakturací
- profylaxe HW
- aktualizace

V tomto bodě se obsluhou rozumí ovládání zařízení, uživatelská údržba a komunikace s externími servisními dodavateli.

4.3 Součinnost s dodavateli Města Milovice

Zadavatel požaduje, aby poskytovatel podle potřeby a na požádání poskytoval součinnost ostatním dodavatelům při dodávkách informační technologie pro Město Milovice a spolupracoval na tvorbě Zadávacích podmínek při zadávání Veřejných zakázek, týkající se ICT Milovice.

fi Město MILOVICE

nám. 30. června 508, 289 24 Milovice

Příloha č. 3 „Servisní podmínky a způsob zajišťování servisu“

1. Zodpovědný pracovní firmy je k dispozici na telefonním čísle uvedeném v čl. I, odst. 1. 3. 1 v pracovních dnech od 7:00 - 19:00 hodin.
2. Pokud není tento pracovník na telefonu, může pracovník odběratele využít písemné nahlášení poruchy přes Helpdesk, a to 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
3. Zodpovědný pracovník firmy je povinen hlášený problém řešit okamžitě.
4. Řešení problémů musí být primárně prováděno pomocí prostředků vzdálené správy.
5. Vyžaduje-li řešení daného problému osobní návštěvu v sídle odběratele, musí se tato návštěva uskutečnit do druhého pracovního dne od nahlášení problému.
6. Při mimořádné události, která zásadně ovlivňuje činnosti objednavatele, započne poskytovatel řešit událost do 4 hodin od ohlášení ve sjednané době v bodě 1, přílohy 3.
7. Je-li při řešení problému objeven nějaký navazující problém, je zodpovědný pracovník povinen začít jej řešit s maximální efektivitou, případně s příslušným pracovníkem odběratele, popř. jiného poskytovatele dané služby, a to ihned po nahlášení problému a uplynutí lhůty uvedené v odst. 5.
8. V příhodných časech a termínech je zodpovědný pracovník povinen provádět přiměřenou profylaxi počítačů a dalších komponent ICT infrastruktury odběratele.
9. V případě objevení závady podstatným způsobem ovlivňující ICT infrastrukturu odběratele je zodpovědný pracovník povinen eskalovat tuto závadu směrem k nejvyšším pracovníkům řídicí struktury odběratele tak, aby byla minimalizována pravděpodobnost většího výpadku ICT infrastruktury odběratele.
10. Řešení problémů přesahující dobu uvedenou v odst. 5 je zodpovědný pracovník povinen evidovat a hlásit odběrateli.

Výše uvedené bude dodavatel hlásit pověřenému referentovi odběratele, tj. XXXXXXXXXXXXXXXX

Převzal a s podmínkami souhlasí:

Seznam zaměstnanců a osob, určených k poskytování plnění Dragon Internet

Jméno	služební telefon	E-MAIL
--------------	-------------------------	---------------

XXXXXXXX