



## SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB – RÁMCOVÁ DOHODA

2019/1071/ORBR

podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „Smlouva“)



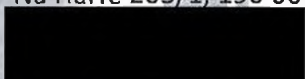
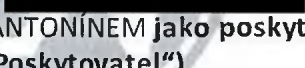
### Smluvní strany

#### Statutární město Kladno

IČ: 00234516  
Sídlo: náměstí Starosty Pavla 44, 272 52 Kladno  
Zastoupen: Ing. Danem Jiránekem, primátorem  
jako objednatel na straně jedné (dále jen „Objednatel“)

#### ARYKA IN-WEST a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku u MĚSTSKÉHO SOUDU V PRAZE

IČ: 26722411  
DIČ: CZ26722411  
Sídlo: Na Harfě 203/1, 190 00 Praha 9  
Bankovní spojení:   
Číslo bankovního účtu:   
Zastoupen: Ing. PETREM ANTONÍNEM jako poskytovatel na straně druhé (dále jen „Poskytovatel“)

### Preambule

Tato Smlouva upravuje podmínky týkající se jednotlivých dílčích plnění v rámci opakujících se servisních služeb systémů elektronického řízení vstupů do objektů ve vlastnictví Objednatele a je uzavírána Objednatelem jako zadavatelem veřejné zakázky malého rozsahu na služby na akci s názvem: „Servisní podpora systému řízení vstupu“ (dále jen „veřejná zakázka“) s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem v rámci dané veřejné zakázky.

Zadávací dokumentace k výše uvedené veřejné zakázce, včetně podle ní Poskytovatelem doložených příloh a nabídky, logicky doplňuje Smlouvu; je nepostradatelnou pomůckou zejména v případě pochybností při výkladu jednotlivých ustanovení Smlouvy. Poskytovatel tak výslovně prohlašuje, že respektuje veškeré zadávací podmínky Objednatele stanovené v zadávací dokumentaci dané veřejné zakázky a nečiní k nim žádné výhrady.

- (1) Objednatel a Poskytovatel budou dále označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“, a společně všichni jako „Smluvní strany“.
- (2) „Výrobky“ znamenají počítačový hardware a s ním související zboží.
- (3) „Software“ znamená jakýkoli software, knihovnu, utilitu, nástroj, nebo jiný počítačový či programovací kód, ve formě strojového (binárního) kódu nebo zdrojového kódu, a dále související dokumentaci.

#### **Předmět smlouvy**

- (4) **Předmětem Smlouvy je zajištění technické a servisní podpory systémům elektronického řízení vstupů objektů ve vlastnictví Statutárního města Kladna (dále jen „servisní podpora“, „servisní služby“ nebo „předmět plnění“).**
- (5) Technická specifikace, rozsah a požadavky na předmět plnění jsou uvedeny v příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy.
- (6) Přehled služeb servisní podpory poskytované v rámci plnění této Smlouvy je blíže uveden v příloze č. 2 Smlouvy. Tabulka uvádí pro jednotlivé položky typ podpory, počátek a konec servisního období a cena servisní podpory je uvedena v příloze č. 3 Smlouvy.
- (7) V případě rozporu mezi ustanovením obsaženým ve vlastním textu Smlouvy a informací v přílohách Smlouvy má přednost ustanovení obsažené ve vlastním textu Smlouvy a rozporná informace v příloze se nepoužije.
- (8) Poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce vystaví Objednateli výkaz o rozsahu provedené servisní podpory a dodávkách servisních služeb za rozhodné období, který po podpisu oprávněnými zástupci Smluvních stran bude přílohou faktury za daný kalendářní měsíc.

#### **Doba a místo plnění**

- (9) Termín, kdy je poskytování servisní podpory zahájeno, je určen dnem účinnosti této Smlouvy.
- (10) Servisní období je stanoveno v délce 48 měsíců od účinnosti Smlouvy nebo do vyčerpání maximálního finančního závazku Objednatele ve výši 900 000 Kč bez DPH.
- (11) Místem plnění je místo v objektu Objednatele, kde je umístěno podporované zařízení, příp. sídlo Poskytovatele, pokud to forma servisní podpory umožňuje a odsouhlasí to zástupce Objednatele.

#### **Součinnost objednatel**

- (12) Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost při poskytování servisních služeb tak, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro plnění závazků podle této Smlouvy.
- (13) Objednatel se zavazuje učinit taková opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení ustanovení vnitřních předpisů a směrnic Objednatele ze strany zaměstnanců Poskytovatele při plnění povinností vyplývajících ze závazků Poskytovatele podle této Smlouvy.

- (14) Smluvní strany spolupracují také při úpravách nebo rozšiřování systému Objednatele v zájmu zachování funkčnosti vybavení Objednatele podporovaného poskytovatelem podle této Smlouvy.
- (15) Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany.

#### **Cena a platební podmínky**

- (16) Ceny za služby a činnosti poskytované Poskytovatelem Objednateli podle ustanovení této Smlouvy jsou stanoveny obsahem Smlouvy, obsahem příloh č. 1, 2, 3, které jsou nedílnou součástí Smlouvy a dohodou mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Ceny za servisní služby dle Smlouvy jsou konečné a pevné po celou dobu trvání smlouvy, zahrnují veškeré náklady Poskytovatele související s poskytováním servisních služeb dle Smlouvy (např. cestovní náklady, administrativní náklady, přiměřený zisk Poskytovatele apod.).
- (17) Ceny za jednotlivé služby poskytované Poskytovatelem Objednateli za servisní služby jsou uvedeny v příloze č. 3 Smlouvy.
- (18) Ceny budou uhrazeny Objednatelem na základě faktur obdržných od Poskytovatele. Faktury budou sloužit jako daňové doklady.
- (19) Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle ustanovení zák. 235/2004 Sb. v platném znění, číslo smlouvy Objednatele, příp. číslo alokace finančních prostředků Objednatele a součástí každé faktury musí být výkaz provedených prací za daný měsíc, oceněný v souladu s obsahem přílohy č. 3 Smlouvy a podepsaný technickými zástupci obou Smluvních stran.
- (20) Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktur je 30 dnů ode dne doručení faktury Objednateli. Pokud den splatnosti připadne na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
- (21) V případě, že faktura Poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle odstavce (19) Smlouvy nebo ji bude obsahovat neúplně nebo nesprávně, nebude proplacena a bude Objednatelem vrácena Poskytovateli k přepracování. Objednatel je oprávněn vrátit takovou fakturu do data splatnosti. Termín splatnosti nově vyhotovené či doplněné faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- (22) Faktury budou Poskytovatelem zasílány Objednateli v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem v souladu s ustanoveními zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu v platném znění, na adresu: [posta@mestokladno.cz](mailto:posta@mestokladno.cz).
- (23) Všechny platby budou prováděny bezhotovostním bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- (24) K ceně se připočítá daň z přidané hodnoty podle platných předpisů v době vzniku daňové povinnosti.

#### **Smluvní sankce**

- (25) Pro případ nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem se Smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 500,- Kč za každou hodinu a případ prodlení při nedodržení odezvy na nahlášený servisní požadavek do 12 hodin v pracovní době a do 24 hodin mimo pracovní dobu a 500,- Kč za každý započatý den a případ prodlení



- při nevyřešení servisního požadavku do 24 hodin od jeho přijetí, dle přílohy č.2 Smlouvy, nedohodnou-li se písemně na řešení požadavku Smluvní strany jinak. Pro případ prodlení Poskytovatele s předáním EXIT strategie dle bodu (42) písm. b) Smlouvy smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli na základě faktury vystavené Objednatelem. Pohledávka Objednatele na zaplacení smluvní pokuty může být započítána s pohledávkou Poskytovatele na zaplacení ceny dle Smlouvy, a to i v případě, že pohledávka Poskytovatele ještě nebude splatná.
- (26) V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu. Objednatel uhradí Poskytovateli prokazatelné náklady, které Poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- (27) Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny ve lhůtě splatnosti podle daňového dokladu je Smluvními stranami dohodnutý úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení, který uhradí Objednatel Poskytovateli.
- (28) Poskytatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této Smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této Smlouvy). Poskytovatel není a nemůže být v prodlení po dobu pozastavení plnění z důvodu uvedeném v předchozí větě.
- (29) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou Smluvní stranou. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany.
- (30) Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

#### Ochrana informací

- (31) Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost dle podmínek uzavřené Dohody o utajení důvěrných informací č. 2018/1789/OaU\_ORBR
- (32) Smluvní strany se za účelem zpracování osobních údajů a zajištění jejich ochrany zavazují dodržovat závazky z uzavřené Zpracovatelské smlouvy.

#### Ukončení smlouvy a odstoupení

- (33) Smlouva se ukončuje uplynutím doby, na kterou byla sjednána nebo vyčerpáním maximálního finančního limitu ve smyslu bodu (10) Smlouvy, není-li ukončena k jinému termínu dle ustanovení následujících bodů.
- (34) Každá ze Smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu s výpovědní dobou 1 měsíce, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
- (35) Dojde-li k ukončení Smlouvy, vypořádají Smluvní strany vzájemné plnění písemnou dohodou nejpozději do jednoho měsíce od skončení Smlouvy. Pro odstranění pochybností se uvádí, že vzájemná plnění poskytnutá Smluvními stranami v souvislosti s dodávkou servisních služeb třetích stran se nevrací.

### Závěrečná ustanovení

- (36) Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb dle Smlouvy nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tím se však poskytovatel nezbujuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této Smlouvy a odpovídá Objednateli za řádné provedení servisních služeb tak, jako by tyto servisní služby prováděl sám.
- (37) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít s Objednatelem Smlouvu v celém rozsahu.
- (38) Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě Smluvních stran a to pouze písemnými dodatky Smlouvy schválenými oběma Smluvními stranami. K úpravám nebo změnám Smlouvy jsou oprávněni pouze statutární orgán nebo za městnanci s odpovídajícím oprávněním.
- (39) Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakákoliv část ustanovení této Smlouvy budou považovány za neplatné, nebude mít taková neplatnost za následek neplatnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušné neplatné ustanovení.
- (40) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla uzavřena v souladu s pravidly poctivého obchodního styku.
- (41) Smlouva se uzavírá na dobu určitou s plněním od data účinnosti Smlouvy tj. ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv, a to buď (i) na dobu určitou 48 měsíců anebo (ii) do doby, kdy nárok Poskytovatele na zaplacení ceny za plnění poskytnuté dle této Smlouvy za celou dobu trvání Smlouvy dosáhne částky 900 000,- Kč bez DPH, podle toho, který z okamžiků nastane dříve.
- (42) Smlouvu lze před uplynutím sjednané doby a před poskytnutím plnění v dohodnutém finančním rozsahu ukončit:
- a) Písemnou dohodou Smluvních stran,
  - b) písemnou výpovědí danou kteroukoli ze Smluvních stran i bez udání důvodu s tím, že výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvního dne měsíce následující po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. V tomto případě bude provedena a fakturována pravidelná měsíční údržba. Poskytovatel zajistí vytvoření EXIT strategie. Obsahem EXIT strategie musí být minimálně předání veškeré technické dokumentace o nastavení systémů, veškerá administrátorská hesla a případné nezbytné certifikáty. V případě prodlení s předáním EXIT strategie Objednateli ke dni ukončení Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu dle článku (25) této smlouvy.
  - c) okamžitým odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností kteroukoli ze Smluvních stran, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného vyrozumění o odstoupení druhé Smluvní straně v elektronické formě pomocí datové zprávy zaslané do datové schránky Poskytovatele. V případě pochybností se má za to, že účinky odstoupení nastaly 5. dne po obdržení zprávy do datové schránky Poskytovatele.
- (43) Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotovení s platností originálu, z nichž tři výtisky obdrží Objednatel a jeden výtisk obdrží Poskytovatel.
- (44) Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva i následné dodatky k ní mohou podléhat informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a prohlašují, že žádné ustanovení této Smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.



- (45) Poskytovatel prohlašuje, že bere na vědomí tu skutečnost, že Objednatel je ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, správcem osobních údajů subjektů údajů a že zpracovává a shromažďuje osobní údaje Poskytovatele za účelem realizace této smlouvy. Objednatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Poskytovatele pouze k účelu danému touto smlouvou, bez využití jiného zpracovatele údajů. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom všech svých zákonných práv v souvislosti s poskytnutím svých osobních údajů k účelu danému touto smlouvou. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách [www.mestokladno.cz](http://www.mestokladno.cz) v sekci Ochrana osobních údajů.
- (46) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem zveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu s § 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).
- (47) Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1: Kontaktní údaje a Postupy při poskytování servisní podpory

Příloha č. 2: Technická specifikace předmětu Smlouvy

Příloha č. 3: Cena servisní podpory

V Praze dne:

V Kladně dne: 13 -08- 2019

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

.....  
Ing. [redacted]  
předseda představenstva  
ARYKA IN-WEST a.s.

.....  
Ing. Dan Jiránek, primátor  
Statutární město Kladno

**ARYKA IN-WEST a.s.**

Na Harfě 1/203  
190 00 Praha 9  
IČO: 26722411, DIČ: CZ 26722411

Příloha č. 1

Kontaktní údaje a postupy při poskytování servisní podpory

- (1) Servisní podpora poskytovatele je zahájena k datu, které určuje smlouva.
- (2) Kontaktní osoby poskytovatele.

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Kontaktní osoba poskytovatele:</b> |  |
| Jméno a příjmení                      |  |
| Telefon:                              |  |
| E-mail:                               |  |

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| <b>Kontaktní osoba poskytovatele:</b> |       |
| Jméno a příjmení                      | ..... |
| Telefon:                              | ..... |
| E-mail:                               | ..... |

- (3) Kontaktní osoby objednatele:

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Kontaktní osoba objednatele:</b> |  |
| Jméno a příjmení                    |  |
| Telefon:                            |  |
| E-mail:                             |  |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Kontaktní osoba objednatele:</b> |  |
| Jméno a příjmení                    |  |
| Telefon:                            |  |
| E-mail:                             |  |

- (4) Servisní podpora zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory, kterými jsou:
  - a. telefonická podpora a podpora prostřednictvím e-mailové korespondence,
  - b. servisní zásah vzdáleným přístupem k systému objednatele,
  - c. servisní zásah osobně v místě instalace u objednatele.

Podpora dle bodů b. a c. je použita, jestliže potíže nebyly odstraněny a přitom již byly vyčerpány možnosti podpory dle předchozích bodů.

- (5) Kontaktní pracovník objednatele nahlásí požadavek na servisní podporu kontaktní osobě poskytovatele emailem, na adresu [redacted]
- (6) Novému požadavku na servisní podporu je ze strany servisního pracoviště poskytovatele přiděleno evidenční číslo (číslo servisního případu), pod kterým je řešení daného požadavku v informačním systému servisního pracoviště poskytovatele dále dokumentováno a je systémem užito pro identifikaci předávaných zpráv.
- (7) Průběh řešení servisního případu koordinuje servisní pracovník poskytovatele.

- (8) Poskytovatel je povinen zajistit reakci na nahlášený servisní požadavek do 12 hodin v pracovní době a do 24 hodin mimo pracovní dobu od nahlášení servisního případu. Reakcí na nahlášený požadavek se rozumí zaslání potvrzení jeho přijetí mailem objednateli.
- (9) Reakce znamená zahájení aktivní spoluúčasti pracovníka poskytovatele na řešení nahlášeného servisního případu.
- (10) Poskytovatel je povinen zajistit vyřešení servisního požadavku nejpozději do 24 hodin od jeho přijetí potvrzeného mailem. V případě, že uchazeč není schopen při vynaložení veškerého odborného úsilí chybu odstranit, je povinen v čase nejpozději do 24 hodin od nahlášení servisního požadavku zajistit zprovoznění podporovaného vybavení alespoň náhradním způsobem tak, aby objednatel mohl provozovat alespoň v omezeném rozsahu své aplikace a systémy.
- (11) Uchazeč je povinen se smluvně zavázat k pokutě 500,-Kč bez DPH za každý započatý den prodlení s vyřešením servisního požadavku nebo jeho vyřešením náhradním způsobem.





## Příloha č. 2: Technická specifikace předmětu veřejné zakázky

### 1. Rozsah základních činností předmětu plnění

- Správa 1x virtuálního serveru Windows instalované v technologickém centru zadavatele.
- Správa instalovaného software. ([www.gamanet.com](http://www.gamanet.com))
- Součinnost při konfiguraci a implementaci nových bezpečnostních technologií.
- Kontrola logů instalavných systémů.
- Kontrola funkčnosti instalovaných verzí ovladačů.
- Úpravy a nastavení systémů a aplikací dle požadavků zadavatele.
- Spolupráce na obnově systému při havárii.
- Instalace bezpečnostních záplat podle potřeby.
- Aktualizace programového vybavení jednou měsíčně.

### 2. Rozsah úkonů správy

- Pravidelné úkony prováděné v rámci měsíčního paušálu
  - Komunikace s externími poskytovateli služeb v případě řešení nestandardních situací a havárií
  - Pravidelné vyhodnocování logů a chybových hlášení, včetně čištění logů.
  - Řešení havárií a kritických problémů, zahrnující i opětovné nastartování služby, úpravu konfigurace OS nebo programového vybavení pro vyřešení havárie a předání řešení havárie na případného jiného poskytovatele.
  - Pravidelná instalace bezpečnostních záplat a kritických oprav spravovaných systémů.
- Úkony realizované na základě objednávky v rámci měsíčního paušálu
  - Rozvojové a změnové úkony.
  - Změny systémů dle požadavku zadavatele.
  - Konzultační služby.

### 3. Časový rozsah poskytovaných služeb v rámci měsíčního paušálu

- Pravidelné úkony na spravovaných serverech prováděné v rámci měsíčního paušálu, řešení havárií a kritických problémů s reakční dobou odezvy na nahlášený servisní požadavek do 12 hodin a reakční dobou na vyřešení požadavku do 24h od jeho přijetí, prováděné v rámci měsíčního paušálu, v rozsahu = 1 MD\* / měsíc (s možností využití v následujícím období jako konzultační či rozvojové služby, pokud nebudou v daném měsíci využity). \*Člověkodenní = MD je pracovní čas jedné osoby odpovídající pracovnímu dni, tedy 8 hodin.
- Řešení rozvojových požadavků zadavatele a havárií nad rámec měsíčního paušálu, na základě samostatných objednávek.

### 4. Servisní podpora musí zahrnovat:

- Komunikaci v českém jazyce o všech součástech supportovaného systému.
- Analýzu problému - v rámci analýzy problému bude identifikováno, zdali je problém způsoben podporovaným hardwarem nebo zdali se jedná o problém jiné komponenty.

- V případě, že problém není na úrovni podporovaného hardware, zadavatel požaduje doporučení dalšího postupu řešení.
- Konzultační služby k vlastnímu provozu a rozvoji stávajícího řešení.
- Zajištění funkčnosti programového vybavení včetně komunikace s bezpečnostními technologiemi.
- Zajištění aktualizace, upgrade a patchování řešení po dohodě se zadavatelem k zajištění bezpečného chodu a dostupných funkcí dle možností licencí a maintenance.

#### 5. Požadavky na reakční doby SLA a sankce za jejich překročení

| Předmět reakční doby                                                                                                     | Provozní využití | Reakční čas SLA | Rozsah podpory | Sankce za překročení reakční doby SLA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|----------------|---------------------------------------|
| Potvrzení přijetí nahlášeného servisního požadavku v pracovní době Po – Pá 8:00 – 17:00 hodin                            | Služba           | 12 hodin        | 5 x 9          | 500,-Kč za každou hodinu              |
| Potvrzení přijetí nahlášeného servisního požadavku mimo pracovní dobu Po – Pá 8:00 – 17:00 hodin včetně víkendů a svátků | Služba           | 24 hodin        | 5 x 9          | 500,-Kč za každou hodinu              |
| Vyřešení servisního požadavku od jeho potvrzeného přijetí                                                                | Služba           | 24 hodin        | 5 x 9          | 500,-Kč za každý den                  |

**Příloha č. 3:**

**Cena servisní podpory**

**1. Poskytované služby technické podpory**

| Název produktu                                        | Rozsah        | Cena za měsíc v Kč<br>bez DPH | Cena za 48 měsíců<br>v Kč bez DPH |
|-------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Správa virtuálního serveru a<br>programového vybavení | 1 MD za měsíc | 9.000,- Kč                    | 432.000,- Kč                      |
| Řešení havárií a kritických<br>problémů               |               |                               |                                   |

**2. Řešení rozvojových požadavků a havárií nad rámec měsíčního paušálu**

| Název produktu                                                                                                                                | Cena započaté<br>hodiny v Kč bez DPH | Poznámka    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| Servisní služby a rozvojové požadavky nad rámec<br>měsíčního paušálu v pracovní době Po – Pá 8:00 –<br>17:00 hodin                            | 1.200,- Kč                           | Na vyžádání |
| Servisní služby a rozvojové požadavky nad rámec<br>měsíčního paušálu mimo pracovní dobu Po – Pá 8:00<br>– 17:00 hodin včetně víkendů a svátků | 1.500,- Kč                           | Na vyžádání |