

**Rámcová dohoda č. 1929940110044**  
**Podpora informačního systému Fakulty**  
**vojenského zdravotnictví**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

**Smluvní strany**

**Česká republika – Ministerstvo obrany**

Sídlo: Tychonova 1, 160 00 Praha 6 - Hradčany

IČO: 60162694

DIČ: CZ60162694

Její jménem jedná:

děkan Fakulty vojenského zdravotnictví UO Hradec Králové  
prof. MUDr. Pavel BOŠTÍK, Ph.D.

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Kontaktní

Adresa pro doručování korespondence:

Fakulta vojenského zdravotnictví  
Univerzity obrany, Třebešská 1575,  
500 01 Hradec Králové

dále jen „Objednatel“ na straně jedné

a

**AUTOCONT a.s.**

se sídlem Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B,  
vložka 11012

IČO: 04308697 DIČ: CZ04308697

Bankovní spojení:

Číslo bankovního účtu

Kontaktní osoba:

Tel.:

Adresa pro doručování korespondence: AUTOCONT, a.s., 22, Náměstí Míru 22, 500 03 Smiřice

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé

## I. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

Předmětem plnění podle této Smlouvy je zajištění provozuschopnosti Informačních systémů objednatel tvořeného Prvky IT Objednatel, a poskytování Servisních služeb v rozsahu činností uvedených v příloze č. 1.

## II. ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Zajištění provozuschopnosti informačního systému objednatel je realizováno systémem Profylaktických a Servisních služeb, které jsou poskytovány zejména následujícím způsobem:
  - Prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.
  - Prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonferencí.
  - Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatel přímo na pracovišti Objednatel.
2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa plnění je definován v příloze č. 1 této Smlouvy.

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatel:

- 1) Sídlo Objednatel, Třebešská 1575, Hradec Králové
- 2) Odločená pracoviště Objednatel v areálu Fakultní nemocnice, Sokolská 581, Hradec Králové
- 3) Odločené pracoviště Objednatel, Šimkova 878, Hradec Králové
- 4) Odločené pracoviště Objednatel, Akademia Heyrovského 1213, Hradec Králové

## III. CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY, ZPŮSOB ÚHRADY

1. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování Servisních služeb je uvedena v příloze č. 3 této Smlouvy.
  2. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Servisních služeb dle této Smlouvy. Fakturačním obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce, za který náleží odměna. Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Služby požadované Objednatel nad rámec sjednaného rozsahu.
  3. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatel ve prospěch účtu Poskytovatel. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
- Termín dodání faktury za 11. měsíc daného kalendářního roku je 10. 12. téhož roku. Nejpozději do 10. 12. musí být faktura doručena Fakultě vojenského zdravotnictví Hradec Králové. (elektronicky nebo poštou).**
4. Budou-li u poskytovatel zdanitelného plnění shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších

předpisů, bude Ministerstvo obrany při zaslání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109 a tohoto zákona

#### **IV. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Profylaktické a Servisní služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Služby.
2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s pracovníky objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.
4. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
5. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
6. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele fyzický a zabezpečený vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb.
7. Objednatel zajistí zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
8. Objednatel je povinen po provedení změn v Informačních systémech, které jsou předmětem této Smlouvy, neprodleně informovat Poskytovatele.
9. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
10. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Poskytovateli.

#### **V. SANKCE**

1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy v termínech uvedených v Příloze č. 1 je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z kalkulace sjednané měsíční odměny, pokud se strany nedohodnou jinak, a to za každých 24 hodin v prodlení. Doba prodlení se počítá v rámci Servisního kalendáře.
2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené v souladu s ustanovením čl. IV. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,2% z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení.
3. Smluvní strana není povinna platit úrok z prodlení nebo smluvní pokutu za dobu, po kterou její prodlení způsobila druhá smluvní strana porušením svých povinností.
4. Smluvní strany se dohodly, že minimální výše nákladů s uplatněním každé pohledávky se řídí ustanovením §3 část 2. Nařízení vlády č. 351/2013 Sb.
5. Smluvní strany se dohodly, že zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčeno právo na náhradu škody, ustanovení § 2050 OZ se nepoužije. Rovněž není dotčena povinnost řádně splnit závazky vyplývající z této smlouvy.

## VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Doba trvání této smlouvy je stanovena na dobu 36 měsíců ode dne podpisu smlouvy oběma stranami nebo do vyčerpání finančního limitu 2 371 600 Kč včetně DPH, nastane-li tato skutečnost dříve.
2. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele či Poskytovatele bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
3. V případě ukončení smlouvy na základě výpovědi jedné ze smluvních stran má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. III. této Smlouvy za Profylaktické a Servisní služby skutečně realizované do konce běhu výpovědní lhůty.
4. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 30ti dnů ode dne skončení její platnosti.
5. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi stranami smluvními zvláštní smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.
6. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran a to vždy jen písemnými dodatky.
7. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po jednom výtisku.
8. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou

## VII. PŘÍLOHY

Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

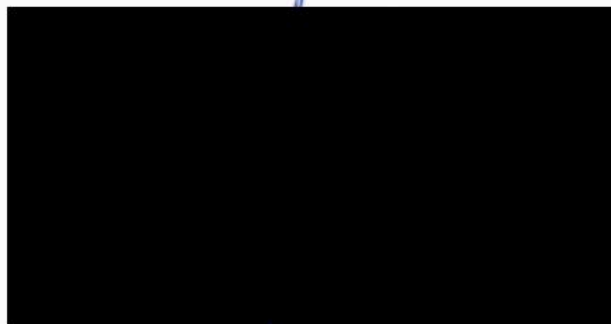
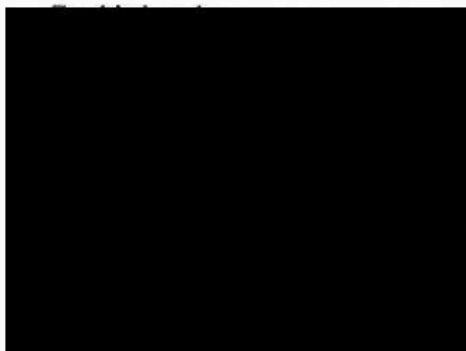
Příloha č. 1 - Úroveň služeb Podpory

Příloha č. 2 - Kontaktní a Odpovědné osoby

Příloha č. 3 - Cenová kalkulace

V Hradci Králové dne 14.10.2019

ve smitčicích dne 1.10.2019



## Příloha č. 1 – Úroveň služeb Podpory

### 1) Terminologie

- **Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
- **Doba odezvy** (Response time) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
- **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo služby IT.
- **Kontaktní osoba** – Pracovník Objednatele pověřený zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- **Konzultační požadavek** - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.
- **Monitorování, Monitoring** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.
- **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).
- **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
  - Požadavek může zahrnovat:
    - žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
    - žádost o poskytnutí konzultace a poradenství
    - žádost o provedení Změny
  - Požadavek může:
    - být zadán Objednatelem jako jednorázový
    - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
    - vzniknout jako výstup Monitorování
    - vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- **Prvek IT** - zařízení (server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.
- **Serverová infrastruktura** – mezi páteřní prvky infrastruktury náleží: servery, disková pole, zařízení pro zálohování dat, záložní zdroje napájení UPS pro servery, LAN prvky – switche (přepínače), routery (směrovače) od úrovně L2 výše, WIFI přístupové body řízené kontrolérem, firewally, zařízení pro řízení přístupu uživatelů k internetu
- **Servisní kalendář** – pracovní dny od 08:00 do 17:00.
- **Servisní požadavek** – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.
- **Správa a údržba** - provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu konkrétní Služby.

- **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.
- **Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- **Změnový požadavek, Změna** – žádost o provedení změny parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

## 2) Obsah Servisních služeb

### a) Centralizovaný kontaktní bod

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk Poskytovatele, zajišťující procesní komunikaci a řešení Požadavků eskalací na řešitelské týmy a koordinaci třetích stran. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- přes webové rozhraní;
- telefonicky;
- prostřednictvím emailu;

Obsahem Služby je:

- Příjem Požadavků.
- Provedení prvotní analýzy Požadavků
- Eskalace na víceúrovňové řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a třetí strany (např. výrobce)
- Sledování životního cyklu Požadavků
- Administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení.

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

### b) Service Delivery Management

Obsahem Služby je:

- Sledování, měření a vyhodnocování procesů a kvality poskytovaných Servisních služeb, zejména pak garantovanou úroveň podpory (dle SLA).
- Řízení životní cyklu Požadavků.
- Dohled nad zajištěním kompletního procesu vyřešení Požadavku, nebo dodávky Servisních služeb.
- Zpracování statických výstupních informací dle nastaveného smluvního plnění.
- Identifikace možnosti zlepšení poskytování Servisních služeb.

### c) Monitoring

Služba monitoringu poskytuje proaktivní dohled vyjmenovaných Prvků IT s důrazem na celkovou funkčnost služeb IT. Pracovníci dohledového centra jsou pomocí nástroje pro Monitoring informováni o mezních situacích, aby následně mohli tento stav buď nahlásit Kontaktním osobám v rámci

servisního kalendáře, nebo v dohodnutých případech založit Požadavek a iniciovat dodávku odpovídajících Servisních služeb v rámci servisního kalendáře.  
Nasazení monitoringu proběhne do 14 dnů po podpisu smlouvy a následně proběhne odsouhlasení monitorovaných parametrů oběma stranami.

#### **d) Preventivní profylaktická kontrola**

Služba obsahuje preventivní profylaktickou kontrolu Prvků IT dle Tabulky 2: Prvky IT zahrnuté do Profylaxe. Zahrnuje SW kontrolu serveru, kontrolu aplikačního a systémového logu, kontrolu stavu zálohování, kontrolu volného diskového prostoru, aplikaci patchů, hotfixů, service packů, a vzdálenou kontrolu stavu HW.

Výsledkem této kontroly je písemná zpráva informující Objednatele o zjištěných skutečnostech a případně návrh kroků vedoucích k nápravě. Součástí této služby nejsou práce vedoucí k nápravě zjištěných problémů.

#### **e) Servisní požadavek**

Služba je poskytována pracovníky Poskytovatele na žádost Objednatele zpravidla v odezvě na Objednatelem zjištěný Incident. Požadavek na provedení servisního zásahu zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku s určením jeho priority (viz bod 3 Garantovaná úroveň podpory) na Servis Desk Poskytovatele.

#### **f) Změnový požadavek**

Servisní služba je poskytována pracovníky Poskytovatele v případech, kdy je plánována změna v IT infrastruktuře. Službu lze vyžádat prostřednictvím zadání Změnového požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Vlastní Plnění bude poskytnuto nad rámec paušální platby, na základě Objednatelem schváleného návrhu časové náročnosti, oceněné dle ceníku služeb, který je součástí této Smlouvy.

#### **g) Konzultační požadavek**

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele po zadání požadavku na konzultaci. Konzultací se rozumí telefonická či emailová rada k problematice řešené touto smlouvou, která nepřesáhne 30 minut. Požadavek na provedení služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Vlastní Plnění bude poskytnuto v rámci paušální platby.

### **3) Garantovaná úroveň podpory**

Obsahem služby je reakce Poskytovatele na Incidentsy dle jejich priority a zahájení řešení v rámci servisního kalendáře.

Práce prováděné mimo servisní kalendář nespádají pod garantovanou úroveň podpory.

**Tabulka 1: Úrovně podpory**

Typ služby	Charakteristika	Zahájení řešení
<b>Servisní požadavek "A"</b>	Neplánované přerušení služby IT (např. ztráta schopnosti provozovat službu podle specifikace nebo dodávat požadovaný výstup), nebo výpadku Prvku IT, která (ý) má kritický vliv na činnost objednatele a neexistuje náhradní řešení.	4BH
<b>Servisní požadavek "B"</b>	Služba IT, nebo funkcionality Prvku IT je významným způsobem degradována nebo silně omezena, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	NBD
<b>Servisní požadavek "C"</b>	Omezení IT služby, nebo funkcionality Prvku IT je minimální anebo nemá zásadní vliv na činnost objednatele.	3BD
<b>Změnový požadavek</b>	Požadavek na plánování, implementaci, kontrolu nebo změnu IT služeb v rámci podporované IT infrastruktury.	6BD
<b>Konzultační požadavek</b>	On-site poradenství s certifikovanými pracovníky poskytovatele k provozování IT služeb v rámci podporované IT infrastruktury.	6BD

xBH = nejpozději do x hodin v pracovní době  
 NBD = nejpozději do následujícího pracovního dne  
 xBD = nejpozději x pracovních dní

#### 4) Součinnost Objednatele

Objednatel umožní Poskytovateli servisní podpory přístup s příslušnými systémovými oprávněními k technickým i programovým prostředkům Objednatele, na nichž bude poskytována podpora a zajistí vzdálený přístup k IT infrastruktuře Objednatele po dobu platnosti smluvního kontraktu. Objednatel Poskytovateli sdělí potřebné informace pro včasné řešení incidentů a problémů.

V rámci řešení některých typů požadavků Objednatele (např. v rámci podpory při havarijních situacích) může být člen servisního týmu Objednatele požádán o provedení činností k vymezení incidentu / problému tak, jak bylo navrženo pracovníky technické podpory Poskytovatele. Činnosti k vymezení incidentu / problému mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Dále může být člen servisního týmu Objednatele též požádán o provedení činností vedoucích k řešení incidentu / problémů, což zahrnuje změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či modifikaci procesů.

V rámci řešení některých požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu, servisní podporu výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).

#### 5) Prvky IT

##### a) Informační systémy

Servisní služby zahrnují podporu serverových operačních systémů společnosti Microsoft a virtualizačních technologií VMWare v rozsahu Garantované úrovně podpory (viz bod 3 této přílohy).

V rámci řešení servisních požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců HW i SW a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce HW či SW (maintenance, carepack, support).

## b) Seznam Prvků IT, které jsou zahrnuty do systému Profylaktické kontroly.

Tabulka 2: Prvky IT zahrnuté do Profylaxe

Popis		Počet prvků
HW	Diskové pole	5
	Servery - HW	6
	Záložní zdroje	4
SW	DB - SQL, MySQL	1
	Router/Firewall	1
	Serverový operační systém	8
	VMWare	3
	Zálohovací SW	1

## 6) Provozovny Objednatele (místa plnění)

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

- 1) Sídlo Objednatele, Třebešská 1575, Hradec Králové
- 2) Odloučená pracoviště Objednatele v areálu Fakultní nemocnice, Sokolská 581, Hradec Králové
- 3) Odloučené pracoviště Objednatele, Šimkova 878, Hradec Králové
- 4) Odloučené pracoviště Objednatele, Akademika Heyrovského 1213, Hradec Králové

## Příloha č. 2 – Kontaktní a Odpovědné osoby

### a) Kontaktní osoby

Pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Jméno, Příjmení  
Telefon:  
Email:

Jméno, Příjmení  
Telefon:  
Email:

### b) Odpovědné osoby

Pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění Smlouvy. Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy
- koordinovat součinnost smluvních stran
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy

#### Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení:  
Funkce:  
Telefon:  
Email:

ch systémů

#### Odpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení  
Funkce:  
Adresa:  
Telefon:  
Email:

Jméno, Příjmení  
Funkce:  
Adresa:  
Telefon:  
Email:

## Příloha č. 3 – Cenová kalkulace

### a) Poskytované služby v rámci paušálu

Popis	Cena / měsíc
<b>Centrální kontaktní bod</b>	
Service Desk, Koordinace, eskalace, reporting	1 815,00
<b>Service Delivery Management</b>	
Řízení životního cyklu požadavků	605,00
<b>Monitoring</b>	
Proaktivní Monitoring	3 267,00
<b>Preventivní profylaktická kontrola</b>	
Vzdálená preventivní profylaktická kontrola	20 449,00
<b>Cena CELKEM:</b>	<b>26 136,00 Kč</b>

Ceny jsou uvedeny **včetně** DPH.

**Servisní kalendář** – pracovní dny od 08:00 do 17:00 hodin.

Ceny nezahrnují náhradní díly. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců na HW.

### b) Jednotkové sazby pro služby nad rámec paušálu

Typ požadavku	Hodnota	Měrná jednotka
Změnový požadavek	1 452,00 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "A"	1 573,00 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "B"	1 573,00Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "C"	1 452,00 Kč	člověkohodina

Ceny jsou uvedeny **včetně** DPH.

Ceny nad rámec paušálu platí v rámci běžné pracovní doby – pracovní dny od 08:00 do 17:00 hodin.

Servisní zásah v mimopracovní dobu se může uskutečnit pouze na základě individuální dohody obou smluvních stran.