# Příloha č. 1

## Specifikace poskytovaných služeb, ceník a další ujednání

## 1. Poskytované služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Oblast služeb** | **Charakteristika poskytovaných služeb v oblasti** |
| LAN infrastruktura | - dohled běžného provozu (proaktivní monitoring)  - běžné změny konfigurace prvků  - diagnostika a odstraňování problémů |
| Firewall a přístup na internet | - dohled běžného provozu (proaktivní monitoring)  - běžné změny konfigurace ASA firewall  - diagnostika a odstraňování problémů |
| Dohledový systém | - údržba a běžné úlohy správy systémů ZABBIX a Netdisco |
| Konzultace | - konzultace běžného provozu  - konzultace rozvoje IT |
| Dokumentace | - vedení a udržování základní dokumentace spravovaných infrastrukturních systémů (viz výše) |
| Zajištění SLA | - Viz čl. 6 této přílohy |

## 2. Rozsah poskytovaných služeb

Poskytovatel se zavazuje výše uvedené služby poskytovat objednateli v základním rozsahu **8 hodin** měsíčně s tím, že služby poskytované nad rámec tohoto limitu, písemně odsouhlasené oběma smluvními stranami, budou na základě výkazu práce Poskytovatelem objednateli vždy čtvrtletně vyúčtovány.

**3. Cena**

1. Objednatel se zavazuje poskytovateli hradit za poskytované služby níže uvedenou cenu:
   * **10 400 Kč** bez DPH měsíčně.
   * Hodinová sazba poskytovaných služeb přesahující základní rozsah ujednaných služeb (viz čl. 2 této přílohy), je stanovena dohodou.
2. Daň z přidané hodnoty bude k výše uvedeným cenám přičtena v zákonné výši.

## 4. Způsob plnění služeb

1. Poskytovatel poskytuje objednateli ujednané služby způsobem odpovídajícím jejich povaze, tj. průběžně/proaktivně, či na výzvu objednatele.
2. Ujednané služby jsou přednostně poskytovány vzdáleným přístupem či telefonicky a v případě, že tento způsob není v daném případě možný, tak jsou služby poskytovány v místě plnění.

## 5. Způsob vyžádání služeb

1. Objednatel je povinen kontaktovat poskytovatele za účelem vyžádání služeb těmito způsoby:
   * telefonicky na hotline
   * prostřednictvím helpdesk
   * emailem
2. Pracovníci objednatele oprávnění k vyžádání služeb:
   * pracovníci ICT oddělení objednatele.
3. Jiný způsob vyžádání služeb ze strany objednatele, než výše uvedený, nezakládá prodlení na straně poskytovatele.

## 6. SLA pro poskytování služeb

1. Provozní incidenty s bezprostředním negativním dopadem na provoz:
   * rozmezí poskytovaných služeb: pracovní dny pondělí až pátek: 8:00 – 16:00 hod.;
   * reakční doba / zahájení řešení: 4 hodiny.
2. Řešení ostatních požadavků:
   * rozmezí poskytovaných služeb: pracovní dny pondělí až pátek: 8:00 – 16:00 hod.;
   * reakční doba / zahájení řešení: do konce následujícího pracovního dne.
3. Reakční doba počíná běžet okamžikem přijetí řádného vyžádání služby objednatelem v souladu s čl. 5 této přílohy.
4. Vyžádání služeb učiněné objednatelem mimo výše specifikovanou dobu rozmezí poskytovaných služeb se považuje za přijaté následující pracovní den.
5. Službami s bezprostředním negativním dopadem na provoz se rozumí:
   * přístup na internet;
   * zabezpečený datový propoj Nemocnice Frýdlant – Krajská nemocnice Liberec;
   * provoz páteřních a distribučních datových aktivních prvků.

## 7. Místo plnění

Smluvní strany ujednaly, že služby poskytované na základě servisní smlouvy a této přílohy budou Poskytovatelem poskytovány na adrese objednatele.