Příloha č. 3

Smlouvy o externí správě informačních technologií organizace č. 191101-03

**Lokality zahrnuté do správy IT:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Spravovaná lokalita nebo skupina uživatelů** | **Orientační počet uživatelů IT** | **Orientační počty IT prostředků** | | **Počet vlastních IT pracovníků** |
| **Pracovní stanice** | **Servery**  **fyzické/virtuální** |
| Brno, Renneská třída 1a | --- | --- | --- | --- |
| Brno, Veselá 5 | cca 5 / Office365 | cca 5 | 0 | 0 |

**Doba poskytování služby:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Den** | **Čas** | **A/N** |
| **Pondělí – pátek** – poskytování služeb dle předmětu smlouvy (Část IV) | 08:00 – 16:30 hod. | Ano |
| **Pondělí – pátek** – telefonická podpora v případě havárie, využití vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby | 06:00 – 08:00 hod.  16:30 - 18:00 hod. | Ne\*\*\* |
| **Sobota** – telefonická podpora v případě havárie, využití vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby | 08:00 – 14:00 hod. | Ne\*\*\* |
| **Sobota** – telefonická podpora v případě havárie, využití vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby | 06:00 – 18:00 hod. | Ne\*\*\* |
| **Neděle** – telefonická podpora v případě havárie, využití vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby | 06:00 – 18:00 hod. | Ne\*\*\* |
| **Státní svátky** – telefonická podpora v případě havárie v lokalitě Brno, využití vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby | 06:00 – 18:00 hod. | Ne\*\*\* |

\*\*\* Objednatel může v případě potřeby kontaktovat servisního technika Dodavatele i mimo standardní pracovní dobu, ovšem bez záruky adekvátní či jakékoliv odezvy. Adekvátní reakce je garantována pouze v případě, je-li servisní podpora mimo standardní pracovní dobu zahrnuta v pravidelné měsíční platbě.

Případné pravidelné návštěvy pracovníka Dodavatele na pracovištích Objednatele a jejich termíny jsou předmětem dohody.

**Maximální reakční doby pro započetí servisního zásahu od nahlášení problému:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Událost** | **Způsob / Doba** |
| Podstatné omezení funkčnosti nebo nemožnost užívat informační systém nebo základní funkce sítě včetně přístupu do internetu a e-mailových služeb v lokalitě Brno | osobně / do 4 hod. |
| vzdálená správa. / do 2 hod. |
| HotLine / do 1 hod. |
| Podstatné omezení funkčnosti nebo nemožnost užívat informační systém nebo základní funkce sítě včetně přístupu do internetu a e-mailových služeb mimo lokalitu Brno | nespecifikováno |
| nespecifikováno |
| nespecifikováno |
| Počátek řešení běžného uživatelského požadavku | do 72 hod. |

**Cena externí správy IT:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Měsíční platba** | **2 500 Kč bez DPH** |
| **Cena zahrnuje** | garantované až 2 hodiny servisních prací zahrnujících činnosti uvedené v *Části 3* této Smlouvy |
| garantovaný až 1 výjezd v rámci města Brna |
| garance počátku řešení havarijního stavu do 4 hodin od nahlášení osobním příjezdem technika, do 2 hodin pomocí vzdálené správy (bude-li to možné) a do 1 hodiny pomocí služby HotLine |
| monitoring kritických systémů, obsahu logů, zaplněnosti diskového prostoru, zálohovacích procesů apod., speciálním softwarem, nemá-li to zákazník řešeno jinak |
| využití služeb Dohledového centra v režimu 8/5, nemá-li zákazník řešeno jinak |
| neomezená telefonická HotLine |
| **Cena nezahrnuje** | 3. a další hodiny servisních prací |
| 2. a další výjezdy v rámci města Brna |
| výjezdy mimo města Brno a Praha |
| činnosti neuvedené v *Části 3* této Smlouvy |

**Parametry a cena zprostředkovaného datového připojení:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Rychlost** | 20/20 Mbps |
| **Zřízení služby** | 0 Kč |
| **Smlouva** | 24 měsíců |
| **Cena za měsíc** | 1 650 Kč |

**Ceník služeb**

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba / činnost** | **Cena služeb při přečerpání obsahu paušální platby** |
| Poradenství v oblasti IT | 890 Kč/hod. |
| Implementace nových IT |
| Profylaxe a průběžný servis |
| Podpora provozu HW a SW |
| Odstraňování havarijních stavů |
| Doprava v rámci města Brna | 400 Kč |
| Doprava v rámci města Prahy | 500 Kč |
| Doprava mimo město Brno a Praha | 12 Kč/km |
| Reakce na každý jednotlivý servisní zásah vyžádaný mimo standardní pracovní dobu, není-li zahrnuto v pravidelné měsíční platbě | 1 000 Kč |
| Práce v pracovní den v době 18:00-06:00 hod. | + 50 % |
| Práce v den pracovního volna a pracovního klidu | + 50 % |

***Cena pro smluvního zákazníka při přečerpání obsahu paušální platby*** je chápána jako zvýhodněná cena pro řešení ojedinělých překročení počtu položek obsažených v měsíční platbě. Dojde-li k dlouhodobému pravidelnému navýšení služeb potřebných pro plnění předmětu smlouvy, bude tato situace řešena navýšením pravidelné měsíční platby.