Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb č. R-104-00/20

# I. Úvod

Tato příloha blíže specifikuje služby poskytované NET-Services, s.r.o. (dále jen poskytovatel) společnosti Armádní Servisní, příspěvkové organizace, dále jen objednatel) a upřesňuje podmínky jejich poskytování.

Tato Příloha je neoddělitelnou součástí smlouvy o poskytování služeb.

# II.

# SPECIFIKACE A Rozsah služeb

Služby a oblasti poskytované na základě smlouvy mezi poskytovatelem a objednatelem jsou:

* **Administrace, konfigurace a podpora: Oracle Database, IBM Storage DS4700, IBM Storwize V5030E, IBM BladeCenterH, Dell PowerEdge R640, SAN, LAN, migrace dat VMware, IBM Domino.**
* **Vzdálená podpora formou Helpdesk (v pracovní dny 8x5).**
* **Bezpečnostní dohled**.
* **Technické konzultace pravidel, podpora administrace**.
* **Konfigurace HW a SW**.
* **Pozáruční support**.
* **Poradenské služby a konzultace**.

Bezpečnostní dohled

* Sledování informací o vývoji instalovaných produktů a doporučení změn vedoucí k lepší funkčnosti systému.
* Sledování informací o bezpečnosti jednotlivých programových produktů.
* Při výskytu bezpečnostní chyby související se servisovaným programovým vybavením, bude objednatel na tuto skutečnost co nejdříve upozorněn. Objednateli budou navrženy možné metody opravy formou updatu, jakmile bude zveřejněn nebo dočasného řešení, pokud je v daném případě možné.
* Při výskytu ostatních chyb, které omezují funkčnost řešení objednatele, bude navržen postup pro její opravu formou updatu, jakmile bude zveřejněn nebo náhradního řešení, pokud je v daném případě možné.

Podmínky poskytování služeb

1. Obecné podmínky
2. Požadavky objednatele budou:

* objednatelem akceptovány nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (na emailové adrese nebo v systému HELP DESK);
* Přijímány v pracovní době na kontakty support oddělení poskytovatele uvedené v příloze 1, čl. III.

1. Poskytovatel se zavazuje zareagovat na požadavek objednavatele nejpozději následující pracovní den od okamžiku obdržení požadavku (Reakční doba).
2. Pracovní doba poskytovatele je od 8:00 do 17:00 hodin v pracovní dny.
3. Servisní práce mimo pracovní dobu, jsou poskytovány na základě předchozí dohody a objednávky víceprací v případě, že situace nesnese odkladu a jsou zpoplatněny vždy nad rámec servisní smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje provést taková technická a organizační opatření, aby přístupu do systému objednavatele nemohlo být zneužito nepovolenými osobami nebo k činnostem přesahujícím rámec této smlouvy.
5. Garance návštěvy technika v místě instalace servisovaného zařízení:
6. NBD (následující pracovní den) od nahlášení poruchy vyžadující výjezd technika na místo instalace (netýká se poruchy HW), pokud to odstranění závady vyžaduje a jedná se o urgentní situaci (spravované zařízení je zcela nutné vyřadit z provozu a není možné přijmout dočasné řešení).
7. NBD +2 v případě poruchy u neurgentní situace.
8. Poskytovatel není zodpovědný za případné škody způsobené softwarovým, nebo hardwarovým výpadkem.

Vzdálená správa a technická konzultace

1. Vzdálená správa bude zajištěna s využitím bezpečného vzdáleného přístupu poskytovatele prostřednictvím datové sítě Internet a šifrovaného připojení.
2. Poskytovatel v rámci služeb realizuje:
3. Technické konzultace prostřednictvím služeb elektronické pošty nebo telefonu.
4. Administraci (vzdálenou správu) - provedení změny konfigurace zařízení   
   při změně vnějších podmínek (mimo upgrade), nebo podle požadavků objednatele v maximálním rozsahu definovaného měsíčního kreditu, pokud tímto není ohrožena funkčnost zařízení nebo závažným způsobem bezpečnost sítě.

Rozsah poskytovaných služeb

* + - Služby poskytnuté nad rámec SLA budou fakturovány na základě reportu (výkazu práce), automaticky na konci kalendářního čtvrtletí dle níže uvedené hodinové sazby
    - Servisní služba zahrnuje pomoc při řešení problémů/závad na základě platné servisní smlouvy s výrobcem, popř. záruky s dodavatelem
    - Doba vyřešení problému není garantována
    - Služba nenahrazuje oficiální podporu výrobce a nezahrnuje výměnu náhradních dílů
    - Nevyčerpané hodiny se nepřevádějí do dalšího roku

# III.

# Kontaktní osoby

|  |  |
| --- | --- |
| Za Poskytovatele | Za Objednatele |
| jméno: XXX  tel.: XXX  email: XXX | XXX  XXX  tel.: XXXX  email: XXX |

# 

# IV.

# Ceny za plnění

1. Za řádné plnění předmětu této smlouvy je stanovena smluvní cena, která činí 24900,- Kč (slovy dvacettčtyřiisícdevětsetkorunčeských) za čtvrtletí bez DPH.
2. Pokud odpracovaná doba přesáhne v daném kalendářním měsíci 2 hodiny, je poskytovatel oprávněn účtovat (na základě řádně podepsaného výkazu práce) za každou započatou hodinu částku XXX Kč bez DPH, která bude automaticky fakturována v plné částce   
   za právě uplynulý měsíc.
3. Poplatek za servisní výjezd po Praze je XXX,- Kč (bez DPH).
4. Ceny jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována v zákonné výši.

# V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Místo realizace je adresa Objednatele: Podbabská 1589/1, Praha 6 – Dejvice, 4.NP a 5.NP, Česká republika.