

Běžná správa

Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový a bezporuchový chod všech informačních a komunikačních systémů odběratele. Poskytovatel se zavazuje být přítomen na každém hlavním pracovišti odběratele v předem odsouhlasených termínech dle přílohy I. této smlouvy („servisní návštěvy“). Tyto návštěvy budou sloužit především k řešení aktuálních požadavků odběratele. Termín návštěv bude stanoven na základě ústní dohody mezi odběratelem a poskytovatelem.

Poskytovatel bude řešit identifikované problémy, resp. zabraňovat jejich opakovanému vzniku.

Poskytovatel bude provádět podle svého uvážení všechny ostatní činnosti směřující k optimálnímu chodu informačních a komunikačních technologií odběratele.

Zabezpečení - ochrana dat před ztrátou

Poskytovatel je povinen zajistit zálohování dat odběratele v předem dohodnutém rozsahu a dle dohodnutého časového plánu. Rozsah, způsob a termíny zálohování dat budou upraveny dle potřeb odběratele.

Pravidelná aktualizace, správa a údržba aplikačního SW

Poskytovatel zajistí pravidelnou aktualizaci, správu a údržbu aplikačního software.

Poruchy a havárie

Pro účely této smlouvy se havárií rozumí stav, kdy je výrazným způsobem omezena činnost odběratele z důvodu výpadku některého klíčového systému jako například:

- 1) výpadek kteréhokoli souborového serveru
- 2) výpadek aktivních prvků sítě
- 3) výpadek připojení na Internet
- 4) výpadek poštovního serveru
- 5) nefunkčnost některého klíčového aplikačního software
- 6) zjištění počítačového viru
- 7) závažná porucha hardware počítačů nebo způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců odběratele

Ostatní případy, kdy informační systémy u odběratele nejsou funkční jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu.

Reakcí na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením dané události.

III. Rozsah prací

Standardní rozsah prací krytých paušální částkou dle této smlouvy je cca 40 hodin měsíčně. Do tohoto rozsahu se započítává čas strávený při běžné správě i při odstraňování havárií. Poskytovatel je povinen předem upozornit odběratele, pokud se lze domnívat, že rozsah požadovaných prací bude výrazně překročen. Nevyužité hodiny v rámci paušálu se převádějí do dalšího období. Veškerá vykonaná práce bude sepsána do protokolu, který bude podepsán zástupcem ze strany odběratele. Protokol bude obsahovat datum, strávený čas technika na místě a popis vykonané práce.

IV. Zvláštní záruky a ostatní závazky poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se odběratele, se kterými při plnění své části smlouvy přijde do styku.

Poskytovatel je povinen vést záznamy o veškerém odpracovaném čase a uchovat je nejméně 12 měsíců zpětně.