

## Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Objednatele: 3/2015/IT  
 číslo smlouvy Poskytovatele: RCZ-2015-Z042

### Smluvní strany

#### Město Neratovice

poštovní adresa: Kojetická 1028, 277 11 Neratovice  
 IČ: 00237108  
 DIČ: CZ00237108  
 Zastoupená: starostkou města Mgr. Lenkou Mrzilkovou  
 Bankovní spojení: [REDAKCE]  
 Číslo účtu: [REDAKCE]

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné

a

#### AutoCont CZ a.s.

Hornopolská 34, 702 00 Ostrava  
 poštovní adresa: Sokolovská 996/130, 360 05 Karlovy Vary  
 IČ: 47676795  
 DIČ: CZ47676795  
 Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 814  
 Zastoupená: ředitelem regionálního centra [REDAKCE]  
 bankovní spojení [REDAKCE]  
 Číslo účtu [REDAKCE]

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé

### I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění podle této Smlouvy je poskytování Servisních služeb v rozsahu činností uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy.

### II. ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Servisní služby jsou poskytovány zejména následujícím způsobem:
  - Prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.
  - Prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonference.
  - Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.
2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa plnění je definován v příloze č. 1 této Smlouvy.

### 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. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti nebo při nalezení neobvyklého řešení problému, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. V případě vyšší cenové náročnosti může být ze strany Objednatele požadavek na provedení Služby zrušen. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury.
3. 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 Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu.
4. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. 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.

### IV. PŘÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat 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 je povinen po provedení změn v Informačních systémech, které jsou předmětem této Smlouvy, neprodleně informovat Objednatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
5. 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.
6. 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.
7. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele fyzický a zabezpečený vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb.
8. Objednatel zajistí zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
9. Objednatel je povinen po provedení změn v Informačních systémech, které jsou předmětem této Smlouvy, neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.

10. 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.
11. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Poskytovateli.

#### V. ZÁRUKA

1. Na poskytované Služby poskytuje Zhotovitel záruku v délce tři (3) měsíce.
2. Na náhradní díly nebo součástky, použité k opravám nezáručního charakteru na zařízeních nebo jejich dílech, poskytuje Zhotovitel, nebude-li písemně uvedeno jinak, záruku v délce tři (3) měsíců.

#### VI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena v důsledku chyby a selhání software nebo hardware.
4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, který by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohly vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše hodnoty Plnění za tři (3) měsíce podle této Smlouvy. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Poskytovatele.
5. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen zajistit bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Poskytovatel nese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Poskytovatelem, na které se záruka vztahuje.
6. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

#### VII. OCHRANA OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

1. Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství (dále jen souhrnně „důvěrné informace“), které byly vzájemně smluvními stranami poskytnuty s odkazem na tuto smlouvu. Důvěrnými informacemi jsou vedle osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění, informace, u kterých lze vzhledem k jejich povaze předpokládat, že se nejedná o veřejně známé informace, které se týkají smlouvy a jejího plnění, smluvních stran, či se jedná o informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení. Jestliže si smluvní strany vzájemně poskytnou důvěrné informace, nesmí je smluvní strana, které byly tyto důvěrné

- informace poskytnuty, zpřístupnit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
2. Závazek ochrany a utajení důvěrných informací trvá po celou dobu trvání důvěrnosti informací.
  3. Po splnění předmětu smlouvy je každá ze smluvních stran povinna do deseti (10) pracovních dnů vrátit druhé smluvní straně všechny poskytnuté materiály potřebné k provedení plnění obsahující důvěrné informace nebo skutečnosti tvořící obchodní tajemství, včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepíše protokol podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran.
  4. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
    - a. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím smluvní strana,
    - b. měla přijímající smluvní strana k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací,
    - c. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle na informacích získaných od druhé smluvní strany a je to schopna doložit svými záznamy,
    - d. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba bez závazku jejich ochrany,
    - e. příslušná smluvní strana písemně označí jako informace, na které se ustanovení tohoto článku smlouvy nadále nevztahují.
  5. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění předmětu této smlouvy bude dodržovat veškerá ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Poskytovatel je povinen přijmout veškerá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.

## VIII. 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 0,1% 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 0,05% z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení. Maximální částka činí 20 000,- Kč.
3. Za porušení smluvních povinností uvedených v článku VII. této Smlouvy je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč (slovy jeden milion korun českých).
4. Smluvní strana není povinna platit úrok z prodlení nebo smluvní pokutu za dobu, po kterou její prodlení způsobila druhá smluvní strana porušením svých povinností.
5. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok na náhradu škody.

**IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Doba trvání této smlouvy je stanovena na dobu určitou v délce trvání 12 (dvanácti) měsíců.
2. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele i Poskytovatele bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
3. V případě odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. III. této Smlouvy za 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 15 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.

**X. 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
- Příloha č. 4 – Prvky IT

V Neratovicích dne 7. července 2015



Mgr. Lenka Mrzilková  
starostka, Město Neratovice

V Karlových Varech dne 7. 7. 2015



ředitel regionálního centra

## Příloha č.1 – Úroveň služeb Podpory

### 1) Terminologie

- **Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
- **Člověkoden** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) 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.
- **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Odpovědné osoby Objednatele.
- **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).
- **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.
- **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 (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.
- **Servisní kalendář** – pracovní dny od 08:00 do 17:00.
- **Servisní požadavek** – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.
- **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Servisních služeb.

- **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 činností 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.

## 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: <http://servis.autocont.com>
- telefonicky: [REDACTED]
- prostřednictvím emailu: [REDACTED]

Obsahem Služby je:

- Příjem Požadavků.
- Předání 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 životního cyklu Požadavků.
- Dohled nad zajištěním kompletního procesu vyřešení Požadavku, nebo dodávky Servisních služeb.
- Zpracování reportu poskytovaných služeb dle nastaveného smluvního plnění.
- Identifikace možnosti zlepšení poskytování Servisních služeb.

### **c) Monitoring**

Služba monitoringu poskytuje aktivní dohled vyjmenovaných Prvků IT s důrazem na celkovou funkčnost služeb IT. Služba zahrnuje instalaci a provoz SW nástroje umožňujícího sledování provozních parametrů Prvků IT. Pracovníci dohledového centra jsou pomocí SW 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.

### **d) Profylaxe**

Služba zahrnuje preventivní profylaktickou kontrolu zahrnující SW kontrolu serverů (kontrolu aplikačního a systémového logu), kontrolu stavu zálohování, kontrolu volného diskového prostoru, kontrolu stavu HW (pokud lze pomocí vzdáleného přístupu). Kontrola je prováděna dle tabulky uvedené v Příloze č.5 – část Profylaxe. Služba zahrnuje provozní optimalizaci Prvků IT v objemu maximálně 4 hodin/měsíc. O provedených činnostech je Poskytovatel povinen informovat Objednatele záznamem do Service desku Poskytovatele.

### **e) Aktualizace Prvků IT**

Služba zahrnuje provedení aktualizace firmware, nasazení patchů a update. Služba nezahrnuje aktualizace SW ve smyslu upgrade SW na nové verze. Aktualizace jsou prováděny dle Přílohy č.5 – část - Aktualizace

### **f) Reaktivní podpora**

Reaktivní podpora je poskytována pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Požadavek na provedení reaktivní Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

### **g) Změna**

Podpora v rámci změnového řízení je poskytována pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy Objednatel uvažuje, plánuje, nebo požaduje realizovat Změny na Prvcích IT, nebo službách IT.

### **a) Konzultace**

Konzultační požadavek zadávají Kontaktní osoby Objednatele na Servis Desk Poskytovatele v případě požadavku na rady související s provozem Prvků IT.



### 3) Garantovaná úroveň podpory (SLA)

Servisní služby jsou poskytovány v Servisním kalendáři dle této Smlouvy.

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 zisk objednatele a neexistuje náhradní řešení.	6BH
<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 a nebo nemá zásadní vliv na zisk, nebo činnost objednatele.	3BD
<b>Změnový požadavek</b>	Součinnost certifikovaného specialisty (specialistů) poskytovatele při plánování, implementaci a vyhodnocení Změn.	6BD
<b>Konzultační požadavek</b>	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

### 4) Součinnost Objednatele

Pro poskytování služeb servisní podpory je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení incidentů a problémů, dále přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým i programovým prostředkům Objednatele, na nichž bude poskytována podpora a zajištění vzdáleného přístupu k IT infrastruktuře Objednatele po dobu platnosti smluvního kontraktu. Zajištění součinnosti správce antivirového řešení, správce firewallu.

V rámci řešení některých typů požadavků Objednatele (např. v rámci podpory při havarijních situacích) může být člen servisního teamu 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 teamu 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 nevěřejného opravného balíčku apod.).

## 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:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:

Jméno, Příjmení:

Funkce:

Adresa:

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:

Adresa:

Telefon:

Email:

Jméno, Příjmení:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:

#### Odpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:

Jméno, Příjmení:

Funkce:

Adresa:

Telefon:

Email:

**c) Provozovny Objednatele**

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

Neratovice, Kojetická 1028,

Neratovice, Náměstí Republiky 400

## Příloha č.3 – Cenová kalkulace

### a) Poskytované služby v rámci paušální měsíční platby

Popis	Paušální měsíční cena
<b>Centrální kontaktní bod</b>	
Service Desk	
Koordinace, eskalace	
<b>Service Delivery Management</b>	
Řízení životního cyklu požadavků	
Měření a vyhodnocování SLA procesů	
<b>Monitoring</b>	
Proaktivní Monitoring	8 250 Kč
<b>Profylaxe</b>	
Preventivní profylaktická kontrola	
<b>Aktualizace</b>	
Provedení aktualizací dle doporučení specialistů	
<b>Konzultace</b>	
0,5 hod za měsíc	

Cena je uvedena bez DPH

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

Požadavek	Hodnota	Měrná jednotka
Změnový požadavek	2 100 Kč	člověkohodina
Konzultační požadavek	2 100 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "C"	1 500 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "B"	1 600 Kč	člověkohodina
Servisní požadavek "A"	2 250 Kč	člověkohodina
Dopravné po městě	390 Kč	výjezd
Dopravné mimo město	12 Kč	km
Příplatek za práci v mimopracovní dobu	50%	člověkohodina

Ceny jsou uvedeny bez 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.

## Příloha č.4 Prvky IT

### a) Prvky IT

Seznam podporovaných Prvků IT a Služeb IT v rámci této smlouvy s uvedením četnosti uvedených poskytovaných služeb.

Prvky IT a Služby IT							
Kategorie	Popis	Počet	Aktualizace			Profylaxe	Poznámka
			Kvartálně	Pololetně	Ročně		
HW	Switch Dell N3024	2			X		
	Switch HP2510	5			X		
	Diskové pole Dell PowerVault MD3400	1			X		
	Server Dell PowerEdge R620	2			X		
	Server Dell PowerEdge R520	1			X		
	Server Dell PowerEdge R320	1			X		
	UPS APC Smart-UPS 2700	1			X		
	UPS APC Smart-UPS 4000	1			X		
	NAS Synology RS3614xs	1			X		
	SW	Virtualizační systém Microsoft Hyper-V	2		X	X	Měsíčně
Zálohovací systém Microsoft Data Protection Manager		1			X	Týdně	
MS SQL		1			X	Měsíčně	
MS Exchange 2013		1	X		X	Měsíčně	
OS MS Windows		12	X		X	Měsíčně	
MS SCOM		1			X		
MS SCVMM		1			X		
SSL certifikát RapidSSL		1			X		Obnovit platnost 1x za 2 roky

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). Záruční závady na HW jsou řešeny bezplatně.

Na HW, který již není podporován výrobcem, negarantujeme dostupnost dílů, dostupnost aktualizací firmware, nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky infrastruktury.