

Příloha č. 1

Specifikace poskytovaných služeb, ceník a další ujednání

1. Poskytované služby

Oblast služeb	Charakteristika poskytovaných služeb v oblasti
LAN infrastruktura <ul style="list-style-type: none">• Switche C9200-48P-A• Switche C9500-24Y4C-A	- dohled běžného provozu (proaktivní monitoring) - běžné změny konfigurace prvků - diagnostika a odstraňování problémů
WiFi infrastruktura <ul style="list-style-type: none">• AP C9115AXI-E• WLC AIR-CT3504-K9	- dohled běžného provozu (proaktivní monitoring) - běžné změny konfigurace prvků - diagnostika a odstraňování problémů
Firewall <ul style="list-style-type: none">• PAN-PA-820	- dohled běžného provozu (proaktivní monitoring) - běžné změny konfigurace prvků - diagnostika a odstraňování problémů
Dohledový systém <ul style="list-style-type: none">• Zabbix• NetDisco	- údržba a běžné úlohy správy systémů
Zálohování	- záloha konfigurace aktivních síťových prvků (LAN, WiFi, Firewall)
Konzultace	- konzultace běžného provozu
Dokumentace	- vedení a udržování základní dokumentace spravovaných infrastrukturních systémů (viz výše)
Zajištění SLA	- viz čl. 6 této přílohy

2. Rozsah poskytovaných služeb

2.1 Poskytovatel se zavazuje výše uvedené služby **poskytovat** objednateli **v základním rozsahu**:

- 5 hodin měsíčně – proaktivní monitoring;
- 5 hodin měsíčně – servisní zásahy – na základě výzvy objednatele;
- zajištění SLA (průběžně, tj. bez hodinové dotace).

2.2 **Služby poskytované nad rámec limitu** uvedeného v bodu 2.1 tohoto článku, písemně odsouhlasené oběma smluvními stranami, budou na základě výkazu práce poskytovatelem objednateli vždy pololetně vyúčtovány.

6. SLA pro poskytování služeb

6.1 **Provozní incidenty s bezprostředním negativním dopadem na provoz** (vymezení služeb viz bod 6.3 této přílohy):

- rozmezí poskytování služeb: pracovní dny pondělí až pátek: 8:00 – 17:00 hod.,
- reakční doba / zahájení řešení: 4 hodiny,
- lhůta pro vyřešení: 4 hodiny.

Služby pro řešení provozních incidentů s bezprostředním dopadem na provoz mohou být vyžádány a lze poskytovat i mimo rozmezí poskytování služeb uvedené v první odrážce, v časech sobota až neděle 8:00 – 17:00, za podmínek uvedených v bodu 6.8 této přílohy.

6.2 Řešení **ostatních požadavků**:

- rozmezí poskytování služeb: pracovní dny pondělí až pátek: 8:00 – 17:00 hod.,
- reakční doba / zahájení řešení: 4 hodiny,
- lhůta pro vyřešení: 4 hodiny.

6.3 **Službami s bezprostředním negativním dopadem na provoz** se rozumí:

- připojení do WiFi sítě a přístup do internetu z WiFi sítě.

6.4 Reakční doba počíná běžet okamžikem přijetí řádného vyžádání služby objednatelem v souladu s čl. 5 této přílohy.

6.5 Vyžádání služeb učiněné objednatelem mimo výše specifikovanou dobu rozmezí poskytovaných služeb se považuje za přijaté následující pracovní den se začátkem pracovní doby.

6.6 Do doby vyřešení se nepočítá mimopracovní doba. Poskytovatel v těchto případech bude pokračovat v poskytování služeb v době od 8:00 hodin následujícího pracovního dne.

6.7 Pokud bude s ohledem na charakter vyžádané služby nutné poskytovat ji v místě plnění může se doba vyřešení na základě objektivních důvodů příslušným způsobem prodloužit (zejména v závislosti na dopravní situaci apod.).

6.8 Dodávky služeb mimo rozmezí poskytování služeb dle bodu 6.1 této přílohy (týká se služeb s bezprostředním negativním dopadem na provoz dle bodu 6.3 této přílohy), písemně odsouhlasené oběma smluvními stranami, budou na základě výkazu práce poskytovatelem objednateli vždy měsíčně vyúčtovány.

7. Místo plnění

Smluvní strany ujednaly, že služby poskytované na základě servisní smlouvy a této přílohy budou zhotovitelem poskytovány na adrese: U Jezu 525/4, 460 01 Liberec – Liberec IV-Perštýn.

V Liberci dne

V Liberci dne

.....

ARR – Agentura regionálního rozvoje, spol. s.r.o.

Philipp Roden

Ředitel sekce ARR pro podnikatelský inkubátor

.....

NET-SYSTEM s.r.o.

Ing. Jiří Simon

jednatel