

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

číslo poskytovatele: **CZSC-20-017**
číslo objednatele:/2020/SOD/HS

I.Smluvní strany

1.

Město Beroun

se sídlem: Husovo nám. 68, Beroun-Centrum, 266 01 Beroun
IČO: 00233129
DIČ: CZ00233129
telefon: +420 311 654 111
zastoupená: RNDr. Soňou Chalupovou, starostkou
(dále jen „**Objednatel**“)

a

2.

Proact Czech Republic, s.r.o.

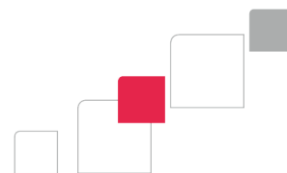
se sídlem: Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, PSČ 149 00
IČO: 24799629
DIČ: CZ24799629
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. č.ú.: 43738 005/2700
obchodní rejstřík: spisová značka: C 175329 vedená u Městského soudu v Praze
telefon: +420 272 072 600
mail: cz.info@proact.eu
zastoupená: Vítem Létavkou, jednatelem
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně též jako „**smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

sjednali níže uvedeného dne, měsíce a roku Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále též „**Smlouva**“):

II.Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servisní služby (dále též jako „**služby**“) na zařízeních Objednatele specifikovaných v příloze č. 1 této Smlouvy (dále též jako „**servisovaná zařízení**“), jejichž rozsah, cena a podmínky jsou specifikovány v této Smlouvě, včetně jejich příloh.
2. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování služeb jejich cenu a poskytovat mu součinnost nezbytnou pro řádné a včasné plnění této smlouvy, to vše v souladu s podmínkami specifikovanými v této Smlouvě.



III. Sjednaná cena a způsob platby

1. Cena za jednotlivé služby prováděné dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a je uvedena v Příloze č. 3 této smlouvy.
2. Objednatel bude hradit ceny služeb na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem dle podmínek pro jednotlivé typy služeb stanovené v této smlouvě.
3. Faktury budou objednateli zasílány v listinné podobě na adresu sídla Objednatele uvedenou v této smlouvě nebo v elektronické podobě do datové schránky Objednatele ID DS: 2gubtq5 nebo e-mailem na e-mailovou adresu fo2@muberoun.cz.
4. Ceny služeb jsou uvedeny bez DPH, není-li uvedeno jinak. DPH bude účtována v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušném období určovat právní předpisy.
5. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu a náležitosti uvedené v této smlouvě. Všechny ceny a DPH na fakturách musí být uvedeny s přesností na haléře zaokrouhlené podle aritmetických pravidel na 2 desetinná místa. V případě, že faktury nebudou obsahovat požadované náležitosti, je Objednatel oprávněn je vrátit zpět k doplnění, lhůta splatnosti počne běžet znovu od doručení řádně opraveného dokladu.
6. Ve sjednané ceně služeb uvedené v Příloze č. 3 této smlouvy je zahrnuta cena servisních prací při odstraňování vad servisovaných zařízení, včetně nákladů na dopravu Poskytovatele do místa plnění. Náhradní díly a materiál nezbytné k odstranění vad servisovaných zařízení a náklady na dopravu do místa plnění uhradí Objednatel.
7. Splatnost faktur je dohodou smluvních stran sjednána na 30 dnů od jejich vystavení. V případě prodloužení Objednatele s úhradou ceny služeb či jiných peněžitých závazků vůči Poskytovateli je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli uhrazení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení je splatný ve lhůtě 10 dnů od doručení jejího vyúčtování Objednateli.
8. Pokud dojde k vadě na servisovaném zařízení v důsledku nedodržení provozních podmínek ze strany Objednatele, jeho zaměstnanců či třetích osob, dalším přidáváním či ubíráním součástí servisovaných zařízení nebo programového vybavení nebo v důsledku vnějších událostí jako např. požáry, povodně, jiné živelné události, vandalství, občanské nepokoje apod., je Objednatel povinen uhradit vedle měsíční ceny dle Přílohy č. 3 této smlouvy i veškeré náklady spojené s odstraněním vady, zejména náklady na práci techniků, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s odstraněním vady, a to podle aktuálního ceníku Poskytovatele.
9. Neuhradí-li Objednatel Poskytovatelem vyúčtovanou cenu služeb po dobu delší než 15 dní po řádném termínu její splatnosti, vyhrazuje si Poskytovatel právo, bez újmy na jakýchkoliv jiných právech, dočasně, do doby zaplacení všech dlužných částek, pozastavit poskytování služeb, aniž by se tím dostal do prodlení s plněním svých povinností podle této smlouvy. Po dobu pozastavení poskytování služeb bude Objednateli účtována cena za služby v plné výši a Objednatel bude povinen ji uhradit. Takto účtovaná cena služeb se v tomto případě považuje za smluvní pokutu uplatněnou Poskytovatelem vůči Objednateli za porušení jeho povinností vyplývajících z této smlouvy.



IV.Místo a způsob plnění

1. Místem plnění smlouvy je objekt Městského úřadu Beroun, Husovo nám. 68, Beroun-Centrum, 266 01 Beroun.
2. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele v místě plnění, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.
3. Lhůty pro započítání poskytování služeb (reakční časy) jsou pro jednotlivé služby uvedeny v Příloze č. 4 této smlouvy.

V.Platnost, účinnost a ukončení smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to do 31.12.2021.
2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez udání důvodu s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Poskytovatel má právo odstoupit od této smlouvy, dojde-li k podstatné změně okolností, z nichž smluvní strany vycházely při uzavření této Smlouvy. Poskytovatel si dále výslovně sjednává možnost odstoupit od této Smlouvy týkající se servisu zařízení, na které byla ukončena podpora výrobce. Smlouva v takovém případě skončí (v plném nebo částečném rozsahu) ke dni doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy Objednateli.

VI.Práva, povinnosti a odpovědnost Poskytovatele

1. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud:
 - 1.1. byl na servisovaném zařízení proveden neautorizovaný zásah,
 - 1.2. bylo servisované zařízení provozováno v rozporu s dodanou provozní či jinou související dokumentací,
 - 1.3. toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, materiálů nebo součinnosti ze strany Objednatele.
2. Poskytovatel nemá odpovědnost za možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při vadě zařízení nebo v době servisního zásahu. Obnovu ztracených nebo pozměněných dat je povinen si zajistit Objednatel ze svých datových záloh. Poskytovatel není zodpovědný za správnost a úplnost datových záloh Objednatele a za jejich obnovení.
3. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele).
4. Poskytovatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění vady a za stanovení posloupnosti jednotlivých činností při odstraňování vady.
5. V případě, kdy Poskytovatel provede opravu vady zařízení výměnným způsobem, čímž se rozumí výměna poškozeného zařízení, jeho části nebo jednotlivého dílu za nové zařízení, jeho část nebo jednotlivý díl, je Poskytovatel oprávněn si vadné zařízení, část nebo díl ponechat.
6. Poskytovatel se zavazuje při plnění této smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy a normy platné v České republice, technické předpisy výrobce zařízení, jakož i podmínky této smlouvy.



VII. Práva, povinnosti a odpovědnost Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro řádné a včasné plnění této smlouvy, zejména:
 - 1.1. informovat Poskytovatele o příznacích vad a poskytnout informace, které mohou pomoci upřesnit místo a rozsah vady,
 - 1.2. zajistit bezodkladný vjezd i výjezd servisních vozidel Poskytovatele do místa plnění a bezodkladný přístup k servisovaným zařízením,
 - 1.3. vždy zajistit pracovníkům Poskytovatele potřebný prostor a přístup k zásuvce 230 V,
 - 1.4. zajistit přítomnost technicky způsobilé osoby Objednatele, zejména v případě servisních zásahů, u kterých bude potřeba součinnost s jinými zařízeními, které nejsou specifikovány v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s Poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění předmětu této smlouvy.
3. Oprávněné osoby a jejich počet je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy. Smluvní strany mohou tyto oprávněné osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění druhé smluvní strany.
4. Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost předaných informací.
5. Objednatel se zavazuje provozovat servisovaná zařízení v souladu s předanými technickými a provozními podmínkami dle technické dokumentace.
6. Objednatel se zavazuje předem konzultovat s Poskytovatelem zásah do sítě, který by mohl mít negativní vliv na funkčnost servisovaných zařízení.

VIII. Sankce

1. Objednatel se zavazuje v případě prodlení s úhradou peněžního závazku vůči Poskytovateli zaplatit úrok z prodlení v zákonné výši.
2. Při nedodržení reakčních dob dle Přílohy č. 4 této smlouvy Poskytovatelem může Objednatel požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každý den prodlení.
3. Splatnost sankcí je dohodnuta na 30 dnů po obdržení daňového dokladu (faktury) s vyčíslením sankce.
4. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše smluvních pokut a náhrady škody, které může jedna smluvní strana uplatnit vůči druhé smluvní straně za celou dobu trvání této smlouvy, nesmí ve svém součtu přesáhnout celkovou cenu za služby bez DPH uhrazenou Objednatelem Poskytovateli na základě této smlouvy.

IX. Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.



2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, jakož i informace o cenách) a dále informace, které se týkají některé ze smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze smluvních stran označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.
6. Povinnost ochrany informací se nevztahuje na informace, jejichž sdělení je požadováno v souladu se zákonem soudy či orgány veřejné správy. Povinnost ochrany informací se dále nevztahuje na předávání a sdílení informací ve skupině společností Poskytovatele (Proact IT Group) a ve vztahu k informacím, které jsou Poskytovatel nebo kterákoliv jiná společnost se skupiny Proact IT Group povinni zveřejnit v souvislosti s kotací Proact IT Group na burze Nasdaq OMX Nordic ve Stockholmu, příp. na jiných veřejných trzích.
7. Povinnost mlčenlivosti trvá po dobu trvání této smlouvy a po dobu nejméně 3 let po skončení účinnosti této smlouvy.
8. V případě porušení povinností uložených smluvními stranám tímto článkem Smlouvy má neporušující smluvní strana právo účtovat smluvní straně, která porušila povinnost uloženou tímto článkem Smlouvy, smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení. Uplatněním či uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody způsobené neporušující smluvní straně porušením povinnosti ochrany informací.

X.Všeobecná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že na právní vztahy mezi Poskytovatelem a Objednatelem se nepoužijí ustanovení:
 - 1.1. o přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou dle § 1740 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“),
 - 1.2. § 1743 občanského zákoníku o pozdním přijetí nabídky ve formě ústního vyrozumění o takovém přijetí či chování se ve shodě s nabídkou.
2. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva není smlouvou uzavíranou adhezním způsobem. Pro vyloučení budoucích nejasností či pochybností však přesto sjednávají, že na právní vztahy mezi nimi se nepoužijí ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.
3. Objednatel prohlašuje, že ve smyslu ustanovení § 630 občanského zákoníku prodlužuje délku promlčecí doby práv Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy na 10 let od doby, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.



4. Smluvní strany se v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 občanského zákoníku dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před ustanoveními zákona, a to ani tehdy, jedná-li se o ustanovení zákona, jež nemají donucující účinky.
5. Použití jakékoliv dokumentace, vzorů či nástrojů chráněných právem autorským či jiným právem duševního vlastnictví Poskytovatele při plnění této smlouvy díla neposkytuje Objednateli žádné právo k užití takové dokumentace, vzorů či nástrojů. Vznikne-li při plnění této smlouvy výsledek, který má povahu autorského díla či díla chráněného jiným právem duševního vlastnictví, má Objednatel právo takový výsledek jakou součást plnění užít. Veškerá další práva autorská či práva k duševnímu vlastnictví náleží Poskytovateli.
6. Zhotovitel odpovídá pouze za přímou škodu, která vznikla jeho zaviněním při plnění této smlouvy objednateli, nikoli za nepřímé či následné škody nebo ušlý zisk.
7. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše smluvních pokut a náhrady škody, které může jedna smluvní strana uplatnit vůči druhé smluvní straně za celou dobu trvání této smlouvy, nesmí ve svém součtu přesáhnout celkovou cenu plnění bez DPH uhrazenou Objednatelem Poskytovateli na základě této smlouvy.
8. Započtení vzájemných pohledávek Objednatele a Poskytovatele je možné jen na základě dohody obou smluvních stran.
9. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn předat kontaktní údaje zástupce Objednatele, které Poskytovatel od Objednatele obdrží, svému smluvnímu partnerovi za účelem zajištění poskytnutí služby v místě plnění. Objednatel prohlašuje, že předáním kontaktních údajů podle předchozí věty nedojde k porušení obecně závazných právních předpisů ani Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR).

XI. Závěrečná ustanovení

1. Objednatel akceptuje návrh této Smlouvy o poskytování servisních služeb v plném rozsahu, tzn., že přijetí tohoto návrhu s odchylkou nebo dodatkem (včetně odchylky nebo dodatku nepodstatného) je v souladu s touto Smlouvou vyloučeno a za akceptaci této Smlouvy se tedy nepovažuje. Za akceptaci této Smlouvy o poskytování servisních služeb se dále nepovažuje ústní oznámení o přijetí jejího návrhu anebo chování ve shodě s návrhem této Smlouvy či nabídkou Poskytovatele bez jejich písemné akceptace.
2. Smluvní vztah založený touto smlouvou se bude řídit výlučně ujednáními obsaženými v této smlouvě, včetně jejích příloh. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této smlouvě irelevantní, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Smluvní vztah založený touto smlouvou se nebude řídit žádnými obchodními nebo jinými smluvními podmínkami žádné ze smluvních stran, i kdyby na jejich aplikaci smluvní strana odkázala v jakékoliv formě komunikace s druhou smluvní stranou, ať už před uzavřením této smlouvy nebo po jejím uzavření.
3. Pokud v této Smlouvě není výslovně ujednáno jinak, řídí se vztahy Objednatele a Poskytovatele příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalších obecně závazných právních předpisů platných v České republice. Smluvní strany se dohodly, že případné spory budou přednostně řešeny dohodou. V případě, že nedojde k dohodě stran, bude spor řešen místně a věcně příslušným soudem.



4. Tato Smlouva může být uzavřena jen v písemné formě. Jakékoli změny či zrušení této Smlouvy mohou být rovněž provedeny jen v písemné formě.
5. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
6. Tato Smlouva spolu se všemi přílohami a případnými dodatky představuje kompletní a úplné ujednání mezi smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna v písemné či ústní podobě.
7. V případě, že se některé ustanovení Smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti. Smluvní strany se pro tento případ dohodly, že jsou povinny dohodou nahradit dotčené ustanovení, resp. jeho část, novým platným a účinným ustanovením, které co nejlépe odpovídá účelu, kterého smluvní strany chtěly dotčeným ustanovením dosáhnout. Do té doby platí odpovídající platná právní úprava České republiky.
8. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
9. V případě, že některá ze smluvních stran odmítne převzít písemnost odeslanou s využitím provozovatele poštovních služeb, má se za to, že písemnost byla doručena dnem odmítnutí jejího převzetí. Pokud takto doručovanou písemnost některá ze smluvních stran nepřevzme nebo její převzetí znemožní, má se za to, že byla doručena třetím pracovním dnem po odeslání.
10. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva vyžaduje ke své účinnosti uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Za účelem splnění povinnosti uveřejnění této Smlouvy se smluvní strany dohodly, že ji do registru smluv zašle město Beroun neprodleně, nejdéle však do 15 dnů, po jejím podpisu všemi smluvními stranami. Smluvní strany se dohodly, že město Beroun uveřejní tuto Smlouvu za stejných podmínek jako v registru smluv také na svém profilu zadavatele.
11. Plnění předmětu této Smlouvy před její účinností se považuje za plnění podle této smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
12. Smluvní strany souhlasí s tím, aby na oficiálních webových stránkách města Beroun (www.mesto-beroun.cz) byly uveřejněny veškeré faktury s finanční částkou nad 50 000 Kč bez DPH, které budou na základě této Smlouvy, včetně případných dodatků, vystaveny k úhradě městu Beroun, a to bez časového omezení, s výjimkou informací, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím.
13. Tato Smlouva je uzavírána na základě zmocnění v ustanovení článku 16.3. Vnitřní směrnice pro zadávání veřejných zakázek č. 3/2019, která byla přijata Zastupitelstvem města Beroun usnesením č. 98/2019 ze dne 18. 12. 2019. Město Beroun potvrzuje ve smyslu ustanovení § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, že byly splněny všechny podmínky podmiňující platnost tohoto právního jednání.
14. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom (1) stejnopisu.
15. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 - Seznam zařízení a předmětů smlouvy
 - Příloha č. 2 - Oprávněné osoby a způsob hlášení incidentů
 - Příloha č. 3 - Rozsah služeb, ceny a platby
 - Příloha č. 4 - Popis služeb



16. Obě smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem Smlouvy, že tato byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Berouně dne 18.12.2020

V Praze dne 15.12.2020

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

RNDr. Soňa Chalupová
starostka

Ing. Vít Létavka
jednatel



Příloha č. 1

Seznam zařízení a předmětů smlouvy:

Virtualizační servery pro primární lokalitu

Typ server	ks	Seriové číslo
Dell EMC PowerEdge R740XD	4	

Komponenty:

- 1ks PowerEdge R740/R740XD Motherboard
- 1ks Intel Xeon Gold 6130 2.1G, 16C/32T, 10.4GT/s 2UPI, 22M Cache, Turbo, HT (125W) DDR4-2666
- 1ks Legacy Password
- 1ks Group Manager, Disabled
- 1ks Chassis with up to 12 x 3.5" HDDs on BP, 4 x 3.5" HDDs on MP and 2 x 3.5" HDDs Flexbay, 1 and 2CPU Configuration
- 1ks MOD,BZL,STD,2U,14G,RN
- 1ks Riser Config 1, 4 x8 slots
- 1ks PowerEdge R740 Shipping Material
- 1ks MOD,TRAY,EST,2U,R740XD,RN,14G
- 1ks Quick Sync 2 (At-the-box mgmt)
- 1ks MOD-BRND,IDM,VINYARDH740XD,14G
- 1ks DIMM Blanks for System with 2 Processors
- 1ks Performance Optimized
- 1ks 2667MT/s RDIMMs
- 1ks 6 32GB RDIMM 2666MT/s Dual Rank
- 1ks Intel Xeon Gold 6130 2.1G, 16C/32T, 10.4GT/s 2UPI, 22M Cache, Turbo, HT (125W) DDR4-2666
- 1ks Redundant SD Cards Enabled
- 2ks 32GB microSDHC/SDXC Card
- 1ks iDRAC9,Enterprise
- 1ks iDSM and Combo Card Reader with 16GB VFlash SD
- 3ks 4TB 7.2K RPM NLSAS 12Gbps 512n 3.5in Hot-plug Hard Drive
- 4ks 4TB 7.2K RPM NLSAS 12Gbps 512n 3.5in Internal Bay Hard Drive
- 2ks 4TB 7.2K RPM NLSAS 12Gbps 512n 3.5in Flex Bay Hard Drive
- 1ks HBA330+ Controller, 12Gbps Mini card
- 2ks` 1U Pipe Low Profile Heatsink
- 1ks Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 750W
- 2ks C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord
- 1ks No Trusted Platform Module
- 6ks Dell Networking, Cable, SFP+ to SFP+, 10GbE, Copper Twinax Direct Attach Cable, 3 Meter
- 1ks Intel X710 Dual Port 10Gb Direct Attach, SFP+
- 1ks Intel X710 Quad Port 10Gb DA/SFP+ Ethernet, Network Daughter Card
- 1ks ReadyRails Sliding Rails With Cable Management Arm
- 1ks No RAID
- 1ks OME Server Configuration Management
- 2ks 800GB SSD SAS Write Intensive 12Gbps 512e 2.5in Hot Plug Drive



Software

- 1ks Performance BIOS Settings
- 1ks 6 Performance Fans for R740/740XD
- 1ks No Operating System
- 1ks OpenManage Integration for VMware vCenter - 1 host increment, 5 year license – Digitally Fulfilled
- 1ks No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit

Virtualizační servery pro záložní lokalitu

Typ serveru	ks	Seriové číslo
Dell EMC PowerEdge R740XD	3	

Komponenty:


- 1ks PowerEdge R740/R740XD Motherboard
- 1ks Intel Xeon Gold 6130 2.1G, 16C/32T, 10.4GT/s 2UPI, 22M Cache, Turbo, HT (125W) DDR4-2666
- 1ks Legacy Password
- 1ks Group Manager, Disabled
- 1ks Chassis with up to 12 x 3.5" HDDs on BP, 4 x 3.5" HDDs on MP and 2 x 3.5" HDDs Flexbay, 1 and 2ks CPU Configuration
- 1ks MOD,BZL,STD,2U,14G,RN
- 1ks Riser Config 1, 4 x8 slots
- 1ks PowerEdge R740 Shipping Material
- 1ks MOD,TRAY,EST,2U,R740XD,RN,14G
- 1ks Quick Sync 2 (At-the-box mgmt)
- 1ks MOD-BRND,IDM,VINYARDH740XD,14G
- 1ks DIMM Blanks for System with 2 Processors
- 1ks Performance Optimized
- 1ks 2667MT/s RDIMMs
- 16ks 32GB RDIMM 2666MT/s Dual Rank
- 1ks Intel Xeon Gold 6130 2.1G, 16C/32T, 10.4GT/s 2UPI, 22M Cache, Turbo, HT (125W) DDR4-2666
- 1ks Redundant SD Cards Enabled
- 2ks 32GB microSDHC/SDXC Card
- 1ks iDRAC9,Enterprise
- 1ks iDSM and Combo Card Reader with 16GB VFlash SD
- 3ks 8TB 7.2K RPM NLSAS 12Gbps 512e 3.5in Hot-plug Hard Drive
- 4ks 8TB 7.2K RPM NLSAS 12Gbps 512e 3.5in Internal Hard Drive
- 2ks 8TB 7.2K RPM NLSAS 12Gbps 512e 3.5in Flex Bay Hard Drive
- 1ks HBA330+ Controller, 12Gbps Mini card
- 2ks 1U Pipe Low Profile Heatsink
- 1ks Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 750W
- 2ks C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord
- 1ks No Trusted Platform Module
- 6ks Dell Networking, Cable, SFP+ to SFP+, 10GbE, Copper Twinax Direct Attach Cable, 3 Meter
- 1ks Intel X710 Dual Port 10Gb Direct Attach, SFP+
- 1ks Intel X710 Quad Port 10Gb DA/SFP+ Ethernet, Network Daughter Card
- 1ks ReadyRails Sliding Rails With Cable Management Arm
- 1ks No RAID
- 1ks OME Server Configuration Management
- 2ks 800GB SSD SAS Write Intensive 12Gbps 512e 2.5in Hot Plug Drive



Software

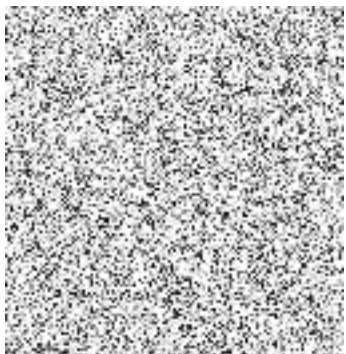



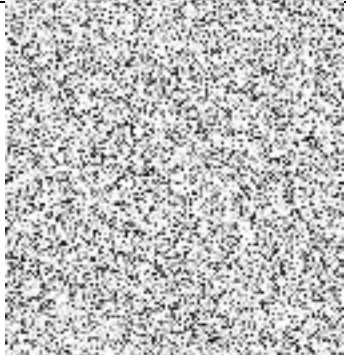

- 1ks Performance BIOS Settings
- 1ks 6 Performance Fans for R740/740XD
- 1ks No Operating System
- 1ks OpenManage Integration for VMware vCenter - 1 host increment, 5 year license – Digitally Fulfilled
- 1ks No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit

Server pro zálohování

Typ serveru	Ks	Seriové číslo
Dell EMC PowerEdge R640	1	
<p>Komponenty:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1ks PowerEdge R640 Motherboard 1ks Intel Xeon Gold 6134 3.2G, 8C/16T, 10.4GT/s 2UPI, 24.75M Cache, Turbo, HT (130W) DDR4-2666 1ks iDRAC, Factory Generated Password 1ks iDRAC Service Module (ISM), Pre-Installed in OS 1ks Group Manager, Enabled 1ks 2.5 Chassis with up to 8 Hard Drives and 3PCIe slots 1ks LCD Bezel 1ks Riser Config 2, 3x16 LP 1ks Dell EMC Luggage Tag 1ks Quick Sync 2 (At-the-box mgmt) 1ks DIMM Blanks for System with 2 Processors 1ks Performance Optimized 1ks 2667MT/s RDIMMs 4ks 32GB RDIMM 2666MT/s Dual Rank 1ks Intel Xeon Gold 6134 3.2G, 8C/16T, 10.4GT/s 2UPI, 24.75M Cache, Turbo, HT (130W) DDR4-2666 1ks iDRAC9, Enterprise 1ks VFlash Card Reader with 16GB Vflash SD card 2ks 480GB SSD SAS Mixed use 12Gbps 512e 2.5in Hot-Plug PM5-V Drive, 3 DWPD, 2628 TBW 4ks 960GB SSD SATA Mix used 6Gbps 512e 2.5in Hot Plug S4610 Drive, 1ks PERC H740P RAID Controller, 8GB NV Cache, Mini card 1ks SAS 12Gbps HBA External Controller, Low Profile 2ks Standard 1U Heatsink 1ks No Internal Optical Drive for x4 and x8 HDD Chassis 1ks Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 750W 2ks C13 to C14, PDU Style, 10 AMP, 6.5 Feet (2m), Power Cord 1ks No Trusted Platform Module 1ks Order Configuration Shipbox Label (Ship Date, Model, Processor Speed, HDD Size, RAM) 4ks Dell Networking, Cable, SFP+ to SFP+, 10GbE, Copper Twinax Direct Attach Cable, 3 Meter 1ks QLogic 2562 Dual Port 8Gb Fibre Channel HBA, PCIe Low Profile 1ks Intel X710 DP 10Gb DA/SFP+, + I350 DP 1Gb Ethernet, Network Daughter Card 1ks Intel X710 Dual Port 10Gb Direct Attach, SFP+, Low Profile 1ks Power Saving Dell Active Power Controller 1ks ReadyRails Sliding Rack Rails with Cable Management Arm 1ks RAID 1ks + Unconfigured RAID 1ks OME Server Configuration Management <p>Software</p> <ul style="list-style-type: none"> 1ks 8 Standard Fans for R640 1ks Windows Server 2016 Standard, 16CORE, Factory Installed, No Media, NO CAL 1ks Windows Server 2016 Standard, 16CORE, Media Kit 1ks No Systems Documentation, No OpenManage DVD Kit 		




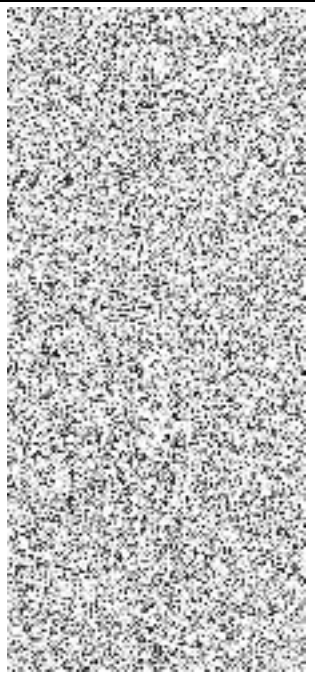
Síťová infrastruktura

Název komponenty	ks	Seriové číslo
Dell EMC N3048ET-ON Switch , 48x1GbT, 2x SFP+ 10GbE, 2 x GbE SFP combo ports, L3, Stacking, IO to PSU air,1x AC	4	
SFP+ 10GbE Module for N3000/S3100 Series, 2x SFP+ Ports	4	
Power Cord, PDU	8	-
Power Supply, 200w, Hot Swap, with V-Lock, adds redundancy to non-POE N3000 series switches	4	-
Stacking Cable, for Dell Networking N2000/N3000/S3100 series switches (no cross-series stack), 1m	4	
Dell Networking, Cable, SFP+ to SFP+, 10GbE, Copper Twinax Direct Attach Cable, 1 Meter	8	
Dell EMC Switch S4128F-ON , 1U, PHY-less, 28 x 10GbE SFP+, 2 x QSFP28, IO to PSU, 2 PSU, OS10	4	
Dell Networking, Transceiver, SFP+, 10GbE, SR, 850nm Wavelength, 300m Reach	8	



Dell Networking, QSA Adapter, QSFP+/QSFP28 to SFP/SFP+/SFP28 for select optics only	8	
Power Cord, PDU (Rack)	8	
Dell Networking, Cable, QSFP+ to QSFP+, 40GbE Passive Copper Direct Attach Cable, 1 Meter	4	
Dell Networking Cable 100GbE, QSFP28 to QSFP28, Passive Copper Direct Attach Cable, 1 Meter	4	
Dell Networking, Cable, SFP+ to SFP+, 10GbE, Copper Twinax Direct Attach Cable, 3 Meter	40	



		
Dell Networking, Cable, SFP+ to SFP+, 10GbE, Copper Twinax Direct Attach Cable, 7 Meter	20	
Software		
OS10 Enterprise S4128F-ON	4	-

Virtualizační software


Název virtualizačního software	ks
VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)	2
Production Support/Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 1 year	10
VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	14
Production Support/Subscription VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor for 1 year	70
VMware NSX Data Center Enterprise Plus per Processor	14
Production Support/Subscription for VMware NSX Data Center Enterprise Plus per Processor for 1 year	70
VMware vSAN 6 Advanced for 1 processor	14
Production Support/Subscription for VMware vSAN 6 Advanced for 1 processor for 1 year	70
VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack)	1
Production Support/Subscription for VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack) for 1 year	5

Software pro zálohování desktopů a serverů


Název zálohovacího software	ks
Commvault Complete Backup & Recovery for Endpoints, Per User, Perpetual	250
CVLT Complete Backup & Recovery for Virtualized Environments, Per VM (10-Pack)	6
Support & Maintenance Subscription, Notification of software updates, product fixes and related enhancements	



Pásková knihovna

Název páskové knihovny	ks	Seriové číslo
Dell EMC ML3 Tape Library [PowerVault ML3]	1	
Komponenty: 2ks ML3 LTO7 SAS Tape Drive 1ks Redundant Power Supply for ML3/ML3E Expansion 1ks 2M Rack Power Cord C13/C14 12A 2ks 6G SAS Cable, MINI to HD, 2M (Drop-in-box) 1ks Tape label, LTO7 Type-M, 1-200 1ks ML3/ML3E Rails		

Diskové pole

Název diskového pole	ks	Seriové číslo
NetApp E2824	1	
Komponenty: 2ks controller s 8GB cache 1ks 16Gb FC SFP+ onboard ports (možno konvertovat na iSCSI) a 16Gb 2-port FC SFP+HIC (možno konvertovat na iSCSI) 24ks 1.2TB Non-FDE HDD 1ks 24-Drive Enclosure, Batteries 1ks AC Power Supplies, SFPs 1ks Diagnostic Cables, Rail Kit		

Software pro správu emailů

Název software	ks
ExchgSvrStd 2019 OLP NL Gov	1
ExchgStdCAL 2019 OLP NL Gov UsrCAL	250
Support & Maintenance Subscription, Notification of software updates, product fixes and related enhancements	

Důležité: Zákazník se zavazuje mít ke všem předmětům servisu zakoupenou podporu a maintenance výrobce. Podpora musí být zakoupena ve shodě a spojení s existující nebo rozšířenou podporu záruky hardwaru nebo software. Pokud nejsou zakoupené podpory ve shodě, není možné zajistit kvalitu poskytovaných služeb a SLA.



Příloha č. 2

Oprávněné osoby a způsob hlášení incidentů

Oprávněné osoby za Objednatele:

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
Filip Vrba	+420 311 654 142	Be8@muberoun.cz	HW a SW
HelpDesk Username:		HelpDesk password:	****

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
Zdeněk Štěpán	+420 311 654 140	Be1@muberoun.cz	HW a SW
HelpDesk Username:		HelpDesk password:	****

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
Jakub Chalupecký	+420 311 654 142	be7@muberoun.cz	HW a SW
HelpDesk Username:		HelpDesk password:	****

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
Luděk Kratochvíl	+420 311 654 141	informatik@muberoun.cz	HW a SW
HelpDesk Username:		HelpDesk password:	****

Oprávněné osoby za Poskytovatele:

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
			HW a SW

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
			HW a SW

Způsob hlášení incidentů

Telefonicky: v pracovní dny v době 8-17 h na servisní dispečink +420 272 072 690

Mailem: e-mailová adresa cz.incident@proact.eu

Prostřednictvím WEBu: <https://support.proact.eu>

V případě poruchy mimo pracovní dobu se porucha hlásí porucha pouze telefonicky na servisní hotovostní telefon +420 272 072 610.

Type of Service/ Contract	Working time	Telephone	E-mail	Service Desk/ Helpdesk
Service Desk 9x5	Business hour from 8:00 to 17:00	+420 272 072 690	cz.incident@proact.eu	https://support.proact.eu



Příloha č. 3

Rozsah služeb, ceny a platby

1. Cena za služby prováděné dle této Smlouvy činí celkem:

Položka a poskytované služby (dle Přílohy č.4)	Cena	Fakturační období služby
A. PROACT PREMIUM SUPPORT - SLA NBD 9x5 Cena bez DPH	110 000 Kč	Měsíční

2. Smluvní cena bude hrazena měsíčně na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem vždy k prvnímu kalendářnímu dni kalendářního měsíce, za který úhrada ceny přísluší.
3. První daňový doklad bude vystaven k **1. 1. 2021.**

Ceník doplňkových služeb:

Doplňkový servis – zejména hodiny a výjezdy nad rámec Technické podpory definované touto smlouvou jsou účtovány sazbou podle skutečného čerpání:

Popis	Cena bez DPH
Sazba za 1 hodinu odborné práce technika/konzultace	1 600 Kč
Cena za 1 výjezd	2 000 Kč
Sazba za 1 hodinu školení	1 600 Kč

Sazba za hodinu práce technika – do sazby práce technika při výjezdu na místo se nepočítá čas strávený na cestě.

1. Cena za Doplňkový servis bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydaného vždy k poslednímu dni příslušného měsíce vždy po vzájemném odsouhlasení vyúčtování za příslušné období.
2. Konzultace se řeší formou vzdáleného připojení, v případě nutnosti výjezdu budou odečteny 2 hodiny z paušálních hodin, pokud jsou v daném období vyčerpány již všechny paušální hodiny, je výjezd technika účtován sazbou 2 000 Kč/výjezd.



Příloha č. 4

PROACT SERVICE SUPPORT

Služba PROACT Service Support zahrnuje:

- Servisní podporu při řešení incidentů.
- Příjem incidentů telefonicky a E-mailem (5x9).
- Příjem incidentů prostřednictvím web rozhraní (5x9).
- Zákaznický support portál (TOPDesk).
- Prioritizace incidentů.
- Incident Management.
- Service Level Management reporting.
- Vzdálená technická podpora.
- Technická podpora v místě.
- Podpora v lokálním CZ jazyce.

Zákaznická podpora provádí příjem hlášení o incidentech a servisních požadavcích. Provede kategorizaci a prioritizaci přijatého incidentu na Kritická porucha (P1/Critical), Vážná porucha (P2/Major) a Běžná porucha (P3/Minor) pro práci s ním po celou dobu a v dalších službách od pondělí do pátku 08.00 - 17.00 SEC/UTC+1 (standardní otevírací doby) s výjimkou státních svátků a dnů pracovního klidu v České republice, pokud není se zákazníkem dohodnuto jinak. Pokud chce zákazník dostávat zákaznickou podporu, která má být poskytována mimo standardní pracovní dobu, je možné ji poskytovat za předem dohodnuté dodatečné ceny.

Definice: Druhů poruch/incidentů:

Základem pro management incidentů/poruch je určení dopadu incidentu (Impact), naléhavosti (Urgency) a definice priority (Priority).

Priorita	Úroveň incidentu	Druh poruchy	Definice poruchy
P1	Kritický	Kritická porucha	Urgent Attention - Kritickou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí stav celkové nefunkčnosti nebo nemožnosti využívání klíčových funkcionalit zařízení nebo systému. Uživatelé systému nemohou v takovém případě využívat služeb, které má systém poskytovat.
P2	Vysoký	Vážná porucha	High priority - Vážnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení či systému, kdy je některá komponenta nebo součást systému mimo provoz či neplní svoji funkci, ale systém jako celek je stále schopen alespoň omezeně poskytovat své služby či plnit svou funkcionalitu. Uživatelé mohou v takovém případě stále využívat služeb systému. Příkladem vážné poruchy bývá zpravidla výpadek některé redundantní komponenty zařízení (např. disk, řadič, zdroj, apod.) nebo celého zařízení, které tvoří součást clustrového řešení.
P3	Nízký	Běžná porucha	Attention Required - Běžnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení nebo systému, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.
P4	Nepodstatný	Monitoring	Monitoring – Nejde o poruchu, není nutné aktivně jednat, je vhodné událost sledovat.



P5	Plánovaný	Plánovaná porucha	Planned - Podle plánu nebo zpracování požadavku na změnu.
-----------	------------------	-------------------	--

Definice typů služeb

Název služby	Provozní doba	Reakční doby/Service Level				SLA 0 Best Effort	SLA NBD	SLA 24	SLA 8
		P1 – Kritická porucha (High/Critical)	P2 – Vážná porucha (Normal/Major)	P3 – Běžná porucha (Low/Minor or incident)	P4 – Informace/Otázky (Information/Questions)				
Premium Support	5x9 (8:00 - 17:00)	30 min	1 h	4 h	NDEF	Y	Y	N/A	N/A
Premium Support+	7x24 (0:00 - 24:00)	30 min	1 h*	4 h*	NDEF	Y	Y	Y	Y

*) V pracovní době (Business Hour) od nahlášení a přijetí poruchy na servisním dispečinku PROACT.

Typ Služby	PROACT Premium Support	PROACT Premium Support Plus
Provozní doba (dny/hod)	5x9 (8:00 - 17:00)	7x24 (0:00 - 24:00)
Přehled služeb		
HelpDesk	■	■
Single point of contact	■	■
Support in local language	CZ/ENG	CZ/ENG
Self-service portal	■	■
Usage and resource Management	■	■
Hardware and configuration	■	■
Monitoring Platform	■	■
Monitoring and action	■	■
Event Management	■	■
Incident Management	■	■
Incident Management - Serious potential incidents can be predefined for automated priority in actual events.	■	■
Spare part Management (delivery, locally)	■	■
Support coordination and management - Coordination of high priority cases	■	■
Support coordination and management - Manual case creation and priority definition Cases	■	■
Support coordination and management - Vendor support coordination	■	■
Service Reporting – Self-Service portal	■	■
Incident reporting	■	■
Response time reporting	■	■
Add on Services:		



Configuration and knowledge management	Optional
Specialist on Site	Optional
Operation Review	Optional
Change Management	Included

(Vendor Support) ** Support offerings and service levels may vary between vendors. Speak to your Proact contact and learn how Support Plus can add value to your existing support plan.

Definice: SLA a úrovně služeb

Na definované typy poskytovaných služeb lze navázat garanci úrovně poskytovaných služeb SLA. Aplikace SLA je možná pouze na služby týkající se oprav HW zařízení.

Název SLA	Popis
SLA 0	Služba bez garantované doby odstranění poruchy. Standardně aplikovaná na všechny typy služeb.
SLA NBD	Garantované odstranění poruchy do 17:00 hod. následující pracovní den od uznání HW poruchy servisním oddělením dodavatele.
SLA 24	Garantované odstranění poruchy do 24 hodin od uznání HW poruchy servisním oddělením dodavatele. 24x7
SLA 8	Garantované odstranění poruchy do 8 hodin od uznání HW poruchy servisním oddělením dodavatele.

Change Management

Obsah služby Change Management:

- řešení jednoduchých změnových požadavků, které nemění stávající prostředí/infrastrukturu či neovlivňují více komponent stávajícího prostředí/infrastruktury
- změnové požadavky budou řešeny do 3 pracovních dnů
- mezi jednoduché změnové požadavky patří zejména:
 - o vytvoření nového virtuálního serveru (včetně typizované instalace OS)
 - o změna HW konfigurace již provozovaného virtuálního serveru
 - o vytvoření či smazání uživatelského účtu či změna oprávnění uživatelského účtu
 - o vytvoření či smazání uživatelského mailboxu či změna oprávnění k uživatelskému mailboxu
 - o úprava zálohovací politiky či vytvoření nové politiky (zejména v souvislosti s vytvořením nového virtuálního serveru či se změnou konfigurace virtuálního serveru)
 - o zařazení nové koncové stanice do zálohování, či vyřazení koncové stanice ze zálohování
 - o asistence s případnou obnovou dat (neplatí pro případ Disaster Recovery nebo obnovu velkého množství serverů/dat např. po napadení virem apod.)
 - o apod.
- mezi jednoduché změnové požadavky zejména nepatří:
 - o obnova celé infrastruktury ze záloh, nebo její významné části (např. po napadení virem či v případě Disaster Recovery)
 - o změny v topologii
 - o instalace a konfigurace nového HW či SW
 - o změny v zapojení HW, změny umístění HW či jeho stěhování
 - o update/upgrade SW na vyšší verze než jsou aktuálně provozované
 - o změny konfigurace HW či SW, které by se týkaly nebo by ovlivnily více komponent stávajícího prostředí/infrastruktury (mezi komponenty prostředí patří i provozované virtuální servery)



Monitoring a údržba:

- 1x týdně kontrola prostředí (vzdáleným přístupem a pomocí sondy dohledového systému)
 - o kontrola stavu HW
 - o kontrola funkčnosti virtuální infrastruktury
- 1x týdně kontrola stavu a průběhu zálohování (vzdáleným přístupem)
- 1x ročně "maintenance" prostředí (může probíhat i mimo pracovní dobu, pokud by např. vyžadovalo odstávku)
 - o aktualizace firmware a BIOS u HW předmětů servisu
 - o instalace opravných balíčků pro SW předměty servisu (nejedná se o update/upgrade verzí, ale o instalaci patchů/hotfixů ... v rámci provozované verze SW)

V případě zjištění nedostatku/závady během týdenních kontrol prostředí bude založen incident a ten bude následně řešen stejně jako kdyby byl zadán zákazníkem.

