

SMLOUVA

o poskytování systémové podpory a servisu v oblasti hardware a software

uzavřená podle § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Smluvní strany:

HLAVNÍ MĚSTO PRAHA

se sídlem: Mariánské náměstí 2/2, Praha 1, PSČ110 00

IČO:00064581 DIČ:CZ00064581

zastoupené

TRADE CENTRE PRAHA a.s.

se sídlem: Blanická 1008/28, Praha 2, PSČ120 00

IČO:00409316, DIČ:CZ00409316

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spis. zn. B 43

zastoupená Filipem Veselým, předsedou představenstva a

Mgr. Janem Bouškou, místopředsedou představenstva

bankovní spojení: PPF banka a.s., číslo účtu: 349026-0005157998/6000

ID datové schránky: vajqqj2

(dále také i jen „objednatel“)

a

Ing. Jan Baloun

Se sídlem: Letovská 548, 199 00, Praha 9 - Letňany

IČO:71051384, DIČ:CZ [REDAKCE]

podnikatel nezapsaný v obchodním rejstříku podnikající dle živnostenského zákona, příslušný úřad je Úřad městské části Praha 18

bankovní spojení: [REDAKCE]

(dále také i jen „zhotovitel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování systémové podpory a servisu v oblasti hardware a software (dále také jen „smlouva“) takto

Článek I.

Předmět smlouvy

- 1.1 Smluvní strany se dohodly, že na základě této smlouvy bude zhotovitel pro objednatele zajišťovat servis počítačové sítě (a jejich jednotlivých součástí) a bude objednateli poskytovat služby s tím související.
- 1.2 Činnost dle této smlouvy bude poskytována v rozsahu:
 - i celkem **6 hodin za kalendářní měsíc** pro pobočky viz odst. č. 1.6., za standardní se považují všechny úkony v rámci tohoto časového paušálu (dále také „Správa centrály“),
 - ii Typ zvoleného servisu - **Gold servis 7/24** - detaily viz příloha č. I (dále také „Standardní servis“, podrobněji viz definice v Článku IV. - Standardní servis).
- 1.3 Plnění objednatele se bude považovat za „Nadstandardní servis“ pokud bude překročen časový rámec předplaceného servisu - 6 hodin za měsíc
- 1.4 Přesné určení doby poskytování činnosti dle této smlouvy bude stanoveno ústní dohodou smluvních stran.

- 1.5 Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli vstup do sídla/provozoven objednatele a poskytnout pracoviště, na kterém budou výše uvedené činnosti vykonávány.
- 1.6 Místem plnění předmětu smlouvy bude:
Aquacentrum Šutka, Čimická 848/41, Praha 8
bazén Strahov, Vaničková 100/6, Praha 6
- 1.7 Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli včas sjednanou cenu.

Článek II.

Cena

- 2.1 Za vykonanou činnost dle odst. 1.2. této smlouvy poskytne objednatel zhotoviteli smluvní odměnu za kalendářní měsíc ve výši **3300 Kč** bez DPH. Tato paušální částka v sobě zahrnuje i úhradu za čas strávený na cestě a náhradu za ujeté kilometry.
- 2.2 V případě, že zhotovitel bude poskytovat servisní činnost i nad sjednaný časový rozsah Standardního servisu a dále v případech uvedených v Článku V této smlouvy (dále jen „Nadstandardní servis“), bude za každou hodinu účtována úplata ve výši **490 Kč** bez DPH.
- 2.3 Za služby poskytované mimo provozní dobu si zhotovitel nebude účtovat příplatek
- 2.4 Výše ceny viz čl. 2.1 této smlouvy se vztahuje k stávajícímu stavu a počtu stanic počítačové sítě objednatele. Dojde-li k více než 25% nárůstu počítačové techniky objednatele (především zvýšení počtu PC, aktivních síťových prvků nebo serverů) nebo přemístění provozovny, pak se smluvní strany vzájemně dohodnou o případném navýšení paušální částky.
- 2.5 Paušální odměna je splatná na základě faktury zhotovitele. Splatnost faktury se sjednává na 14 dní od data obdržení objednatelem.
- 2.6 Ceny za dodané náhradní díly a další techniku budou stanoveny na základě dohody a dle nákupních cen. Objednatel bude hradit tyto díly a další techniku po jejím dodání, odzkoušení a poté, co obdrží příslušnou fakturu nejpozději do 14 dní.
- 2.7 Zhotovitel je v případě neuhrazení částky oprávněn účtovat penále z prodlení ve výši 0,05 % za každý den prodlení.
- 2.8 Smluvní odměna dle Článku 2.1 této smlouvy může být navýšena vždy k 1. 4. daného kalendářního roku o míru inflace za uplynulý kalendářní rok (dle ČSÚ). Toto ustanovení je možné poprvé použít v roce 2022.

Článek III.

Názvosloví

- 3.1 „Odborné šetření“ - zjištění závady, jejího rozsahu a návrh řešení pracovníkem zhotovitele.
- 3.2 „Zprovoznění“ - stav, který na přechodnou dobu (přechodnou dobou se rozumí buď doba nezbytně nutná k zajištění případných komponentů nebo dle dohody obou stran) vyřeší závadu, byť pro objednatele znamená vynakládat více času nebo úsilí při využívání služeb sítě.
- 3.3 „Provozní doba“ - doba od 9:00 do 19:00 hodin v pracovní dny.
- 3.4 „Odstranění“ - uvedení do původního stavu anebo, pokud to není možné, po souhlasu objednatele vytvoření náhradního trvalého řešení. Provádí se opravou nebo výměnou věci.

- 3.5 „Akutní závada" - závažná závada hardwaru nebo softwaru znemožňující efektivní fungování počítačové sítě - ohrožuje činnost firmy objednatele.
- 3.6 „Přehled vykonaných prací" - chronologicky vedený přehled vykonaných prací, je veden zhotovitelem a předkládán ke schválení objednateli, nejnižší účtovanou časovou jednotkou přehledu je 1 hodina.

Článek IV. **Standardní servis**

- 4.1 Předmětem standardního servisu jsou zejména
- 4.1.1 Údržba/instalace/reinstalace jednotlivých komponentů lokální počítačové sítě.
 - 4.1.2 Odstranění všech závad jednotlivých komponentů lokální počítačové sítě, přičemž náhradní komponenty hradí objednatel.
 - 4.1.3 Údržba softwarového nastavení sítě, organizace dat a prevence možných selhání sítě.
 - 4.1.4 Zodpovědnost za zálohování dat Objednatele.
 - 4.1.5 Poskytování informací objednateli o nových verzích software a návrhy na jejich konkrétní využití.
 - 4.1.6 Vedení evidence počítačového vybavení objednatele.
 - 4.1.7 Optimalizace investic objednatele do výpočetní techniky.
- a dále všechny běžné zásahy sloužící k zabezpečení řádného fungování informačního systému objednatele.
- 4.2 Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel je povinen v rámci standardního servisu poskytovat zejména tyto činnosti:
- kontrola stavu síťových prvků
 - kontrola stavu síťových disků
 - konzultace uživatelů
 - defragmentace a kontrola disků
 - upozornění na výrazné snížení volného prostoru na disku
 - antivirovou kontrolu, pokud objednatel vlastní odpovídající software
 - pravidelná kontrola UPS jednotek
- 4.3 Objednatel souhlasí se systémovou úpravou sítě (struktura dat, mapování disků) tak, aby odpovídala zkušenostem a potřebám zhotovitele pro snadné a rychlé spravování. Zhotovitel se zavazuje, že tato úprava bude provedena tak, aby zásadně neovlivnila chod sítě a její užívání objednatel. V případě potřeby objednatel určuje míru úpravy sítě.
- 4.4 Smluvní strany se dohodly, že každý pracovník zhotovitele, který bude objednateli poskytovat standardní i nadstandardní servis, bude při každé návštěvě předkládat oprávněnému zástupci objednatele přehled vykonaných prací. Oprávněný zástupce v předloženém přehledu potvrdí rozsah vykonaných prací. Oprávněný zástupce objednatele je určen touto smlouvou či následným e-mailovým oznámením objednatele. Objednatel se zavazuje zajistit pro případ nepřítomnosti oprávněného zástupce jeho náhradníka. Pokud k tomu nedojde, platí podklady dodané zhotovitelem.

Článek V. **Nadstandardní servis**

- 5.1 Za nadstandardní činnost se považují činnosti standardního servisu přesahující sjednaný časový Standardní paušál 6 hodin,
- 5.2 Zhotovitel poskytne nadstandardní servis po objednání oprávněným pracovníkem objednatele. Tato objednávka nemusí být písemná. Rozsah provedených prací však musí být potvrzen v přehledu vykonaných prací.

Článek VI.
Odstraňování akutních závad

- 6.1 Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu odstraňování akutních závad:
- 6.1.1 Na základě oznámení objednatele se pracovník zhotovitele dostaví k objednateli nebo ho bude kontaktovat nejpozději do konce lhůty dané druhem poskytovaného servisu dle smlouvy odst. 6.2., za účelem zjištění příčiny závady. Zhotovitel odstraní závadu v příslušné lhůtě od okamžiku provedení odborného šetření, přičemž tato lhůta se prodlužuje o dobu nezbytnou k dovozu náhradních dílů ze zahraničí, pokud potřebné náhradní díly nebudou dostupné u běžných dodavatelů.
- 6.1.2 Seznam kontaktních telefonních a faxových čísel je obsažen v odst. 12.1 této smlouvy a může být měněn jednostranně písemně nebo telefonicky ze strany zhotovitele. Současně se zhotovitel zavazuje mít k dispozici dostatečné servisní kapacity tak, aby mohl plnit závazky vyplývající z této smlouvy.
- 6.1.3 V případě, že objednatel požaduje provedení odborného šetření nebo odstranění závady mimo provozní dobu, není (viz odst. 2.3) zhotovitel oprávněn fakturovat příplatek za práci mimo provozní dobu z ceny za tyto služby, které by jinak účtoval (viz odst. 2.2)
- 6.1.4 O způsobu odstranění závady rozhoduje pracovník zhotovitele po konzultaci s objednatelem. V případě, že to charakter závady vyžaduje, je pracovník zhotovitele oprávněn rozhodnout o převzetí poškozených zařízení do dílenské opravy. Přeprava opravovaných zařízení do provozu zhotovitele a zpět je prováděna na náklady zhotovitele, pokud nedojde k jiné dohodě.

- 6.2 Smluvní strany se dohodly na těchto lhůtách k odstranění závad, které jsou jako nejzazší:

Typ servisu	GOLb SERVIS
Čas reakce	2 hodin od ohlášení závady zhotoviteli
Čas zprovoznění	8 hodin od provedení odborného šetření
Čas odstranění	70 hodin od zprovoznění

- 6.3 Časové lhůty uvedené v tabulce se počítají v rámci provozní doby dohodnuté v odst. 3.3.
- 6.4 V případě, že na odstranění závady je potřeba zapůjčení náhradní techniky, bude cena za zapůjčení stanovena dohodou obou stran s jejím uvedením na zápisném protokolu. Pokud objednatel nebude souhlasit s nabídnutou cenou za pronájem techniky, zproštuje tím zhotovitele závazku dodržení lhůt pro zprovoznění a odstranění závady dle odst. 6.2. Zapůjčení techniky však nezakládá žádný důvod pro porušení dohodnutých lhůt v odst. 6. 2.

Článek VII.
Rozšiřování sítě

- 7.1 Objednatel se zavazuje využívat ve všech záležitostech týkajících se jeho počítačové sítě a jejich komponent po dobu trvání této smlouvy výhradně služeb zhotovitele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 7.2 Případné další rozšiřování sítě a jejich komponent, nákup a instalaci nových zařízení bude objednatel realizovat po dobu trvání této smlouvy prostřednictvím zhotovitele, pokud nabídka zhotovitele bude odpovídat běžným cenám a bude-li zhotovitel schopen zajistit standardní dodací podmínky a jestliže neexistují jiné závažné důvody proti.
- 7.3 Zhotovitel se zavazuje upřednostňovat objednatele na základě této servisní smlouvy oproti svým běžným, nedlouhodobým zákazníkům, pokud by mělo dojít ke kolizi zájmů.

Článek VII.
Smluvní pokuty

Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy dojde ze strany zhotovitele k nedodržení doby odstranění závady dle bodu 6.2, je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši:

Za nedodržení času provedení odborného šetření	20 % čtvrtletního paušálu
Za nedodržení času zprovoznění	25 % čtvrtletního paušálu
Za nedodržení času odstranění	30 % čtvrtletního paušálu

Článek IX.
Záruční servis

Zhotovitel je povinen poskytovat objednateli záruční servis na dodané zařízení. Předmětem záručního servisu je odstranění všech závad jednotlivých komponentů lokální počítačové sítě, které byly realizovány zhotovitelem, u nichž byla reklamáce uplatněna v průběhu záruční doby, a byly splněny záruční podmínky. V případě vzniku závad jednotlivých komponentů lokální počítačové sítě, které nebyly realizovány zhotovitelem a jsou v záruční lhůtě, si jejich odstranění organizuje objednatel ve spolupráci se zhotovitelem, pokud se strany nedohodnou jinak.

Článek X.
Práva a povinnosti smluvních stran

- 10.1 Zhotovitel je povinen provádět servis dle svých odborných schopností, znalostí a na svůj náklad.
- 10.2 Zhotovitel je povinen upozornit objednatele na nevhodnost věcí a pokynů daných mu objednatelem k provedení servisu, jestliže zhotovitel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče. Pokud zhotovitel nesplní tuto povinnost, odpovídá za vady díla způsobené použitím nevhodných věcí a pokynů daných mu objednatelem.
- 10.3 V případě, že zhotovitel splní výše uvedenou povinnost, neodpovídá za nemožnost odstranění závady, provedení servisu nebo za vady dokončených prací způsobené nevhodnými věcmi nebo pokyny, jestliže objednatel na jejich použití při provádění díla písemně trval.
- 10.4 Zjistí-li zhotovitel skryté překážky týkající se poskytování servisu a tyto překážky znemožňují poskytování servisu dohodnutým způsobem, je zhotovitel povinen to oznámit objednateli a navrhnout změnu. Do dosažení dohody o změně je zhotovitel oprávněn provádění servisu přerušit.
- 10.5 Zhotovitel je oprávněn pověřit poskytováním servisu jinou osobu, a to na základě souhlasu objednatele.
- 10.6 Zhotovitel se zavazuje, že po dobu trvání servisní smlouvy a po dobu 5 let od skončení platnosti této smlouvy zachová mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámil při poskytování služeb podle této smlouvy, a to ve smyslu ustanovení obchodního zákoníku o obchodním tajemství.
- 10.7 Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli veškerou potřebnou součinnost.
- 10.8 Objednatel je oprávněn pravidelně kontrolovat poskytování servisu.
- 10.9 Zhotovitel je povinen poskytovat objednateli služby dle této smlouvy s ohledem na povinnosti vyplývající z Obecného nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“). Svůj výjimkou případů uvedených v odst. 10.10 níže zhotovitel není zpracovatelem osobních údajů, jejichž správcem je objednatel a, na základě této smlouvy zajišťuje odborné zabezpečení IT systémů objednatele tak, aby plnily požadavky stanovené interní směrnici objednatele směřující k naplnění požadavků GDPR na zabezpečení osobních údajů. Zhotovitel je povinen neprodleně informovat objednatele, pokud s vynaložením odborné péče zjistí

nebo má důvod se domnívat, že požadavky stanovené interní směrnicí objednatele nenaplnují požadavky GDPR na zabezpečení osobních údajů a navrhnout objednateli vhodné řešení. Objednatel je povinen zhotovitele informovat o jakýchkoliv změnách v interní směrnici a se zhotovitelem průběžně spolupracovat k zajištění ochrany osobních dat dle této směrnice a dle GDPR.

- 10.10 V následujících případech dochází k předávání osobních údajů objednatelem, jakožto správcem (dále v tomto článku jako „správce“), zhotoviteli, jakožto zpracovateli (dále v tomto článku jako „zpracovatel“), za účelem zpracování osobních údajů zhotovitelem
- Zakládání nových uživatelů a správa uživatelů
 - Zakládání nových mailových adres a správa mailových adres
 - Správa přístupových oprávnění uživatelů
 - Kompletní evidence spojená s výše uvedenou agendou

V uvedených případech platí následující:

- Zpracovatel prohlašuje, že zavedl vhodná technická a organizační opatření, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR.
- Zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje předané mu správcem pouze za účelem plnění této smlouvy, poskytování služeb dle této smlouvy a plnění svých zákonných povinností, a to po dobu trvání této smlouvy, pokud z právních předpisů nevyplývá jinak.
- Zpracovatel je oprávněn a správce zpracovateli dává svolení k zapojení dalších zpracovatelů osobních údajů, je-li to nutné k řádnému poskytování služeb dle této smlouvy.
- Zpracovatel je povinen zavázat mlčenlivostí všechny osoby, které budou v rámci činnosti pro zpracovatele zpracovávat osobní údaje předané mu správcem.
- Zpracovatel je povinen přijmout všechna opatření k zabezpečení zpracování osobních údajů dle čl. 32 GDPR.
- Zpracovatel je povinen poskytnout správci na základě jeho požadavku informace a součinnost potřebné k doložení toho, že z jeho strany došlo ke splnění povinností stanovených v GDPR.
- Zpracovatel a správce si vzájemně poskytnou součinnost při zpracovávání osobních údajů za účelem naplnění požadavků stanovených touto smlouvou a GDPR. Zpracovatel a správce si budou nápomocni zejména, pokud bude potřeba reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů a za účelem zajišťování případných povinností vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Článek XI.

Ochrana osobních údajů

- 11.1 Objednatel informuje zhotovitele o uchovávání osobních údajů, které mu v rámci smluvního vztahu byly poskytnuty, a to všechny nebo některé z níže uvedených:

- Jméno, příjmení jednatelů;
- Název společnosti;
- Sídlo společnosti;
- Bankovní účet, je-li to osobní údaj;
- Identifikační číslo jednatelů se o osobní údaj + DIČ;
- Jméno, příjmení jednatelů;
- Emailovou adresu kontaktní osoby;
- Telefonní číslo kontaktní osoby;

v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení“), a to za účelem poskytnutí plnění ze Smlouvy a dále za účelem evidence Smlouvy a případného budoucího uplatnění a obranu práv a povinností smluvních stran.

- 11.2 Uchování a zpracování osobních údajů je za výše uvedeným účelem po dobu 10 let od realizace poslední části plnění dle Smlouvy, nepožaduje-li jiný právní předpis uchování smluvní dokumentace po dobu delší. Výše uvedené zpracování je umožněno na základě
- čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení - zpracování nezbytné pro splnění Smlouvy, a

- čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení- je-li to nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce.
- 11.3 Objednatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné a nebudou poskytnuty žádné třetí osobě.
- 11.4 Zhotovitel má podle Nařízení právo:
- požadovat po objednateli informaci, jaké osobní údaje zpracovává,
 - vyžádat si u objednatele přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit, popřípadě požadovat omezení zpracování,
 - požadovat po objednateli výmaz osobních údajů - výmaz objednatel provede, pokud tento výmaz není v rozporu s odst. 11.1 tohoto článku a oprávněnými zájmy objednatele,
 - na přenositelnost údajů a právo požadovat kopii zpracovávaných osobních údajů,
 - na účinnou soudní ochranu, pokud má za to, že jeho práva podle Nařízení byla porušena v důsledku zpracování jeho osobních údajů v rozporu s tímto Nařízením,
 - v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů obrátit se na objednatele nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Článek XII.

Platnost servisní smlouvy

- 12.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 12.2 Platnost smlouvy lze kdykoliv ukončit písemnou dohodou stran nebo jednostrannou výpovědí kterékoliv ze stran. Oznámení o výpovědi musí být učiněno písemně doporučeným dopisem a doručeno do sídla druhé smluvní strany. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce. Běh výpovědní lhůty počíná prvého dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Článek XIII.

Kontaktní údaje

- 13.1 Kontaktní osoby objednatele pro účely této smlouvy jsou
- | | | | |
|--|---------------------------|------------------|--------------------|
| | [redacted] správce bazénů | tel.: [redacted] | e-mail: [redacted] |
| | [redacted] správce bazénů | tel.: [redacted] | e-mail: [redacted] |
- 13.2 Kontaktní osoby zhotovitele pro účely této smlouvy jsou
- | | | |
|-----------------|------------------|--------------------|
| Ing. Jan Baloun | tel.: [redacted] | e-mail: [redacted] |
|-----------------|------------------|--------------------|

Článek XIV.

Přechodná a závěrečná ustanovení

- 14.1 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž tři vyhotovení obdrží objednatel a jedno vyhotovení obdrží zhotovitel
- 14.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem jejího zveřejnění prostřednictvím registru smluv. Veškeré změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze písemnou formou
- 14.3 Vztahy, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny se řídí občanským zákoníkem a dalšími obecně závaznými právními předpisy, které s předmětem smlouvy souvisí
- 14.4 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené hl. m. Prahou, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, datum jejího podpisu a text této smlouvy.

- 14.5 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- 14.6 Smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva je sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nebyla ujednána v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Tuto Smlouvu smluvní strany uzavírají na základě pravdivých údajů, se zněním této smlouvy jsou smluvní strany řádně seznámeny a rozumějí jejím jednotlivým článkům a souhlasí s nimi.

Přílohy: Příloha č. 1 - Silver a Gold servis
Příloha č. 2 - Balcom HW CarePack

Objednatel:

V Praze dne LL'P.1" ..®.

[Redacted signature]

.....
Filip Veselý
předseda představenstva

[Redacted signature]

Mgr. Jan Bouška;
místopředseda představenstva

Zhotovitel:

V Praze dne.....14-04-JZ021

[Redacted signature]

.....
Ing. Jan Baloun

BALCOM
Ing. Jan BALOUN
nočetní technika
! ■ /ská 548 PRAHA 13
10001 / 100 51384, DIC: CZ-W«*»«
tel.: [Redacted]



Odstraňování akutních závad

„**Akutní závada**“ - závažná závada hardwaru nebo softwaru znemožňující efektivní fungování počítačové sítě - ohrožuje činnost firmy objednatele.

Silver servis:

Smluvní strany se dohodly na těchto lhůtách k odstranění akutních závad, které jsou jako nejzasší:

Typ servisu	SILVER SERVIS
Čas reakce	3 hodin od ohlášení závady zhotoviteli
Čas zprovoznění	12 hodin od provedení odborného šetření
Čas odstranění	90 hodin od zprovoznění

Standardní servis - předplacené hodiny jsou využívány na následující činnosti:

1. Předmětem standardního servisu jsou zejména
 - Údržba/instalace/reinstalace jednotlivých komponentů lokální počítačové sítě.
 - Odstranění všech závad jednotlivých komponentů lokální počítačové sítě, přičemž náhradní komponenty hradí objednatel.
 - Údržba softwarového nastavení sítě, organizace dat a prevence možných selhání sítě.
 - Poskytování informací objednateli o nových verzích software a návrhy na jejich konkrétní využití.
 - Vedení evidence počítačového vybavení objednatele.
 - Optimalizace investic objednatele do výpočetní techniky.

a dále všechny běžné zásahy sloužící k zabezpečení řádného fungování informačního systému objednatele.

2. Zhotovitel je povinen v rámci standardního servisu poskytovat zejména tyto činnosti:
 - kontrola stavu síťových prvků
 - kontrola stavu síťových disků
 - konzultace uživatelů
 - defragmentace a kontrola disků
 - upozornění na výrazné snížení volného prostoru na disku
 - antivirovou kontrolu, pokud objednatel vlastní odpovídající software
 - pravidelná kontrola UPS jednotek
3. **Ostatní činnost jako rozšiřování stávající sítě, větší změny konfigurace, reinstalace a nové instalace počítačů, proškolení zaměstnanců atd. je pak zpoplatněna hodinovou sazbou za nadstandardní servis.**
4. **Práce na serverech je vedena odděleně od běžné činnosti, sazba za tuto činnost je pak odlišná od běžné sazby.**

Gold/Platinum servis:

Smluvní strany se dohodly na těchto lhůtách k odstranění akutních závad, které jsou jako nejzasší:

Typ servisu	GOLb SERVIS
Čas reakce	2 hodiny od ohlášení závady zhotoviteli
Čas zprovoznění	8 hodin od provedení odborného šetření
Čas odstranění	70 hodin od zprovoznění

V případě Gold servisu se nerozlišuje činnost na standardní a nadstandardní. Všechny činnosti jsou součástí balíčku, nadstandardní hodiny jsou účtovány teprve po překročení sjednaného předplaceného rozsahu.

Balcom Hardware CarePack

(balíček služeb - Silver a Gold servis)

Následující činnosti jsou zákazníkovi při zakoupení hardware od Balcom poskytovány zdarma v CarePacku:

- *Výběr a doporučení ideálního typu hardware*
 - *Balcom na základě svých zkušeností připraví nabídkový list, který nejlépe odpovídá potřebám zákazníka*
 - *Výběr se zpravidla dělá mezi desítkami až stovkami druhů zboží, což usnadní zákazníkovi orientaci na rozsáhlém trhu.*
- *Dovoz zdarma*
 - *objednaný hardware je zákazníkovi dovezen přímo na místo určení*
- *Evidence záručních dob*
 - *Balcom automaticky vede za zákazníka evidenci záručních dob dodaných položek.*
- *Garantovaná oprava*
 - *Balcom garantuje opravu zboží v záruce okamžitě na místě nebo do 24 hodin při odvozu do dílny (větší oprava)*
- *Bezplatné zapůjčení náhradního HW*
 - *V případě opravy přesahující 24 hodin, Balcom bezplatně zapůjčí totožný nebo funkčností stejný HW*
- *Kompletní vedení reklamačního řízení*
 - *Odvoz a dovoz HW do autorizovaného servisu zdarma*
 - *Řešení reklamace s autorizovaným servisem výrobce*
- *Splatnost zboží*
 - *Zboží je dodáváno na fakturu s průměrnou splatností 30 - 45 dní ode dne dodání*

Následuje porovnání různých variant péče o HW + možnost dokoupení carepacku k cizímu zboží:

	Balcom HW CarePack HW dodaný Balcomem	Balcom HW CarePack pro HW zakoupený jinde Dokoupení CarePacku	HW bez CarePacku
cena CarePack	V ceně hardware	7% z ceny HW	- Kč
výběr a nabídka HW	- Kč	- Kč	hodinová sazba/paušál
dovoz	- Kč	- Kč	hodinová sazba/paušál
evidence záruk	- Kč	- Kč	hodinová sazba/paušál
garance opravy	ihned/24 hod	ihned/24 hod	N/A
zapůjčení náhradního HW	- Kč	- Kč	ceny dle zápůjčního ceníku
reklamační řízení	- Kč	- Kč	hodinová sazba/paušál
splatnost	30-45 dní	ihned	běžná fakturace za služby