Předmětem Smlouvy je poskytnutí dodávky a správy zákaznických ICT řešení Smluvnímu partnerovi. Služba zákaznických ICT řešení (dále jen „Služba“) spočívá zejména v dodání IT zařízení (zejména serverů, počítačů, notebooků) v rozsahu uvedeném níže, jejich instalaci a zprovoznění včetně vytvoření a zajištění jejich vzájemného technického propojení do systému, v údržbě a servisu systému, v poskytnutí software včetně potřebných licenčních práv, a dále též v poskytnutí školení zaměstnancům Smluvního partnera. Detailní popis služby je v dokumentu Popis služby, kterým se tato služba řídí.

|  |  |
| --- | --- |
| Součástí smlouvy č.: 28373217(dále jen „Smlouva“) | Požadavek na: |
| Specifikace/verze: **1/1** | Nahrazuje specifikaci/verzi: |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poskytovatel** | | |
| **T-Mobile Czech Republic a.s.** se sídlem Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4, IČ 649 49 681, spisová značka B 3787 vedená Městským soudem v Praze | | |
| Prodejce: Tomáš Pamánek | Obchodní případ ID: OP 292676 | Partnerská smlouva:      /     / |

|  |  |
| --- | --- |
| **Smluvní partner / Oprávněná osoba 1)** | |
| **Obchodní firma/Jméno:** **Město Chrudim** | IČ/rodné číslo: **00270211** |
| Oprávněný zástupce: **Mgr. Petr Řezníček** | Funkce: **Starosta města** |
| Telefon: **469 657 140** | E-mail: **petr.reznicek@chrudim-city.cz** |

1. Podrobné identifikační údaje – viz výše uvedená smlouva/příloha Seznam Oprávněných osob

|  |  |
| --- | --- |
| **Lokalita Smluvního partnera / Oprávněné osoby** | |
| Identifikace: Město Chrudim | Podlaží: |
| Ulice: Pardubická 67 | Místnost: |
| Město: Chrudim | PSČ: 537 16 |
| Kontaktní osoba: Ing. Jarmila Vojtíšková | Telefon: 469 657 650 |
| Funkce: vedoucí informatik | Fax: |
| E-mail: jarmila.vojtiskova@chrudim-city.cz | Mobil: xxxxxxxxx |

|  |
| --- |
| **Termíny** |
| Služba bude zřízena k 1. 3. 2017. |
| Minimální doba užívání služby je stanovena na |
| Cena vyúčtovaná za poskytování Služeb dle této Specifikace služeb se do Minimálního odběru definovaného ve Smlouvě. |

|  |
| --- |
| **Cenové ujednání** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba** | **Parametry** | **Jednorázová cena (v Kč bez DPH)** | **Pravidelná měsíční cena (v Kč bez DPH)** |
| Aktivace Služby zákaznických ICT řešení |  | Zahrnuto v pravidelné měsíční ceně. | **Není** |
| Dodávka a správa Služby zákaznických ICT řešení |  | **Není** | **Není** |
| SLA | Typ SLA Garant 48 | **Není** | 4 817 |

**Parametry služby**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Garant 48** | **Jednotka** |
| Odstranění poruchy a reakční doba |  |  |
| Odstranění poruchy - Priorita 1 | 48 hod | hodin |
| Reakční doba - Priorita 1 | 2 hod | hodin |
| Reakční doba - Priorita 2 | 8 hod | hodin |
| Reakční doba - Priorita 3 | 24 hod | hodin |
| Reakční doba - Priorita 4 | 48 hod | hodin |
| Doba poskytování služby |  | hodin/ dní |
| Pohotovost | 8,5/5 |
| Telefonická podpora |
| Odstranění poruchy |
| Náhradní díly včetně náhradních dílů na koncová zařízení | ano | - |
| Servisní zásah v místě instalace | ano | - |
| Vzdálený dohled (vzdálený přístup)\* | ano | - |
|  |  |  |
| *Odstranění poruchy – zajištění bezvadné funkčnosti servisovaného zařízení opravou vadného dílu nebo výměnou vadného dílu nebo celého zařízení za nové.* | | | |
| Reakční doba – lhůta k zahájení servisního zásahu.  Garantovaná reakční doba servisu. | | | |
| Úrovně priorit: | | | |
| Priorita 1 – stav nouze, celková nefunkčnost systému. | | | |
| Priorita 2 – porucha, funkčnost systému omezena. | | | |
| Priorita 3 – chyba, funkčnost systému zachována. | | | |
| Priorita 4 – vyžádané změny zákaznických dat., zpoplatnění dle platného ceníku | | | |
| Pohotovost – doba, ve které je dodavatel připraven přijmout hlášení poruchy a zahájit nápravu. | | | |
| Telefonická podpora – doba poskytované technické hotline pro kontaktní osoby z řad IT správců. | | | |
| Doba poskytování služby - nasmlouvaná servisní činnost bude prováděna na výzvu v této stanovené době. | | | |
| 8,5/5 – doba 8:00 – 17.00, o pracovních dnech. | | | |
| 24/5 – doba 00:00 - 24:00,pondělí až pátek, vyjma státních svátků. | | | |
| 24/7 – nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, | | | |
| Náhradní díly - vyčlenění náhradních dílů pro přednostní použití u zákazníka. Dodání náhradních dílů pro opravy v rozsahu potřebném. | | | |
| Servisní zásah v místě instalace - servisní činnost technika určená pro opravy na místě instalace včetně dopravy. | | | |
| Vzdálený dohled - komunikačního serveru ve stanovené době s garancí reakční doby, možnost opravy jen prostřednictvím dálkového dohledu | | | |
| Preventivní údržba - periodická kontrola a údržba servisovaných zařízení, optimalizace konfigurací aktivních prvků sítě. | | | |
| Zahrnuje například: kontrola dobíjení baterií/ kontrola funkce UPS, roční kapacitní zkouška baterie, vyčtení chybových hlášení HiPath a jejich analýza, kontrola funkčnosti tarif. programu, záloha systémových dat, částečné vyčištění systému od povrchového prachu, kontrola funkce ostatních aplikací apod. | | | |
| Backup&Recovery – záloha systému a zákaznických dat vzdáleným přístupem; obnovení konfigurace - komunikační server HiPath, kompletní záloha zákaznických dat a OS  Pro technickou podporu využijte prosím telefonní číslo: 800 737 311  Smluvní partner/Oprávněná osoba podpisem této Specifikace služby potvrzuje, že se seznámil/a a porozuměl/a podmínkám zřízení a poskytování této Služby, zejména že se seznámil/a s cenami zde uvedené Služby včetně doplňkových Služeb, resp. s Ceníky vztahujícími se ke zřízení a poskytování této Služby či s Dohodou o cenových podmínkách, že s nimi souhlasí, že jsou mu/jí srozumitelné a že je bude dodržovat, zejména pak že bude hradit sjednané ceny zde uvedené Služby. Další podrobnosti a podmínky zřízení a poskytování zde uvedené Služby jsou stanoveny v Popisu služby, jejichž platné znění je k dispozici na www.t-mobile.cz nebo na Zákaznickém portálu, přičemž Smluvní partner / Oprávněná osoba prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil a dále se zavazuje podmínky v těchto dokumentech stanovených dodržovat. Tato Specifikace služby se řídí rovněž podmínkami stanovenými ve Smlouvě (včetně Podmínek Firemního řešení) uzavřenou mezi poskytovatelem a Smluvním partnerem. Uzavírá-li tuto Specifikaci služby Oprávněná osoba tak svým podpisem potvrzuje, že se s podmínkami Smlouvy (včetně Podmínek Firemního řešení) seznámila a zavazuje se jimi řídit.    Uzavírá-li tuto Specifikaci služby Oprávněná osoba, tak tato Specifikace služeb je platná až okamžikem, kdy k podpisu této Specifikace služeb za TMCZ a Oprávněnou osobu připojí svůj podpis rovněž Smluvní partner dle Smlouvy, čímž vyjadřuje svůj souhlas s uzavřením této Specifikace služeb mezi Oprávněnou osobou a TMCZ.   |  |  | | --- | --- | |  |  | | Datum: | Datum: | | Ing. Tomáš Hájek / Senior manažer prodeje korporátním zákazníkům | Mgr. Petr Řezníček / Starosta města | | Jméno a funkce zástupce/ců poskytovatele | Jméno a funkce zástupce Smluvního partnera / Oprávněné osoby | |  |  | | Podpis/y zástupce/ců poskytovatele | Podpis zástupce Smluvního partnera / Oprávněné osoby | | | | |