

SMLOUVA O EXTERNÍ SPRÁVĚ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ ORGANIZACE č. 220101-01

1. Smluvní strany

1.1. Dodavatel

Dodavatel:

CALYX, spol. s r. o.

Česká 134

664 31 Česká

Statutární zástupce:

Ing. Jiří Zajíc, ředitel společnosti,

IČ/DIČ:

25561014/CZ25561014

Zápis v OR:

KS Brno, oddíl C, vložka 33646

Bankovní spojení:

Telefon 1:

Telefon 2:

E-mail:

1.2. Objednatel

Objednatel:

Statutární město Brno, městská část Brno-jih

Mariánské náměstí 152/13

617 00 Brno

Statutární zástupce:

Mgr. Josef Haluza

Kontaktní osoba:

Mgr. Vladimír Vařeka

IČ/DIČ:

44992785-07

Zápis v OR:

Bankovní spojení:

Telefon:

E-mail:

2. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy jsou veškeré činnosti vedoucí k zabezpečení provozu a rozvoje informačních a komunikačních technologií (IT) Objednatele.

2.1. Mezi tyto činnosti patří zejména:

- Poradenství v oblasti IT
- Implementace nových IT, příprava operačního prostředí pro aplikační programové vybavení
- Podpora sítí, komunikačních procesů, elektronické pošty a připojení k síti Internet
- Odstraňování havarijních stavů
- Profylaxe a průběžný servis IT
- Podpora provozu hardware (HW) a software (SW)
- Služby ochrany dat
- Dodávka HW a SW
- Komunikace s dodavatelem služeb a IT třetích stran
- Další činnosti, na nichž se Dodavatel a Objednatel dohodli, jsou uvedeny v Příloze číslo 1 této smlouvy.

2.2. Mezi tyto činnosti nepatří:

- Podpora a servis specializovaného aplikačního programového vybavení (ERP systémy, CAD systémy, další specializované SW)
- Kontrola správnosti dat aplikačního programového vybavení
- Podpora HW a SW třetích stran instalovaných u Objednatele, které jsou majetkem těchto třetích stran
- Podpora HW a SW třetích stran, instalovaných u Objednatele, které jsou majetkem Objednatele, ale byly instalovány bez předchozího souhlasu Dodavatele
- Další činnosti, na nichž se Dodavatel a Objednatel dohodli, jsou uvedeny v Příloze číslo 1 této smlouvy.

3. Specifikace služeb a činností nabízených pro naplnění Předmětu smlouvy

3.1. Poradenství v oblasti IT

- Služba manažera IT- zahrnuje řízení dílčích projektů implementace HW a SW, jednání se subdodavateli, jednání s managementem Objednatele, vyhodnocování požadavků uživatelů, předkládání návrhů změn a investic, atd.
- Poradenství k zavádění nových technologií - zahrnuje veškeré činnosti související s analýzou využitelnosti nových IT, atd.
- Poradenství k nákupu HW a SW - zahrnuje výběr nejvhodnějších HW komponent, jejich výrobců, SW produktů a optimalizaci nákupu licencí
- Tvorba návrhů řešení požadavků na funkcionalitu IT- zahrnuje návrh optimálního řešení jak z hlediska použitých technologií, tak i ekonomických hledisek
- Tvorba bezpečnostní politiky - zahrnuje zpracování základní bezpečnostní koncepce a pravidel její realizace
- Tvorba plánu investic do IT na následující fiskální období

3.2. Implementace nových IT, příprava operačního prostředí pro aplikační programové vybavení

- Implementace nových IT zahrnuje veškeré činnosti vedoucí k nasazení nových IT a jejich začlenění do stávajících IT struktur, jako je instalace HW a krabicového SW, periférií, komunikačních prvků a jejich parametrizací a konfigurací.
- Příprava operačního prostředí pro aplikační programové vybavení zahrnuje veškeré činnosti vedoucí k zabezpečení správného běhu veškerých aplikačních programů Objednatele, včetně aplikací a informačních systémů vlastních či dodaných třetí stranou, bylo-li tak učiněno na základě souhlasu Dodavatele.

3.3. Podpora sítí, komunikačních procesů, elektronické pošty a připojení k síti Internet

- Zahrnuje návrhy, implementaci a podporu pro sítě LAN a veškeré komunikační procesy ve společnosti Objednatele, včetně sítí WAN a VPN a jednání s poskytovateli datových okruhů.

3.4. Technologický dohled, monitoring sítě

- Zahrnuje instalaci monitorovacího SW na klíčové body IT prostoru zákazníka a přenos stavových informací z těchto bodů do Dohledového centra. V Dohledovém centru jsou informace zpracovávány a vyhodnocovány, na jejich základě dochází k predikci výskytu možných problémů, případně k rychlé a přesné diagnostice vzniklých poruch.

3.5. Odstraňování havarijních stavů

- Zahrnuje odstraňování havarijních stavů, tj. stavů, při kterých systém neplní základní funkce nezbytné pro provoz aplikačního SW a jež nelze ani dočasně zabezpečit odpovídajícím náhradním způsobem. Za havarijní stav je považován takový výpadek funkčnosti informačních technologií, který zcela nebo z větší části ochromí provoz centrály, pobočky nebo celé organizační struktury Objednatele. Za havarijní stav nejsou považovány samostatné výpadky funkčnosti informačních technologií na jednotlivých pracovištích.

3.6. Profylaxe a průběžný servis IT

- Defragmentace disků
- Odstraňování dočasných souborů
- Kontrola systémových logů
- Kontrola volného místa na discích
- Čištění výpočetní techniky
- Aplikace fixů a patchů
- Modifikace systémových parametrů
- Odstraňování běžných poruch a závad nehavarijního charakteru

3.7. Podpora provozu HW a SW

- Služba HotLine - telefonická podpora vybraných pracovníků Objednatele vzhledem k provozu HW a SW při využití standardních telefonních linek, GSM, e-mailu a faxu
- Zajištění servisu HW a SW - zprostředkování oprav (záručních i pozáručních) HW a SW nedodaného Dodavatelem, který je majetkem Objednatele, zabezpečení oprav (záručních i pozáručních) HW a SW dodaného Dodavatelem
- Vytvoření a údržba informační dokumentace IT prostoru Objednatele - vytvoření a údržba informační dokumentace, včetně specifikací HW a SW na jednotlivých pracovištích, nastavení komunikací, adresových prostorů a přístupových metod, jmen a hesel jednotlivých dílčích částí IT.

3.8. Služby ochrany dat

- Zálohování dat - zahrnuje vytvoření a realizaci zálohovacích mechanismů na pracovišti Objednatele, včetně definice a určení zálohovaných dat a jejich archivačních dob a cyklů
- Antivirová ochrana - zahrnuje ochranu všech míst v IT prostoru Objednatele potenciálně napadnutelných počítačovými viry příslušnými antivirovými programy, jejich automatickou aktualizací a obnovu virové báze
- Ochrana proti neoprávněnému přístupu - zahrnuje stanovení základní politiky ochrany dat před neoprávněným přístupem jednak prostředky operačních systémů, jednak specializovanými HW a SW prostředky.

3.9. Dodávky HW a SW

- Zabezpečí Objednateli dodávky značkového HW, SW licencí a krabicového SW za zvýhodněných cenových a dodacích podmínek.

3.10. Vymezení kompetencí

- Pro bezproblémový chod plnění předmětu této smlouvy jsou stanoveny kompetence pracovníků Objednatele a Dodavatele pro vykonávání jednotlivých činností souvisejících s předmětem plnění této smlouvy. Tyto kompetence jsou uvedeny v Příloze číslo 2.

4. Způsoby realizace činností obsažených v předmětu smlouvy

4.1. Osobní návštěva pracovníka Dodavatele na pracovišti Objednatele

- Osobní servisní nebo konzultační návštěva pracovníka Dodavatele na pracovišti Objednatele.

4.2. Služba HotLine

- Slouží k řešení převážně jednoduchých uživatelských problémů on-line formou. Výjimečně může sloužit k řešení závažnějších problémů.

4.3. Služba Dálková správa

- Vzdálený přístup Dodavatele do systému Objednatele pomocí datových linek nebo internetu.
- Dálková správa slouží především pro konfiguraci, monitoring, profylaktické prohlídky, diagnostiku a odstraňování chyb nastavení HW a SW.
- Dálková správa umožňuje přímý přístup na servery, firewally a případně další síťová zařízení. Přístup na jednotlivé pracovní stanice je implementován pouze na přímou žádost zákazníka.

4.4. Řešení problematiky na pracovišti Dodavatele nebo na pracovišti třetích stran

- Provádění činností vedoucích k naplnění předmětu smlouvy na pracovišti Dodavatele nebo na pracovišti třetích stran, které není nutné nebo možné provádět na pracovišti Objednatele. Třetími stranami mohou být např. poskytovatelé datových linek, dodavatelé informačních systémů a jiného aplikačního SW, dceřiné společnosti, obchodní partneři a jiné subjekty, které jakýmkoliv způsobem souvisejí s informačními systémy Objednatele.

5. Způsob komunikace mezi Objednatelem a Dodavatelem, způsoby a formy předávání požadavků.

5.1. Řešení organizačních otázek, smluvních vztahů, reklamací, sporů a finančních otázek, objednávky zboží a služeb nespádajících do paušální platby

- Vzájemná komunikace v těchto oblastech je realizována odpovědnými osobami. Každá ze smluvních stran je povinna určit alespoň jednu takovou osobu. Nemí-li taková osoba určena, rozumí se takovou osobou jednatel společnosti.
- Konkrétní osoby jsou uvedeny v Příloze číslo 2.

5.2. Předávání požadavků na servisní zásah, hlášení havarijních stavů

- Pracovníci společnosti Objednatele předávají své požadavky výhradně pomocí e-mailu na pracoviště HelpDesku Dodavatele. V případě nefunkčnosti elektronické pošty předají požadavek na pracoviště HelpDesku telefonicky. Požadavky vznesené jinou formou nemusejí být pracovníky Dodavatele akceptovány.
- Kontaktní údaje a způsoby hlášení jednotlivých požadavků jsou uvedeny v Příloze číslo 2.

6. Práva a povinnosti Objednatele

6.1. Objednatel má právo:

- Kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb.
- Vyjadřovat se k odborné způsobilosti pracovníků Dodavatele podílejících se na správě IT a své případné připomínky k odborné způsobilosti sdělit Dodavateli.
- Kontrolovat zápisy o provedených službách v pracovních protokolech vytvořených pracovníky Dodavatele.

6.2. Objednatel je povinen:

- Poskytovat součinnost a podporu pracovníkům Dodavatele při plnění předmětu této smlouvy,
- Poskytnout technickou dokumentaci a instalační média obdržené se servisovanou částí IT,
- Kontrolovat měsíční pracovní protokol s popisem provedené práce a délkou jejího trvání; v případě nesouhlasu s jeho obsahem konzultovat tuto skutečnost s odpovědným pracovníkem Dodavatele,
- Umožnit pracovníkům Dodavatele a jeho případným subdodavatelům bezpečný přístup na pracoviště Objednatele a vytvořit jim odpovídající pracovní podmínky,
- Informovat ihned vedení společnosti Dodavatele o všech problémech vzniklých při plnění předmětu této smlouvy a o případné nespokojenosti s výkony pracovníků Dodavatele.

7. Práva a povinnosti Dodavatele

7.1. Dodavatel má právo:

- Přistupovat ke všem informacím Objednatele vztahujícím se k plnění předmětu této smlouvy,
- Poskytnout pouze omezenou či žádnou podporu zařízením, která jsou majetkem třetích stran,
- Využít k plnění předmětu smlouvy pracovníky svých subdodavatelů či partnerů, za které nese plnou odpovědnost, tak jako by to byli jeho zaměstnanci,
- Odmítnout instalaci nelegálního programového vybavení.

7.2. Dodavatel je povinen:

- Plnit řádně a včas veškeré povinnosti plynoucí z této smlouvy,
- Upozornit Objednatele na rozsah jím požadovaných služeb,
- Vyplnit po provedení činností pracovní protokol s vyznačením popisu a doby práce k fakturaci; tyto pracovní protokoly budou přikládány k daňovému dokladu za odpovídající fakturační období
- Zachovávat obchodní tajemství Objednatele,
- Upozornit Objednatele na všechny zjištěné skutečnosti, které mohou být zdrojem problémů při provozu IT.

8. Cena**8.1. Paušální měsíční platba**

- Cena za činnosti obsažené v předmětu této smlouvy je stanovena dohodou. Cena je uvedena jako měsíční paušální sazba na krytí nákladů spojených se zajištěním plnění předmětu smlouvy.
- Struktura platby, její celková výše a obsah jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.
- Výše paušálního měsíčního poplatku může být změněna na základě průměrné roční míry inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem, či na základě růstu nákladů podílejících se na tvorbě cen za tyto služby.

8.2 Platby nad rámec paušálního poplatku

- Ceny za činnosti a služby čerpané nad rámec měsíčního paušálního poplatku se řídí aktuálním Ceníkem služeb Dodavatele. Aktuální ceník služeb platný ke dni uzavření této smlouvy je uveden v Příloze č. 3.
- Ceník služeb bývá měněn v závislosti na růstu nákladů podílejících se na tvorbě cen za tyto služby.

8.3 Účtování odpracovaných hodin

- Při plnění činností obsažených v předmětu smlouvy je započítávána každá započatá půlhodina práce.

9. Splatnost**9.1. Faktury za paušální měsíční poplatek**

- Faktury za paušální měsíční poplatek budou vystavovány zpětně, vždy po ukončení měsíce, datem zdanitelného plnění je poslední den v měsíci. Splatnost těchto faktur je 14 dnů ode dne vystavení.

9.2. Faktury za služby přesahující rámec paušálního poplatku

- Faktury za služby přesahující rámec paušálního poplatku, budou vystavovány zpětně, vždy po ukončení měsíce, datem zdanitelného plnění je poslední den v měsíci. Splatnost těchto faktur je 14 dnů ode dne vystavení.

9.3. Faktury za dodaný HW nebo SW a za náklady spojené se servisem HW

- Faktury za dodaný HW nebo SW a za náklady spojené se servisem HW budou vystavovány po dodání a zprovoznění zařízení, datem zdanitelného plnění je datum podpisu předávacího protokolu. Dodavatel si vyhrazuje právo vystavit při specifických dodávkách zálohovou fakturu. Splatnost těchto faktur je 14 dnů ode dne vystavení

10. Místo plnění**10.1. Místa plnění předmětu smlouvy jsou následující:**

- sídlo a všechny organizační složky společnosti Dodavatele,
- sídlo a všechny organizační složky společnosti Objednatele,
- sídlo a všechny organizační složky třetích stran.

11. Zachování tajemství**11.1. Citlivé informace**

- Objednatel i Dodavatel se dohodli, že budou respektovat svá profesní tajemství a ostatní citlivé informace a nebudou o takových skutečnostech informovat třetí strany. Závazek mlčenlivosti bude trvat ještě dva roky po ukončení smluvního vztahu vzniklého na základě této smlouvy, pokud se Objednatel s Dodavatelem nedohodnou jinak. Za profesní tajemství nebo citlivé informace jsou považovány všechny údaje obchodního charakteru, které nejsou smluvními stranami veřejně prezentovány.

11.2. Oprávnění pracovníci Dodavatele a Objednatele

- Dodavatel i Objednatel se zavazují, že s citlivými daty druhé strany budou pracovat pouze pracovníci vázaní mlčenlivostí a že provedou taková organizační a technická zabezpečení, aby nedošlo k jakémukoliv úniku citlivých dat.

12. Sankce a odpovědnost za škodu**12.1. Sankce**

- Sankce za zjevné vyjádření citlivých informací činí Kč 50.000 za každý samostatně posuzovaný případ.
- Sankcí za opakované nedodržení reakční doby ze strany Dodavatele je poměrné snížení měsíčního paušálu až do jeho celkové výše. Poměrným snížením se pro účely této smlouvy rozumí poměr mezi opožděnými zásahy Dodavatele k celkové úrovni plnění předmětu této smlouvy Dodavatelem.

12.2. Odpovědnost za škodu

- Dodavatel odpovídá za škody vzniklé prokazatelným neodborným zásahem svých pracovníků do IT Objednatele
- Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé neodbornými zásahy do IT ze strany pracovníků Objednatele nebo za zásahy provedené bez předchozího souhlasu Dodavatele, dále nezodpovídá za škody vzniklé lehkovážným počínáním uživatelů IT, zejména přístupem na rizikové internetové stránky, otvíráním podezřelých emailových příloh, reagováním na podvržené emaily a podobně
- Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé vyzrazením přístupových jmen a hesel ze strany pracovníků Objednatele
- Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé cíleným hackerským útokem zvenčí, působením počítačového viru nebo jiné technologické hrozby, nebylo-li k zabezpečení IT prostředí Objednatele použito všech legálně zakoupených, implementovaných a aktualizovaných bezpečnostních SW a HW prostředků.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Platnost a účinnost smlouvy

- Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dne 01.01.2022, je uzavřena na dobu neurčitou, a jakékoliv dodatky či změny je nutno provádět výhradně písemnou formou.
- Uzavřením této smlouvy končí automaticky platnost předchozích smluv uzavřených mezi Dodavatelem a Objednatelem na obdobné činnosti kryté touto smlouvou, není-li stanoveno jinak.

13.2. Zánik smlouvy

- Smlouva zaniká dohodou smluvních stran, která musí být uzavřena písemně. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Vypověď musí být provedena písemně a musí být prokazatelně doručena druhé straně.

13.3. Výpovědní doba

- Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

13.4. Přenesení odpovědnosti

- Nerespektování a nerealizování organizačních a investičních doporučení Dodavatele směrem k využívaným informačním technologiím (ochrana přístupových jmen a hesel, přístup neoprávněných osob, náhrada zastaralého a nevyhovujícího hardware, nákup potřebných softwarových licencí apod.), může vést k iniciování jednání o změně podmínek fungování této smlouvy.
- Dodavatel nezodpovídá za úplnost licenčního pokrytí SW vybavení Objednatele

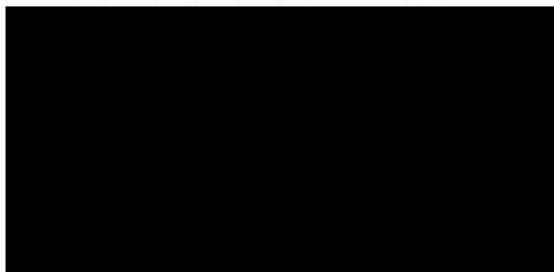
13.5. Počet vyhotovení a doložka

- Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Objednatel a jeden Dodavatel. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy č. 1–3.
- V souladu s § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) byla tato smlouva projednána a schválena na R8/081 schůzi RMČ Brno-jih konané dne 15.9.2021.
- Objednatel se zavazuje, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., v platném znění, tuto smlouvu v registru smluv po jejím podpisu druhou smluvní stranou zveřejnit.

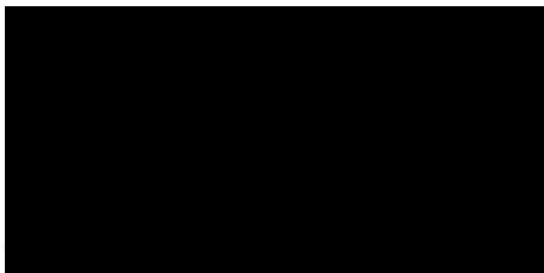
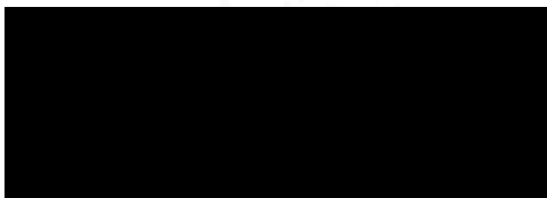
14. Přílohy

- č. 1 Další činnosti neuvedené v Předmětu smlouvy
- č. 2 Kontaktní údaje, způsob předávání požadavků, vymezení kompetencí
- č. 3 Cena

V Brně dne 12.10.2021



za Objednatele


Příloha č. 1

Smlouvy o servisní podpoře informačních technologií organizace č. 220101-01

Další činnosti neuvedené v předmětu smlouvy

Další činnosti, které budou prováděny v rámci plnění předmětu této smlouvy a nejsou vysloveně uvedeny v bodě 2.1. této smlouvy:

- Dodavatel a Objednatel se nedohodli na žádných činnostech, které by měly být uvedeny v tomto odstavci.

Další činnosti, které nebudou prováděny v rámci plnění předmětu této smlouvy a nejsou vysloveně uvedeny v bodě 2.2. této smlouvy:

- Dodavatel a Objednatel se nedohodli na žádných činnostech, které by měly být uvedeny v tomto odstavci.

Příloha č. 2

Smlouvy o servisní podpoře informačních technologií organizace č. 220101-01

Kontaktní údaje, způsob předávání požadavků, vymezení kompetencí

Kontaktní údaje Objednatele:	
Statutární zástupce	Mgr. Josef Haluza
Odpovědná osoba – plnění předmětu smlouvy	Mgr. Vladimír Vařeka
Odpovědná osoba – činnosti nad rámec předmětu smlouvy	Mgr. Vladimír Vařeka
Odpovědná osoba – řešení sporů, reklamací, stížností, finanční otázky	Mgr. Vladimír Vařeka
Adresa:	ÚMČ Brno-jih Mariánské náměstí 152/13 617 00 Brno
Telefon 1:	+420 545 427 511
Telefon 2:	---
E-mail:	podatelna@brno-jih.cz

Kontaktní údaje Dodavatele:		
	Statutární orgán	Ing. Jiří Zajíc
	Odpovědná osoba – plnění předmětu smlouvy	Vojtěch Borkovec, Mgr. Petr Dvořák
	Odpovědná osoba – činnosti nad rámec předmětu smlouvy	Ing. Jiří Zajíc
	Odpovědná osoba – řešení sporů, reklamací, stížností, finanční otázky	Ing. Jiří Zajíc
	Adresa:	CALYX, spol. s r.o. Česká 134, 664 31 Česká Kancelář Praha: 5. května 65, 140 00 Praha
1	Web	https://www.calyx.cz
2	E-mail	helpdesk@calyx.cz
3	Telefon 1 / telefon 2	+420 541 226 157 / +420 541 226 158
4	GSM	+420 721 553 061
Informace pro vyplnění požadavku		
5	Název zákazníka	UMCJIH
6	Havárie	HAV
7	Běžná porucha	BEP
8	Objednávka	OBJ
9	Dotaz	DOT
10	Reklamace	REK
11	Urgence	URG
12	Jiné	JIN

Způsob předávání požadavků:

Vznesení požadavku na pracovníky Dodavatele:

- e-mailem (2)
- telefonicky (3), popř. (4)

Vymezení kompetencí:

- Pracovníci Objednatele nejsou oprávněni provádět bez vědomí a souhlasu Dodavatele jakékoliv instalace nebo konfigurační změny vyžadující oprávnění administrátora
- Pracovníci Objednatele nejsou oprávněni provádět zásadní konfigurační změny (konfigurace síťových tiskáren, změna síťových nastavení, instalace/odinstalace částí systému či aplikačního programového vybavení atd.) ani u těch operačních systémů, kde k těmto činnostem není vyžadováno oprávnění administrátora
- Tato ustanovení se nevztahují na osobu pověřenou Objednatelem pro provádění těchto činností.

Příloha č. 3

Smlouvy o externí správě informačních technologií organizace č. 220101-01

Cena (veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH)

Lokality zahrnuté do správy IT:

Spravovaná lokalita nebo skupina uživatelů	Orientační počet uživatelů IT	Orientační počty IT prostředků		Počet vlastních IT pracovníků
		Pracovní stanice	Servery fyzické/virtuální	
Mariánské náměstí 152/13. Brno	cca 50	cca 50	1/2	0

Doba poskytování služby:

Den	Čas	A/N
Pondělí – pátek – poskytování služeb dle předmětu smlouvy (Část IV)	08:00 – 16:30 hod.	Ano
Pondělí – pátek – telefonická podpora v případě havárie, využití vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby	06:00 – 08:00 hod. 16:30 - 18:00 hod.	Ne***
Sobota – telefonická podpora v případě havárie, využití vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby	08:00 – 14:00 hod.	Ne***
Sobota – telefonická podpora v případě havárie, využití vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby	06:00 – 18:00 hod.	Ne***
Neděle – telefonická podpora v případě havárie, využití vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby	06:00 – 18:00 hod.	Ne***
Státní svátky – telefonická podpora v případě havárie v lokalitě Brno, využití vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby	06:00 – 18:00 hod.	Ne***

*** Objednatel může v případě potřeby kontaktovat servisního technika Dodavatele i mimo standardní pracovní dobu, ovšem bez záruky adekvátní či jakékoliv odezvy. Adekvátní reakce je garantována pouze v případě, je-li servisní podpora mimo standardní pracovní dobu zahrnuta v pravidelné měsíční platbě.

Případné pravidelné návštěvy pracovníka Dodavatele na pracovištích Objednatele a jejich termíny jsou předmětem dohody.

Maximální reakční doby pro započítání servisního zásahu od nahlášení problému:

Událost	Způsob / Doba
Podstatné omezení funkčnosti nebo nemožnost užívat informační systém nebo základní funkce sítě včetně přístupu do internetu a e-mailových služeb v lokalitě Brno	osobně / do 4 hod.
	vzdálená správa. / do 2 hod.
	HotLine / do 1 hod.
Podstatné omezení funkčnosti nebo nemožnost užívat informační systém nebo základní funkce sítě včetně přístupu do internetu a e-mailových služeb mimo lokalitu Brno	nespecifikováno
	nespecifikováno
	nespecifikováno
Počátek řešení běžného uživatelského požadavku	do 72 hod.

Cena:

Měsíční platba	18
Cena zahrnuje	garantovaných až 18 hodin servisních prací zahrnující činnost v části 3 smlouvy garantované až 5 výjezdů v rámci města Brna garance počátku řešení havarijního stavu dle tabulky výše blokování určených pracovníků Objednatele pro potřeby Objednatele diferencovaný přístup k řešení problematiky správy IT na základě složitosti použitých technologií náklady na udržování virtuálních spojů pro dálkovou správu, včetně licencí komunikačního SW webhostingové služby (provoz jedné statických www stránek, více dle domluvy), bude-li je Objednatel vyžadovat e-mailové služby za zvýhodněnou cenu (prostor na poštovním serveru s možností stahovat poštu pomocí poštovního klienta nebo přístupu přes www prohlížeč), bude-li je objednatel vyžadovat monitoring kritických systémů, obsahu logů, zaplněnosti diskového prostoru, zálohovacích procesů apod., speciálním softwarem využití služeb Dohledového centra v režimu 8/5 neomezená telefonická HotLine, délka telefonické konzultace týkající se jednoho problému nesmí přesáhnout 5 minut vedení dokumentace o IT prostoru zákazníka
Cena nezahrnuje	19. a další hodiny servisních prací 6. a další výjezdy v rámci města Brna výjezdy mimo město Brno činnosti neuvedené v části 3 smlouvy

Ceník služeb

Služba / činnost	Cena pro nesmluvního zákazníka	Cena pro smluvního zákazníka při přečerpání obsahu paušální platby
Poradenství v oblasti IT	1 490 Kč/hod.	890 Kč/hod.
Implementace nových IT	1 490 Kč/hod.	
Profylaxe a průběžný servis	1 290 Kč/hod.	
Podpora provozu HW a SW	1 290 Kč/hod.	
Odstraňování havarijních stavů	1 490 Kč/hod.	
Jednorázové programátorské práce	890 Kč/hod.	650 Kč/hod.
Úprava statických WWW stránek	750 Kč/hod.	
Doprava v rámci města Brna	450 Kč	400 Kč
Doprava v rámci města Prahy	550 Kč	500 Kč
Doprava mimo města Brno a Praha	16 Kč/km	12 Kč/km
Reakce na každý jednotlivý servisní zásah vyžádaný mimo standardní pracovní dobu, není-li zahrnuto v pravidelné měsíční platbě	1 600 Kč	1 190 Kč
Práce v pracovní den v době 18:00-06:00 hod.	+ 100 %	+ 50 %
Práce v den pracovního volna a pracovního klidu	+ 100 %	+ 50 %