

Příloha č. 1

Specifikace poskytovaných služeb, ceník a další ujednání

1. Poskytované služby

Oblast služeb	Charakteristika poskytovaných služeb v oblasti
LAN infrastruktura <ul style="list-style-type: none">• Switche C9200-48P-A• Switche C9500-24Y4C-A	- dohled běžného provozu (proaktivní monitoring) - běžné změny konfigurace prvků * - záruční a pozáruční servis ** - diagnostika a odstraňování problémů
WiFi infrastruktura <ul style="list-style-type: none">• AP C9115AXI-E• WLC AIR-CT3504-K9	- dohled běžného provozu (proaktivní monitoring) - běžné změny konfigurace prvků * - záruční a pozáruční servis ** - diagnostika a odstraňování problémů
Firewall <ul style="list-style-type: none">• PAN-PA-820	- dohled běžného provozu (proaktivní monitoring) - běžné změny konfigurace prvků * - záruční a pozáruční servis ** - diagnostika a odstraňování problémů
Dohledový systém <ul style="list-style-type: none">• Zabbix• NetDisco	- údržba a běžné úlohy správy systémů - záruční a pozáruční servis serveru Dell PowerEdge T140 **
Kvartální reporting služby	- formou sestavy výkazu provedených prací
Zálohování	- záloha konfigurace aktivních síťových prvků (LAN, WiFi, Firewall)
Konzultace	- konzultace běžného provozu
Dokumentace	- vedení a udržování základní dokumentace spravovaných infrastrukturních systémů (viz výše)***)
Zajištění SLA	- viz čl. 6 této přílohy

*) To znamená takové změny, které nejsou prováděny za účelem dosažení nových funkcionalit.

***) Záruka na hardware entity je dána buď tzv. doživotní zárukou nebo na základě explicitně zakoupeného „supportního“ kontraktu výrobce.

****) Jednotlivé části dokumentace budou uloženy na úložišti poskytovatele a na vyžádání bez zbytečného odkladu poskytnuty objednateli v aktuální verzi. Dokumentace bude popisovat aktuální nastavení a zapojení síťových technologií. Součástí dokumentace rovněž bude IP adresní plán.

2. Rozsah poskytovaných služeb

2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat výše uvedené služby formou „All inclusive“ dle bodu 1 v následujícím rozsahu:

- Servisní zásahy a proaktivní monitoring,
- zajištění SLA.

Pro zajištění záruky na hardware entity je Objednatel povinen zajistit podporu dle licenčních a obchodních podmínek výrobce a tuto zpřístupnit Poskytovateli. V opačném případě není možno „záruční a pozáruční servis“ zajistit.

3. Cena

3.1 Objednatel se zavazuje poskytovateli hradit za poskytované služby níže uvedenou cenu:

36 000,- Kč bez DPH měsíčně za poskytované služby CELKEM.

3.2 Hodinová sazba poskytovaných služeb mimo rozmezí pro poskytování služeb (viz bod 6.8 této přílohy) je stanovena ve výši [REDAKCE] Kč za každou započatou hodinu.

4. Způsob plnění služeb

4.1 Poskytovatel poskytuje objednateli ujednané služby způsobem odpovídajícím jejich povaze, tj. průběžně/proaktivně, či na výzvu objednatele.

4.2 Ujednané služby jsou přednostně poskytovány vzdáleným přístupem či telefonicky a v případě, že tento způsob není v daném případě možný, tak jsou služby poskytovány v místě plnění.

5. Způsob vyžádání služeb

5.1 Objednatel je povinen kontaktovat poskytovatele za účelem vyžádání služeb těmito způsoby:

- [REDAKCE]
- [REDAKCE]
- [REDAKCE]

5.2 Pracovníci objednatele oprávnění k vyžádání služeb:

- [REDAKCE]
- [REDAKCE]
- [REDAKCE]
- [REDAKCE]

5.3 Jiný způsob vyžádání služeb ze strany objednatele, než výše uvedený, nezakládá prodlení na straně poskytovatele.

6. SLA pro poskytování služeb

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

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

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

6.2 Řešení **ostatních požadavků**:

- rozmezí poskytování služeb: pracovní dny pondělí až pátek: 8:00 – 17:00 hod.,

- reakční doba / zahájení řešení: 8 hodin,
- lhůta pro vyřešení: 6 hodin.

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

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

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

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

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

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

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

7. Místo plnění

Smluvní strany ujednaly, že služby poskytované na základě servisní smlouvy a této přílohy budou zhotovitelem poskytovány v lokalitě U Jezu 525/4, 460 01 Liberec (budova D Krajského úřadu Libereckého kraje).

V Liberci dne

V Liberci dne

.....
ARR – Agentura regionálního rozvoje, spol. s r.o.
Philipp Roden
Ředitel sekce ARR pro podnikatelský inkubátor

.....
NET-SYSTEM s.r.o.
Ing. Jiří Simon
jednatel