

Příloha k servisní smlouvě číslo 2022-2-1

Tato příloha definuje rozsah preventivních servisních prací na prvcích IT, dostupnost techniků a techniky a při řešení servisních incidentů a požadavků vyplývajících ze správy a údržby v rozsahu smlouvy 2022-2-1.

▪ Časový rámec a místo poskytovaných služeb

Dostupnost služeb je definována v pracovních dnech mezi 8 - 17 hodinou. Mimo tento rámec je dostupnost služeb po dohodě, za zvýšenou cenu. Místo poskytování služeb je Výchovný ústav Střílky a přilehlá pracoviště.

▪ Garantovaná doba odezvy

V případě havárie serverů, nefunkčnosti sítě, serverových aplikací a služeb, elektronické pošty je garantována doba odezvy 1 hodina, přítomnost technika v místě instalace do 5 hodin, pokud je třeba nebo je vyžádána.

Započetím řešení se rozumí zahájení prací na odstranění závad, které může probíhat fyzicky u objednatele nebo dálkově, pokud to okolnosti umožňují. O tom, kdy byla zahájena servisní činnost, bude informována osoba, která zadala požadavek na servisní zásah.

Na běžné servisní požadavky (běžná údržba, instalace sw... vyžádaná uživatelem) je doba reakce nejpozději následující pracovní den.

▪ Dopravné

V ceně měsíčního paušálu jsou 4 výjezdy technika na místo servisu. Další požadavky by byly zpoplatněny běžnou sazbou. Výjezd je zpoplatněn i v případě, že jde o urgentní zásah mimo plánovanou činnost, vyžádaný ze strany zákazníka.

Dopravné se nezapočte, pokud by šlo o opravu nebo reklamaci nebo dodávku nové techniky typu PC, server...

Cena za výjezd k plánovanému servisu server, havarijní situaci nebo instalaci nových zařízení je zahrnuta v paušálním poplatku. Cena za ostatní výjezdy mimo běžná místa poskytování služeb je 10Kč / km bez DPH.

▪ Náhradní technika

Náhradní zařízení (viz tabulka.) bude poskytnuto v čase, který je definován jako garantovaná doba odezvy. Technika slouží na překlenutí havarijní situace. Uvedení do chodu, konfigurace a obnovení systémů a dat je práce provedená nad rámec paušální platby.

Tato technika bude schopná plnit všechny funkce provozované objednatelem, ale její výkon a kapacita nemusí být identická.

▪ Cena preventivních servisních prací

Cena za preventivní servisní práce, zabezpečení dostupnosti servisu, náhradní techniky a paušální úhrada cestovních nákladů na úkony spojené s plněním smlouvy je stanovena na:

6.000,- Kč měsíčně.

