

Smlouva

Technická podpora a servisní činnost

Dodavatel/Zhotovitel	Objednatel
Base System spol. s r.o. Jednořadová 1051/53 160 00 Praha 6 [REDACTED] IČ: 25310496 DIČ: CZ25310496 T [REDACTED] E: [REDACTED] Datová schránka: [REDACTED] Bankovní spojení: [REDACTED]	Domov pro seniory Hustopeče, příspěvková organizace Hybešova 1497/7 Hustopeče 693 01 [REDACTED] IČ: 14120097 T [REDACTED] E: [REDACTED] Datová schránka: [REDACTED] Bankovní spojení: [REDACTED]

Předmět smlouvy: technická podpora a zásahy servisních techniků pro odstraňování poruch a závad dle schémat a v termínech u instalovaných technologií ICT, které jsou dohodnuty

- Správa systémů a zařízení, určení reakční doby SLA – služba s garantovanou dobou odezvy, s povinností vybraného zhotovitele zahájit činnosti spojené s opravou zařízení a služeb v předem stanoveném čase.

Služby SLA s garantovanou dobou zásahu

- Ve střední prioritě do 5 dnů od zadání požadavku, režim 24/7
- Ve vysoké prioritě do 48 hodin od zadání požadavku, režim podpory 24/7

Pravidelné servisní činnosti

Měsíčně – prostřednictvím vzdálené správy kontrola zařízení, provedení zápisu o kontrole a zaslání na helpdesk (v rámci SLA)

Dle požadavku – fyzická návštěva objektu s provedením dohledu nad zařízeními a provedení kontrol dle rozpisu včetně zápisu servisní činnosti do protokolu a zaslání na helpdesk

Ročně – provedení revize všech systémů a vystavení protokolu

- Průběžné informování od zhotovitele o stavu instalovaných technologií



Systém SLA a nadstandardní péče

- Poskytnutí nadstandardní péče formou přidělení kvalifikovaného zaměstnance systémem 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Evidence všech servisních případů, včetně dialogu se zákazníkem o provedených úkonech a případné fotodokumentace pod účtem klienta na helpdesku.
- **Odpovědnost přiděleného pracovníka** za řešení všech hlášených závad prostřednictvím Helpdesku, pravidelné informování o stavu provozu instalovaných systémů a jejich provozu a včetně možných návrhů na zlepšení provozu systémů, nové požadavky. Provádění periodických a mimořádných analýz a auditů provozu úložných zařízení. Uplatňování bezpečnostních záplat v systémech, návrhy a provádění odpovídajících opatření souvisejících s bezpečností úložných systémů. Analýza provozních logů těch prvků systémových zařízení, serverů a uložišť, pro které bude zajišťována technická podpora.

Platební podmínky

- Účtováno bude jednou měsíčně do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění.

Cena – poptávaných služeb bude rozdělena na dvě části:

■ Za držení pohotovosti SLA 24/7 – měsíční paušál ■

- **Ostatní práce odpracované zhotovitelem** (k pracím provedeným prostřednictvím vzdálené správy nebude účtována doprava a čas na cestě)

priorita	montážní práce čl./hod. (v Kč)	SW a HW práce čl./hod. (v Kč)	Doprava (v Kč/km)	čas na cestě čl./hod. (v Kč)
střední priorita (do 5dnů)	■	■	■	■
vysoká priorita (do 48 hod.)	■	■	■	■

Způsob vyžádání technické podpory a kontakty

- Bude uveden primární kontakt pro realizaci servisních povinností dostupný online na adrese <https://basesystem.freshdesk.com>, a také možnost i telefonicky kontaktovat.
- Navázání kontaktu ve stanovené lhůtě – do 5 dnů ve střední prioritě a do 48 hodin ve vysoké prioritě.
Pověřené kontaktní osoby oprávněné kontaktovat zhotovitele v jeho service ticket systému a po předchozí dohodě i telefonicky z jejich tel. čísel jsou:

■

Obě strany se zavazují svým podpisem, že se seznámili s celým obsahem této smlouvy a souhlasí s ní. Změny a doplňky této smlouvy jsou možné jen za předpokladu písemné dohody a oboustranného podpisu.

Smlouva je uzavřena na období od 1.6.2023 do 31.5.2024

V Hustopečích dne 1.6.2023

V Praze dne 1.6. 2023

.....
Za objednatele

[Redacted signature]

.....
Za dodavatele

[Redacted signature]