

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mezi:

I.

Smluvní strany

Objednatel: Brněnské komunikace a.s.
se sídlem, Renesná třída 787/1a, 639 00 Brno - Štýřice
IČO: 60733098
DIČ: CZ60733098
bankovní spojení: [REDAKCE]
účet č. [REDAKCE]
zapsán v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1479
zastoupen Ing. Ludkem Borovým, generálním ředitelem, na základě plné moci
ve věcech technických: [REDAKCE]
[REDAKCE]
středisko 1800 – oddělení výpočetní techniky
číslo smlouvy objednatele: 1800-13000495

a

Poskytovatel: CALYX, spol. s r.o.
se sídlem č.p. 134, 664 31 Česká
IČO: 25561014
DIČ: CZ25561014
bankovní spojení: [REDAKCE]
účet č.: [REDAKCE]
zapsán dne v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 33646
zastoupen Ing. Jiřím Zajícem, [REDAKCE]
číslo smlouvy poskytovatele: 240101-01

II.

Předmět smlouvy

- (1) Předmětem této smlouvy o poskytování služeb je poskytování služeb spočívajících v poskytování podpory provozu informačních a komunikačních technologií, správě infrastruktury v souladu s podmínkami této smlouvy o poskytování služeb (dále také jen „smlouva“) a se zadávacími podmínkami veřejné zakázky na tyto služby s názvem „**Poskytování podpory provozu informačních a komunikačních technologií, správa infrastruktury**“, v jejímž rámci je tato smlouva uzavírána (dále jen „služba“).
- (2) Podrobná specifikace poskytovaných služeb je vymezena v příloze č. 1 této smlouvy – technické specifikaci služeb (činností).
- (3) Rozsah plnění dle této smlouvy nepřesáhne celkovou fixní částku **1.990.000,- Kč bez DPH**.
- (4) Poskytovatel se zavazuje, že dostupnost plnohodnotné služby správy IT v pracovních dnech bude v době 08:00 – 16:30 hodin.
- (5) Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí, aby objednatel mohl telefonicky nahlásit poruchy ve všední dny v době 06:00 – 08:00 a v době 16:30 – 18:00 s využitím následné telefonické podpory, vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby.

- (6) Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí, aby objednatel mohl telefonicky nahlásit ve volných dnech, po nichž následuje pracovní den, v době 06:00 – 18:00 s využitím následné telefonické podpory, vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby.
- (7) Součástí plnění poskytovatele mohou být i služby, o kterých, ač nejsou v této smlouvě výslovně uvedeny, je poskytovateli známo, nebo s ohledem na jeho odbornost mělo být známo, že jejich poskytnutí je pro splnění účelu této smlouvy nezbytné.

III.

Termín poskytnutí služeb a místo plnění

- (1) Poskytování služeb bude zahájeno: dnem nabytí účinnosti smlouvy, nejdříve však od 01.01.2024.
- (2) Poskytování služeb bude ukončeno: 31.12.2027, nebo do vyčerpání částky dle čl. II. odst. 3 této smlouvy, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- (3) Každá jednotlivá služba bude zahájena bez zbytečného odkladu, a v reakční době do 2 hodin od nahlášení.
- (4) Místo plnění: Brno nebo přímo sídlo Objednatele.
- (5) Lhůta plnění dle odst. 3 tohoto článku může být prodloužena v případě vzniku nepředvídatelných a zároveň neodvratitelných okolností vzniklých nezávisle na vůli poskytovatele, zejména pak např. vyšší moci. Nepředvídatelnou okolností je okolnost, o které poskytovatel nevěděl a ani nemohl vědět. Poskytovatel je v takovém případě povinen při vzniku takové nepředvídatelné okolnosti ihned písemně požádat objednatele o uzavření dodatku k této smlouvě za účelem změny lhůty plnění, pokud tak ihned neučiní, platí, že nepředvídatelná a neodvratitelná okolnost nevyvolala potřebu změny lhůty plnění. Avšak ani při prokázání vzniku nepředvídatelných a zároveň neodvratitelných okolností vzniklých nezávisle na vůli poskytovatele však nemá poskytovatel na uzavření dodatku k této smlouvě a prodloužení lhůty k plnění právní nárok.

IV.

Cena za poskytování služeb

- (1) Cena za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb v místě plnění a blíže upřesněných v příloze č. 1 byla dohodou smluvních stran stanovena na:

Cena za 1 měsíc bez DPH:	39 000 Kč
DPH 21%:	8 190 Kč
Cena za 1 měsíc včetně DPH	47 190 Kč

- (2) Uvedená cena je cenou nejvýše přípustnou, zahrnuje veškeré náklady a vedlejší výkony nutné k řádnému poskytování služeb a nelze ji zvýšit ani pod vlivem změny cen vstupů nebo jiných vnějších podmínek.
- (3) Ke změně ceny může dojít pouze v případě dodatečných změn v rozsahu poskytovaných služeb odsouhlasených oběma smluvními stranami nebo pokud v průběhu poskytované služby dojde ke změně sazeb daně z přidané hodnoty.

V.

Platební podmínky

- (1) Objednatel uhradí smluvní cenu postupně, placením skutečně a řádně provedených služeb v jednotlivých měsících, na základě soupisu skutečně provedených služeb potvrzeného oběma smluvními stranami.

- (2) Faktura je daňovým dokladem a musí být vystavena v souladu s § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje dodat fakturu objednateli na email: [REDAKCE] nebo na adresu společnosti Brněnské komunikace a.s., Renneská třída 787/1a, 639 00 Brno – Štýřice.
- (3) Poskytovatel se zavazuje na daňovém dokladu pro platbu ceny služeb uvádět pouze bankovní účet, který určil správci daně ke zveřejnění v registru plátců a identifikovaných osob. Poskytovatel a objednatel se dohodli, že pokud bude na daňovém dokladu uveden jiný bankovní účet než ten, který je zveřejněn správcem daně v registru plátců a identifikovaných osob, objednatel je oprávněn provést úhradu daňového dokladu na tento účet zveřejněný podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a nebude tak v prodlení s úhradou ceny služeb. Pokud by objednateli vzniklo ručení v souvislosti s neplněním povinností poskytovatele vyplývajících ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.
- (4) Objednatel je oprávněn vrátit fakturu poskytovateli až do data její splatnosti, jestliže obsahuje neúplné nebo nepravdivé údaje. Při nezaplacení takto nesprávně vystavené a doručené faktury není objednatel v prodlení se zaplacením. Poskytovatel je povinen fakturu řádně opravit a doručit ji objednateli s novou lhůtou splatnosti.
- (5) Každá faktura je splatná do 30 dnů od jejího doručení objednateli.
- (6) Poskytovatel je povinen uvádět na všech daňových dokladech (fakturách) číslo objednávky, číslo smlouvy objednatele a číselný kód Klasifikace produkce (CZ-CPA).
- (7) Zálohové platby se nesjednávají.

VI.

Další povinnosti smluvních stran

- (1) Poskytovatel je povinen dodržovat právní a technické podmínky vyplývající ze závazných platných právních předpisů, vyhlášek a norem.
- (2) Poskytovatel je povinen zajistit autorskoprávní nezávadnost plnění. Pokud poskytovatel při plnění této smlouvy užije výsledek činnosti třetího subjektu chráněný právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, autorským právem apod., a uplatní-li oprávněná osoba z tohoto titulu své nároky vůči objednateli, poskytovatel provede na své náklady vypořádání majetkových důsledků a je odpovědný za jakoukoli újmu způsobenou objednateli.

VII.

Předání a převzetí služby

- (1) Předání a převzetí bude sepsáno a potvrzeno předávacím protokolem vyhotoveným za součinnosti obou smluvních stran.
- (2) U předávacího řízení je poskytovatel povinen doložit veškeré potřebné doklady, a to zejména reportní listy uvedených činností.

VIII.

Odpovědnost za vady

- (1) Poskytovatel odpovídá za odbornou úroveň poskytovaných služeb dle této smlouvy. Právo na náhradu újmy vzniklé neodborným provedením poskytovaných služeb se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Poskytovatel tímto čestně prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této smlouvy a je účasten pojištění z odpovědnosti za újmu vzniklou jinému v souvislosti s poskytováním služeb.

IX. Další ujednání

- (1) Smluvní strany se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu druhé strany nevyzradí třetím osobám technické ani obchodní informace druhé strany, které se dozvěděly v souvislosti s plněním dle této smlouvy.
- (2) Kontaktní osobou objednatele je [REDACTED]
- (3) Kontaktní osobou poskytovatele je [REDACTED]
- (4) Kontaktní údaje poskytovatele pro hlášení poruch a havarijních stavů objednatele jsou: tel. [REDACTED]
[REDACTED]
- (5) Poskytovatel se zavazuje (v prostorách a na pracovištích objednatele) postupovat při plnění této smlouvy s odbornou péčí a zavazuje se dodržovat právní a technické předpisy a ostatní podmínky uložené mu smlouvou nebo veřejnoprávními orgány a dále zejména tato ustanovení:
 - § 100 a násl. zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů,
 - nařízení vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků, ve znění pozdějších předpisů,
 - nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví zaměstnanců při práci, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů,tak, aby byla zajištěna bezpečnost pracovníků poskytovatele a třetích subjektů po celou dobu poskytování služeb.
- (6) Poskytovatel je povinen upozornit objednatele ihned na nesprávnost jeho pokynů nebo podkladů, jinak odpovídá objednateli za újmu tím způsobenou.
- (7) Poskytovatel je povinen plnit veškeré zákonné povinnosti v oblasti BOZP ve smyslu § 101 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, ve vazbě na zákon č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, ve znění pozdějších předpisů, zejména zakotvené v § 16 písm. b) tohoto zákona, a prováděcí nařízení vlády č. 591/2006 Sb., o bližších minimálních požadavcích na bezpečnost a ochranu zdraví při práci na staveništích, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je dále povinen zajistit zejména dodržování veškerých bezpečnostních, hygienických a ekologických opatření a opatření vedoucích k požární ochraně, a to v rozsahu a způsobem stanoveným příslušnými právními předpisy.
- (8) Poskytovatel odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví při práci pracovníků realizující sjednané služby, přitom je povinen všechny tyto osoby vybavit ochrannými pracovními pomůckami. Dále je povinen provést u svých pracovníků vstupní školení o BOZP a o požární ochraně, jakož i zajistit, aby byla taková školení provedena i u svých subdodavatelů a jejich pracovníků. Tato školení je povinen průběžně obnovovat a kontrolovat u veškerých pracovníků znalosti o BOZP a o požární ochraně.
- (9) Poskytovatel je povinen provádět vlastní dozor a soustavnou kontrolu nad dodržováním všech zásad BOZP a požární ochrany. Přitom je povinen dbát pokynů koordinátora BOZP objednatele a poskytnout mu veškerou zákonem upravenou součinnost k zajištění povinností v oblasti BOZP.
- (10) Dojde-li v rámci plnění této dohody či při činnostech s ní souvisejících k jakémukoliv úrazu, je poskytovatel povinen zabezpečit jeho vyšetření a sepsání příslušného záznamu o takové události. Objednatel je povinen poskytnout za tímto účelem poskytovateli nezbytnou součinnost.
- (11) Poskytovatel i objednatel jsou povinni se navzájem informovat o tom, že se dostali do úpadku ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- (12) Poskytovatel prohlašuje, že neumožňuje výkon nelegální práce ve smyslu zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a ani neodebírání žádné plnění od osoby, která by výkon nelegální práce umožňovala. V případě, že se toto prohlášení ukáže v budoucnu nepravdivým a vznikne ručení objednatele ve smyslu ust. zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.

(13) Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle ustanovení § 1765 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

X. Sankce

- (1) Jestliže se objednatel bezdůvodně opozdí s platbou ceny poskytovaných služeb, může po něm poskytovatel uplatňovat úrok z prodlení ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- (2) V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb nebo s jejich předáním bez zavinění objednatele může objednatel po poskytovateli uplatňovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý jednotlivý případ prodlení a za každý započatý den prodlení.
- (3) V případě, že poskytovatel poruší své povinnosti dle čl. VI., IX. nebo XIII., může po něm objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení.
- (4) Při prodlení poskytovatele s odstraněním vady poskytovaných služeb může objednavatel po poskytovateli uplatňovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení.
- (5) Při prodlení poskytovatele s odstraněním vady poskytovaných služeb, a hrozí-li nebezpečí újmy velkého rozsahu (havárie), může po něm objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč denně za každou takovou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
- (6) V případě provádění služby poddodavatelem, pro kterého objednatel neudělil souhlas, je-li souhlas v této smlouvě vyžadován, nebo poddodavatelem, který nebyl objednateli oznámen, je-li oznámení v této smlouvě vyžadováno, může po poskytovateli objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 40.000,- za poddodavatele.
- (7) Poskytovatel je povinen zabezpečit prokazatelné proškolení každého pracovníka vč. pracovníků subdodavatele v prostorách objednatele s předpisy BOZP. V případě, že pracovník poskytovatele poruší předpisy BOZP nebo požární ochrany v prostorách objednatele, může po poskytovateli objednatel uplatnit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč. Do doby zaplacení této pokuty poskytovatel nepustí takového pracovníka do prostor objednatele.
- (8) Dojde-li ze strany poskytovatele k porušení smluvní povinnosti, která není výslovně zajištěna smluvní pokutou, může po poskytovateli objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý případ takového porušení smluvní povinností.
- (9) Smluvní pokuty jsou započitatelné vůči peněžitým závazkům souvisejících s touto smlouvou.
- (10) Sjednané smluvní pokuty zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně újma.
- (11) Nároky na náhradu újmy nejsou dotčeny ani kompenzovány zaplacením sankcí dle této smlouvy.
- (12) Je-li vůči smluvní straně uplatněna smluvní pokuta či úrok z prodlení podle tohoto článku, je taková smluvní strana povinna je uhradit.

XII. Odstoupení od smlouvy

- (1) Pro účely odstoupení od smlouvy se za podstatné porušení smlouvy považuje zejména:
 - vadnost poskytovaných služeb již v průběhu jejich provádění, pokud poskytovatel na písemnou výzvu objednatele vady neodstraní ve lhůtě výzvou stanovené,
 - prodlení poskytovatele se zahájením nebo dokončením poskytování služeb **o více než 2 pracovní dny**,
 - úpadek objednatele ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů,
 - zahájení insolvenčního řízení, ve kterém je poskytovatel v postavení dlužníka.
- (2) Dojde-li k výše uvedenému porušení smlouvy, je příslušná smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemnou formou. V takovém případě nastávají účinky odstoupení od smlouvy dnem, ve kterém smluvní straně dojde oznámení o odstoupení ve smyslu § 570 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Od smlouvy je

možné odstoupit jak bez zbytečného odkladu, tak i v případě, pokud důvod, pro který je odstupováno, stále přetrvává.

- (3) Odstoupením od této smlouvy nezaniká vzájemná sankční odpovědnost stran ani povinnost k náhradě způsobené újmy.

XIII.

Důvěrnost informací

- (1) Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění smlouvy:
- si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále důvěrné informace),
 - mohou jejich zaměstnanci získat přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- (2) Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují nepublikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění smlouvy nebo uplatnění svých práv z této smlouvy.
- (3) Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit újmu.
- (4) Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- (5) Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve pět (5) let po ukončení účinnosti této smlouvy.

XIV.

Závěrečná ustanovení

- (1) Vztahy plynoucí z této smlouvy a vztahy neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- (2) Smluvní strany berou na vědomí, že společnost Brněnské komunikace a.s. je povinna dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- (3) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, a její zveřejnění zajistí objednatel.
- (4) Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit práva či pohledávky nebo převést závazky z této smlouvy vyplývající na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva i povinnosti ze smlouvy přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.
- (5) Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- (6) Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.

(7) Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, bezvýhradně souhlasí s jejím obsahem a že ji uzavírají ze své vážné a svobodné vůle, prosté omylu. Na důkaz toho připojují podpisy svých oprávněných zástupců.

(8) Nedílnou součástí této dohody je Příloha č. 1.

Přílohy:

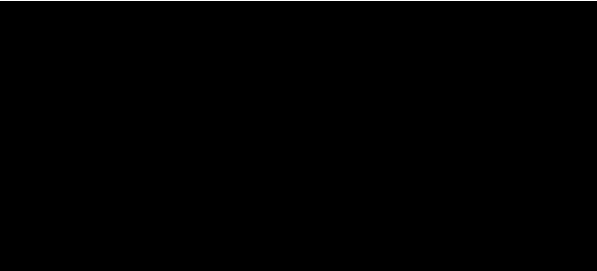
Příloha č. 1: Technická specifikace služeb (činností)

Za objednatele:


Za poskytovatele:

V Brně dne 21-11-2023

V České dne 14.11.2023



Ing. Luděk Borový
generální ředitel



.....
Ing. Jiří Zajíc



Příloha č. 1 Technická specifikace služeb (činností)

- Správa sítí metalických, optických, bezdrátových wifi
- Konfigurace všech aktivních síťových prvků, zejména switchů, wifi přístupových bodů, routerů, firewallů, převodníků atd.
- Konfigurace VLAN, agregace linek, STP, routing
- Konfigurace a řízení wifi sítě s ověřováním RADIUS
- Správa serverového a síťového hardware, zejména serverů, diskových polí, UPS, switchů, páskových mechanik, blade šasi, atd.
- Konfigurace managementu, alertů
- Upgrade firmware a systémového software, ovladačů a nástrojů pro správu
- Kontrola záruk, řešení záručních i pozáručních oprav s možností využití/zapůjčení náhradního zařízení
- Konfigurace a provoz základních síťových služeb nutných pro běh firemních aplikací, tj. DHCP, DNS, synchronizace času, doména Active Directory, Group Policy
- Aktualizace operačních systémů
- Instalace, konfigurace, upgrady, updaty a dohled serverů, správa rolí a features
- Koordinace činností prováděných dodavateli serverových částí aplikací, dohled nad činnostmi
- Konfigurace a provoz firewallu pro připojení firemní sítě k Internetu
- Nastavování a správa pravidel, směrování portů a kontrola nad provozem z internetu do vnitřní sítě společnosti
- Konfigurace a správa centrální konzoly pro dohled nad instalací antivirového software na serverech a klientech, konfigurace a provádění vzdáleného upgrade
- Konfigurace a správa antivirové ochrany Internetového připojení prováděné na firewallu
- Konfigurace a správa antispamové ochrany elektronické pošty prováděné na firewallu
- Správa poštovního serveru Microsoft Exchange
- Instalace a správa databázových serverů Microsoft SQL, konfigurace a nastavování oprávnění a přístupů, migrace databází
- Správa serverů pro sdílení souborů a složek Správa zálohování dat
- Tvorba a aktualizace zálohovacího plánu, dohled a provoz zálohovacího software Správa záložní serverovny
- Zajištění dostupnosti virtuální serverů a dat
- Správa systému pro Virtualizaci serverů na platformě Microsoft HyperV cluster
- Součinnost při konfiguraci software pro monitorování ICT infrastruktury
- Zajištění provozu virtuálního serveru umístěného v hostingu určeného pro provoz webových a FTP služeb
- Správa Internetových domén, vedení záznamů DNS
- Tvorba Výročních zpráv o stavu ICT infrastruktury, hodnocení stavu, upozornění na nedostatky a kritická místa
- Evidence záruk jednotlivých prvků ICT infrastruktury, upozornění na končící záruky
- Předkládání plánů na rozvoj, návrhy a ideové myšlenky
- Předkládání ročních plánů Investic v oblasti ICT infrastruktury
- Zajištění konzultací s pracovníky IT oddělení, managementem a dalšími externími dodavateli
- Zajištění pravidelných návštěv technika v rozsahu cca 30 hodin měsíčně
- Zajištění provádění činností pomocí vzdálené správy

- Vedení dokumentace ke všem spravovaným systémům a aplikacím Správa přístupových jmen a hesel
- Začátek řešení havarijních stavů v reakční době do 2 hodin od nahlášení
- Poskytování neomezené telefonické služby Hotline
- Dostupnost plnohodnotné služby správy IT v pracovních dnech v době 08:00 – 16:30 hodin
- Možnost telefonického nahlášení poruchy ve všední dny v době 06:00 – 08:00 a v době 16:30 – 18:00 s využitím následné telefonické podpory, vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby
- Možnost telefonického nahlášení poruchy ve volných dnech, po nichž následuje pracovní den, v době 06:00 – 18:00 s využitím následné telefonické podpory, vzdálené správy nebo výjezdu technika na místo poruchy v případě potřeby

