




SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVISNÍ A PROVOZNÍ PODPORY

Č. 9640/2023-ČPI




uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) mezi:

1. Smluvní strany

1.1 Objednatel: Česká plemenářská inspekce
Sídlo: Slezská 100/7, 120 00 Praha 2
IČ: 00639613
Bankovní spojení: 
Zastoupený:  ředitelka České plemenářské inspekce
Tel.: 

(dále jen „objednatel“)

a

1.2 Poskytovatel: GiTy, a.s.
Sídlo: Mariánské náměstí 617/1, 617 00 Brno
IČ: 253 02 400
DIČ: CZ25302400
Bankovní spojení: 
Zastoupený:  předseda představenstva
Tel.: 

(dále jen „poskytovatel“)

2. Předmět smlouvy

2.1 Předmětem smlouvy je:

- 2.1.1 Poskytování poradenské činnosti v oblasti výpočetních systémů a rozvoje informačních technologií.
 - 2.1.2 Poskytování zaškolovacích služeb na dodávaná zařízení, předávání technických informací.
 - 2.1.3 Provádění výkonů v oblasti systémového provozu a to zejména správa serverů a pracovních stanic uživatelů, zabezpečení dat dle koncepce odběratele specifikované v dodatku této smlouvy, správa tiskáren, konfigurace výpočetních stanic, řízení systému.
 - 2.1.4 Podpora při zajišťování správy řízení sítě, přístupů uživatelů, bezpečnosti a profilů, včetně uživatelské podpory a servisu.
 - 2.1.5 Poskytování technologických a informačních služeb při servisu programových produktů, při zavádění nových technologií a softwarů, konfigurací a změn či instalací.
 - 2.1.6 Podpora aplikací dodaných 3. stranou, zejména spisové služby EasyWork 3. Z rozsahu výkonů dodavatele jsou vyloučeny programové chyby v aplikačním softwaru a v ostatních uživatelských a aplikačních softwarech používaných odběratelem pro rozpočty, účetnictví, mzdy, finančníctví, pokud nejsou programovány dodavatelem.
 - 2.1.7 Dodávka a modernizace veškerého HW a SW vybavení včetně poskytování služeb při údržbě síťových hardwarových a softwarových aplikací.
- 2.2 Předmětem této smlouvy je poskytování služeb servisní a provozní podpory (dále též „služby“) poskytovatelem na zařízeních objednatele specifikovaných v Příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „servisovaná zařízení“).
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat objednateli služby na servisovaných zařízeních a objednatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování služeb jejich cenu a poskytnout mu součinnost nezbytnou pro řádné a včasné plnění této smlouvy poskytovatelem, a to vše v souladu s požadavky, podmínkami, specifikacemi a ostatními údaji a informacemi obsaženými nebo zmíněnými v této smlouvě.
- 2.4 Služby servisní a provozní podpory poskytované na základě této smlouvy zahrnují:
- 2.4.1 Výměnu Hardwaru
V případě výskytu vady na servisovaném zařízení, bude toto zařízení vyměněno a nahrazeno novým zařízením v rámci objednatelem zakoupené servisní podpory od výrobce zařízení, v čase definovaném v Příloze č. 1 této smlouvy.
 - 2.4.2 Servisní program
Zahrnuje servisní činnost a další práce směřující k odstranění vad a chybových stavů na zařízeních objednatele.
 - 2.4.3 Profil péče
Zahrnuje rozšiřující péči o řešení nad rámec běžné servisní činnosti. Do této úrovně spadají zejména specifikované úpravy konfigurací, práce spojené s poskytováním maintenance na software, zálohování konfigurací, profylaxe a konzultace.

3. Vymezení pojmů

- 3.1 Vada - stav, kdy je mimo provoz nebo je nedostupné některé servisované zařízení.
- 3.2 Hlášení vady - doba, kdy lze nahlásit vadu na Dohledovém centru poskytovatele (dále jen „DC“).
- 3.3 Doba odezvy - doba od nahlášení vady po potvrzení přijetí nahlášení vady DC.
- 3.4 Doba připravenosti HW - doba od nahlášení vady po připravenost servisního/náhradního prvku v servisním středisku poskytovatele k zajištění servisní činnosti.
- 3.5 Zahájení prací - doba, do které zahájí poskytovatel práci na odstranění vady v lokalitě objednatele. Doba zahájení prací se začíná počítat od regulérního nahlášení požadavku dle článku 5. odst. 5.4 této smlouvy.
- 3.6 Odstranění vady - doba, do které poskytovatel zajistí funkční provoz servisovaného zařízení výměnným způsobem za stejné zařízení v rámci objednatelem zakoupené servisní podpory od výrobce zařízení. Doba odstranění vady se začíná počítat od regulérního nahlášení požadavku dle článku 5. odst. 5.4 této smlouvy.
- 3.7 Časový fond profilu péče - celková maximální doba, po kterou budou vykonávány činnosti profilu péče v rámci jednoho roku trvání smlouvy.

4. Doba plnění

- 4.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 4.2. V případě, že kterákoli z obou smluvních stran nebude plnit závazky podle této smlouvy, druhá smluvní strana, která není v prodlení, bude mít nárok zaslat straně v prodlení písemné oznámení o neplnění. Jestliže takové porušení nebude napraveno do 30 (třiceti) dní po příslušném platném upozornění, smluvní strana, která není v prodlení dle vlastního uvážení a bez omezení jakéhokoli jiného jejího právního nároku této strany, může ukončit platnost této smlouvy odstoupením od smlouvy.

5. Místo a způsob plnění

- 5.1 Místem plnění služeb jsou objekty objednatele specifikované v Příloze č. 4 této smlouvy.
- 5.2 Seznam servisovaných zařízení, na kterých jsou poskytovány služby servisní a provozní podpory v lokalitě (lokalitách) objednavatele, je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 5.3 Služby specifikované touto smlouvou budou poskytovány v rozsahu a za podmínek definovaného programu služeb, který je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.4 Obě smluvní strany se dohodly, že objednatel bude vady ohlašovat písemně na webovém portálu dle Přílohy č. 4. Případně Objednatel může na primární kontakt poskytovatele dle Přílohy č. 4 odesílat písemně e-mailem zprávu s hlášením vady/požadavku, která bude obsahovat informace dle formuláře v Příloze č. 5 této smlouvy. Pro urychlení řešení vad je možno nahlásit vadu telefonicky s následným písemným potvrzením. Pro stanovení doby nahlášení vady/požadavku je rozhodující čas doručení písemného hlášení vady/požadavku na primární kontakt

poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo nezačít s pracemi dle této smlouvy do doby příjmu písemného hlášení.

- 5.5 Pokud by si povaha vady vyžadovala provedení zásahu, který by omezil nebo narušil provoz datové sítě, je poskytovatel oprávněn provést tento zásah pouze po předchozí konzultaci s objednatelem.
- 5.6 Poskytovatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění vady, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností.
- 5.7 Odstranění každé vady bude objednateli písemně potvrzeno servisním protokolem, který vystaví poskytovatel, s uvedením času odstranění vady, způsobu odstranění vady a doby uvedení do původního stavu. Servisní protokol bude za objednatele podepsán odpovědnou osobou za danou lokalitu.
- 5.8 V případě, kdy poskytovatel provede odstranění vady zařízením výměnným způsobem, čímž se rozumí výměna poškozeného zařízení, jeho části nebo jednotlivého dílu za nové zařízení, jeho část nebo jednotlivý díl, je poskytovatel oprávněn si vadné zařízení, část nebo díl ponechat.
- 5.9 Servisní protokol s uvedenými P/N vyměněných zařízení, jejich částí, nebo jejich dílů společně s jejich identifikací sériovým číslem slouží jako doklad o provedené výměně.
- 5.10 Poskytovatel a objednatel mohou rozšířit rozsah poskytovaných služeb nad rámec služeb již dohodnutých formou písemného dodatku k této smlouvě.
- 5.11 Poskytovatel se zavazuje dodržovat zákony, obecně závazné právní předpisy a normy platné v České republice, technické předpisy výrobce zařízení, jakož i podmínky této smlouvy včetně oboustranně přijatých změn a dodatků k ní. Poskytovatel se bude rovněž řídit výchozími podklady objednatele a pokyny objednatele v souladu s jeho zájmy.

6. Cena

- 6.1 Ceny za poskytované služby jsou specifikovány v Příloze č. 3 této smlouvy. Uvedené paušální ceny budou hrazeny měsíčně. Ceny nezahrnují daň z přidané hodnoty, která bude vypočtena a účtována na základě platných daňových předpisů.
- 6.2 Platby ceny za poskytované služby budou prováděny na základě faktur poskytovatele. Faktury budou vystavovány poskytovatelem měsíčně vždy k poslednímu dni předmětného kalendářního měsíce. Splatnost vystavených faktur se stanovuje na 21 dnů od jejich vystavení.
- 6.3 Objednateli vzniká nárok na poskytnutí sjednaných služeb za předpokladu, že nemá vůči poskytovateli splatné závazky vyplývající z této smlouvy. V případě, že objednatel má vůči poskytovateli splatné závazky vyplývající z této smlouvy, je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb až do doby, než budou veškeré dlužné částky připsány na účet poskytovatele, aniž by se tím poskytovatel dostal do prodlení s poskytováním služeb.

7. Sankce

- 7.1 V případě prodlení objednatele s úhradou ceny za servisní služby je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní pokutu objednatel uhradí poskytovateli do 14 dnů od doručení jejího vyúčtování.
- 7.2 Prokáže-li objednatel, že poskytovatel neodstranil vadu v rozsahu a čase dle Přílohy č. 1 této smlouvy, má nárok požadovat po poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 10% paušální měsíční ceny uvedené v článku I. Přílohy č. 3 této smlouvy.

8. Omezení poskytování služeb

- 8.1 V rámci této smlouvy není poskytovatel povinen poskytovat služby na zařízení, která nejsou uvedena v Příloze č. 2. této smlouvy.

9. Povinnosti poskytovatele

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby provozní a servisní podpory k zajištění funkčnosti servisovaných zařízení specifikovaných v Příloze č. 2 této smlouvy v rozsahu a za podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 9.2 Poskytovatel zabezpečuje pro příjem hlášení vad a požadavků na servisní podporu režim nepřetržitého provozu DC, 24 hodin denně, 365 dní v roce. Kontaktní spojení jsou uvedena v Příloze č. 4 této smlouvy.

10. Povinnosti objednatele

- 10.1 Objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti provádět úhrady ceny za poskytované služby.
- 10.2 Objednatel je povinen poskytnout níže uvedenou součinnost, zejména při provádění servisního zásahu:
- 10.2.1 písemně informovat poskytovatele o příznacích vad a poskytnout informace, které mohou pomoci upřesnit místo a rozsah vady
 - 10.2.2 zajistit bezodkladný vjezd i výjezd servisních vozidel poskytovatele do areálu objednatele a bezodkladný přístup k servisovaným zařízením
 - 10.2.3 vždy zajistit pracovníkům poskytovatele potřebný prostor, přístup k telefonu a k zásuvce 230V
 - 10.2.4 zajistit přítomnost technicky způsobilé osoby objednavatele, zejména v případě servisních zásahů, u kterých bude potřeba součinnost z jinými zařízeními, které nejsou specifikovány v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 10.3 Objednatel poskytuje součinnost zejména prostřednictvím tzv. odpovědných osob, které definuje v Příloze č. 4 pro lokalitu (lokality).
- 10.4 Objednatel je povinen provozovat zařízení uvedená v Příloze č. 2 této smlouvy v souladu s předanými technickými a provozními podmínkami dle originální technické dokumentace.
- 10.5 Objednatel je povinen předem konzultovat s poskytovatelem zásah do sítě (např. přidání nových uzlů, serverů, atd.), který by mohl mít negativní vliv na funkčnost sítě.

11. Seznam příloh

- 11.1 Příloha č. 1 - Specifikace služeb servisní a provozní podpory
- 11.2 Příloha č. 2 - Specifikace servisovaných zařízení
- 11.3 Příloha č. 3 - Cena za služby
- 11.4 Příloha č. 4 - Kontaktní osoby a lokality
- 11.5 Příloha č. 5 - Formulář pro hlášení vady/požadavku

12. Další ujednání

- 12.1 Tato smlouva přechází na právní nástupce smluvních stran.
- 12.2 Poskytovatel garantuje, že jakýmkoliv servisním zásahem na servisovaném zařízení nebude z jeho strany porušena funkčnost stávající sítě.
- 12.3 Pokud se v průběhu zajišťování služby poskytovatelem zjistí skutečnosti, o nichž poskytovatel nevěděl a vědět nemohl a které ztíží nebo znemožní realizaci služby ve sjednaném čase nebo rozsahu, sdělí je poskytovatel neprodleně objednateli a projedná s ním další postup. Pro tento případ nevzniká objednateli právo na uplatnění smluvní pokuty vůči poskytovateli dle bodu 7.2 této smlouvy.
- 12.4 Poskytovatel nemá odpovědnost za možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při vadě zařízení nebo v době servisního zásahu nebo zásahem v rámci technické podpory. Obnovu ztracených nebo pozměněných dat je povinen si zajistit objednatel ze svých zálohovaných dat.
- 12.5 Poskytovatel neručí za nesplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim v důsledku výskytu nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli poskytovatele.
- 12.6 Smluvní strany se dohodly, že na právní vztahy mezi poskytovatelem a objednatelem se nepoužijí ustanovení:
- 12.6.1. o přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou dle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku,
 - 12.6.2. § 1743 občanského zákoníku o pozdním přijetí nabídky ve formě ústního vyrozumění o takovém přijetí či chování se ve shodě s nabídkou.
- 12.7 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva není smlouvou uzavíranou adhezním způsobem. Pro vyloučení budoucích nejasností či pochybností však přesto sjednávají, že na právní vztahy mezi nimi se nepoužijí ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku
- 12.8 Objednatel jakožto strana, vůči níž se promlčují práva poskytovatele z této smlouvy, prohlašuje, že ve smyslu ustanovení § 630 občanského zákoníku prodlužuje délku promlčecí doby práv poskytovatele vyplývajících z této smlouvy na 10 let od doby, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 12.9 Smluvní strany se v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 občanského zákoníku dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před ustanoveními zákona, a to ani tehdy, jedná-li se o ustanovení zákona, jež nemají donucující účinky.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 13.2 Tato smlouva může být uzavřena či zrušena jen v písemné formě. Jakékoli změny této smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemného číslovaného dodatku k této smlouvě a jsou platné po vzájemném podpisu zúčastněnými stranami.
- 13.3 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které nabyly v souvislosti s touto smlouvou do doby, než tyto informace ztratí význam nebo důvěrný charakter, nebo vejdou

v obecnou známost jinak, než prozrazením smluvní stranou, která se stala příjemcem informace. Smluvní strany jsou tímto ustanovením vázány i v případě, že tato smlouva pozbuje platnosti.

- 13.4 Objednatel je oprávněn smlouvu vypovědět v případě, že součet částek fakturovaných v souladu se smlouvou dosáhne částky 1.500.000,- Kč bez DPH. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc.
- 13.5 Platnost smlouvy může být ukončena na základě písemné dohody obou smluvních stran nebo výpovědí jedné ze smluvních, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni jejího doručení druhé smluvní straně.
- 13.6 Tato smlouva vzniká dohodou o celém jejím obsahu. Pokud v této smlouvě není výslovně ujednáno jinak, řídí se vztahy objednatele a poskytovatele příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalších obecně závazných právních předpisů platných v České republice. Pro případ jakéhokoliv sporu vyplývajícího z této smlouvy si smluvní strany sjednávají v souladu s ustanovením § 89a občanského soudního řádu místní příslušnost soudu prvního stupně dle sídla poskytovatele.
- 13.7 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dnem **1. 2. 2024.**
- 13.8 Obě smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem smlouvy, že tato byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

14. Podpisy smluvních stran

V Brně dne: 19. 12. 2023

V Praze dne: 19. 12. 2023

Poskytovatel:

Objednatel:



Příloha č. 1 – Specifikace služeb servisní a provozní podpory

I Služby servisní a provozní podpory

I.1 Jedná se o zajištění služeb servisní a provozní podpory (dále jen SSaPP) pro objednatele v rozsahu dle této smlouvy výhradně na zařízeních specifikovaných v Příloze č. 2.

I.2 **Servisní činnost**

- I.2.1 V případě vady způsobené závadou na HW bude v rámci servisní činnosti pro tuto prioritu provedena výměna vadného zařízení za stejné zařízení v rámci objednatelem zakoupené servisní podpory od výrobce zařízení. Výměna HW se vztahuje pouze na zařízení uvedená v Příloze č. 2.
- I.2.2 Poskytovatel v rámci poskytování služeb zajistí dobu připravenosti servisního/náhradního HW tak, aby byl schopen realizovat servisní činnost v termínech dle bodu I.3.3 tohoto článku.
- I.2.3 Poskytovatel zajistí výměnu HW následujícím způsobem:
- Odborný pracovník poskytovatele v rámci servisního zásahu provede výměnu vadného zařízení za nové zařízení v rámci objednatelem zakoupené servisní podpory od výrobce zařízení.

I.3 **Servisní programy**

I.3.1 Účinnost níže uvedených servisních programů je podmíněna platnou servisní podporou zakoupenou objednatelem od výrobce zařízení specifikovaného v příloze č.2, pokud není uvedeno jinak.

I.3.2 Provozní podpora je na základě technických požadavků jednotlivých zařízení rozdělena dle priorit do následujících servisních programů:

I.3.3 Program Basic

Servisní činnost na zařízeních uvedených v Příloze č. 2. článek I. je zajišťována s těmito parametry:

- Hlášení vady na DC 10x5 (Po-Pá od 7:00 hod do 17:00 hod)
- Doba odezvy do 1 pracovního dne
- Odstranění vady do 7 pracovních dnů
- V paušální ceně uvedené v článku I. přílohy č. 3 této smlouvy je zahrnuta dostupnost dohledového centra poskytovatele a profil péče, a to v rozsahu uvedeném v této příloze
- Všechny ostatní činnosti budou poskytovatelem prováděny na vyžádání objednatele; objednatel uhradí cenu za provedení těchto ostatních činností dle ceníku uvedeného v článku II. Přílohy č. 3 této smlouvy a dále veškeré náklady vynaložené poskytovatelem při provádění těchto činností, zejména při servisním zásahu

I.4 **Profil péče**

Specifikace činností profilu péče na zařízeních uvedených v Příloze č. 2:

- Editace konfigurace
- Maintenance, update SW
 - Sledování změn verzí SW u výrobce
 - Instalace záplat
- Zálohování konfigurace
- Konzultace

II Časový fond profilu péče

- II.1 Celková měsíční paušální cena provozní podpory dle článku I. Přílohy č. 3 zahrnuje fond profilu péče v rozsahu 25 hodin měsíčně.
- II.2 Práce budou v rámci činností profilu péče plánovány tak, aby postupně pokrývaly jednotlivé oblasti profilu péče.

III Činnosti na vyžádání

- III.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli objednání dalších činností profilu péče nad rámec hodinového fondu definovaného v této smlouvě. Tyto další činnosti poskytovatel provede na základě potvrzené písemné objednávky objednatele ve smluveném termínu. Cena za tyto další činnosti bude účtována objednateli dle jejich skutečného rozsahu v hodinové sazbě dle ceníku uvedeného v článku II. Přílohy č. 3.

IV Nedodržení požadavků na součinnost objednatele

- IV.1 Pro dodržení stanovených garantovaných časových parametrů v této specifikaci služby, je zapotřebí součinnost objednatele dle článku 10. smlouvy. V případě, že součinnost nebude poskytnuta, posunuje se doba odstranění vady o čas nutný k zajištění této součinnosti.

V Neopodstatněný výjezd

- V.1 V případě neopodstatněného výjezdu na servisní zásah tzn., že servisní technik nediodagnostikuje nahlášenou vadu na zařízeních uvedených v předmětu smlouvy, bude zásah považován za činnost na vyžádání a účtován objednateli dle ceníku v Příloze č. 3 bod II.

VI Přístupová práva pro konfiguraci zařízení

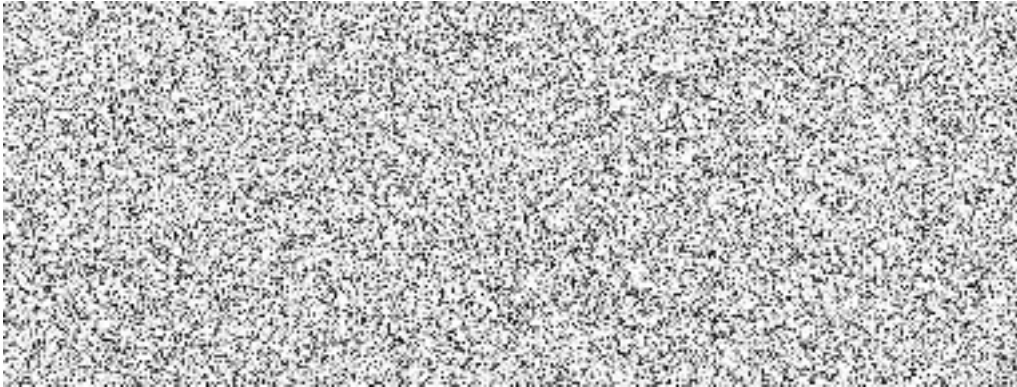
- VI.1 Objednatel se zavazuje umožnit odborným pracovníkům poskytovatele výhradní plný přístup do konfigurace zařízení specifikovaných v Příloze č. 2.
- VI.2 Objednatel akceptuje, že z důvodu zajištění garance provozní podpory bude objednateli umožněn přístup do konfigurací zařízení specifikovaných v Příloze č. 2. pouze v režimu čtení (read-only).
- VI.3 Objednatel bere na vědomí, že případný servisní zásah nebo činnost profilu péče způsobená neoprávněným zásahem do konfigurací nebo manipulací se zařízeními specifikovanými v Příloze č. 2, bude považováno za plnění nad rámec provozní podpory dle této smlouvy a bude fakturováno dle hodinových sazeb definovaných v odstavci VI. činnost na vyžádání a skutečně vynaložených nákladů.

Příloha č. 2 – Specifikace servisovaných zařízení

I. Podrobná specifikace HW dle servisních programů

Dokumenty vymezené v rámci této přílohy přímo souvisí s plněním veřejné zakázky, a proto zadavatel informuje uchazeče o celkovém rozsahu dokumentace. Uvedená dokumentace bude v souladu s § 36 odst. 8 ZZVZ poskytnuta oproti podpisu Dohody o ochraně důvěrných informací, jak je uvedeno v čl. 5 Zadávací dokumentace, není-li výslovně uvedeno jinak.

Důvěrné informace jsou obsaženy v níže uvedených dokumentech:



Příloha č. 3 – Cena za služby

I. Cena služeb servisní a provozní podpory

Níže uvedené ceny nezahrnují daň z přidané hodnoty, která bude vypočtena a účtována na základě platných daňových předpisů.

Ceny jsou platné pro služby servisní a provozní podpory specifikované v Příloze č. 1 a poskytované pro zařízení uvedená v Příloze č. 2.

I. 25 hodin paušál Kč / měsíc		II. cena 1 hodiny práce nad rámec paušálu		III. cena 1 hodiny práce mimo 8 – 16:30 hodinu v pracovní dny	
Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	Cena s DPH
26 250,00	31 762,50	1 050,00	1 270,50	1 050,00	1 270,50


II. Ceník činností na vyžádání

<u>Činnosti na vyžádání</u>	
Práce systémového inženýra za každou započatou hodinu	1050 Kč bez DPH
Cena za jednorázový výjezd do místa zákazníka	0 Kč bez DPH

Příloha č. 4 - Kontaktní osoby a lokality

I. Postup nahlašování vad

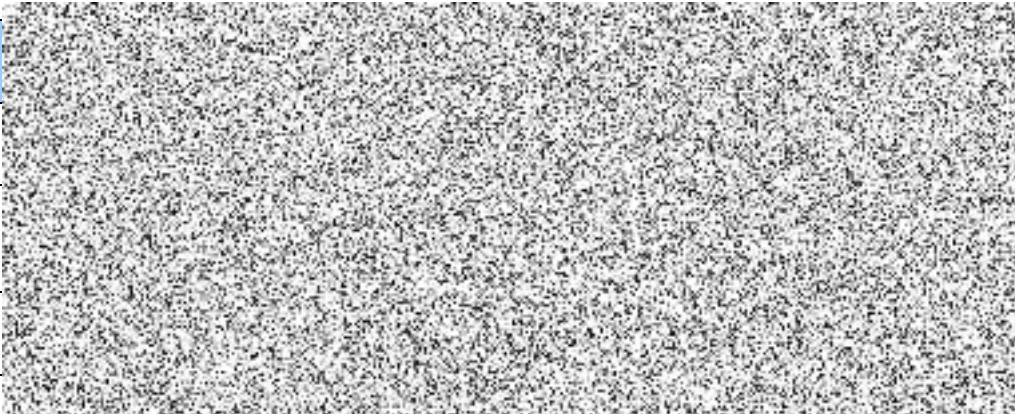
Smluvní strany se dohodly, že objednatel bude vady ohlašovat písemně e-mailem na pracoviště dohledového centra (dále též „DC“) zhotovitele na Formuláři pro hlášení vady/požadavku na podporu, jehož vzor tvoří přílohu č. 5 této smlouvy. Pro stanovení doby nahlášení vady/požadavku je rozhodující čas doručení tohoto formuláře na DC zhotovitele.

Smluvní strany se dále dohodly, že informování objednatele bude probíhat zadáním požadavku na webovém portále:  nebo e-mailem nebo telefonicky na e-mailovou adresu nebo telefon kontaktní osoby objednatele.

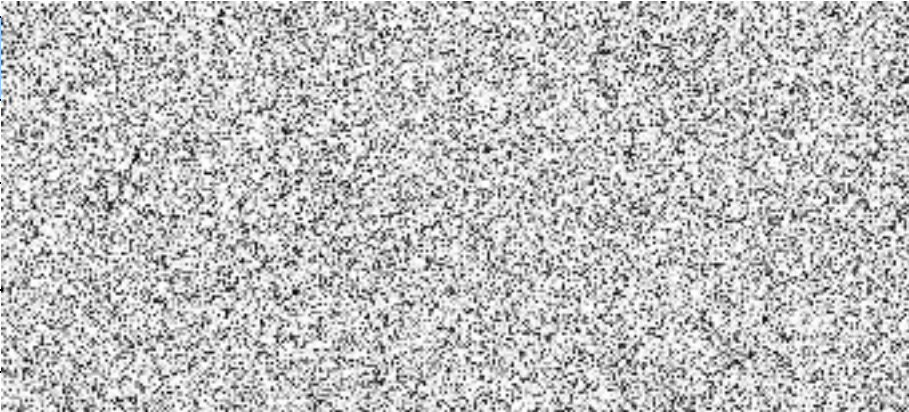
Primární kontakt	Service desk
	

sekundární kontakt	Dohledové centrum	
--------------------	-------------------	---

II. Eskalační procedura na straně poskytovatele

Eskalační procedury	
primární kontakt	
eskalační úroveň I	
eskalační úroveň II	

III. Odpovědná osoba účastníka

Eskalační procedury	
primární kontakt	
eskalační úroveň I	
eskalační úroveň II	

IV. Seznam Lokalit účastníka

* adresy jednotlivých středisek jsou k dispozici na webových stránkách

