

Příloha SLA1 smlouvy pro poskytování služeb

Dodavatel, který předložil tuto nabídku, vyplňuje žluté pole

ONE SYSTEM s.r.o.

DIČ

CZ02435195

Seznam služeb, parametry, dostupnost, provozní doba, zabezpečení, kontinuita

Plánované servisní služby prvků datové infrastruktury zahrnující:

- Dodavatel zajistí pro Objednatele konzultace se systémovým inženýrem v rozsahu 2 hodin každé 2 měsíce na pracovišti Objednatele.
- Dodavatel provede update operačního systému servisovaných switchů - na vyžádání objednatele nebo po zveřejnění bezpečnostních záplat výrobcem, pro zajištění maximální dostupnosti a bezpečnosti.
- Dodavatel provede preventivní prohlídku servisovaných zařízení v rozsahu 1x ročně. V jejím rámci preventivní prohlídky bude provedena kontrola funkčnosti, otestování a vyčištění servisovaných prvků. Preventivní prohlídky jsou prováděny na základě konkrétní domluvy na termínu provedení -nejpozději do 14 dnů po nahlášení požadavku na provedení prohlídky. Termín provedení preventivní prohlídky bude naplánován s Objednatelem tak, aby byl minimalizován její vliv na běžný provoz zařízení - po pracovní době nebo o víkendu. Maximální doba odstávky bude odsouhlasena s Objednatelem a schválena jeho technickým kontaktem.
- Dodavatel provede update operačního systému servisovaných switchů - na vyžádání objednatele nebo po zveřejnění bezpečnostních záplat výrobcem, pro zajištění maximální dostupnosti a bezpečnosti.
- V případě požadavku Objednatele na přítomnost pracovníků Dodavatele a jejich pomoc při řešení menších problémů, které nemají bezprostřední vliv na chod servisovaných zařízení, bude Dodavatel vyzván pověřenou osobou Objednatele nejméně s dvoudenním předstihem s řádným odůvodněním nezbytnosti jejich přítomnosti při řešení problémů a s popisem problému.

Místa poskytování služby

Datová centra a síťové uzly VUT v Brně

Reakční doby incidentů, garance řešení, sankce.

Telefonická podpora hotline v pracovní dny od 9h do 17h na Technickém kontaktu Dodavatele.

- Součástí nahlášení závady je identifikace zařízení (typ, sériové číslo), lokalita jeho umístění a popis poruchy.
- Jedná-li se o podstatnou závadu, která má podstatný vliv na chod servisovaných zařízení nebo zcela brání zařízení vykonávat funkce, ke kterým je určeno, Dodavatel zahájí do 6 h práce na odstranění závady a zajistí její odstranění v nejkratším možném termínu od nahlášení. Telefonické nahlášení závady musí být potvrzeno e-mailem na technické kontakty. v případě, že závadu nelze v uvedeném termínu odstranit, navrhne Dodavatel ve spolupráci s Objednatelem náhradní řešení pro zajištění dočasného provozu. Dodavatel odpovídá za odstranění závad a poruch pokud tyto nebyly způsobeny neodbornou manipulací a hrubým zacházením se zařízením.
- Smluvní pokuta za každou započatou hodinu prodlení 500Kč bez DPH při nedodržení termínů provedení servisního zásahu.
- V případě porušení smlouvy ze strany Objednatele, které bude mít za následek výjezd k zařízení, které není kryto touto servisní smlouvou, uhradí Objednatel Dodavateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý takovýto neoprávněný výjezd, dále náklady na dopravu, práci servisního technika a čas technika strávený na cestě.
- Při poruše zařízení po jeho záruční době, Objednatel uhradí cenu opravy takovéhoho zařízení.
- Během celého servisního zásahu bude přítomna minimálně 1 spolupracující osoba za Objednatele, která zajistí přístup k servisovaným zařízením. Dodavatel bude dodržovat pravidla a předpisy Objednatele na ochranu jeho majetku.

Technické prostředky dodavatele pro poskytování služby a jejich umístění

Není specifikováno.

Doba poskytování služby

v měsících

48

od

1. leden 2018

do

31. prosinec 2021

Výpovědní lhůta

v měsících

12

Režim DPH	Cena v Kč	bez DPH	DPH	s DPH
běžný	zřizovací poplatek	1,00	21%	1,21
	měsíční cena	26 510,00	21%	32 077,10
Fakturace	celková cena	1 272 481,00	21%	1 539 702,01
pololetně 1.6. a 1.12.				

Dodavatel

ONE SYSTEM s.r.o.

XX

Objednatel

Vysoké učení technické v Brně - CVIS

XX

Technické kontakty dodavatele na hlášení závad

Jména: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
tel.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
záložní tel: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
email: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Technické kontakty a pověřené osoby Objednatele

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX