

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

kteřou pod označením STP.....dále uvedeného dne, měsíce a roku spolu uzavřeli:

	Objednatel	Zhotovitel – Poskytovatel
Smluvní strany:	Město Hustopeče	K-net Technical International Group, s.r.o.
Sídlo:	Dukelské nám. 2/2, 693 01 Hustopeče	Antonínská 20, 602 00 Brno
IČ:	00283193	47916745
DIČ:	CZ00283193	CZ699001418
Zápis v obch. rejstříku:		Krajský soud v Brně, spisová značka C.10425
Zastoupená:	PaedDr. Hanou Potměšilovou, starostkou	Ing. Perem Župkou, vedoucím obchodní divize

I. Základní závazek smluvních stran

- I.1. Objednatel touto smlouvou objednává a zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli činnosti podporující chod jeho informačního systému, a to v rozsahu úrovně služeb: **Technický dohled.**
- I.2. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli dále sjednanou cenu výše uvedené služby.
- I.3. Rozsah služby je popsán v dokumentu Obchodní podmínky a v příloze obchodních podmínek – dokumentu NETSUPPORT, které tvoří přílohu č.1 této smlouvy a jsou nedílnou součástí této smlouvy.

II. Čas plnění

- II.1. Zhotovitel je připraven splnit vůči objednateli své závazky po celou dobu trvání této smlouvy.
- II.2. V jednotlivém případě bude podpora poskytována ve lhůtách uvedených v příloze č. 1 Obchodní [REDAKCE] a v příloze č. 2 Kalkulace ceny. Lhůta počíná běžet doručením objednávky technického zásahu objednatele zhotoviteli sjednanými komunikačními kanály.
- II.3. Nezhájí-li zhotovitel poskytování služby ve sjednané lhůtě, může objednatel uplatnit do posledního dne kalendářního měsíce slevu ve výši 25% z měsíční fakturace. Neuplatněním nároku na slevu v této lhůtě nárok na slevu zaniká.
- II.4. O poskytnutí služby sepíší pracovníci účastníků protokol o technickém zásahu. Prodlení zhotovitele se zahájením zásahu musí být uvedeno v protokole o technickém zásahu, jinak se nemůže objednatel prodlení dovolávat.

III. Cena služby a platební podmínky

- III.1. Cenu služby za kalendářní měsíc sjednávají účastníci této smlouvy takto:
 - a) měsíční paušál: 8 800,- Kč bez DPH
 - b) doplatek nad měsíční paušál za každou započatou hodinu provádění služeb technické podpory dle platného ceníku služeb pro smluvní klienty společnosti K-net Technical International Group, s.r.o., který je zveřejněn na www stránkách zhotovitele. Ceník platný ke dni podpisu smlouvy tvoří přílohu č. 3 této smlouvy.
- III.2. Měsíční paušál je objednatel povinen uhradit zhotoviteli do 15. dne měsíce, za který se paušál platí, na základě faktury – daňového dokladu vystaveného zhotovitelem vždy do 5. dne měsíce se zdanitelným plněním ke dni vystavení faktury.
- III.3. Do 10-ti dnů po skončení každého jednotlivého měsíce provede zhotovitel vyúčtování. Vyúčtování provede zhotovitel na základě potvrzených protokolů o technickém zásahu. Vedle ceny služeb poskytnutých nad rámec měsíčního paušálu, fakturuje zhotovitel objednateli i účelně vynaložené náklady. Vyúčtovací faktura je splatná do 15-ti dnů ode dne jejího vystavení. Součástí faktury je i DPH.

IV. Ostatní ujednání

- IV.1. Skutečnosti neupravené touto smlouvou se řídí především Obchodními podmínkami ke smlouvě o poskytování technické podpory, které tvoří přílohu č. 1 této smlouvy, dále pak občanským zákoníkem, ostatními obecně závaznými právními předpisy, pravidly poctivého obchodního styku. Objednatel prohlašuje, že se s Obchodními podmínkami zhotovitele seznámil a s těmito bez výhrad souhlasí.

V. Trvání smlouvy

- V.1. Tato smlouva sjednává se na dobu neurčitou ode dne 1. 3. 2024.
- V.2. Každá ze stran může vypovědět smlouvu po uplynutí jednoho roku od jejího podepsání. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Po uplynutí jednoho roku výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího čtvrtletí po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

VI. Závěrečná ujednání

- VI.1. Smlouva může být měněna pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
- VI.2. Spory mezi stranami, které vzniknou v souvislosti s touto smlouvou, budou řešeny vzájemnou dohodou smluvních stran. V případě, že se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, může se kterákoliv ze smluvních stran obrátit na příslušný soud v ČR.
- VI.3. Tuto smlouvu nebo práva či povinnosti z ní plynoucí je možnou postoupit na třetí osobu pouze se souhlasem druhé smluvní strany.
- VI.4. Nedílnou součástí této smlouvy je:
1. Příloha č. 1 - Obchodní podmínky ke smlouvě o poskytování technické podpory + NetSupport
 2. Příloha č. 2 - Kalkulace ceny služeb
 3. Příloha č. 3 - Ceník služeb pro klienty společnosti K-net Technical International Group, s.r.o.
 4. Příloha č. 4 - Místa komunikace
- VI.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž po jednom obdrží každá smluvní strana.
- VI.6. Účastníci si smlouvu přečetli, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svým vlastnoručním podpisem.

V Hustopečích dne

PaedDr.
Hana
Potměšilová

Digitálně podepsal
PaedDr. Hana
Potměšilová
Datum: 2024.03.12
08:23:39 +01'00'

Objednatel
PaedDr. Hana Potměšilová
starostka

V Brně dne

Petr
Župka

Digitally signed
by Petr Župka
Date: 2024.03.13
10:27:18 +01'00'

Zhotovitel
Ing. Petr Župka
vedoucí obchodní divize

Doložka

dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) ve znění pozdějších předpisů

Město Hustopeče ve smyslu ustanovení § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, potvrzuje, že u právního jednání obsaženého v této smlouvě byly splněny ze strany města Hustopeče veškeré zákonem, či jinými obecně závaznými právními předpisy stanovené podmínky ve formě předchozího zveřejnění, schválení či odsouhlasení, které jsou obligatorní pro platnost tohoto právního jednání. Tato smlouva byla schválena usnesením Rady města Hustopeče, usnesením č.52/37/24 ze dne 13.02.2024.

V Hustopečích

PaedDr.
Hana
Potměšilová

Digitálně podepsal
PaedDr. Hana
Potměšilová
Datum: 2024.03.12
08:24:19 +01'00'

.....
PaedDr. Hana Potměšilová
starostka

OBCHODNÍ PODMÍNKY KE SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY¹

1 Vymezení pojmu technická podpora

Technická podpora (v dalším TP) je soubor služeb k zajištění běhu a dalšího rozvoje informačních technologií (v dalším IT) objednatele. Následující služby zajišťuje zhotovitel na pracovišti objednatele, na pracovišti zhotovitele nebo sjednanými komunikačními kanály:

- Zajištění správy, údržby, oprav a rozvoje IT objednatele pod účinností smlouvy o TP,
- Konzultační činnost, poradenství a školení vztahující se k IT pod účinností smlouvy o TP,
- Manažerskou činnost při vedení projektů v oblasti prvků IT pod účinností smlouvy o TP,
- Tvorbu dokumentace a inventární činnost směřující k zjednodušení správy IT objednatele,
- Zprostředkování údržby (opravy) IT u specializovaného subjektu, pokud není možné zajistit nápravu prostředky zhotovitele².

Technická podpora je poskytována v úrovních:

- All-Inclusive – Vše v paušálu (v dalším AI)
- Technical Supervision – Technický dohled (v dalším TS)
- Technical Assistance – Technické poradenství (v dalším TA)

Popis úrovní jednotlivých služeb je obsahem dokumentu NetSupport, který je nedílnou přílohou těchto obchodních podmínek.

2 Doba poskytování služby

Doba pro poskytování služby je stanovena na každý pracovní den v době od 8,00 do 20,00 hod.

Mimo výše uvedenou dobu může objednatel v případě závažné poruchy prvku IT objednat technický zásah havarijního servisu. Objednání objednatel provede komunikačními kanály do místa sjednané komunikace (netýká se úrovně služeb TA).

Pokud zákazník označí úlohu jako „Havárie“ je poskytovatel povinen informovat zákazníka do 1h hodiny o čase a způsobu řešení.

3 Vzájemná komunikace

Smluvní strany mezi sebou komunikují písemně (poštovními či jinými expresními či kurýrními zásilkami), faxem, e-mailem, ústně (osobně či telefonicky), datově (internetový portál) a to do místa dále sjednané komunikace. Právní úkony týkající se vzniku, trvání, změn či zániku (výpovědi) smlouvy musí být stranami činěny písemně, a to formou doporučené poštovní zásilky, el. dokumentu opatřeného zaručeným el. podpisem nebo pomocí Datových schránek.

Komunikace probíhá komunikačními kanály do místa sjednané komunikace uvedenými v příloze smlouvy „Místa komunikace“.

V případě změny místa komunikace je smluvní strana, u které tato změna nastala, povinna oznámit toto druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu, a to písemnou formou (poštovními či jinými expresními či kurýrními zásilkami, faxem, e-mailem). Do doby tohoto oznámení se má za to, že platí původní místa komunikace.

4 Dokumentace prováděných služeb.

Zhotovitel je povinen zaznamenávat provedení veškerých služeb TP zahrnující podrobný popis provedených prací a provedených úprav a změn do „Protokolu o technickém zásahu“. Tyto protokoly slouží pro dokumentaci rozsahu prací pro následnou fakturaci provedených služeb.

Není-li protokol o technickém zásahu fyzicky potvrzen po ukončení práce technika (dálkový přístup, noční zásah mimo pracovní dobu objednatele, telefonické poradenství apod.), bude protokol potvrzen prostřednictvím e-mailu tímto mechanismem:

zhotovitel odešle nejpozději do dvou pracovních dnů po ukončení práce e-mailem do místa komunikace protokol o technickém zásahu a objednatel do tří pracovních dnů potvrdí e-mailem jeho správnost; za potvrzení technického zásahu se považuje i případ, kdy objednatel do tří pracovních dnů na zasláný protokol nezareaguje.

5 Součinnost objednatele.

- Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost při provádění služeb IT.
- V případě poruchy prvku IT je objednatel povinen objednat Technický zásah bezprostředně po vzniku poruchy, jinak odpovídá za škodu vzniklou pozdním nahlášením.
- Objednatel je povinen zabezpečit pro dobu provádění služby na pracovišti objednatele přítomnost svého pověřeného pracovníka.
- Objednatel je povinen zajistit k úschově dokumentace potřebné pro zajištění služeb na svém pracovišti vhodné přístupné úložiště v blízkosti příslušných prvků IT.
- Objednatel je povinen zajistit pro IT vhodné prostředí a vhodné připojení k elektrické síti, dle pokynů zhotovitele.
- Objednatel je povinen sám nebo v součinnosti se zhotovitelem zajistit zálohování svých dat a následné provedení kontroly správnosti dat uložených na záložním médiu nejméně jednou měsíčně.
- Objednatel je oprávněn pronajímat jednotlivé prvky IT pod účinností smlouvy o poskytování technické podpory pouze s písemným souhlasem zhotovitele. Při porušení této povinnosti je tento prvek vyloučen z účinnosti této smlouvy, přičemž objednatel nemá právo na snížení odměny za zajištění služby technické podpory (platí pro All Inclusive tarif).
- Objednatel není oprávněn sám zasahovat do IT bez souhlasu zhotovitele, jinak nese odpovědnost za vzniklou škodu (ustanovení neplatí pro zhotovitelem pověřené osoby).
- Při opakované poruše prvku IT je zhotovitel oprávněn navrhnout investiční nebo neinvestiční řešení nápravy. Pokud objednatel neakceptuje nabídnuté řešení nebo se strany nedohodnou na jiném řešení, je zhotovitel oprávněn tento prvek vyřadit z prvků IT zahrnutých pod účinnost smlouvy a postupovat do doby nápravy podle odstavce 5.1 (netýká se úrovně TA).
- Pro zajištění plné informovanosti a předcházení kritických situací je po dohodě obou subjektů stanoven kontrolní den; četnost a termín závisí na dohodě obou stran – minimálně však 1x za tři měsíce (netýká se úrovně TA).

¹ Tyto obchodní podmínky a skutečnosti v nich uvedené jsou majetkem firmy K-net® Technical International Group s.r.o. a nesmí být poskytnuty žádné třetí straně vyjma právních zástupců účastníků smlouvy. Některé výrazy uvedené v tomto dokumentu mohou být obchodními značkami jejich vlastníků.

© 1999-2024 K-net® Technical International Group. Všechna práva vyhrazena.

²Zprostředkování služby včetně její ceny musí objednatel předem odsouhlasit a služba bude objednateli přeučtována jako hotový výdaj zhotovitele.

5.1 Do zajištění služeb TP nenáleží:³

Zásah na prvku IT s porušenou plombou.

Zásah vynucený chybným nebo neoprávněným zásahem objednatele do IT nebo takovým zásahem třetí osoby.

Za chybný zásah do IT se považuje zásah učiněný v rozporu s pokyny zhotovitele.

Za neoprávněný zásah se považuje zásah do IT provedený bez souhlasu zhotovitele nebo osobou, která k tomu nemá písemné oprávnění od zhotovitele.

Zásah vynucený instalací nového prvku do systému IT bez předchozího odsouhlasení postupu se Zhotovitelem.

Vstupní *inspekce* na prvku IT, který není uveden v seznamu prvků IT a nebyl zhotovitelem do IT instalován (platí pouze pro úroveň AI).

Pro výše vyjmenované zásahy, které nenáleží do služeb TP neplatí stanovené doby reakce a časová okna. Mohou však být hrazeny z dohodnutého paušálu.

6 Cena služby a způsob vyúčtování

- Měsíční paušál je objednatel povinen uhradit zhotoviteli do 15. dne měsíce, za který se paušál platí, na základě faktury – daňového dokladu vystaveného zhotovitelem vždy do 5. dne měsíce se zdanitelným plněním ke dni vystavení faktury.
- Do 10-ti dnů po skončení každého jednotlivého měsíce vystaví zhotovitel zúčtovací fakturu, ve které vyúčtuje objednateli služby poskytnuté nad rámec měsíčního paušálu a účelně vynaložené náklady. Součástí faktury je i DPH. Vyúčtování provede zhotovitel na základě potvrzených protokolů o technickém zásahu.
- Cena služby bude objednatelem placena převodem z účtu na účet zhotovitele dle místa komunikace. Závazek zaplatit cenu služby za poskytování služeb technické podpory je splněn připsáním dohodnuté ceny služby v celé její výši na účet zhotovitele.
- Zhotovitel je oprávněn účtovat ceny zvýšené o 50% oproti ceníku v případě poskytování služeb na základě objednávký havarijního servisu (netýká se úrovní AI a TS s koef. +4hod).
- Zhotovitel je oprávněn účtovat náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s poskytováním služby TP objednateli dle platného ceníku služeb pro smluvní klienty (netýká se úrovně AI).
- Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli při prodlení se zaplacením ceny služby úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení bude objednateli vyúčtován v nejbližším daňovém dokladu, popř. vyúčtován samostatnou fakturou.
- Zhotovitel je oprávněn jednostranně změnit ceník služeb. Změnu cen je zhotovitel povinen zveřejnit alespoň 30 dnů předem na www stránkách TP a zaslat elektronicky informaci o změně ceníku na místa komunikace. Objednatel má v případě, že nárůst cen bude vyšší jak 10% cen předcházejících právo smlouvu o TP vypovědět za podmíněk, uvedených ve smlouvě. Pokud nedojde do data platnosti ceníku k jeho rozporování ze strany objednatele, považuje se ceník objednatelem za schválený (netýká se All-Inclusive Tariff).
- Po dobu výpovědní lhůty je zhotovitel povinen účtovat služby TP dle posledního schváleného ceníku.

7 Platnost smlouvy

Jestliže je objednatel v prodlení s placením ceny služby po dobu delší než 15 dní, je zhotovitel oprávněn pozastavit výkon služeb až do uhrazení dlužné částky. V takovém případě se zhotovitel nedostává do prodlení a objednatel je povinen sjednanou cenu služby uhradit aniž požívá plnění od zhotovitele

Zhotovitel může odstoupit od smlouvy okamžitě z těchto důvodů:⁴

- je-li objednatel v prodlení s placením ceny služby po dobu více jak 30 dnů
- pokud na IT prvku prováděla práce neoprávněná osoba. Seznam osob oprávněných k pracem na IT prvcích je součástí příloh smlouvy.
- je-li potřeba technického zásahu prokazatelně zaviněna použitím prvků IT, které nejsou uvedeny v příloze smlouvy. To neplatí, pokud zhotovitel dal k připojení souhlas.
- pracovní prostředí prvku IT odporuje instalačním předpisům.

Odstoupením se smlouva ruší ke dni, kdy byl doručen přepis s odstoupením objednateli.

Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy okamžitě v případě hrubého porušení povinností zhotovitele vyplývajících ze smlouvy o TP.

Za hrubé porušení povinností je považováno:

- jestliže je přerušen provoz IT objednatele pod účinností Smlouvy o TP a zhotovitel je v prodlení s odezvou na požadavek o technickém zásahu déle než 2 pracovní dny
- zhotovitel provedl technický zásah způsobem, který zapříčinil přerušování provozu IT objednatele
- zhotovitel nenastoupil k technickému zásahu ani v náhradním termínu, který mu objednatel poskytl

Odstoupením se smlouva ruší ke dni, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně. Zhotovitel je povinen vyúčtovat paušální platbu zaplacenou objednatelem na daný kalendářní měsíc proti poskytnutým službám do dne odstoupení od smlouvy a na zbytek uhrazené částky vystavit objednateli dobropis.

8 Závěrečná ujednání.

- Rozšíření platnosti smlouvy o poskytování technické podpory na další prvky IT je možné na základě provedení vstupní inspekce na daném prvku IT a aktualizace kalkulace, která je přílohou smlouvy a podléhá písemnému odsouhlasení účastníků smlouvy. (netýká se úrovně TA a Technického dohledu)
- Jakékoliv dřívější dohody, jakož i ústní dojednání pozbývají po podepsání smlouvy o poskytování technické podpory platnost.
- Veškeré změny v typu podpory je možné provést na základě písemného dodatku k smlouvě o poskytování technické podpory.
- V případě splnění povinností objednatele zálohovat svá data, ručí zhotovitel za možné poškození dat objednatele, související s technickým zásahem do IT prováděným pracovníky zhotovitele až do výše měsíční odměny zaplacené na základě smlouvy, nebude-li ztráta dat pojistnou událostí. Pro takové případy je **zhotovitel pojištěn na částku 10 mil. Kč.**
- Zhotovitel neručí za možné škody objednatele způsobené zásahem do IT provedeným třetí stranou.
- Za škody způsobené objednateli díla odpovídá zhotovitel v rozsahu licenčních podmínek a záruk dodavatele HW či SW. Aplikovány budou licenční podmínky odpovídající původu škody.

³ Veškeré služby vymezené v tomto článku budou zhotovitelem objednateli provedeny pouze na základě jejich konkrétní dohody a budou objednateli účtovány dle platných ceníků zhotovitele pro smluvní partnery, tedy nebudou hrazeny z paušálního poplatku smlouvy o technické podpoře.

⁴ Účinky odstoupení nastanou okamžikem doručení písemného odstoupení objednateli.

- Není-li těmito podmínkami stanoveno nebo výsledným ujednáním ve smlouvě účastníků dohodnuto jinak, jsou veškeré náhrady škody omezeny částkou zaplacených měsíčních paušálů za posledních 12 měsíců trvání smlouvy o TP. V tom případě mají přednost podmínky uvedené ve smlouvě.

9 Závěr:

Tyto obchodní podmínky platí pro všechny právní vztahy mezi zhotovitelem a objednatelem, se kterým byla uzavřena smlouva o poskytování technické podpory, pokud tato smlouva ujednání těchto podmínek nevyloučí či s nimi není v rozporu.

NETSUPPORT

POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY V OBLASTI INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

(v dalším textu pouze IT)

Účelem služby je podpora a rozvoj infrastruktury informačních technologií klienta (přístrojů, zařízení, síťových prvků a programového vybavení = prvků IT) s důrazem na

ZAJIŠTĚNÍ KONTINUITY PROVOZU, OPTIMALIZACI CENY VLASTNICTVÍ A OCHRANU REALIZOVANÝCH INVESTIC.

Jednotlivé typy služeb technické podpory:

Vrchol naší nabídky pro klienty se vztahem k přesně, jasně a dopředu definovaným výdajům.

■ **All-Inclusive Tariff – Vše v paušálu**

Konkrétně: konzultace, instalace, technické zásahy, servisní zásahy, režijní náklady, dopravní náklady.

(vhodné pro systémy IT s pořizovací cenou nad 2 mil. Kč)

Služba představuje komplexní systémovou podporu pro udržení instalovaných IT v chodu.

Všechny zásahy (preventivní i operativní) jsou realizovány zhotovitelem v rámci sjednaného paušálu.

Tato úroveň podpory zahrnuje:

zaručený prvotní technický zásah od 4 do 24 hodin individuálně pro konkrétní prvek IT

pohotovostní tým v režimu 24x7

komunikace po zelené lince v pracovní době

možnost přístupu na www stránky technické podpory společnosti K-net, zadávání a sledování úloh přes web rozhraní

Cena služby:

vychází z pořizovací ceny prvků IT zahrnutých pod účinnost smlouvy a pohybuje se v rozmezí 0,5 až 3% měsíčně, nejméně však **10.000,-Kč měsíčně.**

k přesnému stanovení ceny se provádí povinná inventarizace prvků IT (zpoplatněno dle ceníku služeb pro smluvní partnery).

■ **Technical Supervision - Technický dohled**

Základem služby je vyřešení seznamu požadavků definovaných během kontrolního dne.

(vhodné pro systémy IT s pořizovací cenou do 2 mil. Kč)

Základní princip poskytování služby je založen na bezproblémovém pokrytí výše uvedeného seznamu úloh v časovém rámci daném základním paušálním poplatkem (časový rámec - počet hodin, které zhotovitel poskytne v ceně paušálního poplatku).

Přečerpání časového rámce, např. díky dalšímu rozvoji IT a souvisejícím instalacím, rovněž spadá pod účinnost smlouvy a je zpoplatňováno dle ceníku služeb pro smluvní klienty.

Zhotovitel je promotorem činností směřujících k účelu poskytování služeb, je stanoven kontrolní den.

Tato úroveň podpory zahrnuje:

zaručený prvotní technický zásah od 4 do 8 hodin plošně dle výše paušálního poplatku

pohotovostní tým v režimu 24x7

fakturace dle ceníku služeb pro smluvní klienty (sleva až 33%)

Cena služby se skládá z:

základního paušálního poplatku - vychází z celkové pořizovací ceny prvků IT zahrnutých pod účinnost smlouvy a tomu odpovídajícímu časovému rámci, a koeficientu rychlosti zásahu, nejméně však **8.800,-Kč měsíčně.**

vyúčtování poskytnutých hodin nad rámec základního paušálního poplatku dle ceníku služeb pro smluvní klienty

Možnost rozšíření o **Manažerskou nádstavbu** – garance doby vyřešení

■ **Technical assistance – Technické poradenství**

Tato služba je vhodná pro klienty, kteří chtějí využít detailní znalosti s nasazením a provozem konkrétních IT technologií.

(Služba je poskytována pro všechny systémy IT bez omezení)

Jednotlivé úlohy jsou realizovány po domluvě ad hoc s garancí zásahu nejpozději následující pracovní den.

Iniciátorem pro poskytnutí služby je objednatel.

Tato úroveň podpory zahrnuje:

zaručenou dobu odezvy 24 hodin, pohotovostní tým v režimu 12x5

přímou komunikaci s produktovým specialistou, a jeho

prostřednictvím přímý kanál k výrobci

Cena služby se skládá z:

základního paušálního poplatku: **1.500,-Kč měsíčně;**

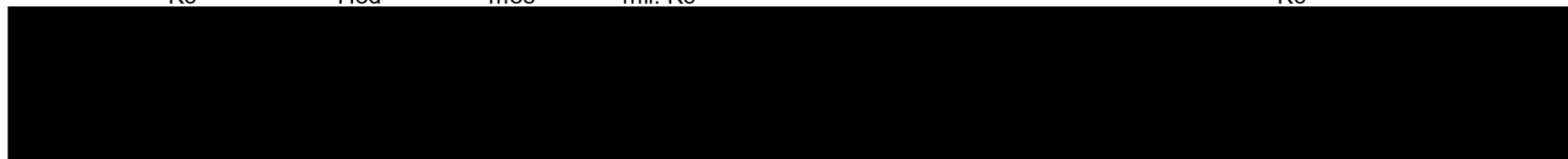
hodinové sazby za poskytnutou konzultaci: **1.000,-Kč/ hodina**

v ceně služby jsou zahrnuty režijní náhrady



**Smlouva o technické podpoře,
Služba Technický dohled - kalkulace ceny**

Základní paušál	Čerpatelný počet hodin v paušálu - časový rámec	Počet kontrolních dnů	Pořizovací cena podporovaných prvků IT	prvotní zásah nejpozději			Roční platba	Kalkulovaný paušál
				nahlášení + 24 hod (next bus. day)	nahlášení + 8 hod (half day)	nahlášení +4 hod		
ZP Kč	CR Hod	KD měs	FR mil. Kč	NBD	HD	4H		KP Kč



Poznámka:

Ceník služeb poskytovaných v hodinové sazbě (Srpen 2022)

	Katalog	Odbornost	Tématický okruh
1	MCVP	<i>Samostatný technik</i>	Vedení projektu systémy/sítě
2	MCSK	<i>Technik</i>	Školení systémy/sítě
3	MCDC		Dozorčí činnost systémy/sítě
4	MCPD		Pořizování dat/inventarizace
5	OPPK		<i>Konzultant</i>
6	OPAD	<i>Samostatný technik</i>	Analýza, diagnostika, optimalizace systémů/sítí
7	OPGR	<i>Technik</i>	Tvorba a design www stránek - práce grafika
8	OPPR		Programátorské práce
9	OPTD		Tvorba a údržba dokumentace systémy/sítě
10	SPSS	<i>Technik</i>	Instalace, údržba, správa SW/HW - systémy
11	SPPS	<i>Technik</i>	Instalace, údržba, správa SW/HW - aktivní prvky sítí
12	SPST	<i>Technik</i>	Instalace, údržba, správa SW/HW - stanice
13	SPCD	<i>Technik</i>	Čas strávený dopravou / čekání na výkon
14	MPRA	<i>Technik montáže</i>	Montážní práce - aktivní prvky sítí
15	MPRZ	<i>Technik montáže</i>	Montážní práce - zakončování sítí
16	MPPR	<i>Technik montáže</i>	Montážní práce
17	MPCD	<i>Technik montáže</i>	Čas strávený dopravou / čekání na výkon

MÍSTA KOMUNIKACE

K-net Technical International Group s.r.o.

Provozovna:

v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00

tel.: **548 220 150**

mail: Olomoucká 170, 627 00 Brno

číslo účtu: 107603514/0600

e-mail: info@k-net.cz

Dispečink (Helpdesk):

v pracovní dny v době od 6:00 do 20:00

tel.: **800 100 278**

e-mail: helpdesk@k-net.cz

web: klientzone.k-net.cz

Havarijní servis:

SMLTP, SMLTD v době od 17:00 do 20:00 = 5x12

SMLZP, SMLTA, SMLTD (r.+4h) - nonstop = 24x7

tel. **601 507 555**

Garant zákazníka:

Jméno: [redacted]

e-mail: [redacted]

tel.: [redacted]

Manager zakázky:

Jméno: [redacted]

e-mail: [redacted]

tel.: [redacted]

Vedoucí zakázky:

Jméno: [redacted]

e-mail: [redacted].cz

tel.: [redacted]

Za zákazníka dne: **01.03.2024**

Zodpovědný pracovník: [redacted]

Podpis: [redacted]

Za K-net dne: **01.03.2024**

Zodpovědný pracovník: [redacted]

Podpis: [redacted]

Platnost míst komunikace od: **01.03.2024**

Zákazník:

Město Hustopeče

Číslo smlouvy:

STPxxxxxxxxx

Typ služby:

Technický dohled

Sídlo:

Ulice / č.p.: Dukelské nám. 2

PSČ / Město: 693 01 Hustopeče

Kontrolní den: [redacted]

Kontaktní osoba:

Titul: [redacted]

Mobil: [redacted]

Fax: [redacted]

e-mail: [redacted]

Provozovna:

Ulice / č.p.: Dukelské nám. 22

PSČ / Město: 693 01 Hustopeče

Kontrolní den: [redacted]

Kontaktní osoba:

Titul: [redacted]

Mobil: [redacted]

Fax: [redacted]

e-mail: [redacted]

Provozovna:

Ulice / č.p.: [redacted]

PSČ / Město: [redacted]

Kontrolní den: [redacted]

Kontaktní osoba:

Titul: [redacted]

Mobil: [redacted]

Fax: [redacted]

e-mail: [redacted]

Provozovna:

Ulice / č.p.: [redacted]

PSČ / Město: [redacted]

Kontrolní den: [redacted]

Kontaktní osoba:

Titul: [redacted]

Mobil: [redacted]

Fax: [redacted]

e-mail: [redacted]

Provozovna:

Ulice / č.p.: [redacted]

PSČ / Město: [redacted]

Kontrolní den: [redacted]

Kontaktní osoba:

Titul: [redacted]

Mobil: [redacted]

Fax: [redacted]

e-mail: [redacted]

Provozovna:

Ulice / č.p.: [redacted]

PSČ / Město: [redacted]

Kontrolní den: [redacted]

Kontaktní osoba:

Titul: [redacted]

Mobil: [redacted]

Fax: [redacted]

e-mail: [redacted]

Provozovna:

Ulice / č.p.: [redacted]

PSČ / Město: [redacted]

Kontrolní den: [redacted]

Kontaktní osoba:

Titul: [redacted]

Mobil: [redacted]

Fax: [redacted]

e-mail: [redacted]