



Smlouva o Poskytování služby Správa sítě

číslo 603-2007-Z003

Smluvní strany

Město Chotěboř

se sídlem Trčků z Lípy 69, 583 01 Chotěboř

IČ: 000267538

DIČ:

Spisová značka OR:

Zastoupené: Ing. Tomáš Škaryd, starosta města

dále jen „Zadavatel“ na straně jedné

a

AutoCont CZ a.s.

se sídlem Nemocniční 12, 702 00 Ostrava, pobočka Jihlava, Romana Havelky 5b, 586 01

Jihlava

IČ: 47676795

DIČ: CZ47676795

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 814

Zastoupená: Ing. Jaroslav Dvořák, ředitel regionálního centra na základě plné moci,

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé

I. Předmět smlouvy.

Předmětem této smlouvy je Poskytování služeb správy počítačové sítě v rozsahu činností uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy.

II. Způsob a termíny plnění

1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele přímo na pracovišti Zadavatele
 - Prostřednictvím hotline ve formě telefonické konzultace
 - Prostřednictvím vzdálené správy, pro kterou je nutné umožnit vzdálený přístup k prostředkům Zadavatele
2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa plnění je definován v Příloze č.1 této Smlouvy.

III. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

1. Za poskytování služeb specifikovaných v článku I. a II. této Smlouvy, resp. v Příloze č.1 se Zadavatel zavazuje hradit Poskytovateli paušální odměnu stanovenou ve výši **5.000,- Kč včetně DPH**, a to za každý i započatý měsíc.
2. Pro případ překročení časového rozsahu sjednaného v Příloze č.1 této smlouvy bude práce vykonávaná Poskytovatelem ve prospěch Zadavatele prováděná za cenu, která vznikne dohodu smluvních stran.

3. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti nebo při nalezení neobvyklého řešení problému nebo v případě poskytování služby v jiné lokalitě, než je sídlo Zadavatele, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
4. Sjednanou odměnu dle Čl. III odst. 1 této smlouvy, případně cenu dle Čl. III odst. 2 této smlouvy, uhradí Zadavatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po řádném a včasném plnění poskytovaných služeb dle této smlouvy. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, za který náleží odměna dle Čl. III odst. 1 této smlouvy resp. po měsíci, ve kterém byly poskytnuty práce nad rámec sjednaný v Příloze č. 1 této smlouvy. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Zadavateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Zadavatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zadavatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje dodávat kvalitní služby.
2. Poskytovatel se zavazuje, že po zahájení řešení problému vyvine maximální úsilí k jeho ukončení v co nejkratší době
3. Žádná smluvní strana nemůže bez písemného souhlasu druhé smluvní strany předávat nebo jiným způsobem prozrazovat třetím osobám jakékoli dokumenty nebo informace, ke kterým získala přístup na základě plnění závazků vyplývajících z této smlouvy a navazujících smluv.
4. Smluvní strany se zavazují, že pracovní personál každé strany bude zachovávat v tajnosti informace, které strany uznávají za důvěrné.
5. Zadavatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Zejména Zadavatel zajistí přístup k zařízení výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenování osoby odpovědné za provoz výpočetní techniky.
6. Zadavatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Poskytovateli.

V. Sankce

1. V případě prodloužení Poskytovatele s poskytováním služeb dle této smlouvy v termínech uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy je Zadavatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z odměny, a to za každou i započatou hodinu prodloužení.
2. V případě prodloužení Zadavatele se zaplacením faktury vystavené v souladu s ustanovením čl. III. této smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat Zadavateli úrok z prodloužení ve výši 0,05% z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodloužení.
3. Smluvní strana není povinna platit úrok z prodloužení nebo smluvní pokutu za dobu, po kterou její prodloužení způsobila druhá smluvní strana porušením svých povinností.
4. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodloužení není dotčen nárok na náhradu škody.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Podpisem smlouvy zahájí Poskytovatel testovací režim poskytování služby v délce 2 měsíců, během kterých dojde k dopřesnění Předmětu plnění a vzniku přesného seznamu Podporovaného hw a sw Zadavatele. Během testovacího režimu může po dohodě smluvních stran dojít také ke změně tabulky o odstavci 2.2 Přílohy č.1 ve smyslu přerozdělení celkové částky mezi řádky „Prevence a profylaxe“ a „Dalším supportem“.
2. Doba trvání této smlouvy je stanovena na dobu neurčitou.
3. Ukončit platnost smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Zadavatele i Poskytovatele bez udání důvodu s 30 denní výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
4. V případě odstoupení od smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. III. této smlouvy za službu správy sítě skutečně realizovanou do konce běhu výpovědní lhůty.
5. Vzájemná práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
6. Ujednání této smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.
7. Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních, a to vždy jen písemnými dodatky.
8. Smlouva se vyhotovuje ve třech vyhotoveních vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž Zadavateli přísluší dva a Poskytovateli jeden komplet.
9. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední stranou smluvní.
10. Uzavření této smlouvy bylo schváleno radou města Chotěboř usnesením č.456 ze dne 25.7.2007.

VII. Přílohy

Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č.1 - Specifikace a rozsah služeb

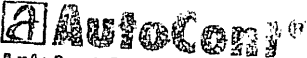
Příloha č.2 - Kontaktní údaje

V Havlíčkově Brodě dne 27.7.2007

V Chotěboři dne 26.8.07

Poskytovatel

Zadavatel


AutoCent CZ a.s., Jihlava
Romana Havelky 5b, 586 01 Jihlava
Tel.: 567 589 111, fax: 567 589 100
DIČ: CZ47676795



Příloha č.1 - Specifikace a rozsah služeb

1. Popis řešení

1.1 Support

Support je systémová technická podpora produktů při provozu serverových a síťových operačních systémů, zahrnujícím podporu vzdálenou nebo v místě zákazníka. Za určitý objem předplacených služeb získává zákazník garanci reakce na požadavky o systémovou podporu.

Definice supportu: „Odborná podpora představující řízenou telefonickou, písemnou, vzdálenou či on-site podporu zákazníků při řešení jejich problémů v oblasti IS. Jedná se o kvalifikovanou činnost, která díky využití odborných vědomostí vede k vysvětlení podstaty problému a jeho vyřešení.“

1.2 Komponenty supportu

1.2.1 Konzultační požadavek

- Telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, event. pomocí emailu).
- Konzultační požadavek může vyžadovat ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích.
- Služba neobsahuje on-site zásah.

1.2.2 Rozvojový požadavek

- Úprava řešení související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými zákazníkem.
- Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení
- Školení uživatelů/administrátorů
- Customizace produktů nebo programátorské práce

1.2.3 Servisní požadavek

- Servisní požadavek jako položka podpory zahrnuje službu spolupráce při řešení krizových stavů, obnovy systémů s produkty a řešeními uvedenými v seznamu podporovaných produktů. Servisní požadavky mají definován objem pomoci a dobu odezvy pro přijetí požadavku a zahájení řešení.
- Rozdělení dle priority servisního požadavku (A, B, C)
- Garantovaná doba zahájení řešení incidentu od 4 hodin do 3 pracovních dnů dle priority.
- Místem plnění je sídlo zákazníka, pokud nelze problém řešit pomocí vzdáleného připojení.

1.2.4 Prevence a profylaxe

Prevence a profylaxe je poskytována s definovanou pravidelností pro seznam podporovaných produktů a skládá se z :

- Pravidelné kontroly definovaných zařízení a serverů v místě zákazníka nebo vzdáleně – provedené specialisty z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), případně provedení drobných úprav nebo optimalizace nastavení.
- Zasílání informačních zdrojů - upozorňování na nové vlastnosti firmware a operačních systémů nebo aplikací, definice nových vlastností, určení, jestli změna nezpůsobí nefunkčnost v dané infrastruktuře, trvalý monitoring nových vlastností.
- Implementace firmware na definovaných zařízeních podle odstavce 2.1.

- Aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného řešení
- Aplikace hotfixů nutných pro bezchybný chod produktů a řešení podle odstavce 2.1 – WSUS pro servery (dohoda se Zadavatelem na čase pro aplikaci, ruční spuštění aplikací hotfixů, případný restart serveru a následně report Zadavateli po kontrole funkčnosti)

1.2.5 Servisní kalendář

- Servisní kalendář definuje dobu, ve které je možné přijímat servisní požadavky, provádět servisní zásahy, případně preventivní a profylaktické prohlídky předmětných systémů
- Pro účely této smlouvy je definován následující servisní kalendář – v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin.

1.3 Přínosy supportu

- Poskytování vysoce kvalifikované odborné podpory
- Jedno centralizované místo pro zadávání požadavků
- Garantovaná úroveň poskytovaných služeb – SLA (Service Level Agreement)
- Výchozí metodologie ITIL (IT Infrastructure Library) a MOF (Microsoft Operation Framework)
- Servisní zásahy řešené formou vzdáleného přístupu nebo zásahem přímo v místě zákazníka

1.4 Způsob poskytování podpory

1.4.1 Komunikace

- Veškeré požadavky jsou evidovány v systému Poskytovatele na adrese <http://tts.autocont.cz>
- Definované osoby na straně Zadavatele zadávají požadavky přímo do systému, v případě nemožnosti zadat požadavek do systému, kontaktují telefonicky pracovníky Poskytovatele, kteří mají povinnost požadavek zpětně do systému zadat.
- Při vyplnění požadavku musí zadavatel vyplnit / zkontrolovat definované informace (název zákazníka, jméno kontaktní osoby, funkci, telefon a email, stručný popis incidentu, podrobný popis incidentu)
- Požadavek přijme pracovník Kontaktního místa Poskytovatele a do doby převzetí požadavku, potvrdí zadavateli příjem pomocí elektronické pošty na společnou adresu všech zodpovědných osob Zadavatele.
- Incident je z Kontaktního místa předán řešiteli.
- Řešitel do doby zahájení řešení kontaktuje zadavatele a zahajuje řešení incidentu. Kontakt probíhá buď telefonicky nebo zasláním e-mailu ze systému s informací o zahájené aktivitě vedoucí k vyřešení požadavku. Bez souhlasu nesmí být prováděny změny konfigurací systémů Zadavatele. Před aktivním zásahem do konfigurací musí vždy řešitel telefonicky kontaktovat zadavatele požadavku, v případě jeho nedostupnosti stejným způsobem ostatní zodpovědné osoby Zadavatele.
- Zadavatel požadavku má možnost do něj přidávat další informace i v průběhu řešení – přímo však pouze zadavatel. V případě, že bude potřeba, aby informace doplnil někdo jiný než zadavatel (např. v případě jeho nepřítomnosti), musí použít cestu mimo systém (e-mailovou adresu helpdesk.jihlava@autocont.cz, telefonický kontakt) a pracovník Poskytovatele má povinnost informaci do požadavku doplnit (včetně informace, kdo doplnění požadavku za stranu Zadavatele požadoval).
- Řešitel řeší problém do Doby vyřešení. O vyřešení informuje zadavatele formou elektronické pošty - vyplněním postupu řešení do systému TTS a zasláním informace zadavateli pomocí tohoto systému.

1.5 Bodový systém a SLA

Služba	Charakteristika	Bodová hodnota za 1 hodinu	SLA	
			Právní problém	Zahájení řešení problému
Konzultační požadavek	Konzultace možných příčin problému, důsledků zákaznickem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na IS. Služba zahrnuje telefonické poradenství a další služby po telefonu (např. rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, event. pomocí emailu). Požadavek musí být řešitelný do max. 2-8h pracovního času.	3 body	do 4 hodin	do konce 3. pracovního dne
	* Konzultační požadavek může vyžadovat ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích.			
	Služba neobsahuje on-site zásah.			
Rozvojový požadavek	Úprava řešení související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými zákazníkem.	5 bodů	do 4 hodin	do konce 6. pracovního dne
	Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení			
	Školení uživatelů/administrátorů			
Servisní požadavek	Customizace produktů nebo programátorské práce	5 bodů	do 4 hodin	do konce 3. pracovního dne
	<i>Priorita "C" (Nízká)</i> Problém nemá zásadní vliv na aktuální produktivitu zákazníka. Služba se poskytuje pomocí vzdáleného připojení, eventuálně on-site zásahem			
	<i>Priorita "B" (Střední)</i> Dopad problému je velký, ale produkce pokračuje v omezeném provozu, existuje náhradní řešení produkce. Služba se poskytuje pomocí vzdáleného připojení, eventuálně on-site zásahem			
	<i>Priorita "A" (Vysoká)</i> Problém způsobí obchodní výpadek nebo má významný vliv na budoucí produktivitu, přičemž je velmi obtížné náhradní řešení. Služba se poskytuje pomocí vzdáleného připojení, eventuálně on-site zásahem			
Prevence a profylaxe	Služby prevence a profylaxe (pravidelné kontroly zařízení a serverů, aktualizace provozní dokumentace, systémů, aplikací, softwaru)	9 bodů	do 4 hodin	nejpozději do konce pracovní doby téhož dne, pokud byl požadavek doručen nejpozději ve 12:00. U požadavků doručených později bude zahájeno řešení do 12:00 následujícího pracovního dne.
	Servisní pohotovost	V ceně paušálu		Pravidelně dle odstavce 2.1

2. Cena plnění

2.1 Předmět plnění

Předmět plnění je poskytovat support pro následující seznam podporovaných produktů a řešení:

- SW
 - 2x Windows Server 2000/2003
 - monitorování a správa systémových logů serverů
 - monitorování výkonnostních parametrů
 - kontrola služeb (včetně MS Exchange)
 - kontrola stavu zálohování (občasná kontrola obnovení souboru ze zálohy)
- Servisní pohotovost

2.2 Cena

Popis	Jednotková cena	Cena za 1 měsíc	
		Množství bodů měsíčně	Celkem měsíčně
Prevence a profylaxe			5 000.- Kč
1 bod dalšího supportu	250 Kč	0	0.- Kč
Celková cena (včetně DPH)			5 000.- Kč

Podmínkou pro uvedenou cenu je povolený vzdálený přístup k serverům.

V Havlíčkově Brodě dne 27.7.2007

V Chotěboři dne 26.7.07

Poskytovatel


AutoCont CZ s.r.o., Jihlava
Romana Havelky 5b, 586 01 Jihlava
Tel.: 567 589 111, fax: 567 589 100
DIČ: CZ47676796

Zadavatel



Příloha č.2 – Kontaktní údaje**1. Zodpovědné osoby Poskytovatele:**

Jméno	Funkce/role	Telefon	E-mail
Jiří Mrkvicka	Support	602 465 623	jiri.mrkvicka@autocont.cz
Tomáš Kahoun	ArcServe Backup, MS Exchange	606 750 445	tomas.kahoun@autocont.cz
Jiří Váňa	Windows 2003	606 677 744	jiri.vana@autocont.cz
Daniel Bulant	Remote Support	602 764 701	daniel.bulant@autocont.cz
Martin Cveček	Remote Support	724 446 408	martin.cvecek@autocont.cz
Jiří Procházka	Eskalace problémů	724 145 083	jiri.prochazka3@autocont.cz
Petr Kubíček	Eskalace problémů	602 795 505	petr.kubicek@autocont.cz

2. Zodpovědné osoby Zadavatele:

Jméno	funkce	Telefon	E-mail

3. Místo plnění – sídlo Zadavatele: Trčků z Lípy 69, 583 01 Chotěboř

4. Spojení na hotline Poskytovatele, adresa pro registraci servisních požadavků:

Telefonní číslo na dispečink servisu pro hlášení závad: 569 581 101

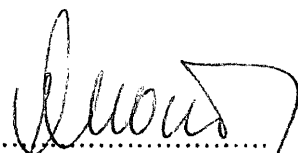
Telefonní číslo hot-line podpory: 568 589 108

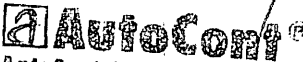
Faxové číslo: 569 581 100

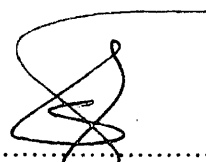
E-mail: helpdesk.jihlava@autocont.cz

V Havlíčkově Brodě dne 27.7.2007

V Chotěboři dne 26.8.08


Poskytovatel


AutoCont CZ a.s., Jihlava
Romana Havelky 5b, 586 01 Jihlava
Tel.: 567 589 111, fax: 567 589 100
DIČ: CZ47676795


Zadavatel



245/2019



č.j. 29138/2024

Dodatek č. 1

ke Smlouvě o Poskytování služby Správy sítě

číslo smlouvy Poskytovatele: 603-2007-Z003

Smluvní strany

Město Chotěboř

sídlo: Trčků z Lípy 69, 583 01 Chotěboř

IČ: 00267538

DIČ: CZ00267538

spisová značka OR: Klikněte sem a zadejte text.

Zastoupená: Ing. Ondřej Kozub, starosta města

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné

a

Aricoma Systems a.s.

sídlo: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava

korespondenční adresa: Jihlavská 318, 580 01 Havlíčkův Brod

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

Zastoupená: Jaroslavem Dvořákem, členem představenstva

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu:

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), níže psaného dne, měsíce a roku tento, Dodatek č.1 ke Smlouvě o Poskytování služby Správy sítě č. 603-2007-Z003, kterou Poskytovatel uzavíral ještě pod tehdejší firemním názvem AutoCont CZ a.s.

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1. Smluvní strany se v souladu s kapitolou VI. bodem 7 Smlouvy o Poskytování služby Správy sítě č. 603-2007-Z003, uzavřené mezi smluvními stranami dne 26. 7. 2007, dohodly na následujících změnách.

2. PŘEDMĚT DODATKU

2.1. Předmětem tohoto dodatku je doplnění specifikace a rozsahu služeb, aktualizace bodového systému a SLA, aktualizace předmětu plnění a ceny a aktualizace kontaktních údajů.

2.2. Doplnění Specifikace a rozsahu služeb

Příloha č. 1, bod 1.2.4 Smlouvy se s účinností od 01. 07. 2024 nahrazuje textem:

1.2.4 Pravidelná kontrola Prvků IT

Předmětem servisní služby je servisní činnost spočívající v pravidelné kontrole definovaných prvků IT (např. kontrola logů), nebo kontrola funkce Monitoringu nebo parametrů, které Monitoring nezahrnuje. Služba je poskytována pracovníkem Poskytovatele prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení. Výstupem je měsíční report obsahující výsledky kontroly a navrhovaná systémová doporučení.

Aktualizace/update/service packy/patche nejsou předmětem plnění této servisní služby. Jejich nasazení je nad rámec paušální platby dle bodového systému dle Přílohy č. 1, bodu 1.5 po předchozím mailovém odsouhlasení Objednatele.

Do přílohy č. 1, se přidává bod 1.2.6 Smlouvy se s účinností od 01. 07. 2024:

1.1.6 Monitoring

Služba Monitoringu poskytuje proaktivní dohled pomocí SW nad informačním systémem Objednatele.

Výstupy monitorovacího nástroje jsou aktivně sledovány a vyhodnocovány obsluhou dohledového centra Poskytovatele. Po vyhodnocení překročení mezních stavů jsou tyto stavy nahlášeny kontaktním osobám Objednatele nebo je dohodnutých případech založen požadavek a iniciována dodávka odpovídajících servisních služeb v rámci Servisního kalendáře.

2.3. Aktualizace bodového systému a SLA

Příloha č. 1, bod 1.5 Smlouvy se s účinností od 01. 07. 2024 nahrazuje textem:

Klasifikace	Definice	Bodová hodnota za 1 hodinu	SLA Zahájení řešení
Konzultační požadavek	Poradenské služby poskytované pracovníky Poskytovatele k funkcionalitám, nebo službám prvků IT, které tvoří informační systém Objednatele.	6,5 bodů	Dohodou obou smluvních stran
Rozvojový požadavek	Součinnost pracovníků Poskytovatele při plánování, implementaci, kontrole anebo provozování IT služeb v rámci informačního systému Objednatele.	6,5 bodů	Dle dohodnutého termínu v rámci pravidel Změnového řízení.

Klasifikace	Definice	Bodová hodnota za 1 hodinu	SLA zahájení řešení
Servisní požadavek	Priorita „C“ (Nízká) Problém nemá zásadní vliv na aktuální produktivitu zákazníka. Služba se poskytuje primárně pomocí vzdáleného připojení eventuelně on-site zásahem. On-site výjezd Poskytovatele je zpoplatněn nad rámec paušální platby dle Přílohy č. 1, bodu 2.2.	6,5 bodů	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD)
	Priorita „B“ (Střední) Dopad problému je velký, ale produkce pokračuje v omezeném provozu, existuje náhradní řešení produkce. Služba se poskytuje pomocí vzdáleného připojení eventuelně on-site zásahem. On-site výjezd Poskytovatele je zpoplatněn nad rámec paušální platby dle Přílohy č. 1, bodu 2.2.	8 bodů	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD)
	Priorita „A“ (Vysoká) Problém způsobí obchodní výpadek nebo má významný vliv na budoucí produktivitu, přičemž je velmi obtížné náhradní řešení. Požadavek priority „A“ musí být primárně oznámen telefonicky. On-site výjezd Poskytovatele je zpoplatněn nad rámec paušální platby dle Přílohy č. 1, bodu 2.2.	10 bodů	Nejpozději do 4 hodin (4BH)
Pravidelná kontrola	Pravidelná profylaktická kontrola.	6,5 bodů	1x měsíčně
Monitoring	Průběžný měsíční monitoring prostředí pomocí sw nástroje. Kontrola mailových notifikací z prostředí (hw, zálohy, ...) a reakce na ně.	V ceně paušálu	

2.4. Aktualizace předmětu plnění a ceny

Příloha č. 1, bod 2. Smlouvy se s účinností od 01. 07. 2024 nahrazuje textem:

2 Cena plnění

2.1 Předmět plnění

Předmětem plnění je poskytování supportu pro následující seznam podporovaných produktů a řešení.

Kategorie Prvku IT	Popis Prvku IT	Množství	Výrobní číslo (HW) / Síťový název (SW)	Provozní režim
Hardware	Aktivní prvky LAN/SAN (vzdáleně spravovatelné)	5 ks	IRF CORE(), IRF_ACCESS01(), IRF_ACCESS02(), IRF_ACCESS03(), IRF_ACCESS04(), SW07-mgmt	Pravidelná kontrola + Monitoring
	Ostatní aktivní prvky LAN/SAN a Access Pointy	9 ks	TWJQLB077, 7AEC0704006A/714, CNHVK800F1, CNHVK800FP, CNHVK800FR, CNHVK800FV, CNHVK800G0, CNHVK800G1	
	Firewall	2 ks	FG200FT923908585, FG200FT923908449	
	Server	3 ks 1 ks 1 ks	NOD5(FJL8N23), NOD6(DJL8N23), NOD7(GJL8N23) CZJ61901Q8 CZJ61901Q7	

Software	NAS	QNAP	2 ks	NAS01(Q175I14620), NAS02(Q172I10165)	
	Pásková knihovna	HP MSL2024 LTO7	1 ks		
	HW diskové pole	IBM fs 5200	1 ks	78F1E7L	
	Serverová virtualizace	VMWARE	4 instance	VCENTER, ESX5, ESX6, ESX7	Pravidelná kontrola + Monitoring
	OS Windows server	Windows Server 2016, 2019, 2022, OS Linux	31 instancí	BCK01, MSQ1, SAPP, SAPPVERA, SDC, SDC01, SEP, SERVERV2, SEXCH1, SEXCH2, SFILE, SIMP01, SIMP02, SMGMT, SPBX, SRDS, SRDS2, SDC02, GEMOS, OME, ORACLEWEB, SDC02, SEP_23, sMOBILDOCH, SPRINT, SRDS3, SRDS4, SSMG, Vcenter, VERA, RCCMD	Pravidelná kontrola + Monitoring
	Zálohovací SW	Veeam	1 instance		Pravidelná kontrola + Monitoring
	Databázový SW	Oracle	1 instance		Integrační podpora + Monitoring
		MS SQL	1 instance		Pravidelná kontrola + Monitoring
	Anti-X	Symantec	1 instance		Integrační podpora + Monitoring
	Poštovní systém	Exchange	2 instance		Pravidelná kontrola + Monitoring
	Aplikační SW	Vera	5 instancí	Apache Tomcat	Integrační podpora

Provozní režimy:

- **Pravidelná kontrola** – základní úroveň servisní podpory Prvku (ů) IT prostřednictvím Vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele (*kontrola/profylaxe*).
- **Monitoring** – základní úroveň servisní podpory Prvku (ů) IT prostřednictvím Monitoringu.
- **Integrační podpora** – poskytnutí součinnosti (*předání informací Třetí straně a koordinace řešení*) s dodavateli aplikací Třetích stran.
- **Reaktivní podpora** – podpora při řešení Incidentů.

Na ostatní Prvky IT zde neuvedené, poskytne Poskytovatel součinnost pro řešení po předchozí dohodě s Objednatelem a bez garantované doby zahájení řešení.

Aktuální seznam firemních certifikací naleznete na webových stránkách společnosti:

<https://www.aricoma.com/cs/o-nas/partneri-certifikace>

2.2 Cena**4.1 Servisní služby v rámci paušálu**

Název Servisní služby	Cena bez DPH / měsíčně
Centrální kontaktní bod *	4 200 Kč
Garance reakce Poskytovatele na Incidenty pod SLA	
Monitoring_Zabbix_do 50 zařízení (5000 sledovaných hodnot)	
CENA CELKEM	4 200 Kč
Jednotková cena za bod	250 Kč (nad rámec paušálu)

Podmínkou pro uvedenou cenu je povolený vzdálený přístup.

2.5. Aktualizace kontaktních údajů

Příloha č. 2 Smlouvy se s účinností od 01. 07. 2024 nahrazuje textem

Příloha č. 2 – Kontaktní údaje

2.1. Kontaktní osoby

Pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Ing. Michal Daněk
Funkce: informatik
Adresa: Trčků z Lípy 69, Chotěboř 583 01
Telefon:
Email:

Jméno, Příjmení: Roman Bárta
Funkce: informatik
Adresa: Trčků z Lípy 69, Chotěboř 583 01
Telefon:
Email:

2.2. Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění této Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním této Smlouvy,
- koordinovat součinnost smluvních stran,
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění této Smlouvy,

Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: Ing. Michal Daněk
Funkce: informatik
Adresa: Trčků z Lípy 69, Chotěboř 583 01
Telefon:
Email:

Jméno, Příjmení: Roman Bárta
Funkce: informatik
Adresa: Trčků z Lípy 69, Chotěboř 583 01
Telefon:
Email:

Odpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Petr Košut
Funkce: Ředitel obchodního zastoupení
Adresa: Jihlavská 318, 580 01 Havlíčkův Brod
Telefon:
Email:

2.3. Místo plnění - provozovny Objednatele

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

Trčků z Lípy 69, 583 01 Chotěboř

2.4. Kontakt na hotline Poskytovatele, adresa pro registraci servisních požadavků:

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk Poskytovatele, který zajišťuje komunikaci a předává požadavky na řešitelské týmy, koordinuje třetí strany. Požadavky mohou zadávat kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- telefonicky: + 420 910 971 595, + 420 596 152 595
- přes webové rozhraní: <https://acservicedesk.autocont.cz> - ze strany Poskytovatele bude Kontaktním osobám Objednatele odeslána elektronicky individuální pozvánka pro přístup a registraci do Servis Deskového portálu Poskytovatele

3. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1. Ustanovení Smlouvy, tímto dodatkem nedotčená, zůstávají nezměněna.
- 3.2. Tento dodatek Smlouvy je sepsán ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden stejnopis.
- 3.3. Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že tento dodatek uzavřely na základě na základě pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 3.4. Smluvní strany berou na vědomí, že plnění z tohoto dodatku je plněním ve vztahu k veřejnoprávní korporaci a veřejným prostředkům a vztahuje se na něj zákon 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Prohlašují, že skutečnosti a údaje uvedené v dodatku nejsou obchodním tajemstvím a podpisem tohoto dodatku dávají souhlas ke zveřejnění osobních údajů v dodatku obsažených pro účely uveřejnění dodatku a metadat dodatku v Registru smluv zřízeném podle zákona o registru smluv.
- 3.5. Uzavření tohoto dodatku schválila rada města Chotěboř na svém 74 zasedání dne 12.5. 2024 usnesením č. 910 / 44 / 24 / 2024

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

V Jihlavě dne

V Chotěboři dne

Ing.

Jaroslav

Dvořák

Digitálně podepsal

Ing. Jaroslav

Dvořák

Datum: 2024.05.28

12:15:37 +02'00'

Digitálně podepsal Ing. Ondřej Kozub

Datum: 05.06.2024 10:06:23 +02:00

Jaroslav Dvořák

člen představenstva

Ing. Ondřej Kozub

starosta města