

SERVISNÍ SMLOUVA

č. 24SS0001

č. smlouvy Objednatele: 184/24/EÚ-I/O

1. LinuxBox.cz, s.r.o.

adresa: 28. října 1142/168, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
IČ: 25862782
DIČ: CZ25862782
bankovní spojení:
xxxxxxxxxxxxxxxxxx
spisová značka: C 22897 vedená u rejstříkového soudu v Ostravě
jednající: xxxxxxxxxxxx

dále jen Poskytovatel,

2. Ostravské komunikace, a.s.

adresa: Novoveská 1266/25, 70900 Ostrava – Mariánské Hory
IČ: 25396544
DIČ: CZ25396544
bankovní spojení: xxxxxxxx
číslo účtu: xxxxxxxx
spisová značka: B 1886 vedená u Krajského soudu v Ostravě
jednající: xxxxxxxx

dále jen Objednatel.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Poskytovatel je právnickou osobou, jejíž předmětem podnikání je zejména poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.
- 1.2. Poskytovatel dodal Objednateli softwarové řešení pro ip telefonii specifikovaná v Nabídce č. 24NV0120 (dále jen „Nabídka“); uvedená řešení u Objednatele implementoval a uvedl do provozu v rozsahu dle Nabídky č. 24NV0120.
- 1.3. Objednatel má zájem o servisní podporu ip telefonie specifikované v této smlouvě. Za účelem vymezení vzájemných práv a povinností při řešení podpory výpočetní techniky uzavírají smluvní strany tuto smlouvu o podpoře (dále jen „smlouva“).

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli po dobu trvání této smlouvy servisní služby a systémovou a technickou podporu k softwarovému vybavení určené výpočetní techniky specifikované v čl. 2.3 a v oblastech specifikovaných v čl. 2.4 (dále jen „Servisní podpora“), to vše v rozsahu a za podmínek uvedených dále v této smlouvě.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat následující formy Servisní podpory:
 - 2.2.1. **Servis serveru telefonní ústředny 9x5** – řešení provozních incidentů a správy serverů uvedených v článku 2.3 smlouvy v režimu standardní pracovní doby, a to v rozsahu a za podmínek dle čl. 3.2 a čl. 3.3 smlouvy;
 - 2.2.2. **Servis VoIP klientů 9x5 do 40ks VoIP klientů** – řešení provozních incidentů a podpora VoIP telefonů a VoIP bran uvedených v článku 2.3 smlouvy výhradně formou vzdáleného přístupu v režimu standardní pracovní doby, a to v rozsahu a za podmínek dle čl. 3.2 a čl. 3.3 smlouvy.
- 2.3. Poskytovaná Servisní podpora **se vztahuje** pouze na uvedená technická zařízení:
 - a) server telefonní ústředny (LinuxBox),
 - b) VoIP telefony (hardwarové i softwarové) a VoIP brány do celkového počtu 40 kusů a to

- dle taxativního výčtu podporovaných modelů uvedených v příloze č. 6 této smlouvy,
dále v textu jen jako „určená výpočetní technika“; určená výpočetní technika a software, která byla dodána Poskytovatelem, je blíže definována v Nabídce dle článku 1.2 smlouvy.
- 2.4. Poskytovaná Servisní podpora se vztahuje na dále uvedené oblasti (v rámci softwarového vybavení určené výpočetní techniky):
- 2.4.1. distribuci LinuxBox tvořící: operační systém Linux, open source software, LinuxBox software;
- 2.4.2. konfigurační rozhraní VOIP telefonů a VoIP bran;
definované v příloze č. 5 této smlouvy.
- 2.5. Poskytovaná Servisní podpora **se nevztahuje** zejména k:
- 2.5.1. hardware (fyzické zařízení) určené výpočetní techniky (odpovědnost za vady a záruka za jakost se řídí příslušnými smlouvami uzavřenými s jednotlivými dodavateli či distributory daných zařízení, popř. příslušnými záručními podmínkami k daným zařízením);
- 2.5.2. software určené výpočetní techniky, který nebyl instalován Poskytovatelem;
- 2.5.3. software jiných dodavatelů, v této smlouvě neuvedený;
- 2.5.4. klientské softwarové vybavení, programy a data;
- 2.5.5. připojení k síti internet, připojení k jednotné telefonní síti či k jiným sítím;
- 2.5.6. zpracovávání rozsáhlých analýz a plánů dalšího rozvoje IT infrastruktury Objednatele.
- 2.5.7. poskytování služeb Servisní podpory mimo území České republiky (viz čl. 8.5 této smlouvy).
- 2.6. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části prací a služeb dle této smlouvy jinou osobu; v takovém případě však má Poskytovatel odpovědnost, jako by takové činnosti a služby prováděl sám.
- 2.7. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a zaplatit za služby Servisní podpory Poskytovateli cenu podle této smlouvy a podmínek dohodnutých v této smlouvě.

3. PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

3.1. Kategorie poskytování služeb Servisní podpory

- 3.1.1. Poskytování služeb Servisní podpory se liší v tom, v jaké kategorii jsou služby poskytovány. Pro tento účel se služby Servisní podpory dělí na kategorie dle oblastí, v jakých jsou služby poskytovány.
- 3.1.2. Služby Servisní podpory poskytované dle této smlouvy se dělí dle oblastí na kategorie
- a) „Standard“ – v této kategorii jsou poskytovány činnosti zejména na serverech LinuxBox vymezené v Ceníku, popř. další činnosti a služby, které nejsou vymezeny v režimu Expert;
- b) „Expert“ – v této kategorii jsou poskytovány náročnější činnosti vyžadující po pracovnících Poskytovatele větší odborné znalosti a zkušenosti; taxativní výčet těchto činností je uveden v Ceníku;
- c) případné další kategorie specifikované v Ceníku, zpravidla v souvislosti s konkrétní konfigurací výpočetní techniky Objednatele, pro který je Poskytovatelem Servisní podpora poskytována (např. Cisco, IBM Lotus Notes, apod.).

3.2. Řešení provozních incidentů

- 3.2.1. Provozním incidentem se pro účely této smlouvy rozumí závady a poruchy, které způsobují podstatnou odchylku od obvyklých kvalitativních či kvantitativních parametrů určené výpočetní techniky, zejména výrazné snížení rychlosti zpracování dat, výpadek nebo havárie určené výpočetní techniky. Provozní incident řeší Poskytovatel formou servisního zásahu.
- 3.2.2. Není-li po dobu trvání této smlouvy sjednáno jinak, oznamuje Objednatel provozní incident na kontakty Poskytovatele uvedené v příloze č. 2 této smlouvy. Objednatel je povinen uvést co nejpodrobnější informace o provozním incidentu, zejména jeho popis, kdy a jak se stal, jak byl zjištěn a dále, je-li to možné, je Objednatel povinen současně zaslat opisy chybových zpráv. Poskytovatel neodpovídá za prodloužení s řešením provozního incidentu, které bylo zapříčiněno nedostatky v popisu incidentu.

- 3.2.3. Poskytovatel je povinen reagovat a řešit servisní požadavky nahlášené mu v pracovní době ve lhůtě uvedené níže v tabulce (reakční čas), přičemž délka vybraných reakčních časů je závislá na tom, zda bude Poskytovatel řešit provozní incident vzdáleným přístupem anebo přímo v místě plnění u Objednatele dle článku č. 4.1. Provozní incidenty pro VoIP klienty dle bodu 2.2.2. řeší Poskytovatel výhradně formou vzdáleného přístupu. Pro provozní incidenty na určené výpočetní technice dle čl. 2.3 této smlouvy a oblasti dle čl. 2.4 této smlouvy se užijí tyto reakční časy:

Reakční čas - pracovní doba			
Kategorie a způsob řešení	Započetí řešení	Vyřešení	Finální vyřešení
Emergency	Vzdáleně - max. do 1hod	max. do 6 hod	max. do 1 měsíce
High		max. do 24 hod	max. do 2 měsíců
Low		N/A	max. do 3 měsíců
Reakční čas - mimopracovní doba			
Není sjednáno - dle dohody			

- 3.2.4. Reakční čas počíná běžet od okamžiku telefonického oznámení incidentu na primární kontakt, za který se považuje okamžik, kdy byl hovor přijat Poskytovatelem. Pro hlášení provozních incidentů nelze použít SMS zpráv. Reakční čas počíná běžet a běží pouze v pracovní době (čl. 4.3); pokud Poskytovatel nebude reagovat nebo nevyřeší incident v rámci lhůt maximálních délek sjednaných reakčních časů (čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**) v pracovní době dne, kdy byl Objednatelem incident nahlášen, pokračuje běh reakčního času (resp. času řešení incidentu) od začátku pracovní doby nejbližšího následujícího pracovního dne.
- 3.2.5. Při hlášení provozních incidentů na primární kontakt je možné využít i mimopracovní dobu Poskytovatele, přičemž závazné reakční časy v tomto případě jsou počítány od začátku pracovní doby nejbližšího pracovního dne Poskytovatele. Lze se však v tomto případě dohodnout na zahájení prací v mimopracovní dobu, přičemž vyúčtování takového předem nesjednaného servisního zásahu v mimopracovní době se řídí dle Ceníku.
- 3.2.6. Provozní incident je vyřešen v okamžiku, kdy Poskytovatel
- Odstraní vzniklou závadu, anebo
 - lokalizuje příčinu provozního incidentu, byla-li jeho příčina na straně Objednatele (např. vadné zadávání dat) či na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení (viz. čl. 2.5 smlouvy), a oznámí příčinu Objednateli.
- 3.2.7. Maximální čas nutný k vyřešení provozního incidentu se řídí dle jeho závažnosti, která je rozdělena do následujících kategorií:
- emergency - trvale (popř. velmi často/opakovaně) nedostupná či nefunkční podstatná část služeb produkčně kritických systému
 - high - ostatní situace indikující přímý dopad na poskytované služby, ztráta redundance systému (je-li redundance součástí řešení), občasné výpadky, popřípadě nestabilita systému
 - low - poruchy bez vlivu na poskytované služby, dotazy od Objednatele
- Přičemž časem vyřešení se rozumí provedení takových opatření, která dohodnutým způsobem (např. tzv. workaroundem) zajistí návrat systému do běžných hodnot. Časem finálního vyřešení se rozumí trvalé odstranění provozního incidentu a jeho příčiny standardním systémovým způsobem (např. aktualizací SW opravující daný problém).
- 3.2.8. Prokáže-li Poskytovatel, že zásadní příčinou provozního incidentu byla vada nebo výpadek služeb uvedených v čl. 2.5 smlouvy nebo závadné jednání na straně Objednatele uvedené v čl. 8.6 smlouvy a v čl. 3.5.5. smlouvy, není Poskytovatel v prodlení s řešením provozního incidentu.
- 3.2.9. Vyřeší-li Poskytovatel provozní incident, jehož příčina byla na zařízení, které je nad rámec výčtu určené výpočetní techniky uvedené v čl. 2.3 smlouvy a/či v oblasti, která je nad rámec výčtu oblastí uvedených v čl. 2.4 smlouvy, vzniká mu nárok na zvláštní odměnu, jejíž výše bude určena dle aktuálního ceníku servisních prací Poskytovatele.

3.2.10. Ve sjednané ceně Servisní podpory dle této smlouvy je zahrnuto řešení provozních incidentů pro maximální počet VoIP klientů jež je uvedený v čl. 2.3 smlouvy. Přesáhne-li počet těchto VoIP klientů počet tam uvedený, jedná se o změnu předmětu smlouvy a Poskytovatel je oprávněn zaslat Objednateli návrh dodatku této smlouvy, ve kterém tuto skutečnost zohlední. Nedohodnou-li se smluvní strany na uzavření dodatku, není Poskytovatel povinen řešit provozní incidenty těch VoIP klientů, kteří přesahují počet uvedený v čl. 2.3 smlouvy; vyřeší-li Poskytovatel takový provozní incident, vzniká mu nárok na zvláštní odměnu dle článku 3.2.9. smlouvy.

3.3. Průběžná správa určené výpočetní techniky

- 3.3.1. Průběžnou správu je Poskytovatel povinen zajišťovat zapojením serverů uvedených v čl. 2.3 k centrálnímu servisnímu a dohledovému systému Poskytovatele a rovněž formou konzultační činnosti.
- 3.3.2. Poskytovatel je povinen provádět aktualizace software určené výpočetní techniky a to v následujících intervalech a následujícím způsobem:
- a) průběžné asistované aktualizace software určené výpočetní techniky vzdáleně a/či v místě plnění (rozsah a počet aktualizací je individuální, kód práce STA);
- 3.3.3. Zapojení serverů uvedených v čl. 2.3 k centrálnímu servisnímu a dohledovému systému Poskytovatele zpravidla zahrnuje:
- a) monitoring dostupnosti skrze síť internet (ping);
 - b) monitoring základních parametrů (zatížení systému, volný diskový prostor, ...);
 - c) pravidelné automatické zálohování konfiguračních log souborů serverů v sídle Poskytovatele přes síť internet (pouze v případě, umožňují-li to parametry internetových připojení na síťové trase od Objednatele k Poskytovateli);
 - d) automatické průběžné a bezpečnostní aktualizace software serverů;
- příčemž výstupy a zálohy z uvedeného výčtu služeb jsou určeny Poskytovateli na podporu poskytování služeb Servisní podpory Objednateli.
- 3.3.4. Konzultace a poradenství týkající se určené výpočetní techniky, zejména jejich rozvoje a činnosti nebo pořízení souvisejícího hardware nebo software, se budou konat na základě výzvy Objednatele. Vyjde-li najevo, že požadavek Objednatele je nutno řešit formou zpracování analýzy, dohodnou smluvní strany podmínky jejího zpracování na základě zvláštní (též ústní) smlouvy.

3.4. Potvrzení servisního zásahu

- 3.4.1. Odstraňování závad, činnosti průběžné správy a konzultace či poradenské služby poskytnuté dle této smlouvy budou vždy ověřeny a potvrzeny oprávněnými osobami obou smluvních stran formou e-mailu o servisním zásahu zasláného Poskytovatelem. Servisním zásahem se pro účely této smlouvy rozumí provedení jakékoli činnosti či služby, ke které je Poskytovatel dle smlouvy povinen (řešení provozního incidentu, průběžná správa, poskytnutí konzultace).
- 3.4.2. Po provedení servisního zásahu je Objednateli elektronicky prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v článku 1.1.4. přílohy č. 2 této smlouvy, zaslán protokol o servisním zásahu, který obsahuje zpravidla:
- a) datum přijetí požadavku od Objednatele,
 - b) popis požadavku / incidentu,
 - c) popis řešení,
 - d) identifikace osob Poskytovatele řešících požadavek / incident,
 - e) dodaný materiál / zařízení / komponenty (bylo-li v rámci servisního zásahu Poskytovatelem dodáno či implementováno),
 - f) doby řešení vč. uvedení kategorie práce (dle Ceníku),
 - g) cestovní (v případě servisního zásahu v místě plnění – dle Ceníku) či jiné náklady účelně vynaložené Poskytovatelem v souvislosti se servisním zásahem.
- 3.4.3. Za potvrzení každého jednotlivého servisního zásahu vykázaného formou zaslání zprávy elektronické pošty je Objednatel povinen nejpozději do tří pracovních dnů od jejího

doručení potvrdit rovněž formou zprávy elektronické pošty na adresu odesílatele (odpověď na e-mail), popř. v této zprávě uvést výhrady. V případě, že Objednatel v uvedené lhůtě servisní zásah nepotvrdí či neuvede výhrady, považuje se takový servisní zásah uplynutím čtvrtého pracovního dne od doručení za řádně provedený.

- 3.4.4. Pokud Objednatel bude mít výhrady k servisnímu zásahu, je povinen písemně (též e-mailem) uvést důvod odmítnutí jejich převzetí.

3.5. Povinnost součinnosti smluvních stran, zakázané nakládání s výpočetní technikou

- 3.5.1. Každá ze smluvních stran se zavazuje poskytnout druhé smluvní straně potřebnou součinnost, informace a podklady nezbytné pro řádné plnění předmětu smlouvy ve vzájemně dohodnutých termínech.

- 3.5.2. Objednatel je povinen zajistit, aby byly v potřebném rozsahu k dispozici pověřené osoby Objednatele, popř. jiní zaměstnanci, jejichž součinnost bude Poskytovatel důvodně potřebovat a kterou si vyžádá s dostatečným předstihem.

- 3.5.3. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni písemně informovat druhou stranu při změně odpovědné osoby nebo jejího zástupce a poskytnout její kontaktní údaje.

- 3.5.4. Objednatel se dále zavazuje:

- a) ihned po zjištění jakékoliv poruchy nebo havárie informovat Poskytovatele o jejím výskytu včetně popisu jak se projevuje;
- b) umožnit Poskytovateli trvalý vzdálený přístup přes síť internet protokoly SSH (TCP port 22) a IPMI (UDP port 623) na servery u nichž požaduje plnění Poskytovatelem dle předmětu této smlouvy. Po dobu, kdy vzdálený přístup není Poskytovateli umožněn, se přerušuje běh reakční doby a tato situace je prodlením na straně Objednatele, vyjma případů nefunkčnosti připojení k síti internet z důvodů na straně Poskytovatele;
- c) umožnit Poskytovateli vzdálený přístup přes síť internet na VoIP klienty u nichž požaduje plnění Poskytovatelem dle předmětu této smlouvy a to minimálně v době, kdy plnění je Objednatelem požadováno a to až do okamžiku jeho vyřešení Poskytovatelem či do ukončení požadavku za strany Objednatele. Po dobu, kdy vzdálený přístup není Poskytovateli umožněn, se přerušuje běh reakční doby a tato situace je prodlením na straně Objednatele, vyjma případů nefunkčnosti připojení k síti internet z důvodů na straně Poskytovatele;
- d) v případech, kdy je nutný servisní zásah v místě plnění, umožnit oprávněným osobám, Poskytovatele přístup do objektů a místností, v nichž se nachází určená výpočetní technika potřebná k plnění závazku Poskytovatele dle této smlouvy, a to dle potřeby a po vzájemné dohodě i mimo pracovní dobu v odpoledních či nočních hodinách. V případě, že Objednatel prokazatelně neumožní přístup, se přerušuje běh reakční doby a tato situace je prodlením na straně Objednatele;
- e) v dostatečném předstihu informovat Poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě související s charakterem plnění předmětu této smlouvy;
- f) zajistit, aby zaměstnanci Objednatele a jiní uživatelé či administrátoři určené výpočetní techniky, k nimž Poskytovatel poskytuje služby Servisní podpory dle této smlouvy, dbali na utajení všech svých přístupových údajů (hesel apod.) a aby nepoužívali slabá hesla (např. 1111, 1234) umožňující snadné získání neoprávněného přístupu k určené výpočetní technice;
- g) zajistit provozní podmínky u serverů podle parametrů uvedených v příloze č. 3 této smlouvy – Provozní podmínky.

- 3.5.5. Objednatel se zavazuje, že bez předchozího výslovného souhlasu Poskytovatele nebo jiné dohody s ním (např. adekvátního upozornění) nebude sám ani prostřednictvím třetích osob provádět činnosti se zařízeními určené výpočetní techniky:

- a) vypínání serverů;
- b) hardwarové úpravy serverů;
- c) úpravy konfigurací serverů jiným způsobem, než přes webadministrační rozhraní serverů;

- d) instalace jakéhokoliv software na servery;
- e) připojování periférií k serverům.

3.6. Věci a duševní vlastnictví

- 3.6.1. Vlastnické právo k jakýmkoliv věcem, které jsou instalovány či předány jako výsledky plnění této smlouvy (např. dokumentace či analýza včetně hmotných nosičů dat, hardware a technické vybavení nižší hodnoty), přechází z Poskytovatele na Objednatele okamžikem jejich předání a převzetí Objednatelem. Dodávky hardware vyšší hodnoty však budou zpravidla probíhat na základě samostatné kupní smlouvy.
- 3.6.2. Práva k duševnímu vlastnictví třetích osob, jejichž počítačové programy, databáze a další díla chráněná autorským zákonem se řídí licenčními a jinými podmínkami těchto třetích osob.
- 3.6.3. Vytvoří-li Poskytovatel na základě této smlouvy autorské dílo (zejména počítačový program) nebo databázi (dále jen „autorské dílo Poskytovatele“), poskytuje tímto oprávnění k výkonu práva užití díla (licenci) v rozsahu nezbytném pro užití autorského díla či databáze pro účely provozování určené výpočetní techniky, přičemž smluvní strany si sjednaly následující podmínky:
 - a) licence se sjednává jako licence nevýhradní;
 - b) časový rozsah licence: po dobu platnosti servisní smlouvy;
 - c) územní a množstevní rozsah licence: dle § 2376 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku;nebude-li smluvními stranami v konkrétním případě sjednáno jinak.
- 3.6.4. Objednatel není oprávněn bez výslovného souhlasu Poskytovatele udělit autorskému dílu Poskytovatele podlicenci, postoupit práva k autorskému dílu ani je zpřístupnit jiným způsobem, než jak vyplývá z jeho běžného užívání.
- 3.6.5. Objednatel není oprávněn autorské dílo Poskytovatele rozmnožovat za účelem jeho rozšiřování, rozšiřovat či jakýmkoliv způsobem sdělovat třetím osobám, pronajímat ani půjčovat, ledaže by mu k tomu dal Poskytovatel předchozí výslovný souhlas.

4. MÍSTO PLNĚNÍ, PRACOVNÍ DOBA A KONTAKTNÍ ÚDAJE

- 4.1. Místa plnění dle článku této smlouvy jsou:
 - 28. října 2663/150, 702 00 Ostrava;
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn provádět činnosti dle této smlouvy též ve formě tzv. vzdáleného přístupu, tj. prostřednictvím zabezpečeného síťového připojení mezi Objednatelem a Poskytovatelem (zpravidla přes síť internet).
- 4.3. Plnění Poskytovatele budou poskytovány v pracovní dobu, kterou se rozumí pracovní dny v době mezi 8:00 – 17:00. Mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu budou plnění Poskytovatele poskytována výjimečně a pouze po předchozí vzájemné dohodě.
- 4.4. Smluvní strany budou vzájemně komunikovat prostřednictvím komunikačních kanálů (adresy sídla či místa plnění, e-mailové adresy, telefon) uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.
- 4.5. Každá smluvní strana sdělí neprodleně při jakékoliv změně kontaktních údajů tyto změny smluvní straně, a to formou zaslání (též e-mailem) plného aktualizovaného znění přílohy č. 2 této smlouvy. Nebude-li sjednáno jinak, jsou ke komunikaci dle této smlouvy oprávněny pouze odpovědné osoby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy; jakékoli výzvy, hlášení či požadavky Objednatele provedené jinou osobou platí za nezávazné a nezakládají běh reakčních časů ani nárok na náhradu škod vzniklých Objednateli.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Cena Servisní podpory

- 5.1.1. Smluvní strany se dohodly na ceně za poskytování služeb Servisní podpory dle této smlouvy, která sestává ze dvou složek, a to:
 - a) z měsíční paušální platby ve výši **xxxx- Kč bez DPH měsíčně** za výkon poskytování služeb Servisní podpory v předcházejícím kalendářním měsíci (dále jen „paušální

platba“) v tzv. čerpatelném rozsahu uvedeném dále v čl. 5.1.2. smlouvy, a

- b) ceny za práce a činnosti vykonané v rámci poskytování Servisní podpory, které byly provedeny nad rámec prací a služeb zahrnutých v paušální platbě (v čerpatelném rozsahu).

- 5.1.2. V paušální platbě je zahrnut tzv. čerpatelný rozsah, ze kterého je Objednatel oprávněn čerpat služby Servisní podpory v sazbách uvedených v Ceníku (tzn. sazby tam uváděné se od čerpatelného rozsahu odečítají). Čerpatelný rozsah služby Servisní podpory v oblastech dle článku 2.4.1. a dle článku 2.4.2. této smlouvy (kódy prací: WDA, STA, EXA – viz. příloha č. 1 této smlouvy) je sjednán ve výši **xxxx,- Kč bez DPH měsíčně**.
- 5.1.3. Jsou-li Objednateli poskytnuty práce a činnosti nad rámec čerpatelného rozsahu dle čl. 5.1.2., vzniká Poskytovateli nárok vyúčtování těchto prací ve výši určené dle Ceníku, a to v závislosti na kategorii prací a na dalších okolnostech uvedených v Ceníku.
- 5.1.4. Smluvní strany se dohodly na tom, že do čerpatelného rozsahu dle čl. 5.1.2. nejsou započítávány služby Servisní podpory poskytované mimo pracovní dobu. Takto poskytované práce a činnosti jsou vždy účtovány dle čl. 5.1.1. písm. b) jako práce nad rámec čerpatelného rozsahu.
- 5.1.5. Smluvní strany se dohodly, že cena Servisní podpory hrazená měsíční paušální částkou a ceny hodinových prací se mohou po dobu trvání platnosti této smlouvy každoročně zvyšovat dohodou smluvních stran. V případě kdy nedojde k dohodě, je Poskytovatel oprávněn zvýšit jednostranně cenu Servisní podpory, maximálně však o dvě třetiny roční obecné míry inflace oficiálně vyhlášené ČSÚ za předchozí kalendářní rok. Tato valorizace se bude do ceny služeb Poskytovatele promítat vždy počínaje prvním dnem měsíce následujícím po oficiálním vyhlášení roční míry inflace ČSÚ.

5.2. Náklady Poskytovatele

- 5.2.1. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli cestovní výdaje (dopravné), pokud prokazatelně souvisí s činnostmi dle této smlouvy; výše dopravného se vypočte dle sazby uvedené v Ceníku. Objednatel je rovněž povinen uhradit Poskytovateli náklady za dodaný materiál či případné dodávky třetích stran schválených Objednatелеm, uhradil-li je Poskytovatel.
- 5.2.2. Náklady Poskytovatele se nezapočítávají do částek sjednaných jako čerpatelný rozsah.

5.3. Vyúčtování, platební podmínky

- 5.3.1. Poskytovatel vyúčtuje Objednateli spolu s paušální platbou rovněž cenu potvrzených servisních zásahů nad rámec čerpatelného rozsahu v případě jeho přečerpaní (čl. 5.1.3.), cenu dopravného (v případě servisních zásahů v místě plnění) a případný dodaný materiál či refakturační případných dodávek třetích stran schválených Objednatелеm.
- 5.3.2. Vyúčtování bude provedeno k poslednímu dni daného měsíce a to elektronickým daňovým dokladem – fakturou vystavenou ve formátu pdf; Poskytovatel z důvodu zajištění věrohodnosti původu faktury tuto opatří elektronickým podpisem nebo elektronickou značkou a zašle ji Objednateli na jeho aktuální e-mailovou adresu (Příloha č. 2 této smlouvy). Platby za ostatní služby nesouvisející s touto smlouvou bude Poskytovatel fakturovat samostatně po jejich provedení. Faktura Poskytovatele musí mít náležitosti daňového a účetního dokladu dle příslušných právních předpisů.
- 5.3.3. Lhůta splatnosti faktury v elektronické podobě je dohodou stanovena na 10 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli na jeho aktuální e-mailovou adresu. Stejná lhůta splatnosti platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).
- 5.3.4. Objednatel tímto výslovně prohlašuje, že s elektronickou formou fakturace souhlasí.

6. OCHRANA DAT A INFORMACÍ A JEJICH UTAJENÍ

- 6.1. Smluvní strany se dohodly, že informace a znalosti nabyté v rámci plnění předmětu této smlouvy, a to jak technické, obchodní nebo organizační povahy, které smluvní strany viditelně a zřetelně označí jako důvěrné, budou považovány za důvěrné informace. Obě smluvní strany se zavazují, že tyto důvěrné informace, popř. informace naplňující zákonnou definici obchodního tajemství (§ 504 občanského zákoníku), budou uchovávat v tajnosti

a nezpřístupní je bez souhlasu druhé smluvní strany třetím osobám, ani je jinak nevyužijí (dále jen „povinnost mlčenlivosti“).

6.2. Porušením povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy není:

- 6.2.1. poskytnutí důvěrných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran;
 - 6.2.2. poskytnutí důvěrných informací osobám ze zákona vázaných povinnostmi mlčenlivosti (např. notář, advokát, daňový poradce);
 - 6.2.3. použití důvěrných informací v souladu s touto smlouvou nebo smlouvami na ni navazujícími v souvislosti s plněním závazků z této smlouvy;
 - 6.2.4. poskytnutí dat Objednatele či umožnění přístupu k těmto datům Poskytovatelem třetím osobám za účelem vyřešení provozních incidentů (odstraňování závad aj.) popř. splnění jiných povinností dle této smlouvy, pouze však v nezbytném rozsahu, přičemž Poskytovatel je povinen poučit tyto osoby o tom, že jde o důvěrné informace Objednatele;
 - 6.2.5. jiné použití důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem (též e-mailem) druhé smluvní strany.
- 6.3. Obě smluvní strany jsou povinny povinnostmi dodržovat důvěrnost informací (obchodní tajemství) zavázat i své zaměstnance.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby pracovníci Poskytovatele striktně dodržovali pravidla obvyklá při ochraně dat při práci s daty Objednatele a aby zejména zachovávali mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v průběhu plnění předmětu této smlouvy dozví.
- 6.5. Poruší-li kterákoliv ze smluvních stran ujednání stanovená v tomto článku, uhradí druhé smluvní straně pokutu ve výši 50.000,- Kč. Nárok na náhradu případně vzniklé škody tímto ustanovením není dotčen.

7. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1. Přijde-li poskytovatel do styku s osobními údaji při provádění prací podle této Smlouvy, bere poskytovatel na vědomí a je povinen se řídit ustanoveními Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, tzv. GDPR; dále jen „Nařízení“). Smluvní strany se současně zavazují řídit pravidly pro zpracování osobních údajů uvedenými v příloze č. 7 této Smlouvy.

8. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 8.1. Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění.
- 8.2. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, která vznikla zaviněným porušením jeho povinností a závazků dle této smlouvy, a to maximálně do výše desetinásobku ceny Servisní podpory stanovené v čl. 5.1.1. písm. a) této smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk Objednatele.
- 8.3. Poškozená strana nemá nárok na náhradu škody, pokud nesplnění povinností povinné strany bylo způsobeno jednáním poškozené strany nebo nedostatkem součinnosti, ke které byla poškozená strana povinna.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje mít po dobu platnosti této smlouvy uzavřenou platnou a účinnou pojistnou smlouvu odpovědnosti za škodu z provozní činnosti. Poskytovatel je povinen nejpozději do deseti pracovních dnů od doručení písemné výzvy Objednatele Poskytovateli, umožnit nahlédnutí Objednateli do pojistné smlouvy Poskytovatele, přičemž o nahlédnutí do této pojistné smlouvy jsou smluvní strany povinny sepsat písemný protokol nebo doručit Objednateli Certifikát pojištění (dle požadavku Objednatele - originál prostřednictvím pošty nebo kopii prostřednictvím e-mailu).
- 8.5. Objednatel bere na vědomí, že služby Servisní podpory jsou Poskytovatelem na základě této smlouvy prováděny pouze na území České republiky a pouze na určené výpočetní technice umístěné na území České republiky. Přesune-li Objednatel určenou výpočetní techniku na základě této smlouvy mimo území České republiky, není Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli služby Servisní podpory dle této smlouvy; případné další poskytování služeb Servisní podpory mohou smluvní strany sjednat samostatným dodatkem této smlouvy nebo samostatnou smlouvou. Objednatel dále bere na vědomí, že Poskytovatel rovněž není pojištěn pro případ škod vzniklých z provozní činnosti mimo Českou republiku a není

za takové škody odpovědný.

8.6. Poskytovatel neodpovídá:

- 8.6.1. za obsah informací uložených do systému Objednatelům;
 - 8.6.2. za škody vzniklé chybou třetí strany, např. poskytovatel připojení k síti internet, poskytovatel připojení hlasových služeb k jednotné telefonní síti, poskytovatel datových či vpn linek, provozovatel housingového centra, apod;
 - 8.6.3. za škody vzniklé vnitřní chybou operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany dle jejich licenčních ujednání;
 - 8.6.4. za nesprávné a nepovolené zacházení Objednatel nebo jinými osobami s určenou výpočetní technikou, zejména jednání uvedené v čl. 3.5.5. smlouvy;
 - 8.6.5. za vady zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností Poskytovatele;
 - 8.6.6. za škody způsobené změnami systémového prostředí provedenými Objednatel nebo třetí osobou;
 - 8.6.7. za vady vzniklé v důsledku výpadků el. energie;
 - 8.6.8. za vady vzniklé v důsledku nedodržení Provozních podmínek dle přílohy č. 3 této smlouvy.
- 8.7. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku okolností nezávislých na vůli Poskytovatele, které lze ve smyslu ust. § 2913 občanského zákoníku označit za mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele; nastane-li taková překážka, je Poskytovatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Účinky překážky zprošťující Poskytovatele odpovědnosti jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

9. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. V případě, že Poskytovatel překročí zaručený reakční čas započítí řešení k odstranění závady, vzniká Objednateli vůči Poskytovateli nárok na smluvní pokutu v částce 1000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. Smluvní pokutu lze započítat vůči ceně Servisní podpory, vyúčtované Poskytovatelem dle této smlouvy.
- 9.2. Nebude-li faktura uhrazena ve lhůtě splatnosti, je Objednatel v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby a je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, bude-li Poskytovatel tuto smluvní pokutu po Objednateli požadovat. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena do 3 pracovních dnů od data jejího prokazatelného odeslání. V případě prodlení s úhradou ceny Servisní podpory Objednatel delším než 20 kalendářních dnů je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Servisní podpory dle této smlouvy do doby uhrazení dlužné částky, a to bez nároků Objednatel na náhrady škod a/či smluvních pokut vzniklých v důsledku takového jednání Poskytovatele, které není prodlením Poskytovatele; nárok Poskytovatele na paušální platbu za Servisní podporu za uvedené období není tímto dotčen.
- 9.3. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

10. TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY

- 10.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti ode dne **1.6.2024**. Počínaje tímto datem je Poskytovatel povinen započít s poskytováním služeb Servisní podpory.
- 10.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.3. Smluvní vztah lze ukončit:
 - 10.3.1. písemnou dohodou smluvních stran;
 - 10.3.2. písemnou výpovědí Objednatel nebo Poskytovatel s 3 měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně;
 - 10.3.3. odstoupením od smlouvy pro podstatné porušení povinnosti z této smlouvy druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení se na straně Poskytovatele považuje neodůvodněné přerušování poskytování služeb Servisní podpory na dobu delší než 3 pracovní dny a na straně Objednatel se za zvlášť závažné porušení považuje prodlení s placením řádně

doručených faktur Poskytovatele po dobu delší než 30 kalendářních dnů ode dne jejich splatnosti.

- 10.4. Ukončením smlouvy není dotčena povinnost Objednatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky a ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu, rozhodčí doložka a další ustanovení, která vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy.
- 10.5. Poskytovatel je povinen předat Objednateli přihlašovací údaje s administrátorským oprávněním ke všem zařízením určené výpočetní techniky, a to nejpozději do jednoho pracovního dne od předání požadavku Objednatele Poskytovateli.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn uvádět Objednatele v referencích Poskytovatele určených třetím osobám, zejména ve svých informačních a reklamních materiálech či referenčních listech a rovněž ji sdělovat prostřednictvím internetu nebo jiných prostředků komunikace. Za tímto účelem je oprávněn použít též aktuálního loga Objednatele, popř. jeho stručnou charakteristiku. Uvedení Objednatele jako reference Poskytovatele nesmí nijak poškodit dobré jméno Objednatele a jeho obchodní zájmy.
- 11.2. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze na základě písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran; článek 5.1.5. tímto ustanovením není dotčen. Smluvní strany se však dohodly, že jakékoliv změny v příloze č. 2 této smlouvy (Kontaktní údaje smluvních stran) je každá smluvní strana oprávněna oznámit druhé straně jednostranně způsobem dle čl. 4.5 smlouvy, přičemž tyto změny jsou účinné ode dne prokazatelného doručení (též prostřednictvím e-mailu) druhé smluvní straně.
- 11.3. Veškerá předchozí ať již písemná či ústní jednání mezi stranami této smlouvy, týkající se téhož předmětu této smlouvy, pozbývají touto smlouvou účinnosti.
- 11.4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů, upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují, upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného. Stane-li se neplatnou z jakéhokoliv důvodu celá tato smlouva, zavazují se obě smluvní strany tuto nejpozději do 30 dnů nahradit písemnou smlouvou novou, obsahově původní smlouvě nejbližší tak, aby byly požadavky na její platnost již splněny.
- 11.5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž po jednom vyhotovení obdrží Objednatel a Poskytovatel.
- 11.6. Ve věcech neupravených touto Smlouvou se práva a povinnosti smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 11.7. Tato smlouva má celkem 22 stran, v nichž není ničeho škrtnáno, dopisováno, ani přepisováno.
- 11.8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:
Příloha č. 1 – CENÍK SERVISNÍCH PRACÍ;
Příloha č. 2 – KONTAKTNÍ ÚDAJE SMLUVNÍCH STRAN;
Příloha č. 3 – PROVOZNÍ PODMÍNKY;
Příloha č. 4 – SEZNAM SLUŽEB BĚŽÍCÍCH NA SERVERECH;
Příloha č. 5 – PODPOROVANÉ TYPY KLIENŤSKÝCH VOIP ZAŘÍZENÍ.
Příloha č. 6 – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ
Příloha č. 7 – CENÍK HLASOVÉ KONEKTIVITY
Příloha č. 8 – NABÍDKA
- 11.9. Smluvní strany prohlašují, že bezvýhradně souhlasí se všemi ustanoveními této smlouvy a že tato smlouva byla sepsána dle jejich pravé, svobodné a shodné vůle.
- 11.10. Tato smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel.

11.11. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí. Smlouva je vyhotovena elektronicky, podepsána elektronickým certifikovaným podpisem oprávněnými zástupci obou smluvních stran, a má platnost originálu.

V Ostravě dne

V Ostravě dne

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

.....

.....

Příloha č. 1

k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. 24SS00

CENÍK SERVISNÍCH PRACÍ

Kategorie práce	Doba řešení	Kód práce	Hodinová sazba	ManDay sazba
Serverové technologie a sítě - Standard - servery LinuxBox, Red Hat, MS Windows Server - IP telefonie LinuxBox - serverový HW a příslušenství - síťové prvky - LinuxBox Private a Shared cloud - ServerCare Backup	pracovní doba	STA	1 700 Kč / hod	12 750 Kč
Serverové technologie a sítě - Expert <u>Pokročilé nebo nestandardní instalace a konfigurace. Např.:</u> - Firewall - shaping, balancing/backup, marking, L2, multi NAT - Networking - spanning tree, L2 a L3 - pokročilé, L7 - IP telefonie - pokročilá analýza hovoru a networking diagnostika, atypické networking úpravy, reporting na míru, úpravy dialplanu mimo rámec webových rozhraní, integrace prvků třetích stran - Konzultace, školení, audit - Clusters - georedundance, Disaster Recovery, ladění výkonu, pokročilá diagnostika - Webserver - load balancing, pokročilá zabezpečení (šifrování) - jiné OS, než uvedené v kategorii Standard	pracovní doba	EXA	2 600 Kč / hod	19 500 Kč
Programování a vývoj Senior programátor	pracovní doba	PPZ	2 300 Kč / hod	17 250 Kč
Příplatek pro mimoprac. dobu - výpadky	mimoprac. doba	kód práce + E	dvojnásobek příslušné sazby	
Příplatek pro mimoprac. dobu - plánované předem min. 3 prac. dny	mimoprac. doba	kód práce + EP	1,66násobek příslušné sazby	
Dopravné - na lokalitu a zpět, zahrnuje také náhradu za čas strávený na cestě	-	DOP	14 Kč / km	

*) Za podporované distribuce Linuxu OS jsou kromě distribuce LinuxBox dále považovány následující Linuxové distribuce:

- Red Hat Enterprise Linux
- CentOS

přičemž uvedené distribuce musí být ve verzích, na které její distributor poskytuje technickou podporu a aktualizace.

1. Při vykazování doby (počtu hodin) výkonu techniků se započítává každá započatá **½ hodina** (1 jednotka = 30 min).
2. V případě servisního zásahu „**na lokalitě**“ se započítávají minimálně 2 jednotky, tedy nejméně celá **1 hodina**.
3. Kategorii práce při řešení provozního incidentu určuje dle její povahy Poskytovatel.
4. Všechny ceny a sazby jsou uvedeny bez DPH.

Příloha č. 2

k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. 24SS00

KONTAKTNÍ ÚDAJE SMLUVNÍCH STRAN

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE SMLUVNÍCH STRAN

1.1. Komunikace, oprávněné osoby

1.1.1. Smluvní strany budou vzájemně komunikovat prostřednictvím komunikačních kanálů (adresy sídla či místa plnění, e-mailové adresy, telefon) uvedených v této smlouvě, popř. sdělených po podpisu smlouvy.

1.1.2. Každá smluvní strana sdělí neprodleně po nabytí účinnosti této smlouvy druhé smluvní straně kontaktní údaje oprávněných osob. Nebude-li sjednáno jinak, jsou ke komunikaci dle této smlouvy oprávněny pouze odpovědné osoby (čl. 1.2.3 a 1.2.4 této přílohy). Pouze oprávněná osoba Objednatele je oprávněna zasílat Poskytovateli požadavky na servisní zásah, hlášení provozních incidentů a výzvy k poskytnutí konzultace a poradenských služeb. Jakékoli výzvy, hlášení či požadavky Objednatele provedené jinou osobou platí za nezávazné a nezakládají běh reakčních časů ani nárok na náhradu škod vzniklých Objednateli.

1.1.3. Seznam oprávněných osob Objednatele oprávněných požadovat činnosti předmětu plnění této smlouvy:

Pavel Malchárek	702 235 695	malcharekp@okas.cz
„parkování“	728 375 455	parkovani@okas.cz
Michal Komár	724 135 704	informatika@okas.cz

1.1.4. Seznam e-mailových adres na které budou prostřednictvím elektronické pošty zasílány servisní zásahy:

parkovani@okas.cz
informatika@okas.cz

1.2. Kontakty pro hlášení provozních incidentů (čl. 3.2 smlouvy)

GSM: 737 238 656	primární kontakt nonstop	
Tel: 591 166 210	doplňkový kontakt	v pracovní době Poskytovatele (čl. 4.3)
E-mail: servis@linuxbox.cz	doplňkový kontakt	v pracovní době Poskytovatele (čl. 4.3)

1.3. Eskalační kontakty

1. eskalace – vedoucí oddělení Realizace a servis:

Tomáš Novosad, 591 166 221, tomas.novosad@linuxbox.cz

2. eskalace – obchodní ředitel:

Dušan Lampart, 591 166 212, dusan.lampart@linuxbox.cz

1.4. Změny

1.4.1. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu se vzájemně písemně (též e-mailem) informovat o změnách komunikačních kanálů nebo oprávněných osob.

Příloha č. 3

k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. 24SS00

PROVOZNÍ PODMÍNKY

Provozní podmínky, jež musí být splněny pro korektní provoz elektronických zařízení, zejména serverů a páteřních přepínačů (switchů), na než je poskytována servisní podpora dle předmětu této smlouvy této přílohy.

- teplota v provozní místnosti musí být v rozmezí +10°C až +26°C i při instalované tepelné zátěži elektronických zařízení 3000W
- vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10% až 85%, nekondenzující
- elektronické zařízení nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií
- prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51
- napájení elektronických zařízení musí být v rozmezí 220V až 240V, 50Hz s maximálně přípustnou tolerancí +/- 3%
- napájení elektronických zařízení musí být zajištěno ze záložního zdroje napájení (UPS), přičemž každý záložní zdroj napájející servery musí být propojen komunikačním kabelem s jedním z napájených serverů, nebo musí být splněna podmínka, kdy počet výpadků napájení elektronických zařízení nebude větší než dva za období jednoho kalendářního roku, přičemž výpadkem napájení se rozumí neplánované na přesný časový úsek, a Poskytovateli Objednatelem předem neohlášené, přerušení napájení

Příloha č. 4
k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. 24SS00
SEZNAM SLUŽEB BĚŽÍCÍCH NA SERVERECH

Ve výpisech jsou uvedeny služby serverů určené uživatelům Objednatele. Tedy nejsou uvedeny služby, které jsou určeny pro samotnou systémovou funkčnost serverů a služby pro účely zajištění Servisní podpory Zhotovitelem (např. SSH, synchronizace času, propojení s UPS apod)

1) služby serverů určené výpočetní techniky na něž se vztahuje Servisní podpora

server (LinuxBox)

- operační systém Linux – konfigurace sítě, synchronizace času, raid, ...
- Webadministrační rozhraní
- Telefonní ústředna (SIP server Asterisk)
- DHCP server

2) služby serverů určené výpočetní techniky na něž se nevztahuje Servisní podpora

Není sjednáno.

Příloha č. 5

k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. 24SS00

PODPOROVANÉ MODELY KLIENTSKÝCH VoIP ZAŘÍZENÍ

1) VoIP telefony

a) hardwarové VoIP telefony

stolní telefony:

- Cisco SPA301-G2, SPA501G, 502G, 504G, 508G, 514G, 525G2
- Cisco 7800 series
- Cisco 8800 series
- Linksys SPA921, 922, 941, 942, 962
- Polycom SoundPoint IP 331, 335, 450, 550, 560, 650
- Polycom VVX 2xx, 3xx, 4xx, 5xx, 6xx
- Snom 300, 320, 360, 370, 710, 715, 720, 760
- Thomson ST2030
- Yealink (dříve Well) SIP-T19, T20, T21, T22P, T23P/G, T26P, T27P/G, T28P, T29G
- Yealink SIP-T40G/S, T41G/S, T42G/S, T42G/S, T48G/S, VP-T49G
- Yealink (dříve Well) VP530

rozšiřující panely ke stolním telefonům:

- Cisco SPA500S, SPA500DS
- Linksys SPA932
- Polycom SoundPoint IP Backlit Expansion Module
- Polycom Polycom VVX Color
- Snom V2 Expansion Module
- Thomson ST2030 Expansion Module
- Yealink (dříve Well) IP rozšiřující modul EXP38, 39, 40

konferenční telefony:

- Polycom SoundStation IP 5000, 6000, 7000
- Yealink CP 860, CP920, CP960

bezdrátové telefony DECT:

- Siemens Gigaset N510 IP PRO
- Snom M9
- Well RTX 8800 series
- Yealink SIP-W52P, SIP-W56P, SIP-W60P, SIP-W53P

b) softwarové VoIP telefony

- x-lite / bria
- microsip
- csipsimple

2) VoIP brány

- Cisco PAP2T, SPA112, SPA8000, SPA8800
- Grandstream GXW4004/4008, GXW3200 series, GXW4200 series

Příloha č. 6

k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. 24SS00

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. V souvislosti s plněním některých závazků ze Servisní Smlouvy Poskytovatel provádí, případně může provádět vybrané operace zpracování osobních údajů, jejichž správcem ve smyslu čl. 4 odst. 7 Nařízení je Objednatel. Poskytovatel v takovém případě působí jako zpracovatel osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 8 Nařízení.
- 1.2. Subjektem údajů je ve smyslu ustanovení čl. 4 odst. 1 Nařízení fyzická osoba, k níž se osobní údaje vztahují.
- 1.3. Vzhledem ke shora uvedenému spolu smluvní strany uzavřely tuto Smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 Nařízení, a to ve formě přílohy Servisní Smlouvy. Dále bude tato Smlouva o zpracování osobních údajů označována jen jako „příloha“.

2. PŘEDMĚT ZPRACOVÁNÍ

2.1. Předmět zpracování, povaha a účel zpracování, výčet operací zpracování

- 2.1.1. Předmětem zpracování je závazek Poskytovatele provádět zpracování osobních údajů na základě pokynu Objednatele a za účelem poskytování služeb v rozsahu a způsobem sjednaným v Servisní Smlouvě. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytnout součinnost nezbytnou pro plnění jeho závazků ze Servisní Smlouvy a této přílohy.
- 2.1.2. V případě poskytování služeb Servisní podpory je Poskytovatel oprávněn provádět zejména následující operace zpracování:
 - a) uložení kopie osobních údajů (zpravidla databáze) na nosiče dat nebo na server Poskytovatele, jejich archivace (pouze za účelem uvedeným v čl. 2.1.3.),
 - b) nahlížení do osobních údajů (pouze za účelem uvedeným v čl. 2.1.3.),
 - c) zpřístupňování osobám určenými Objednatelem,
 - d) provedení výmazu osobních údajů nejpozději po uplynutí doby trvání zpracování,
 - e) provádění správy a uchovávání (archivace), zálohování osobních údajů,
 - f) blokování, shromáždění, zaznamenání, vyhledání, nahlédnutí, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoli jiné zpřístupnění osobních údajů.
- 2.1.3. Účelem zpracování osobních údajů v případě služeb Servisní podpory je lokalizace a řešení provozních incidentů a za účelem testování řádného fungování softwarového vybavení Objednatele.

2.2. Typ osobních údajů, kategorie subjektů údajů

- 2.2.1. Za účelem specifikovaným v čl. 2.1.3. této přílohy je Poskytovatel dle pokynů Objednatele oprávněn zpracovávat všechny osobní údaje potřebné pro splnění tohoto účelu, přičemž se bude jednat o dále uvedený typ osobních údajů:
 - a) identifikační (např. jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, čísla osobních dokladů – OP, pas, RP);
 - b) adresné (např. adresa bydliště, e-mailová adresa);
 - c) popisné (např. akademický titul);
 - d) vybrané údaje finanční povahy (např. personální a mzdové údaje, číslo bankovního účtu, účetní doklady zahrnující osobní údaje);
 - e) demografické údaje (např. rodinný stav, pohlaví);

- f) zvláštní kategorie osobních údajů dle čl. 9 Nařízení (např. údaje o zdravotním stavu vč. invalidity jakožto zvláštní kategorii osobních údajů dle čl. 9 Nařízení, a to v souvislosti s vedením mzdové agendy Objednatele);
 - g) trestní záležitosti (výpisy z rejstříku, trestní rozsudky apod.)
- 2.3. Objednatel jako správce osobních údajů sám rozhoduje o tom, jaké osobní údaje jsou zpracovávány. Nelze vyloučit, že dojde ke zpracování jiných než shora uvedených typů osobních údajů, v takovém případě o tom Objednatel Poskytovatele bude informovat.
- 2.4. Dotčenými subjekty údajů, jejichž osobní údaje mohou být Poskytovatelem zpracovávány, jsou zaměstnanci, zákazníci, dodavatelé a partneři Objednatele.

3. ZPRACOVÁNÍ NA POKYN OBJEDNATELE

- 3.1. Ve smyslu čl. 28 odst. 3 písm. a) Nařízení je Poskytovatel jako zpracovatel povinen zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, který je v postavení správce. Za pokyn ke zpracování se považuje Servisní Smlouva uzavřená mezi Objednatелеm a Poskytovatelem, k plnění závazků Poskytovatele ze Servisní Smlouvy proto není nutný samostatný pokyn Objednatele.
- 3.2. Objednatel je oprávněn dát Poskytovateli i jiný pokyn ke zpracování osobních údajů, pouze však prostřednictvím člena statutárního orgánu Objednatele, případně prostřednictvím oprávněných osob uvedených v příloze č. 2 Servisní Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn v případě takového pokynu požadovat přiměřenou úplatu za jeho realizaci.
- 3.3. Poskytovatel je povinen pokyny Objednatele vždy archivovat.
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn k předávání osobních údajů do třetích zemí nebo mezinárodním organizacím ve smyslu čl. 44 až 50 Nařízení výhradně na základě výslovné souhlasy Objednatele.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 4.1. Poskytovatel prohlašuje, že vykonává svou činnost zcela v souladu s Nařízením, přičemž má (a bude mít) po dobu zpracování osobních údajů dle pokynů Objednatele dostatečné technické, věcné a osobní předpoklady k tomu, aby byl schopen zajistit zpracování osobních údajů dle této Smlouvy a pokynů Objednatele v souladu s Nařízením.
- 4.2. Poskytovatel je povinen při plnění této Smlouvy postupovat v souladu s Nařízením, v souladu s touto Smlouvou a s pokyny Objednatele.

4.3. Technická a organizační opatření Poskytovatele na ochranu osobních údajů

- 4.3.1. Poskytovatel je ve smyslu čl. 28 odst. 3 písm. c) Nařízení a čl. 32 Nařízení povinen s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provést vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.
- 4.3.2. Poskytovatel přijal vhodná organizační opatření na ochranu osobních údajů, zejména:
- a) zavázal osoby zabývající se u/pro Poskytovatele zpracováním osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 písm. b) Nařízení mlčenlivostí co do zpracování osobních údajů,
 - b) provádí pravidelná školení příslušných zaměstnanců, vztahující se k datové bezpečnosti a nakládání s osobními údaji.
 - c) seznámil své zaměstnance s povinnostmi vztahujícími se na zpracování osobních údajů, včetně práv subjektů údajů, které vyplývají z právních předpisů a pravidelně provádí školení zaměstnanců.
 - d) má zavedeny procesy vedoucí k pravidelnému testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování osobních údajů, a tyto procesy má zachyceny ve vnitřních předpisech.
- 4.3.3. Poskytovatel tímto prohlašuje, že přijal vhodná technická opatření na ochranu osobních údajů, mimo jiné:
- a) schopnosti zajistit dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;

b) schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;

- 4.3.4. Poskytovatel rovněž má zavedeny procesy pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování osobních údajů.

4.4. Zapojení dalšího zpracovatele:

- 4.4.1. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování osobních údajů specifikovaného v čl. 2 této přílohy dalšího zpracovatele ve smyslu čl. 28 odst. 2 Nařízení i bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit, aby jakýkoli další zpracovatel zapojený do zpracování osobních údajů, dodržoval podmínky zpracování alespoň v rozsahu stejném, jaký je stanoven touto přílohou. O zapojení případného dalšího zpracovatele je Poskytovatel povinen informovat Objednatele prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu oprávněné osoby uvedené v příloze Servisní Smlouvy s předstihem tak, aby mohl Objednatel vůči těmto změnám vyslovit námitky.
- 4.4.2. Za zpracování osobních údajů dalším zpracovatelem, kterého do zpracování osobních údajů zapojil Poskytovatel s výslovným souhlasem Objednatele, je ve smyslu čl. 28 odst. 4 Nařízení zcela odpovědný Poskytovatel.
- 4.4.3. Objednatel je oprávněn ze závažného důvodu odvolat svůj konkrétní či obecný souhlas s využitím dalšího zpracovatele. Závažným důvodem je v těchto případech zejména porušení Nařízení a/nebo jiných obecných právních předpisů při zpracování osobních údajů tímto dalším zpracovatelem.

4.5. Povinnost Poskytovatele být nápomocen Objednateli:

- 4.5.1. Poskytovatel je ve smyslu čl. 28 odst. 3 písm. e) Nařízení povinen být Objednateli nápomocen, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, např. v souvislosti s právem na výmaz, opravu, přenositelnost osobních údajů apod. Při tom však Objednatel je povinen přihlídnout k povaze zpracování prováděného na základě Servisní Smlouvy, přičemž Poskytovatel zpravidla nemá přístup k aplikačnímu softwaru, prostřednictvím kterého Objednatel zpracování osobních údajů provádí.
- 4.5.2. Poskytovatel je ve smyslu čl. 28 odst. 3 písm. f) Nařízení povinen být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi stanovenými v čl. 32 až 36 Nařízení, tj. zabezpečení zpracování, ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu, oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a předchozí konzultace u dozorového úřadu, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, které má Poskytovatel k dispozici.

4.6. Další práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.6.1. Poskytovatel je ve smyslu čl. 28 odst. 3 písm. h) Nařízení povinen poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností stanovených Nařízením a touto přílohou, a umožní audity, včetně inspekci, prováděných Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje.
- 4.6.2. Poskytovatel je povinen, v případě, že přestane splňovat podmínky pro zpracování osobních údajů stanovené Nařízením a/nebo Smlouvou, bez zbytečného odkladu o této skutečnosti informovat Objednatele. Poskytovatel je dále ve smyslu čl. 28 odst. 3 písm. f) Nařízení a čl. 33 odst. 2 Nařízení povinen bez zbytečného odkladu ohlásit Objednateli zjištěné porušení zabezpečení osobních údajů, a to takovým způsobem, aby Objednatel mohl postupovat dle čl. 33 odst. 1 Nařízení. Poskytovatel je dále povinen bez zbytečného odkladu informovat Objednatele v případě, že vůči Poskytovateli je ze strany dozorového úřadu zahájeno šetření vztahující se ke zpracování osobních údajů Poskytovatelem.
- 4.6.3. Za poskytnutí součinnosti v případě výkonu práv subjektů dle čl. 4.5.1. vzniká Poskytovateli nárok na odměnu stanovenou dle Ceníku, který je přílohou Servisní Smlouvy.

5. DOBA TRVÁNÍ ZPRACOVÁNÍ

- 5.1.1. Doba trvání zpracování osobních údajů se sjednává na dobu trvání Servisní Smlouvy
- 5.1.2. Bude-li Servisní Smlouva ukončena, Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu ve smyslu čl. 28 odst. 3 písm. g) Nařízení všechny osobní údaje, včetně všech případně

existujících kopií, dle pokynů Objednatele vymazat ze všech svých datových úložišť, pokud právo Unie nebo členského státu EU nepožaduje uložení daných osobních údajů. Na žádost Objednatele Poskytovatel potvrdí vymazání všech kopií osobních údajů písemně nebo jinou dohodnutou formou.

Příloha č. 7

k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. 24SS00

CENÍK HLASOVÉ KONEKTIVITY

Cenový program Business VoIP LinuxBox

	Účtovací interval	První impuls	Přepočtená minutová cena		
			silný provoz	slabý provoz	
Místní a meziměstské hovorné	1 s	1 s	0,50	0,50	Kč / min
Hovorné k sítím NMT a GSM v ČR	1 s	1 s	0,50	0,50	Kč / min

Mezinárodní volání

	Účtovací interval	První impuls	Přepočtená minutová cena		
			silný provoz	slabý provoz	
Zóna 1	1 s	60 s	2,40	2,40	Kč/min
Zóna 2	1 s	60 s	2,80	2,80	Kč/min
Zóna 3	1 s	60 s	8,30	8,30	Kč/min
Zóna 4	1 s	60 s	8,90	8,90	Kč/min
Zóna 5	1 s	60 s	11,30	11,30	Kč/min
Zóna 6	1 s	60 s	16,70	16,70	Kč/min
Zóna 7	1 s	60 s	31,10	31,10	Kč/min
Zóna 8	1 s	60 s	43,50	43,50	Kč/min

ROZDĚLENÍ DO ZÓN

- Pevné sítě:** Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko
- Pevné a mobilní sítě:** Kanada, Spojené státy americké
Pevné sítě: Austrálie, Belgie, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Japonsko, Irsko, Itálie, Izrael, Lucembursko, Maďarsko, Nizozemí, Norsko, Nový Zéland, Portugalsko, Řecko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
- Pevné a mobilní sítě:** Hongkong, Jižní Korea, Rusko, San Marino, Singapur
Mobilní sítě: Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko
- Pevné a mobilní sítě:** Andora, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Čína, Gibraltar, Chorvatsko, Jugoslávie (Srbsko a Č. Hora), Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Malajsie, Malta, Monako, Rumunsko, Slovinsko, Tchaj-wan, Turecko, Ukrajina
Mobilní sítě: Austrálie, Belgie, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Irsko, Izrael, Itálie, Japonsko, Lucembursko, Maďarsko, Nizozemí, Norsko, Nový Zéland, Portugalsko, Řecko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
- Pevné a mobilní sítě:** Albánie, Alžírsko, Argentina, Arménie, Ázerbájdžán, Brazílie, Britské Panenské ostrovy, Faerské ostrovy, Gruzie, Island, Jižní Afrika, Kazachstán, Lotyšsko, Makedonie, Maroko, Mexiko, Moldavsko, Spojené arabské emiráty, Tunisko

6. **Pevné a mobilní sítě:** Americká Samoa, Americké Panenské ostrovy, Angola, Aruba, Egypt, Filipíny, Chile, Kyrgyzstán, Libye, Malawi, Peru, Portoriko, Salvador, Sýrie, Thajsko, Turkmenistán, Uzbekistán, Tádžikistán, Turkey, Zimbabwe
7. **Pevné a mobilní sítě:** Anguilla, Antigua & Barbuda, Australská teritoria, Bahamy, Bahrajn, Barbados, Belize, Benin, Bermudy, Bhútán, Botswana, Brunej, Dominika, Dominikánská republika, Ekvádor, Francouzská Guyana, Cape Verde, Grenada, Grónsko, Guadeloupe, Guatemala, Indie, Indonésie, Irán, Jamajka, Jordánsko, Kokosové Ostrovy, Kajmanské ostrovy, Katar, Keňa, Kongo, Kuba, Kuvajt, Libanon, Macao, Martinik, Mongolsko, Montserrat, Niger, Nigérie, Pákistán, Palestina, Paraguay, Pobřeží slonoviny, Reúnion, Saúdská Arábie, Saint Pierre, Svatá Lucie, Svatý Kryštof, Svatý Vincenc, Uganda, Venezuela, Vietnam, Zambie, Bolívie, Burkina Faso, Burundi, Čad, Diego Garcia, Džibutsko, Falklandy, Francouzská Polynésie, Gabon, Gambie, Ghana, Guam, Guinea, Haiti, Honduras, Jemen, Kamerun, Kapverdy, Kolumbie, Kostarika, Lesotho, Libérie, Madagaskar, Maledivy, Mali, Marshallovy ostrovy, Mauretánie, Mauricius, Mosambik, Namibie, Nauru, Nepál, Nikaragua, Nizozemské Antily, Nová Kaledonie, Omán, Palau, Panama, Papua – Nová Guinea, Rovníková Guinea, Rwanda, Samoa – západní, Senegal, Seychely, Srí Lanka, Středoafriická republika, Súdán, Surinam, Svatá Helena, Svazijsko, Tanzanie, Trinidad a Tobago, Uruguay
8. **Pevné a mobilní sítě:** Afghánistán, Ascension, Bangladéš, Barma, Cookovy ostrovy, Eritrea, Etiopie, Fidži, Guinea -Bissau, Guyana, Irák, Kambodža, Kiribati, Komory/Mayotte, severní Korea, Laos, Mikronésie, Niue, Severní Mariany, Sierra Leone, Somálsko, Svatý Tomáš, Šalamounovy ostrovy, Togo, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Východní Timor, Williamsovy ostrovy

Příloha č. 8
k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. 24SS00
NABÍDKA (OPIS)

1. STANDARDNÍ FUNKCE

Standardní funkce a vlastnosti - viz. příloha - produktový leták LinuxBox PBX
nebo www.linuxbox.cz/telefonni-ustredna

LinuxBox CallTray - viz. příloha - produktový leták nebo www.linuxbox.cz/calltray

2. VOLITELNÉ FUNKCE A MODULY

2.1 CENTRÁLNÍ ADRESÁŘ KONTAKTŮ

Více na www.linuxbox.cz/centralni-adresar-kontaktu

2.2. ROZŠÍŘENÉ NAHRÁVÁNÍ HOVORŮ

Více v příloženém produktovém letáku nebo na www.linuxbox.cz/call-recording

-

3. HARDWARE ÚSTŘEDNY

PBX bude provozována v cloudovém prostředí od dodavatele LinuxBox.cz: Pro VM doporučujeme tyto min. prostředky: **1 vCPU (1/4 core), 2GB RAM, 50 GB HDD SATA (pro OS) a 50 GB HDD SATA pro nahrávky (zahrnuje 750 hodin nahrávek ve wav).**

VM je dimenzován na: **10 kanálů vč. nahrávání.**

4. TELEFONY

Seznam certifikovaných telefonů naleznete v příloze LB - Kompatibilita telefonů s PBX.pdf

Pro certifikované telefony (vyjma softwarových a některých DECT) je na ústředně podpora automatického provisioningu vč. podpory aktualizací firmware telefonů a komunikace telefonu v češtině.

5. POPIS PRACÍ A OSTATNÍCH FUNKCIONALIT

5.1 INSTALACE A KONFIGURACE

Tel. ústředna:

- instalace OS a software ústředny

- konfigurace napojení na ústřednu operátora
- ústředna bude instalována **v cloudovém prostředí LinuxBox.cz**
- konfigurace dialplanu dle zadání zákazníka v rozsahu standardních funkcí , popřípadě v rozsahu uvedené speciální konfigurace

Koncová IP zařízení - OEM interkom 2N IP Audio Kit

- nastavení ručně konfigurovatelné 2N IP Audio Kit
- součástí není fyzická instalace telefonů ani jejich připojení do sítě
- předpoklad realizace je použití zákaznickovy LAN infrastruktury (switche, strukturovaná kabeláž)

5.2 NÁHRÁVÁNÍ HOVORŮ

- kapacita pro uložení na ústředně
 - viz výše
 - případně je možné dodat HW s vyšší kapacitou
- formát uložení nahrávek v souborovém systému tel. ústředny
 - např.: /YYYY/MM/DD/{in|internal|out}/YYMMDD-HHMMSS-Volajici-Volany.{mp3|wav}
- přístup k nahrávkám přes
 - SMB, (S)FTP, NFS
- upload na úložiště zákazníka
 - protokoly SMB, (S)FTP, NFS
- možná rozšíření
 - **nahrávání mobilních telefonů**
 - Rozšířené nahrávání hovorů www.linuxbox.cz/reseni/ip-telefonie/call-recording-plus/
 -

6. SPECIFICKÁ KONFIGURACE ÚSTŘEDNY A TELEFONŮ

-

7. CENOVÁ KALKULACE

NÁZEV	Cena/jedn.	Počet	Cena celk.
Hardware, základní instalace a konfigurace standardní výbavy PBX			
LinuxBox PBX do 80 účtů, virtual appliance (vmware,hyper-v,xen,kvm)	14 900,-	1	14 900,-
LinuxBox CallTray Lite - zahrnuje konfiguraci na PBX a 1ks vzorového PC	zdarma	1	zdarma
LinuxBox CallTray Lite - konfiguraci každého dalšího PC	180,-	0	-
Volitelné funkce PBX			
Nastavení a specifické konfigurace (PBX propoj, FW / VPN Koncentrátor / VPN tunel)	8 500,-	1	8 500,-
Implementace			-
Projektová příprava a koordinace	5 000,-	1	5 000,-
Zřízení připojení do Centrálního PBX managementu operátora	2 900,-	1	2 900,-
Proškolení správce ústředny - orientační rozsah 4 hod	4 800,-	1	4 800,-
Zvýšená 2-týdenní poinstalační podpora vzdáleně v orientačním rozsahu 8hod	9 600,-	1	9 600,-
Práce na lokalitě			-
Instalace a konfigurace na lokalitě - výjezd/technik	2 500,-	3	7 500,-
Instalace a konfigurace IP zařízení	290,-	5	1 450,-
CENA ZŘÍZENÍ Celkem bez DPH			54 650,-

Ceny prací jsou pro pracovní dobu - pracovní dny, 8:00 až 17:00.

Konfigurace ústředny/telefonů nad rámec rozsahu této nabídky a jiné vícepráce (např. čekání na součinnost či jiné nestandardní/nepředvídatelné situace) budou účtovány nad rámec této nabídky dle skutečnosti v hodinových sazbách:

1700,-/hod - pracovní doba

2800,-/hod - mimopracovní doba

8. SERVISNÍ PODPORA

Obsah servisní činnosti - v rámci paušální platby

- garance reakčních časů - nástupu technika na řešení případných závad - vzdáleně
- zvýhodněné ceny hodinových sazeb
- přidělení konkrétního zodpovědného technika pro Vaši společnost
- zastupitelnost techniků na straně poskytovatele
- telefonická a emailová konzultační podpora
- napojení serveru k centrálnímu servisnímu a dohledovému systému společnosti LinuxBox.cz
 - monitoring dostupnosti serveru/ů skrze síť internet (ping)
 - monitoring základních parametrů (zatížení, volný diskový prostor, výpadky disků,...)
 - pravidelné automatické zálohování konfigurací, aktuálního stavu a logů serveru/ů v sídle zhotovitele skrze síť internet
 - automaticky probíhající průběžné a bezpečnostní aktualizace software serverů z LinuxBox zdrojů a volně dostupných zdrojů (vždy předem zkontrolovány na našich testovacích serverech)

Zaručené reakční časy od nahlášení požadavku

kategorie incidentu	reakční čas	čas vyřešení	čas finálního vyřešení
emergency	max. do 1 hodiny	max. do 6 hodin	max. do 1 měsíce
high	max. do 1 hodiny	max. do 24 hodin	max. do 2 měsíce
low	max. do 1 hodiny	N/A	max. do 3 měsíce

Maximální čas nutný k vyřešení provozního incidentu se řídí dle jeho závažnosti, která se dělí na:

- emergency - trvale (popř. velmi často/opakovaně) nedostupná či nefunkční podstatná část služeb produkčně kritických systémů
- high - ostatní situace indikující přímý dopad na poskytované služby, ztráta redundance systému (je-li redundance součástí řešení), občasné výpadky, popřípadě nestabilita systému
- low - poruchy bez vlivu na poskytované služby, dotazy od zákazníka

Servisní práce jsou pro režim 9x5 vykonávány v pracovní době: 8:00 - 17:00, pracovní dny. Uvedené reakční časy se počítají a vztahují výhradně pro pracovní dobu. Pouze po předchozí vzájemné dohodě lze řešit práce i v mimopracovní době.

Poskytovaný servis a podpora se vztahuje na:

- 1x tel. ústředna, **režim 9 x 5, CZ jazyk nebo variantně v režimu 24 x 7**

Veškeré práce (řešení závad, požadavků objednatele, pravidelné úkony apod.) jsou prováděny v hodinových sazbách dle povahy řešení (standard/specialista). Vykazování prací probíhá formou servisních zásahů zasílaných emailem na adresu objednatele. Servisní zásah obsahuje: datum požadavku objednatele, žadatel,

popis požadavku, datum vyřešení, popis řešení, řešitel/é, délka řešení, kódy prací dle povahy řešení. Vyúčtování servisní podpory probíhá měsíčně. Od součtu ceny prací dle řešených servisních zásahů je vždy odečtena bonusová částka (pouze pro práce prováděné v pracovní době). Pokud je rozdíl záporný, tak je fakturována cena paušální platby, pokud je rozdíl kladný, je zbytek připočten k ceně paušální platby. V případě servisních zásahů v místě je cena za dopravné dle skutečnosti připočtena k paušální platbě.

CENA ZA SERVISNÍ ČÁST

Varianta A) servis v režimu 9 x 5:

SERVIS ústředny vzdáleně - 9x5 - do 40ti účtů	měsíční paušál
servis voip serveru do max. 40 účtů	2 850,-
Poskytování služby notifikace z prostředí monitoringu	400,-
Zdroje pro provoz ústředny PBX v prostředí LB Cloud	440,-
Firewall + VPN koncentrátor / VPN tunel	490,-
CELKEM	4 180,-
<i>z toho bonusová částka s možností čerpání servisními pracemi</i>	<i>1 200,-</i>

Varianta B) servis v režimu 24 x 7 :

SERVIS ústředny vzdáleně - 24x7 - do 40ti účtů	měsíční paušál
servis voip serveru do max. 40 účtů	4 275,-
Poskytování služby notifikace z prostředí monitoringu	600,-
Zdroje pro provoz ústředny PBX v prostředí LB Cloud	660,-
Firewall + VPN koncentrátor / VPN tunel	735,-
CELKEM	5 535,-
<i>z toho bonusová částka s možností čerpání servisními pracemi</i>	<i>1 800,-</i>

V ceně (var A a B) za správu je zahrnut servisní budget 1 hod. / měsíčně.

Cenová kalkulace vyjádřená formou měs. služby

Financování formou měsíční služby již zahrnuje investiční složku projektu, uvažovaná min. délka smluvního závazku je 2 roky:

- **Varianta A) servis v režimu 9 x 5:** 6.530,- Kč bez DPH / měsíc
- **Varianta B) servis v režimu 24 x 7:** 7.850,- Kč bez DPH / měsíc

* Dodávku PBX lze dodat včetně hlasové konektivity - připojení k hlas. konektivitě (SIP trunk) od spol. PODA a.s. dle přiložených cenových podmínek v pdf.