

SERVISNÍ SMLOUVA Č. 2209/2017

uzavřená v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2 a souvisejících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, (dále jen „občanský zákoník“)

K níže uvedenému datu uzavřely smluvní strany

Vodovody a kanalizace Břeclav, a.s.

se sídlem: Čechova 1300/23, 690 11 Břeclav
zastoupena: Ing. Pavlína Vlková, ředitelka a.s.
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1176
IČ: 494 55 168
DIČ: CZ494 55 168
Bank. spojení: Komerční banka a.s.
Číslo účtu: 1908651/0100

(dále jen „**objednatel**“)

a

CDC Data s.r.o.

se sídlem: Kaštanová 618/141c, Horní Heršpice, 617 00 Brno
zastoupena: Bc. Lubošem Strapinou, jednatelem
Ing. Zdeňkou Strapinovou, prokuristou
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 27639
IČ: 253 44 609
DIČ: CZ253 44 609
Bank. spojení: Komerční banka a.s.
Číslo účtu: 19-2035580227/0100

(dále jen „**poskytovatel**“)

tuto servisní smlouvu

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených touto smlouvou poskytnout objednateli servisní služby specifikované v Příloze č. 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby sjednané touto smlouvou vlastním jménem, na vlastní nebezpečí a odpovědnost.
- 1.2 Objednatel se zavazuje za služby poskytované dle této smlouvy hradit poskytovateli sjednanou cenu.

- 1.3 Dodávky jakýchkoliv služeb nad rámec rozsahu poskytovaných služeb dle této smlouvy, tj. zejména služby mimo sjednanou dobu plnění, mimo sjednané lokality, lokalizace a odstranění poruch nebo škod vzniklých neodbornou obsluhou nebo jinými důvody nezaviněnými poskytovatelem, změny HW a reinstalace zařízení požadované objednatelem, technicko-poradenská služba u objednatele, dodávka a instalace korektur, event. nových verzí SW a migrace na nové technologie, nebo čištění zařízení, nejsou předmětem této smlouvy. Tyto dodávky mohou být prováděny pouze na základě samostatné písemné objednávky objednatele.
- 1.4 Na objednatele nepřechází vlastnické právo k zařízení instalovanému poskytovatelem v lokalitách objednatele v rámci poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
- 1.5 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny plnění této smlouvy.

2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Servisní služby dle této smlouvy budou poskytovány ode dne **1. 11. 2017**.
- 2.2 Místem plnění poskytovatele dle této smlouvy jsou lokality objednatele uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

3. CENA ZA SERVIS A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Cena za poskytované servisní služby dle odst. 1.1 této smlouvy se sjednává jako paušální měsíční poplatek a je specifikována v Příloze č. 1 této smlouvy. Cena je uvedena bez DPH. DPH bude připočtena v příslušné zákonné výši.
- 3.2 V případě poskytování služby po dobu kratší než jeden kalendářní měsíc uhradí objednatel poskytovateli poměrnou část sjednané ceny připadající na příslušné období.
- 3.3 Splatnost daňových dokladů se sjednává na 14 dní ode dne vystavení daňového dokladu. Poskytovatel vystaví příslušný daňový doklad vždy bez zbytečného odkladu po uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den kalendářního měsíce, v němž je služba poskytována. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem připsání sjednané částky na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
- 3.4 Bude-li daňový doklad obsahovat nesprávné údaje a/nebo nebude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu, je objednatel oprávněn vrátit jej nejpozději do lhůty splatnosti. V takovém případě počíná běžet termín splatnosti dnem doručení opraveného daňového dokladu.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 4.1 Poskytovatel je povinen plnit závazky vyplývající z této smlouvy s vynaložením odborné péče, na vysoké kvalitativní úrovni a s respektováním zájmů objednatele, které zná nebo musí znát.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje seznámit objednatele s technickými a provozními podmínkami a parametry prostředí, které jsou nezbytné pro řádnou a bezporuchovou funkci servisovaných zařízení.
- 4.3 V případě, že objednatel řádně nesplní své závazky vyplývající z této smlouvy ani po doručení písemného upozornění, je poskytovatel oprávněn přerušit plnění do doby splnění veškerých závazků objednatele.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn plnit tuto smlouvu prostřednictvím svých subdodavatelů. Bude-li poskytovatel využívat pro plnění předmětu této smlouvy služeb svých subdodavatelů, nese za ně odpovědnost vůči objednateli v plném rozsahu tak, jako by plnil sám.

5. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 5.1 Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy neumožnit provádění jakýchkoli servisních prací či jiných zásahů na zařízení poskytovatele třetím osobám.
- 5.2 Objednatel se zavazuje za účelem možnosti řádného plnění této smlouvy poskytovatelem zajistit podmínky a parametry prostředí, které jsou nezbytné pro řádnou a bezporuchovou funkci zařízení poskytovatele, s nimiž byl poskytovatelem seznámen.
- 5.3 Objednatel se zavazuje zajistit pro poskytovatele přístup k zařízení v obvyklé pracovní době za účelem řádného plnění této smlouvy. Objednatel se dále zavazuje bez zbytečného odkladu umožnit přístup k zařízení i mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu za účelem odstraňování chyb a poruch zařízení nebo provedení nezbytných technických změn na zařízení.
- 5.4 Objednatel není oprávněn zařízení instalované poskytovatelem v rámci provádění servisních služeb dle této smlouvy, které je ve vlastnictví poskytovatele, prodat, zastavit, pronajmout, předat do užívání třetí osobě či jinak zcizit či zatížit kteroukoli součást zařízení, nebo provádět na zařízení jakékoli zásahy a změny bez výslovného písemného souhlasu poskytovatele.
- 5.5 Objednatel je povinen chránit zařízení ve vlastnictví poskytovatele odpovídajícím způsobem před poškozením, ztrátou či zničením minimálně ve stejné míře jako svůj vlastní majetek. Objednatel odpovídá za poškození, ztrátu či zničení zařízení poskytovatele, pokud k němu nedošlo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost.

6. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 6.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci součinnosti při plnění z této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen "důvěrné informace").

- 6.2. Za důvěrné jsou považovány veškeré poskytnuté podklady a informace bez ohledu na způsob či formu jejich poskytnutí, přičemž jsou zároveň považovány za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku.
- 6.3. Smluvní strany se zavazují zachovávat v tajnosti veškeré důvěrné informace týkající se jiné smluvní strany a používat důvěrné informace týkající se druhé smluvní strany pouze pro účely stanovené touto smlouvou.
- 6.4. Smluvní strany se zavazují po obdržení písemné žádosti druhé smluvní strany bez zbytečného odkladu vrátit druhé smluvní straně všechny kopie důvěrných informací, které se druhé smluvní strany týkají, nebo tyto kopie na žádost druhé smluvní strany zničit, není-li to v rozporu s účelem smlouvy a potvrdit druhé smluvní straně jejich zničení písemným potvrzením.
- 6.5. Porušením povinnosti neposkytovat důvěrné informace není poskytnutí důvěrných informací poradcům a auditorům příslušné smluvní strany a rovněž v případě, že jsou takové informace poskytovány třetím osobám na základě příslušných právních předpisů.

7. SANKCE

- 7.1. V případě prodlení objednatele s úhradou sjednané ceny je poskytovatel oprávněn požadovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení, a to od 1. dne následujícího po dni splatnosti příslušné částky.
- 7.2. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb dle této smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,1% ze sjednané ceny připadající na jeden rok plnění dle této smlouvy a to za každý den prodlení.
- 7.3. Poskytovatel není v prodlení s plněním dle této smlouvy zejména v případech, kdy poskytovatel nemůže plnit svůj závazek z důvodu porušení některé z povinností objednatele dle této smlouvy, nebo v důsledku tzv. vyšší moci.
- 7.4. Za každé jednotlivé prokázané porušení povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy je strana oprávněná po druhé smluvní straně, která svou povinnost porušila, požadovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč za každé takové porušení smlouvy. Tím není dotčen nárok na náhradu škody.
- 7.5. Jakákoli smluvní pokuta dle této smlouvy je splatná na základě písemné výzvy oprávněné smluvní strany do patnácti dnů od doručení výzvy k jejímu zaplacení porušující smluvní straně.

8. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 8.1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

- 8.2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, vzniklá nezávisle na vůli povinné strany.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 8.4. Smluvní strany se dohodly na vyloučení povinnosti k náhradě újmy vzniklé v souvislosti s plněním vyplývajícím z této smlouvy, není-li touto smlouvou stanoveno jinak. Předchozí věta nemá vliv na povinnost poskytovatele nahradit újmu, kterou způsobil úmyslně, z hrubé nedbalosti, anebo člověku na jeho přirozených právech.

9. DORUČOVÁNÍ PÍSEMNOSTÍ

- 9.1. Veškeré písemnosti dle této smlouvy budou doručovány druhé smluvní straně v listinné formě nebo elektronicky.
- 9.2. Smluvní strany konstatují, že veškeré písemnosti se považují za došlé jejich doručením do sféry druhého účastníka za níže stanovených podmínek, přičemž se doručuje na poslední známou adresu druhé smluvní strany. V pochybnostech se má za to, že se jedná o poslední adresu či emailovou schránku oficiálně uvedené v záhlaví této smlouvy sdělenou řádně druhou smluvní stranou v případě její změny do doby odeslání písemnosti.
- 9.3. Při prokazování odeslání písemnosti je dostatečné, když odesílatel doloží, že písemnost v listinné formě byla doručena osobně nebo odeslána prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb a v případě zaslání elektronickou poštou, že obdržel potvrzení o doručení od druhé smluvní strany.

10. ROZHODNÉ PRÁVO

- 10.1 Tato smlouva se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.

11. ROZHODČÍ DOLOŽKA

- 11.1 Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory se budou snažit řešit smírnou cestou. Nebude-li řešení sporu smírnou cestou možné, může kterákoliv strana této smlouvy podat žalobu k dále uvedenému rozhodčímu soudu.
- 11.2 Smluvní strany si sjednaly, že veškeré případné v budoucnosti vzešlé majetkové spory z této smlouvy, jakož i spory ze zajištění závazků z této smlouvy včetně směnek, a to i v případě, že tyto právní vztahy budou neplatné, budou zrušeny nebo od nich bude odstoupeno, se zavazují řešit v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské

komoře ČR a Agrární komoře ČR v Praze, s místem konání rozhodčího řízení v Brně, podle jeho Řádu a Pravidel jedním rozhodcem.

- 11.3 V případě, že nebude možné spor řešit v řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., bude rozhodnut věcně příslušným soudem, přičemž si strany výslovně sjednávají místní příslušnost Městského soudu v Brně v souladu s věcnou příslušností soudu.

12. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 12.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran.
- 12.2 Smluvní strany se dohodly, že tato servisní smlouva se uzavírá na dobu neurčitou..
- 12.3 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 3 kalendářní měsíce. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 12.4 Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy. Podstatným porušením této smlouvy ze strany poskytovatele se rozumí prodlení poskytovatele s poskytováním servisních služeb dle této smlouvy, a to i po opakované písemné výzvě objednatele, pokud poskytovatel ani v dodatečném termínu, nikoli kratším, než 15 dní ode dne obdržení písemné výzvy objednatele, nesplní řádně svůj závazek vyplývající z této smlouvy. Podstatným porušením této smlouvy ze strany objednatele se rozumí zejména prodlení s úhradou sjednané ceny a neposkytnutí potřebné součinnosti, a to i po opakované písemné výzvě poskytovatele, pokud objednatel ani v dodatečném termínu, nikoli kratším, než 15 dní ode dne obdržení písemné výzvy poskytovatele, nesplní řádně svůj závazek vyplývající z této smlouvy.
- 12.5 Odstoupení od této smlouvy musí být provedeno písemně a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Jakékoliv změny této smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.2 Pokud se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy ani platnost smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejblíže původnímu účelu neplatného ustanovení.
- 13.3 Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy.

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Specifikace technických prostředků a ceny

Příloha č. 2: Výpis míst plnění smlouvy

Za poskytovatele

Za objednatele

V Brně dne

V dne

.....
Luboš Strapina, jednatel
CDC Data s.r.o.

.....
Ing. Pavlína Vlková, ředitelka a.s.
Vodovody a kanalizace, a.s.

Příloha č. 1: Specifikace technických prostředků a ceny

Helpdesk

Základním komunikačním kanálem pro uživatele objednatele bude HelpDesk (Single Point of Contact). Tento systém bude nasazen a spravován v režii CDC Data s.r.o. Požadavky uživatelů zákazníka budou směřovány na lokálního pracovníka IT podpory, který bude jemu určené požadavky řešit a vykazovat do systému a ostatní požadavky bude přidělovat na dispečink CDC Data.

Problémy budou uživateli hlášeny primárně emailem (NONSTOP), v případě nefunkčnosti emailu či urgentních požadavků telefonicky na dispečink CDC (8:00–18:00), či přes webový formulář (NONSTOP).

Poskytování požadovaných služeb (požadavků přidělených k řešení CDC Data) zajistíme vzájemně zastupitelnými pracovníky zkušenými s provozem outsourcingu a poskytováním servisních služeb. Služba je rozdělena do dvou úrovní – správa L1 (zejména podpora lokálního IT pracovníka, uživatelů, koncových stanic a dalších lokálních zařízení) a správa L2 (zejména kritické prvky serverové a síťové infrastruktury, popř. části infrastruktury ovlivňující práci více uživatelů).

1st level správa (L1)

V rámci zajištění poskytovaných služeb L1 dojde k využití technického specialisty on-site v prostorách objednatele a to v rozsahu 8 hodin měsíčně (2 pravidelné měsíční návštěvy, popř. dle potřeby). Tento pracovník má na starosti zejména podporu lokálního IT pracovníka, správu uživatelů, lokální stanice a další koncová a síťová zařízení. Mimo pravidelných on-site návštěv jsou požadavky hlášené na HelpDesk zpracovány týmem specialistů z dispečinku CDC. Ti řeší v rámci stanoveného rozsahu služeb požadavky telefonicky, vzdálenou správou, popř. požadavky vyžadující fyzickou přítomnost u zákazníka předáním požadavku technikovi, který provede zásah na místě. Čas na řešení problémů pomocí vzdálené správy je odpočítán od plánovaného času servisního technika stráveného na pravidelných on-site návštěvách. Případné hodiny nad rámec paušálu budou účtovány dle aktuálního ceníku služeb – viz Příloha č. 2 této smlouvy “Cena za práce nad rámec paušálu”. Nevyčerpané hodiny lze převést do dalšího měsíce.

2nd level správa (L2)

V rámci správy L2 (serverová a síťová infrastruktura) je poskytnuta skupina technických specialistů z týmu poskytovatele pro zajištění vlastního provozu IT služeb dle smlouvy. Plnění služeb je zajišťováno vzdáleně za podpory monitoringu (popsáno dále v Příloze č. 1 této

smlouvy). Techničtí specialisté vzdáleně administrují definované kritické části IT infrastruktury, požadavky uživatelů s vysokou prioritou a zajišťují nastavenou úroveň SLA. Techničtí specialisté slouží také jako konzultanti pro potřeby zákazníka. L2 servis je v rámci pravidelného měsíčního paušálu poskytován v rozsahu 10 hodin měsíčně. Případné hodiny nad rámec paušálu budou účtovány dle aktuálního ceníku služeb – viz Příloha č. 2 této smlouvy “Cena za práce nad rámec paušálu”. Nevyčerpané hodiny lze převést do dalšího měsíce.

Management služeb

Předpokládáme účast dalších pracovníků pro zajištění komunikace se zadavatelem, vypracování dokumentace, reporting, vedení IT (rozvoj IT, externí dodavatelé) a účast na jednání řídicího a výkonného výboru. Za stranu zadavatele předpokládáme určení odpovědné osoby, která bude zajišťovat komunikaci s poskytovatelem a bude se účastnit jednání výkonného a případně řídicího výboru.

Service Level Agreement (SLA)

L2 požadavky jsou techniky řešeny v režimu 10/5 (10 hodin denně, 5 dní v týdnu) v SLA 1+4+NBD (1 hodina reakce, 4 hodiny započítání opravy, garance dokončení opravy následující pracovní den). V časech 18:00 – 6:00 je zajištěna dostupnost technika na pohotovostní lince (týká se definovaných kritických systémů). Vyžádané výjezdy mimo pracovní dobu jsou zpoplatněny zvlášť dle bodu „Ceny vyžádaného zásahu mimo pracovní dobu“.

Příjem telefonických požadavků na HelpDesk a řešení incidentů po telefonu v časech 6:00 - 18:00.

Poskytovatel může incident na své pozici v rámci workflow odložit z následujících důvodů:

- v případě čekání na reakci uživatele, která je nezbytná pro upřesnění zadání incidentu a možnosti jeho řešení, může poskytovatel odložit incident o přiměřenou dobu. V případě, že z incidentu vyplývá, že uživatel má přístup k systému Helpdesk a ke své elektronické poště, primární dotaz na uživatele je přes Helpdesk. V případě priority 1 je ale uživatel kontaktován primárně telefonicky na kontakt uvedený u incidentu
- pokud je v popisu incidentu uveden nebo uživatel v reakci uvede pozdější požadovaný termín splnění, než vyplývá ze SLA, může poskytovatel odložit řešení incidentu na tento termín, ve kterém bude incident aktivně řešen
- při zajišťování podpůrných služeb od ICT manažera, případně poskytovatelů 3. stran, nutných pro vyřešení incidentu (čekání na náhradní díly, ...), může poskytovatel odložit incident o přiměřenou dobu dle odhadu pracnosti

Monitoring – dohledové centrum

Součástí servisního zabezpečení jsou i služby dohledového centra, které budou nasazeny na náklady společnosti CDC Data.

Operátoři dispečinku zajišťují nepřetržité sledování a řízení dostupnosti a výkonu jednotlivých prvků systémové a síťové infrastruktury. Monitoring napomáhá optimalizovat úroveň služeb SLA (a to i v heterogenních prostředích) a zvyšovat tak dostupnost i výkon celé infrastruktury. Tato služba obecně umožňuje organizacím IT nahlížet na infrastrukturu IT na základě služeb, které

poskytuje a podporuje a udržovat tyto náhledy aktuální, v dynamicky se měnícím prostředí. Zdroje jsou neustále přiřazovány jednotlivým službám podle měnících se požadavků.

Pomocí nástroje CENTREON zajistíme sledování - monitoring stavu počítačové sítě a v ní poskytovaných služeb. Tento nástroj umožňuje monitorovat počítačovou síť a v ní poskytované služby a v případě výskytu problému okamžitě informovat administrátora, který tak může rychle zasáhnout. Monitorovací služba periodicky spouští kontroly specifikovaných koncových uzlů a služeb. Výsledek kontroly je pak promítnut v hlavním modulu systému CENTREON. V případě výskytu problému služba pošle informaci na předdefinované kontakty pomocí různých typů komunikací. Aktuální stav či historie záznamů + další výstupy budou publikovány na webovém rozhraní.

Definice služeb

Služby servisní podpory obsahují především:

- Řízení rozvoje IT
- Řízení a správa IT projektů
- Správa licencí a instalací (SW management)
- Správa konfigurací (hardening)
- Správa uživatelských požadavků (service desk)
- Monitoring a dohled
- Správa centrálních systémů (servery, datová úložiště, centrální zabezpečení apod.)
- Správa LAN a WAN sítí a síťových zařízení včetně síťových služeb a konektivity
- Správa koncových stanic (PC, NB, tablety, telefony), včetně standardního SW vybavení – společně s lokálním IT
- Řešení požadavků zadaných lokálním IT a uživateli objednatele do Helpdesku CDC
- Správa centrálních aplikací
- Zajištění dostupnosti a obnovy IT prostředků
- Zajištění předávky služeb v případě ukončení spolupráce

Odpovědná osoba objednatele:

Ve věcech obchodních: Ing. Pavlína Vlková, ředitelka a.s.
Ve věcech technických: Václav Pelák, technik IT

Odpovědná osoba objednatele:

Ve věcech obchodních: Jiří Prokeš, Senior Account Manager
Ve věcech technických: Zdeněk Vančura, Senior IT Specialist

Cena sjednaných služeb

Cena servisního zabezpečení	Cena bez DPH	Cena vč. DPH	Jednotka
Služba správy L1 Servisní služby definované v Příloze č. 1 v bodě 1st level správa v maximálním rozsahu 8 hodin	6 240 Kč	7 550 Kč	měsíc
Služba správy L2 Servisní služby definované v Příloze č. 1 v bodě 2nd level správa v maximálním rozsahu 10 hodin	11 000 Kč	13 310 Kč	měsíc
Cena za služby HelpDesku, monitoringu prostředí a managementu služeb Cena zahrnuje nasazení, aktualizace a provozování služby Monitoringu, HelpDesku, pravidelné schůzky s objednatelem, reportování a další služby definované v Příloze č. 1	7 333 Kč	8 873 Kč	měsíc
Cena za pohotovosti dle nastaveného SLA Cena zahrnuje dodržení daného SLA definované v Příloze č. 1	2 500 Kč	3 025 Kč	měsíc
Měsíční cena za servisní zabezpečení celkem	27 073 Kč	32 758 Kč	měsíc
Cena za práce nad rámec paušálu Cena, která bude účtována nad rámec paušálu při případném překročení smlouvaného rozsahu odpracovaných hodin na incidentech za měsíc (normohodina za L1 i L2 služby)	1 000 Kč	1 210 Kč	hodina
Cestovné Cestovné v rámci lokalit zákazníka nebude účtováno	0 Kč	0 Kč	km
Cena vyžádaného zásahu MIMO PRACOVNÍ DOBU	Cena bez DPH	Cena vč. DPH	Jednotka
Cena vyžádaného vzdáleného zásahu mimo pracovní dobu Cena vyžádaného telefonického zásahu popř. zásahu pomocí vzdáleného přístupu mimo pracovní dobu v maximálním rozsahu 3 hodin práce	2 000 Kč	2 420 Kč	ks
Cena vyžádaného telefonického zásahu popř. zásahu pomocí vzdáleného přístupu mimo pracovní dobu nad rámec prvních 3 hodin práce	900 Kč	1 089 Kč	hodina

<i>Cestovné vyžádaného onsite výjezdu mimo pracovní dobu</i> <i>Cena vyžádaného výjezdu v případě nutnosti fyzické přítomnosti technika onsite mimo pracovní dobu v maximálním rozsahu 3 hodin práce</i>	<i>3 500 Kč</i>	<i>4 235 Kč</i>	<i>ks</i>
<i>Cena vyžádaného výjezdu v případě nutnosti fyzické přítomnosti technika onsite mimo pracovní dobu nad rámec prvních 3 hodin práce</i>	<i>900 Kč</i>	<i>1 089 Kč</i>	<i>hodina</i>

Příloha č. 2: Výpis míst plnění smlouvy

Břeclav správa, Břeclav ČOV, Břeclav ÚV, Mikulov, Mikulov ČOV, Hustopeče, Hustopeče ČOV, Lednice ČOV, Lednice ÚV, Zaječí ÚV, Valtice ČOV, Podivín ČOV, Kobyly ČOV, Velké Pavlovice ČOV, Lanžhot ČOV, Kostice ČOV, Pohořelice ČOV.