

## **Dodatek č. 1** **ke smlouvě o poskytování servisních služeb č. 0379/2014**

### **Smluvní strany:**

- 1. Město Brandýs nad Labem - Stará Boleslav**  
Sídlem: Masarykovo náměstí 1,2, 250 01 Brandýs nad Labem - Stará Boleslav  
Zastoupené: starostou Ing. Vlastimilem Pickem  
IČ: 00240079  
DIČ: CZ00240079  
Bankovní spojení:  
Zastoupené: starostou Ing. Vlastimilem Pickem  
Kontaktní osoba ve věcech smlouvy a osoba oprávněná jednat ve věcech organizačně technických:

*dále jen "Objednatel"*

a

- 2. STORAGE ONE, a. s.**  
Sídlem: Pod Habrovou 338/7, 150 00 Praha 5 - Hlubočepy  
Jednající Milanem Hlíňákem, předsedou představenstva  
IČ: 02301245  
DIČ: CZ02301245  
Bankovní spojení:  
Spisová značka: B 19458 vedená u Městského soudu v Praze

*dále jen "Poskytovatel"*

se rozhodly změnit smlouvu o poskytování servisních služeb číslo 20140010 ze dne 1.11.2014 (dále jen „smlouva“) na základě ustanovení jejího článku 13.2. tímto

### **dotatkem č. 1 (dále jen „dodatek“):**

#### **1. Předmět dodatku**

1.1. Předmětem dodatku je rozšíření předmětů servisu a s tím související změna ceny služby.

#### **2. Změny**

2.1. V bodě 3.1 se částka 119 064,- nahrazuje částkou **154 783,- Kč vč. DPH**

2.2. V příloze č. 1 se tabulka „Předměty smlouvy“ rozšiřuje o řádky:

Virtualizační server IBM	IBM x3650 M3	KD60DLT	N/A	N/A	Silver
Virtualizační server IBM	IBM x3650 M3	KD60DHR	N/A	N/A	Silver
Management server IBM	IBM x3550 M3	99G0324	N/A	N/A	Silver
Backup server IBM	IBM x3620 M3	KD63HBB	N/A	N/A	Silver
FC SAN Switch IBM	IBM SAN24B-4	10210PB	N/A	N/A	Silver
FC SAN Switch IBM	IBM SAN24B-4	10210PG	N/A	N/A	Silver
Pásková knihovna IBM	IBM TS3100 L2U	78V5597	N/A	N/A	Silver
Diskové úložiště IBM Storwize	IBM Storwize V7000	78N15YK 78N183T	N/A	N/A	Silver
Zálohovací SW IBM TSM	IBM Tivoli Storage Manager	N/A	N/A	N/A	Silver
VMware virtualizační SW	VMware vSphere 4 Essentials Plus Bundle for 3 hosts	N/A	N/A	N/A	Silver

2.3. V příloze č. 2 se tabulka „Oprávněné osoby objednatele“ upravuje:

Jméno a příjmení	Tel:	e-mail

### 3. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Vztahy smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny dodatkem, se řídí ustanoveními smlouvy.
- 3.2. Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem 1.1.2018.
- 3.3. Smluvní strany výslovně prohlašují, že tento dodatek odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, byl jimi uzavřen svobodně, vážně a nikoliv v tísni za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují níže svými podpisy.
- 3.4. Tento dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.

V Brandýse n.L.-Staré Boleslavi dne .....

V Praze dne .....

.....

.....

Ing. Vlastimil Pícek  
starosta města  
Město Brandýs nad Labem-Stará Boleslav

Milan Hliňák  
předseda představenstva a výkonný ředitel  
STORAGE ONE, a.s.



## Smlouva o poskytování servisních služeb č. 0379/2014

### Smluvní strany:

- Město Brandýs nad Labem - Stará Boleslav**  
Sídlem: Masarykovo náměstí 1,2, 250 01 Brandýs nad Labem - Stará Boleslav  
Zastoupené: starostou Ing. Ondřejem PŘENOSILEM  
IČ: 00240079  
DIČ: CZ00240079  
Bankovní spojení: GE Money Bank, a.s.  
Číslo účtu: 27-185428504/0600  
Zastoupené: starostou Ing. Ondřejem Přenosilem  
Kontaktní osoba ve věcech smlouvy a osoba oprávněná jednat ve věcech organizačně technických: Ing. Ivo JANÁK (ivo.janak@brandysko.cz), tel.: + 420 605 200 787

*dále jen "Objednatel"*

a

- STORAGE ONE, a. s.**  
Sídlem: Západní 488/21, 162 00 Praha 6 – Střešovice  
Jednající Milanem Hliňákem, předsedou představenstva a výkonným ředitelem  
IČ: 02301245  
DIČ: CZ02301245  
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s., č. ú. 2109680467/2700  
Spisová značka: B 19458 vedená u Městského soudu v Praze

*dále jen "Poskytovatel"*

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

### Smlouvu o poskytování servisních služeb

(dále jen „Smlouva“):

#### 1. Účel smlouvy

Účelem této smlouvy je zabezpečit trvale vysokou spolehlivost a provozuschopnost prostředků informačních a komunikačních technologií Městského úřadu Brandýs nad Labem - Stará Boleslav (dále jen „MěÚ“).

#### 2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli vlastním jménem a na vlastní odpovědnost servisní služby na zařízení a programové vybavení v rozsahu stanoveném v příloze č. 1, 3 a 4 smlouvy.
- 2.2. Závazek Objednatele za řádně a včas poskytnuté služby zaplatit dohodnutou cenu.

### **3. Cena za službu**

- 3.1. Smluvní strany se ve smyslu zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodly na celkové ceně za poskytovanou službu, specifikovanou v čl. 2. této smlouvy za jeden kalendářní rok ve výši:

**119 064,- Kč včetně DPH**

(slovy „stodevatenáctisícšedesátčtyři korun českých“)

### **4. Místo plnění a poskytování služby**

- 4.1. Místem plnění této smlouvy jsou serverové místnosti a místnosti datových rozvaděčů MěÚ.  
4.2. V případě, že k poskytnutí příslušné služby není nezbytná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele v místě plnění a pokud to charakter prováděných prací dovolí, mohou být služby poskytnuty formou vzdáleného připojení.

### **5. Doba poskytování služby**

- 5.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od 1.11.2014.

### **6. Fakturační a platební podmínky**

- 6.1. Smluvní strany se dohodly, že smluvní cena bude hrazena ve čtvrtletních platbách na základě daňového dokladu (dále jen „faktury“) vydanému vždy k prvnímu dni v měsíci následujícího čtvrtletí.  
6.2. První faktura bude vystavena k 1.1.2015.  
6.3. Splatnost faktur činí čtrnáct (14) dnů ode dne jejího doručení na adresu Objednatele.  
6.4. Faktura bude splňovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.  
6.5. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit před uplynutím její splatnosti, neobsahuje-li některý údaj nebo má jiné závady v obsahu. Při vrácení faktury objednatel uvede důvod jejího vrácení a v případě oprávněného vrácení poskytovatel vystaví fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury objednateli. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit objednateli do 10 dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury Poskytovateli.

### **7. Vlastnictví a odpovědnost za škodu**

- 7.1. Vlastníkem HW, předaného Poskytovateli k poskytování služby, je Objednatel.  
7.2. U zařízení, u nichž skončila záruční lhůta, se Objednatel zavazuje hradit náhradní díly nad rámec této smlouvy.  
7.3. Nebezpečí vzniku škody na HW předaném k poskytování služby přechází z objednatele na Poskytovatele okamžikem podpisu smlouvy.  
7.4. Poskytovatel není zodpovědný za škodu, která vznikla zaviněním, nečinností, nebo ne-součinností Objednatele.  
7.5. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět, ke kterému jsou poskytovány servisní služby, upravován neautorizovaným zásahem.  
7.6. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět, ke kterému jsou poskytovány servisní služby, provozován v rozporu s dodanou provozní či jinou související dokumentací.

- 7.7. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, nebo materiálů za strany Objednatele.
- 7.8. Poskytovatel je odpovědný za integritu a dostupnost datových záloh objednatelů a za jejich obnovení jen v rozsahu, ve kterém mohl stav ovlivnit. Způsobem ovlivnění se myslí pečlivý výkon servisních služeb, zejména kontrola notifikací a reportů, kontrola logů a hardware a včasné řešení a odstraňování chyb vzniklých během zálohování.
- 7.9. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech Objednatele, pokud tuto sám nebo jeho subdodavatel nezpůsobí.
- 7.10. Poskytovatel je plně zodpovědný za škodu, kterou způsobil Objednateli svým jednáním nebo jednáním svého subdodavatele.

## **8. Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 8.1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této Smlouvy. Podrobnější podmínky pro poskytování servisních služeb, včetně lhůt pro reakci Poskytovatele, jsou stanoveny v příloze č. 3 této Smlouvy.
- 8.2. Servisní služby je Poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této Smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této Smlouvy ze strany Objednatele. O neplnění podmínek Smlouvy Objednatelem je povinen Poskytovatel neprodleně Objednatele písemně informovat.
- 8.3. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele). V takovém případě je však povinen o tomto předem písemně informovat Objednatele a přebírá veškerá ručení a zodpovědnost za poskytnuté služby jako by je vykonával sám.

## **9. Práva a povinnosti Objednatele**

- 9.1. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 9.2. Objednatel je povinen zajistit na žádost Poskytovatele na své vlastní náklady a bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti součinnost při řešení problémů a závad.
- 9.3. Jestliže je pro řádné poskytnutí servisních služeb podle této Smlouvy zapotřebí součinnosti třetí osoby anebo se poskytnutí servisních služeb týká také softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby, je Objednatel povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném Poskytovatelem.
- 9.4. Objednatel je povinen určit kontaktní osoby pro komunikaci s Poskytovatelem, které budou po dobu účinnosti této Smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem pro řádné plnění předmětu dle této Smlouvy.
- 9.5. Kontaktní osoby jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy. Objednatel může tyto určené kontaktní osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele.
- 9.6. V případě, že závada na předmětu, ke kterému jsou poskytovány servisní služby, bude způsobena manipulací Objednatele nebo dalším přidáváním či ubíráním jeho součástí nebo programového vybavení, bude na garantovaný servisní zásah pohlíženo jako na placený servisní zákrok Poskytovatele.
- 9.7. Objednatel je povinen sjednat a zajistit Poskytovateli na jeho vyžádání přístup do místa plnění tak, aby nebylo zamezeno řádnému plnění závazků na základě této Smlouvy.
- 9.8. Objednatel si vyhrazuje právo před uplynutím lhůty splatnosti vrátit fakturu, 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.

## **10. Důvěrnost informací**

- 10.1. Smluvní strany se zavázaly, že nezpřístupní ani nepoužijí žádnou informaci obsaženou v této Smlouvě nebo získanou od druhé smluvní strany v souvislosti s projednáváním nebo plněním této Smlouvy (dále

jen „Důvěrná informace“), s výjimkou případů, kdy druhá smluvní strana udělila předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace, kdy právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit Důvěrnou informaci nebo kdy takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy nebo činností předpokládaných touto Smlouvou. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

- 10.2. Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 10.3. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.

## **11. Vyšší moc**

- 11.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 11.2. Za vyšší moc je ve smyslu této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.
- 11.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této Smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této Smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

## **12. Zánik smluvního vztahu**

- 12.1. Smluvní strany se dohodly, že smluvní vztah zaniká v těchto případech:
- dohodou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku smlouvy;
  - jednostranným odstoupením od smlouvy objednatelem pro její podstatné porušení poskytovatelem
  - písemnou výpovědí bez udání důvodu doručenou druhé smluvní straně.
- 12.2. Smluvní strany se dohodly, že podstatným porušením smlouvy, se rozumí:
- nedodržení sjednaného předmětu plnění smlouvy v rozsahu technické podpory uvedené v příloze č. 3 smlouvy;
  - nedododržení SLA uvedených v příloze č. 4 smlouvy.
- 12.3. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

### 13. Závěrečná ujednání

- 13.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 13.2. Smlouva může být měněna či doplňována vzájemně odsouhlasenými a podepsanými písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí.
- 13.3. V případě, že se kterékoli ustanovení této Smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této Smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy.
- 13.4. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech výtiscích o pěti listech a šesti listech příloh 1 až 4, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží dva výtisky.
- 13.5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že tato Smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, byla jimi uzavřena svobodně, vážně a nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují níže svými podpisy.
- 13.6. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel může uvádět práce vzniklé na základě této Smlouvy jako svoji referenci a to ve formě předem schválené Objednatelem.
- 13.7. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.
- 13.8. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:
- Příloha č. 1 „Specifikace předmětu servisní služby - Seznam HW a SW“ - 1 list
  - Příloha č. 2 „Oprávněné osoby za Objednatele“ - 1 list
  - Příloha č. 3 „ Rozsah technické podpory “ - 2 listy
  - Příloha č. 4 „ Definice druhů poruch, popis SLA a způsoby řešení k jejich odstranění “ - 2 listy

V Brandýse nad Labem – Staré Boleslavi

dne: ..... 30 -10- 2014

Ing. Ondřej Přenosil

starosta



Schváleno 24.10. 2014  
RM dne .....

V Praze

dne: ..... 31.10. 2014

Milan Hlišák

předseda představenstva a výkonný ředitel

STORAGE ONE, a.s.

Západní 488/21  
162 00 Praha 6

IČ: 02301245  
DIČ: CZ02301245



## Příloha č. 1

### Specifikace předmětu servisní služby – seznam HW a SW:

Název zařízení/předmětu servisu	Typ zařízení	Sériové číslo zařízení	Záruční lhůta Zařízení	Konec záruční lhůty	Typ servisu
server IBM x3650 M4, model 7915 E3G	server	KD0F1DB			Silver
VMware ESXi + vSphere Replication	VMware SW	N/A	N/A	N/A	Silver
SWITCH CISCO SG200-26	LAN switch	DNI1541018U			Silver
SWITCH CISCO SG200-26	LAN switch	DNI15410170			Silver
SWITCH CISCO SG200-26	LAN switch				Silver
SWITCH CISCO SGE2000-24	LAN switch				Silver
SWITCH CISCO SGE2000-24	LAN switch	DNI1619B316			Silver
SWITCH CISCO SGE2000-24	LAN switch	DNI1619B317			Silver
SWITCH CISCO SG500	LAN switch	DNI172901ER			Silver
SWITCH CISCO SG500	LAN switch	DNI174101MK			Silver
SWITCH CISCO SG500	LAN switch	DNI174101MQ			Silver
SWITCH CISCO SG500	LAN switch	PSZ17411BVL			Silver
UPS APC SMART RT 3000 VA RM	UPS	SIS1238009066			Silver

## Příloha č. 2

### Oprávněné osoby za Objednatele

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
Ing. Ivo Janák	605 200 787	ivo.janak@brandysko.cz	
Ing. Mgr. Petr Braný	734 280 480	petr.braný@brandysko.cz	
Dušan Margeta	734 236 020	dusan.margeta@brandysko.cz	

## Příloha č. 3

### Rozsah technické podpory:

1. Přijímání hlášení servisních požadavků a incidentů objednatele týkajících se předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy servisním dispečinkem dodavatele a to i v případě, že se jedná o zařízení, které má zakoupen platný servis či rozšířenou záruku od výrobce zařízení nebo dodavatele třetí strany.

Způsob hlášení servisních požadavků na servisní dispečink společnosti Storage One je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

#### Řešení servisních požadavků objednatele v režimu 5x9 „Silver Support“.

Služba typu „Silver“ opravňuje objednatele hlásit poruchy v běžné pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod. Během této doby je servisní dispečink poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek odběratele.

V případě, že se jedná o zařízení, na které se vztahuje rozšířená záruka či servis přímo od výrobce nebo dodavatele třetí strany, je poskytovatel povinen předat řešení servisního požadavku servisnímu oddělení výrobce či dodavatele třetí strany a to nejpozději do 4 hodin od jeho nahlášení.

Řešení všech servisních požadavků je prováděno jako tzv. „best effort“ – Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

2. Základní monitoring předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. **Základní monitoring zahrnuje zejména pravidelnou týdenní kontrolu replikačních úloh nad Virtuálními Servery z primárního Technologického Centra, jejichž replikačním cílem je IBM server x3650 uvedený v příloze č. 1 této smlouvy**, dále pak kontrolu reportů a logů všech předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Čerpání volných konzultačních hodin v rámci měsíčního paušálu, a to v rozsahu **3 hodiny za měsíc**. V případě nevyčerpání konzultačních hodin lze tyto hodiny převést do dalšího období, maximálně však za poslední 4 měsíce.

Konzultací se v této Servisní smlouvě rozumí činnost spojená s řešením aktuálních požadavků objednatele, které nespádají pod definici poruch nebo profylaktických prací.

Jedná se zejména o tyto činnosti:

- a) Řešení změnových požadavků plynoucích z provozování infrastruktury, např. rozšíření diskového prostoru, úprava stávající zálohovací úlohy nebo vytvoření nové zálohovací úlohy, apod.
  - b) Instalaci nových verzí SW vybavení.
  - c) Konfiguraci nových funkcionalit.
  - d) Dodatečně školení IT personálu Objednatele.
  - e) Obecné poradenství a konzultace týkající se spravované infrastruktury.
4. Profylaktická kontrola zařízení uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Profylaktická kontrola je prováděna v rozsahu **2x ročně** v místě objednatele.

Profylaxí se v této SS rozumí předem naplánovaná činnost, jejímž hlavním účelem je v co největší možné míře předejít případným poruchám nebo výpadkům infrastruktury. **Profylaktická kontrola zahrnuje také ověření funkčnosti replikačních úloh nad Virtuálními Servery z primárního Technologického Centra, kdy bude prováděno testovací spuštění replikovaných Virtuálních Serverů.**

### Ceník doplňkových služeb:

Doplňkový servis – zejména hodiny a výjezdy nad rámec Technické podpory definované touto smlouvou jsou účtovány sazbou podle skutečného čerpání:

Popis	Cena bez DPH
Sazba za 1 hodinu odborné práce technika/konzultace	1.600,- Kč
Sazba za 1 hodinu školení	1.600,- Kč

Pozn.: Do sazby práce servisního technika nebo konzultanta při výjezdu na místo servisu se nepočítá čas strávený na cestě.

## Příloha č. 4

### Definice druhů poruch, popis SLA a způsoby řešení k jejich odstranění

#### Definice druhů poruch

##### 1. Kritická porucha

Kritickou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí stav celkové nefunkčnosti nebo nemožnosti využívání klíčových funkcionalit zařízení nebo systému. Uživatelé systému nemohou v takovém případě využívat služeb, které má systém poskytovat.

##### 2. Vážná porucha

Vážnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení či systému, kdy je některá komponenta nebo součást systému mimo provoz či neplní svoji funkci, ale systém jako celek je stále schopen alespoň omezeně poskytovat své služby či plnit svou funkcionalitu. Uživatelé mohou v takovém případě stále využívat služeb systému. Příkladem vážné poruchy bývá zpravidla výpadek některé redundantní komponenty zařízení (např. disk, řadič, zdroj, apod.) nebo celého zařízení, které tvoří součást clustrového řešení.

##### 3. Běžná porucha

Běžnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení nebo systému, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

#### Popis SLA – garance poskytovaných služeb

Na definované typy poskytovaných služeb lze navázat garancí úrovně poskytovaných služeb SLA. Aplikace SLA je možná pouze na služby týkající se oprav HW zařízení.

Řešení SW poruch je prováděno jako tzv. „best effort“ – poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

Za dodržení SLA u poruchy je považováno i snížení její vážnosti o jeden stupeň, tedy z kritické poruchy na vážnou, příp. z vážné na běžnou. Na danou poruchu se pak vztahuje dané SLA definované níže v popisu služby.

##### 1. SLA 0

Služba bez garantované doby odstranění poruchy. Standardně aplikovaná na všechny typy služeb.

##### 2. SLA 4NBD

Garantované odstranění poruchy do 17:00 hod. následující čtvrtý pracovní den od uznání HW poruchy servisním oddělením poskytovatele.

##### 3. SLA 2NBD

Garantované odstranění poruchy do 17:00 hod. následující druhý pracovní den od uznání HW poruchy servisním oddělením poskytovatele.

##### 4. SLA NBD

Garantované odstranění poruchy do 17:00 hod. následující pracovní den od uznání HW poruchy servisním oddělením poskytovatele.

##### 5. SLA 24

Odstranění poruchy do 24 hodin následující den od uznání HW poruchy servisním oddělením poskytovatele.

##### 6. SLA 12

Odstranění poruchy do 12 hodin od uznání HW poruchy servisním oddělením poskytovatele.

## **Popis služby SILVER**

### **Oprávněnost hlášení poruchy zákazníkem a doby odstranění závady - SLA**

Služba typu „Silver“ opravňuje Objednatele hlásit poruchy **běžné pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod**, jedná se o tzv. režim **5x9**. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek Objednatele.

### **Reakční doby v návaznosti na druh poruchy**

Reakční dobou se ve smyslu této smlouvy rozumí čas, do kterého nejpozději je Poskytovatel povinen začít pracovat na odstranění poruchy.

**Kritická porucha:** reakční doba do **4 hodin** od nahlášení poruchy.

**Vážná porucha:** reakční doba do **4 hodin** od nahlášení poruchy.

**Běžná porucha:** reakční doba do **17:00 hod. následující pracovní den** od nahlášení poruchy.

Řešení poruch je prováděno jako tzv. „Best Effort“, kdy je Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

### **Způsob hlášení incidentů**

1. **Založením servisního požadavku:** na servisním portále <https://helpdesk.storageone.cz>
2. **E-mailem:** e-mailová adresa [support@storageone.cz](mailto:support@storageone.cz)
3. **Telefonicky:** na tel číslo **+420 910 800 875**

V případě hlášení incidentů mimo pracovní hodiny, tj. během víkendů, státních svátků a v době od 17:00 do 8:00 v běžné pracovní dny, lze hlásit incidenty pouze telefonicky na výše uvedené telefonní číslo.

V případě telefonického hlášení incidentu je od Objednatele požadováno dodatečně zaslání emailu se servisním požadavkem, případně založení servisního požadavku v helpdesku Poskytovatele.