

Smlouva o poskytování služeb pro zajištění provozu informačního systému

číslo smlouvy objednatele:

číslo smlouvy zhotovitele: 2018140

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb. v účinném znění

1. Smluvní strany

Objednatel: **Vodovody a kanalizace Hradec Králové, a. s.**
sídlo: Víta Nejedlého 893, 500 03 Hradec Králové
společnost je zapsána v Obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 964

jejímž jménem jedná: Ing. František Barák – předseda představenstva

IČ: 48172898
DIČ: CZ48172898
bankovní spojení: Komerční banka a. s. pobočka Hradec Králové
č. účtu: 4304-511/0100
telefon: 491 512 740
fax: 495 406 323
e-mail: vakhk@vakhk.cz

ve věcech smluvních oprávněni jménem objednatele jednat a podepisovat:
Ing. Pavel Loskot – technicko-provozní náměstek

ve věcech technických a ve věcech plnění této smlouvy je oprávněn jménem objednatele jednat a podepisovat:

Ing. Pavel Loskot – technicko-provozní náměstek
Ing. Ilona Válková – ekonomická náměstkyně
Ing. Jan Vlček – vedoucí oddělení vodohospodářského rozvoje
Ing. Lukáš Netušil – vedoucí oddělení investiční výstavby

Dodavatel: **Ortes, ekonomický servis, společnost s ručením omezeným (s.r.o.)**
sídlo/místo podnikání: U Myslivny 239/5, 500 08 Hradec Králové
společnost je zapsána u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka C2296

jejímž jménem jedná: Ing. Vít Adametz, jednatel

IČ: 46509551
DIČ: CZ46509551
bankovní spojení: ČSOB a.s, pobočka Hradec Králové
číslo účtu: 241955/0300
telefon: 495 260 754
fax: 495 260 751
e-mail: ortes@ortes.cz

ve věcech smluvních oprávněni jménem zhotovitele jednat a podepisovat:
Ing. Vít Adametz

ve věcech technických a ve věcech plnění této smlouvy je oprávněn jménem zhotovitele jednat a podepisovat:

Ing. Vít Adametz

uzavírají tuto

Smlouvu o poskytování služeb pro zajištění provozu informačního systému

2. Vymezení pojmů

2.1. Pokud se v textu této smlouvy užívají níže uvedené pojmy, rozumí se jimi:

- **Hardware (HW)** – technické vybavení tj. osobní počítače (PC), notebooky (PCNB), servery (SV), terminály, tiskárny, scanery (PR), přepínače (SW), směrovače (RO), telefony, tablety (PHO), záložní zdroje napájení (UPS) kabeláž, apod.
- **Základní software (ZSW)** – operační systémy a jim na roveň postavené systémy a další programové vybavení nutné k řízení HW a k provozování ASW. A to zejména operační systémy, systém virtualizace, kancelářský software, databázové systémy apod.
- **Aplikační software (ASW)** - aplikační programové vybavení různých výrobců, úrovní a zaměření, sloužící k zabezpečení potřeb odběratele zejména v oblastech automatizace, sběru, zpracování, vyhodnocování, distribuce a vizualizace dat a informací.
- **Informační systém (IS)** - množina komponent (HW, ZSW, ASW) a související dokumentace, metodických pokynů a pracovních postupů umožňujících smysluplnou funkci.
- **Podpora** – je souhrn služeb a postupů poskytovaných a definovaných dodavatelem s cílem minimalizovat výpadky chodu podporovaných prvků IS odběratele nebo v případě výpadku dosáhnout v minimálním čase a definovaným postupem nápravy a opětovného zprovoznění.
- **Prvek informačního systému** - je konkrétní ZSW a/nebo ASW a související HW nebo jeho kombinace.
- **Úroveň poskytované služby (SLA)** – je výčet funkcionality prvků včetně termínů k jejich dosažení.
- **Servisní případ (incident)** – je každý požadavek na poskytnutí podpory a přiměřené úsilí potřebné k jeho vyřešení.
- **Kritická úroveň (incident kritické úrovně, kritický incident)** – Pro jednoznačně určené prvky IS, které jsou rozhodující pro chod IS a chod organizace objednatele, je možno servisní případy označit kritickou prioritou.

3. Předmět smlouvy

Smluvní strany se dohodly, že předmětem této smlouvy bude poskytování služeb pro zajištění plynulého provozu IS v majetku odběratele pro následující oblasti:

- 3.1. **Podpora pro SV.** Výčet prvků, úroveň poskytované služby a cena je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
 - 3.1.1. Technická a systémová správa. Tím se rozumí zejména analýza logů, sledování zaplnění a event. uvolnění diskových kapacit, kontrola a diagnostika stavu HW.
 - 3.1.2. Zajištění bezpečnosti ZSW, její pravidelné kontroly a instalace bezpečnostních záplat a aktualizčních balíčků uvolněných výrobcem a to až do úrovně Service Pack. Řešení problémů spojených s běžným provozem a pohotovost k zahájení řešení incidentu kritické úrovně.
 - 3.1.3. Zálohování dat vyjmenovaných v Příloze č1. smlouvy na prostředky odběratele.

- 3.1.4. Předání problémů, které nespádají do podpory, zodpovědné osobě odběratele, popř. jiným partnerům odběratele. Tím se rozumí např. vytvoření požadavku na servisní nebo jiný zásah, kontrola a převzetí po servisním nebo jiném zásahu atp.
- 3.1.5. Upozornění zodpovědné osoby objednatele na možné události, které by mohly mít přímou souvislost s dysfunkcí prvku IS, včetně návrhu dalšího postupu. Tím se rozumí např. upozornění odběratele na příznaky předcházející fatálnímu selhání prvku IS, na hrozící vyčerpání diskových, datových, přenosových nebo jiných kapacit, atp.
- 3.2. **Podpora pro PC a PCNB.** Výčet prvků, úroveň poskytované služby a cena je uvedena v Příloze č.2 této smlouvy.
- 3.2.1. Zajištění bezpečnosti ZSW a ASW, její pravidelné kontroly a instalace bezpečnostních záplat a aktualizčních balíčků uvolněných výrobcem a to až do úrovně Service Pack.
- 3.2.2. Řešení problémů spojených s běžným provozem. Tím se rozumí např. řešení nezvyklých stavů prvků IS, zodpovídání dotazů uživatelů IS apod.
- 3.2.3. Předání problémů, které nespádají do podpory, zodpovědné osobě odběratele, popř. servisním partnerům objednatele. Tím se rozumí např. vytvoření požadavku na servisní nebo jiný zásah, kontrola a převzetí po servisním nebo jiném zásahu apod.
- 3.2.4. Upozornění zodpovědné osoby odběratele na možné události, které by mohly mít přímou souvislost s dysfunkcí prvku IS, včetně návrhu dalšího postupu. Tím se rozumí upozornění objednatele např. na příznaky předcházející fatálnímu selhání prvku IS, na hrozící vyčerpání diskových, datových, přenosových nebo jiných kapacit, upozornění uživatele na rizikové chování apod.
- 3.3. **Podpora pro ostatní HW a ASW.** Výčet prvků a úroveň poskytované služby je uvedena v Příloze č.3 této smlouvy a cena v čl. 7.3 této smlouvy.
- 3.3.1. Řešení problémů spojených s běžným provozem. Tím se rozumí např. řešení nezvyklých stavů prvků IS, zodpovídání dotazů uživatelů IS, pomoc uživatelům IS při využívání prvků IS, výměny spotřebních materiálů apod.
- 3.3.2. Předání problémů, které nespádají do podpory, zodpovědné osobě odběratele, popř. servisním partnerům objednatele. Tím se rozumí např. vytvoření požadavku na servisní nebo jiný zásah, kontrola a převzetí po servisním nebo jiném zásahu apod.
- 3.3.3. Upozornění zodpovědné osoby odběratele na možné události, které by mohly mít přímou souvislost s dysfunkcí prvku IS, včetně návrhu dalšího postupu. Tím se rozumí upozornění objednatele např. na příznaky předcházející fatálnímu selhání prvku IS, na hrozící vyčerpání diskových, datových, přenosových nebo jiných kapacit, upozornění uživatele na rizikové chování apod.
- 3.4. **Poskytování odborných služeb souvisejících s obnovou a rozvojem IS.** Tyto služby bude dodavatel objednateli poskytovat na jeho vyžádání, osobami zodpovědnými za plnění této smlouvy, uvedenými v kapitole 1. Smluvní strany této smlouvy.
- 3.4.1. Odborná spolupráce s odběratelem při jednání s dodavatelem dalších komponent a podpůrných služeb IS, případně na vyžádání zastupování objednatele na základě pověření, poradenství a konzultace pro koncepci práce ve společnosti a v odborných útvech s ohledem na využití IS.
- 3.4.2. Instalace, konfigurace a jiné úpravy IS, při nichž vzniká nová funkce IS nebo nový prvek IS a to včetně poskytování potřebné součinnosti třetí straně. Instalace a konfigurace nových verzí již používaných ZSW a ASW.
- 3.4.3. Vypracování návrhu organizačních nebo provozních pokynů týkajících se provozování IS objednatele z hlediska užití funkcí IS, ochrany funkcí IS, toku dat a ochrany dat.

- 3.5. Vedení evidence o činnosti formou výkazu práce. Výkaz práce musí obsahovat nejméně datum, popis činnosti, trvání činnosti a jméno osoby, která práci objednala nebo převzala. Výkaz je přílohou měsíčního vyúčtování

4. Doba plnění

- 4.1. Smlouva se sjednává na dobu určitou a to od 1.2.2018 do 31.1.2022.
- 4.2. Možnost odstoupení od smlouvy je jen v případě hrubého porušení této smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se ze strany dodavatele považuje opakované neplnění jeho povinností uvedených v kapitole 3 výše. Za hrubé porušení smlouvy ze strany objednatele se považuje opakované prodlení o více než 30 dní úhrady oprávněně vystavené faktury dodavatelem.

5. Rozsah odpovědnosti za vady

- 5.1. Dodavatel zaručuje, že jím poskytované služby budou zcela v souladu s touto smlouvou a jejími přílohami.
- 5.2. Objednatel uznává, že poskytování odpovídající podpory závisí též na komunikačních prostředcích, jejichž průběžnou dostupnost nemůže dodavatel zaručit, stejně jako nemůže zaručit bezporuchový a kontinuální provoz libovolného nástroje, ať programového či jiného, používaného odběratelem k hlášení incidentů. Zpoždění způsobené selháním těchto nástrojů, na které nemá dodavatel vliv, nebude započítáno do určených časových limitů.
- 5.3. Dodavatel bude věnovat řešení každého incidentu veškerou možnou snahu, kterou je na něm možno spravedlivě požadovat. Dodavatel nicméně nemůže zaručit, že veškeré incidenty budou vyřešeny. Jedná se o případy, kdy je incident způsoben chybou v HW, ZSW nebo ASW, jejíž odstranění je možné pouze opravou poskytnutou originálním výrobcem tohoto prvku.
- 5.4. Dodavatel neodpovídá za ztrátu dat odběratele po smluveném okamžiku zálohy dat, rovněž dodavatel neodpovídá za nemožnost obnovy dat v případě technické závady zálohovacího zařízení odběratele nebo expirace platnosti záložní kopie dat. Dodavatel rovněž neodpovídá za obsah dat odběratele. Dodavatel vyvine veškerou snahu, aby zásahem při řešení incidentu nebyla ztracena žádná data v IS odběratele uložená.
- 5.5. Dodavatel neodpovídá za ztrátu nebo nežádoucí změnu dat nebo nastavení prvků v případě, že dodavatel není vědomě jediným nositelem privilegovaného oprávnění superuživatele (administrator, root, aj.) toho kterého prvku IS. Takováto skutečnost bude poznamenána v příslušné příloze smlouvy.

6. Rozsah odpovědnosti za škodu

- 6.1. Odpovědnost za škody se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky. Dodavatel jedná na základě dobré víry, že smluvní a jiná nezbytná ujednání mezi odběratelem a originálním výrobcem prvků IS jsou na odpovídající úrovni vzhledem k požadovaným službám.

7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Cena za poskytování služeb je ve výši **2.302.400,- Kč bez DPH** a je cenou nejvýše přípustnou, z toho:
 - 7.1.1. Cena za služby dle článku 3.1 se sjednává jako měsíční paušální bez DPH a její výše je uvedena v Příloze č.1 .
 - 7.1.2. Cena za služby dle článku 3.2 se sjednává jako měsíční paušální bez DPH a její výše je uvedena v Příloze č.2
 - 7.1.3. Cena za služby dle článku 3.3 a 3.4 se sjednává ve výši **■** ,- **Kč bez DPH** za započatou hodinu práce dle skutečnosti.

- 7.2. Vyúčtování se provádí měsíčně zpětně fakturou vystavenou dodavatelem. Faktura je splatná do 14 dnů po doručení objednateli, v pochybnostech se má za to, že bylo doručeno třetí den po odeslání. V případě, že bude odběratel v prodlení s placením, může dodavatel objednateli účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z neuhrazené částky za každý den prodlení.
- 7.3. Cena služeb může být po dohodě obou smluvních stran změněna pouze v těchto případech:
- 7.3.1 pokud dojde ke snížení věcného rozsahu služeb, uvedeného v této smlouvě (viz přílohy č. 1 a č. 2 k této smlouvě), nebo ke snížení časového rozsahu poskytovaných služeb, uvedeného v odst. 3.3 nebo 3.4 této smlouvy,
- 7.3.2 pokud objednatel zadá u dodavatele realizaci dodatečných služeb, které nebyly uvedeny v této smlouvě. Potřeba těchto služeb vznikne v důsledku nepředvídatelných okolností a tyto služby jsou nezbytné pro poskytování původních služeb, a to za předpokladu, že:
- dodatečné služby nemohou být technicky nebo ekonomicky odděleny od původní zakázky,
 - pro ocenění dodatečných služeb bude použito jednotkových cen z původní zakázky
 - celkový rozsah dodatečných služeb nepřekročí 20% ceny původní zakázky

8. Smluvní pokuty

- 8.1. Sankce vůči dodavateli.
- 8.1.1. Dojde-li ze strany dodavatele k nedodržení časových limitů nebo je podstatně porušena úroveň poskytovaných služeb, zavazuje se dodavatel zaplatit odběrateli smluvní pokutu ve výši 25% sjednaného měsíčního paušálu za každý takový případ, nejvýše však do výše sjednaného měsíčního paušálu.
- 8.1.2. Dojde-li ze strany dodavatele k porušení mlčenlivosti uvedené v článku 9.10, zaplatí dodavatel odběrateli na jeho vyžádání smluvní pokutu až do výše 5 000 000 Kč a dodavatel musí v takovémto případě smluvní pokutu odběrateli uhradit. Tím není dotčeno právo na úhradu škody odběrateli, která nedodržením ustanovení o mlčenlivosti odběrateli vznikla.

9. Ostatní ujednání

- 9.1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po podpisu smlouvy.
- 9.2. Místem plnění je sídlo odběratele.
- 9.3. Obě strany prohlašují, že případné spory budou především řešeny smírně a v souladu s právními předpisy. Upozornění na případný spor bude druhé smluvní straně vždy zasláno písemně, faxem nebo e-mailem, druhá strana příjmem upozornění potvrdí. Toto ujednání neomezuje v případě nedohody právo řešit případné spory soudní cestou.
- 9.4. Žádná ze smluvních stran není oprávněna převést práva a povinnosti z této smlouvy na jiný subjekt bez předchozí písemné dohody s druhou stranou.
- 9.5. Tato smlouva se řídí českým právem a právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí Občanským zákoníkem a případně dalšími zákonnými a obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 9.6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každý má hodnotu originálu a každý účastník smlouvy obdrží jeden stejnopis.
- 9.7. Smlouva může být změněna či doplněna pouze číslovanými dodatky, podepsanými oběma účastníky.
- 9.8. Pokud jakákoliv část této smlouvy bude na základě změny právních předpisů prohlášena za neplatnou, další ustanovení této smlouvy zůstávají v platnosti.
- 9.9. Žádná ze zúčastněných stran se nebude zodpovídat druhé straně za nedodržení nebo porušení smlouvy, pokud k takovému porušení dojde v důsledku „vyšší moci“, tj. nepředvídaných událostí, které se stanou po vstoupení smlouvy v účinnost, a které budou mimo rozumnou kontrolu

smluvních stran, nebo proti kterým smluvní strany nemohou učinit rozumná opatření, jako např. stávka, výluha, válka, živelná pohroma, dopravní kalamita apod.

- 9.10. Pokud nebude dohodnuto jinak, každá ze smluvních stran se zavazuje, že utají před třetími stranami a osobami důvěrné informace a znalosti, které získá na základě této smlouvy od strany druhé, zejména informace a skutečnosti tvořící obchodní, hospodářské nebo státní tajemství. Smluvní strany za důvěrné a utajované považují, vedle informací výslovně označených jako důvěrné nebo tajné, také takové informace, které nejsou všeobecně a veřejně známé, běžně dostupné a které mohou svým zveřejněním způsobit škodlivý následek pro kteroukoli smluvní stranu.
- 9.11. Dodavatel z titulu této smlouvy není správcem ani zpracovatelem osobních dat.
- 9.12. Objednatel souhlasí s používáním svého obchodního jména pro účely prezentace dodavatele. Tím se myslí zveřejnění jména odběratele na internetu a v tiskových materiálech dodavatele. Dodavatel je povinen o každé takové prezentaci objednatel informovat 14 dní předem. Informace bude obsahovat místo, čas a účel prezentace. Objednatel může bez udání důvodu s touto prezentací nesouhlasit. Nesouhlas musí být dodavateli prokazatelným způsobem předán nejdéle 7 dní před termínem prezentace. Objednatel souhlasí s tím, že může být uveden jako referenční zákazník.
- 9.13. Požadavek objednatel na podporu řešení kritického incidentu bude dodavateli sdělen vždy písemně na formuláři, který je přílohou č. 5 této smlouvy, a to elektronickou poštou, faxem nebo jinou vhodnou formou umožňující stanovení data a času požadavku. Přijetí požadavku na řešení kritického incidentu dodavatel objednateli vždy potvrdí a dohodne rozsah a způsob odstranění. Kontakty pro hlášení incidentů: e-mail doc@ortes.cz, fax +420 495 260 751, telefon +420 777 830 918.
- 9.14. Objednatel se zavazuje při řešení incidentů přiměřeně spolupracovat.
- 9.15. V případě, kdy zjevnou příčinou incidentu je neodborné, hrubé, případně jiné jednání nebo užívání prvku, které neodpovídá druhu a účelu prvku daného výrobcem prvku, není řešení takového incidentu kryto podporou podle odstavce 3.1 nebo 3.2. Pro řešení takové situace se použije přiměřeně ustanovení podle odstavce 3.3 a pro úhradu ustanovení podle odstavce 7.1.3.

Přílohy:

1. Příloha č.1 Seznam podporovaných prvků SV, úroveň SLA a ceny
2. Příloha č.2 Seznam podporovaných prvků PC, úroveň SLA a ceny
3. Příloha č.3 Seznam ostatních podporovaných prvků
4. Příloha č.4 Přehled rozpočtu ceny
5. Příloha č.5 Forma a obsah hlášení incidentu

V dne

V Hradci Králové dne

Ortes, ekonomický servis,
společnost s ručením omezeným
Ing. Vít Adametz, jednatel
Dodavatel

Vodovody a kanalizace Hradec Králové, a. s.
Ing. František Barák
předseda představenstva
Objednatel

Smlouva o poskytování služeb pro zajištění provozu informačního systému

Příloha č.1 Seznam podporovaných prvků SV, úroveň SLA a ceny

Druh	HW				ZSW	ASW	SLA					Cena měsíčně Kč bez DPH
	Jméno	Konfigurace	Disk	Výrobní číslo			Krický incident	Časové pokrytí	Čas zásahu	Čas zprovoznění	Oprávnění superuživatele	
SV	HP-A	HP DL385G7, 32GB RAM	135GB	CZZ210906BN	VMWare 6.0		Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	HP-B	HP DL380G9, 128GB RAM		CZJ61204JB	VMWare 6.0		Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	Pole	Diskové pole HP P2000	3TB		P2000 G3 FO		Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	DS214	Synology DS214+	8TB		Synology DSM	Backup	Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	DS716	Synology DS716+	5TB		Synology DSM	Backup	Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	Airport	Apple Time AirPort Capsule	3TB		Apple	Backup	Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	S9	virtuální server					Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	S2	virtuální server			Windows Server 2008 R2, MSSQL2008	eVAK, Evolio, Mike Urban, ASPI	Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	S3	virtuální server			Windows Server 2012 R2, Remote Desktop Server	Terminálový server	Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	S4	virtuální server			Windows Server 2012 R2	WSUS, McAfee ePO	Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	S5	virtuální server			Windows Server 2012 R2, IIS	Marushka, VS, VB, EPU	Ano	5x10	14	24	Ano	
SV	S6	virtuální server			Windows Server 2012 R2, MSSQL 2012	Helios Orange, Evidence Zakázek, GIS, EPU, Orsoft, Docházka	Ano	5x10	14	24	Ano	
SV	S7	virtuální server			Windows Server 2012 R2, SharePoint Foundation	Intranet	Ano	5x10	14	24	Ano	
SV	S8	virtuální server			Windows Server 2012 R2	Souborový server, sekundární řadič domény	Ano	5x10	14	24	Ne	
SV	TAH	virtuální server			Debian Linux	Webové stránky	Ano	5x10	14	24	Ano	
Cena celkem												

Časové pokrytí: v pracovní dny od 7:00 do 17:00

Čas zásahu: nejdelší akceptovatelný čas, který uplyne mezi nahlášením incidentu a počátkem aktivních kroků na straně dodavatele vedoucích řešení incidentu

Čas zprovoznění: nejdelší akceptovatelný čas, která uplyne mezi nahlášením incidentu a okamžikem kdy zařízení vykazuje požadovanou funkčnost

Počet incidentů: v rámci úrovně poskytovaných služeb je odběratel oprávněn nahlásit neomezený počet incidentů

Periodicita zálohování 24 hodin, vždy od 23:00 hodin

Zálohují se oblasti:

Plná denní záloha serverů S2, S3, S5, S6, S7,S8,TAH. Uložení záloh 7 dní + 1x měsíčně pro vypálení na Blu Ray disk

Smlouva o poskytování služeb pro zajištění provozu informačního systému

Příloha č.2 Seznam podporovaných prvků PC, úroveň SLA a ceny

Druh	HW			SLA					Cena měsíčně Kč bez DPH
	Jméno	Konfigurace	Umístění	Krcký incident	Časové pokrytí	Čas zásahu	Čas zprovoznění	Oprávnění superuživatela	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	zasedací místnost - velká	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PC	Počítač desktop	HP - různé typy	kancelář	Ne	5x10	14	72	Ne	
PCNB	Notebook	Sony VAIO	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Sony VAIO	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Sony VAIO	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Hewlett Packard	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Hewlett Packard	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Hewlett Packard	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Hewlett Packard	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Hewlett Packard	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Sony VAIO	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Lenovo	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Sony VAIO	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook Apple	Apple	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook Apple	Apple	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook Apple	Apple	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
PCNB	Notebook	Sony VAIO	u zaměstnance objednatele	Ne	5x10	14	72	Ano	
								Cena celkem	

Časové pokrytí: v pracovní dny od 7:00 do 17:00

Čas zásahu: nejdelší akceptovatelný čas, který uplyne mezi nahlášením incidentu a počátkem aktivních kroků na straně dodavatele vedoucích řešení incidentu

Čas zprovoznění: nejdelší akceptovatelný čas, která uplyne mezi nahlášením incidentu a okamžikem kdy zařízení vykazuje požadovanou funkčnost

Počet incidentů: v rámci úrovně poskytovaných služeb je odběratel oprávněn nahlásit neomezený počet incidentů

Provozní stav: PC je funkční, nainstalovaný operační systém Microsoft Windowsna MAC OS, nainstalovaný kancelářský systém Microsoft Office Std/Pro, přihlášení k síti (serverům) je funkční, e-mail aplikace je funkční, připojení tiskáren je funkční

Smlouva o poskytování služeb pro zajištění provozu informačního systému

Příloha č.3 Seznam ostatních podporovaných prvků

Druh	Popis			SLA		
	Jméno	Konfigurace/Typ	Umístění	Počet	Časové pokrytí	
RO			Technická místnost	1	5x10	1,2
SW	SWITCH A	Hewlett Packard	Technická místnost	1	5x10	1,2
SW	SWITCH B	Hewlett Packard	Technická místnost	1	5x10	1,2
SW	SWITCH C	Hewlett Packard	Technická místnost	1	5x10	1,2
SW	SWITCH PBX	SignalMax PoE 24 POR	Technická místnost	1	5x10	1,2
SW	SWITCH D	HP 1410	Zasedací místnost velk	1	5x10	1,2
SW	AP WIFI	Tenda	Chodba	1	5x10	1,2
SW	AP WIFI	D-Link	Technická místnost	1	5x10	1,2
SW	AP WIFI	D-Link	Kancelář - Účetárna	1	5x10	1,2
SW	AP WIFI	D-Link	Kancelář - Archiv	1	5x10	1,2
SW	AP WIFI	NetGear ADSL2+	Zasedací místnost velk	1	5x10	1,2
SW	AP WIFI	D-Link	u zaměstnanců společn	1	5x10	1,2
SW	AP WIFI	D-Link	u zaměstnanců společn	1	5x10	1,2
SW	AP WIFI	chata Deštné	rekreační objekt	1	5x10	1,2
SW	SWITCH E	Hewlett Packard	Kancelář - Projekce	1	5x10	1,2
PRI	Osobní tiskárny	Různé typy	Prostory společnosti	25	5x10	1,2,3
PRI	Scanner	Xerox 252, 262	Prostory společnosti	3	5x10	1,2,3
PRI	Scanner	Xerox 162	Prostory společnosti	8	5x10	1,2,3
UPS	UPS Rack	APC Smart 1000 1RMIU	Technická místnost	3	5x10	1,2
UPS	UPS Rack	APC Smart 750 2RMIU	Technická místnost	1	5x10	1,2
UPS	UPS Table	APC Back Pro 550	Technická místnost	1	5x10	1,2
UPS	UPS Table	Různé typy	Prostory společnosti	11	5x10	1,2
UPS	UPS Table	APC Smart 750	Rack - Projekce	1	5x10	1,2
PHO	mobilní telefon	iPhone různé typy - iOS	u zaměstnanců společn	5	5x10	1,2,3,4
PHO	tablet	iPad - různé typy - iOS	u zaměstnanců společn	15	5x10	1,2,3,4
PHO	mobilní telefon	Sony Xperia - os Android	u zaměstnanců společn	10	5x10	1,2,3,4
PHO	telefonní ústředna VoIP, telefonní přístroje Aastra	Ipex/Aastra	prostory společnosti	24	5x10	1,2
SW	Projektor Panasonic	Panasonic	Zasedací místnosti	2	5x10	1,2
ZSW				3	5x10	1,2,3,4
ZSW				49	5x10	1,2,3,4
ZSW	MS Window System Update Server	3.0		41	5x10	1,2,3,4
ZSW				1	5x10	1,2,3,4
ZSW				1	5x10	1,2,3,4
ASW	Aquion eVAK/PoRa	majetková a provozní evidence		1	5x10	1,2,3,4
ASW	DHI - Mike Urban	hydrodynamický model		2	5x10	1,2,3,4
ASW	Geovap Marushka	GIS		1	5x10	1,2,3,4
ASW	Geovap Vyjadřovací služba	webová aplikace		1	5x10	1,2,3,4
ASW	Geovap Věcná břemena	webová aplikace		1	5x10	1,2,3,4
ASW	AutoCAD LT	2011		1	5x10	1,2,3,4
ASW	Helios Orange	finanční systém		1	5x10	1,2,3,4
ASW	Eskon	docházkový systém		1	5x10	1,2,3,4
ASW	Gist Evidence Zakázek	specializovaný sw		1	5x10	1,2,3,4
ASW	Evolio Datové Schránky	specializovaný sw		1	5x10	1,2,3,4
ASW	KROS	řízení stavebních zakázek		5	5x10	1,2,3,4
ASW	Publikační systém www a vz	webová aplikace		1	5x10	1,2,3,4
ASW	ASPI	právní informace		1	5x10	1,2,3,4
ASW	Java	komponenta		1	5x10	1,2,3,4
ASW	Adobe Reader	čtečka pdf dokumentů		1	5x10	1,2,3,4
ASW	Adobe Flash Player	komponenta		1	5x10	1,2,3,4
ASW	KB Profibanka, Mojebanka	bankovní aplikace		1	5x10	1,2,3,4
ASW	ČSOB	bankovní aplikace		1	5x10	1,2,3,4

Časové pokrytí: v pracovní dny od 7:00 do 17:00

SLA: 1-monitorování chodu, 2-pohotovost k vyřešení dysfunkce v termínu dle možností dodavatele,

3-běžné aktualizace a konzultace na vyžádání pracovníka odběratele, 4-bezpečnostní aktualizace uvolněné výrobcem

Smlouva o poskytování služeb pro zajištění provozu informačního systému
Příloha č.4 Přehled rozpočtu ceny

ROZPOČET CENY

Specifikace položky, dílčího předmětu smlouvy	číslo odstavce ze smlouvy	m.j.	počet m.j.	jedn. cena v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
Přímá podpora pro SV	3.1.	měsíc	48		
Podpora pro PC a PCNB	3.2.	měsíc	48		
Podpora pro ostatní HW a ASW	3.3.	hodina	2 000		
Poskytování odborných služeb souvisejících s obnovou a rozvojem IS	3.4.				
Cena celkem bez DPH					2 302 400,00 Kč
Cena DPH 21%					483 504,00 Kč
Cena celkem s DPH					2 785 904,00 Kč

Příloha č.5 - Hlášení

Hlášení incidentu	
Identifikace odběratele:	Vodovody a kanalizace Hradec Králové, a.s. Smlouva o poskytování služeb pro zajištění provozu informačního systému
Osoba zodpovědná za plnění smlouvy:	
Kontakt:	
Datum a a čas hlášení incidentu:	
Druh a typ zařízení (výrobní číslo):	
Popis závady a okolnosti vzniku:	
Podpis:	