



# Příloha č. 1 – Specifikace IT služeb a cena za tyto služby

Ke Smlouvě o poskytování IT služeb (MMOPP00FTN7A) mezi níže uvedenými stranami ze dne 13.3.2017 (dále jen „Smlouva“)

## Smluvní strany:

### 1. System4u a.s.

se sídlem Lidická 48, Brno PSČ: 602 00

IČ: 26945231, DIČ: CZ26945231

Zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 7780

za níž jedná [redacted]

ID datové schránky: 4gr5tyy

(dále jen „poskytovatel“)

a

### 2. Statutární město Opava

se sídlem Horní náměstí 69, 746 26 Opava

DIČ : CZ00300535

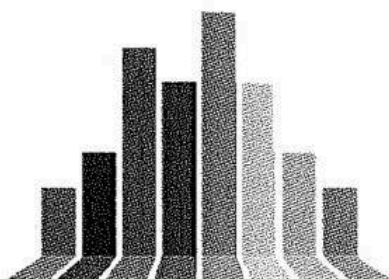
IČO : 00300535

za níž jedná [redacted]

ID datové schránky: 5eabx4t

dále jen „zákazník“)

Smluvní strany se dohodly, že okamžikem uveřejnění této přílohy v registru smluv nahrazuje tato příloha původní přílohu č. 1 Smlouvy.



## I. Popis služby, její množství a cena

Podpora MDM řešení MobileIron instalovaného na serverech zákazníka. Centrum podpory pracuje nepřetržitě 24 hodin denně, dle zvolené úrovně podpory. Je dostupné zákazníkům telefonicky, emailem nebo pomocí webové aplikace.

Navíc jsou servery zákazníka kontrolovány automaticky pomocí monitorovacích nástrojů. Pomocí řešení Zabbix monitorujeme Core server, konkrétně dostupnost portů nutných pro správu zařízení. Core sám dále kontroluje napojení na ostatní systémy a v případě problému posílá emaily přímo do centra podpory System4u. Zároveň je kontrolována i platnost certifikátů.

### EMM Proactive Support Lite

Varianta služby	Cena paušál měsíčně	Počet volných hodin v paušálu na práce navíc	Počet serverů v paušálu	SLA: Odezva incident A	SLA: Odezva incident B	SLA: Odezva incident C	Další zvýhodnění
<b>EMM Monitoring &amp; Direct Support</b>	Aktivní monitoring systému, detailní znalost IT prostředí zákazníka, komplexní správa řešení, podpora místních administrátorů						
Lite - Pracovní dny 8-17	9 000 Kč	1	2	4 hod	24 hod	5 dnů	---

#### Poznámky

Hodinová sazba je pro smluvní zákazníky 1 400 Kč bez DPH.

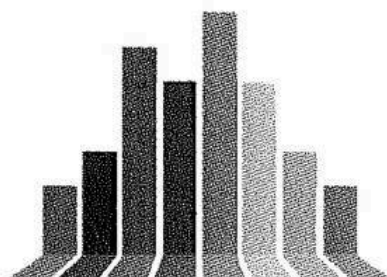
Volné hodiny v paušálu jsou hodiny, které si objedná zákazník na speciální práce. Hodiny strávené kontrolou, údržbou a updatem systému jsou zahrnuty v paušálu.

Nevyčerpané hodiny z předešlého měsíce se převádějí do následujícího měsíce. Přes dva měsíce se hodiny nepřevádí.

## Výpočet celkové ceny na rok 2018

Celková cena podpory (rok): 108 000 Kč

Celková cena podpory (rok) včetně DPH: 130 680 Kč



## II. Další práce objednané zákazníkem

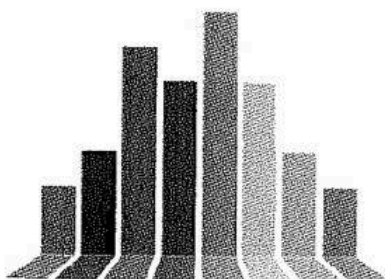
1. Všechny další práce objednané zákazníkem a neuvedené v této či dalších přílohách budou účtovány dle hodinové sazby 1.400,- Kč.

## III. Podpora služby a reakční doby

1. Zákazník má právo využívat podporu (helpdesk) System4u.
2. Pracovní doba podpory je v pracovní dny, 08 -17 hod.
3. Zákazník může podporu System4u kontaktovat emailem, pomocí webové aplikace či telefonicky. Kontaktní detaily budou zákazníkovi dodány při uzavření smlouvy.
4. System4u garantuje dodržení reakčních dob na nahlášené incidenty dle časů uvedených níže. V případě aktivního monitoringu systému zákazníka je za nahlášený incident považováno i automatické oznámení problému monitorovacím systémem.
5. Požadavky na podporu jsou klasifikovány dle následujících kategorií:
  - **Kategorie A, kritická** - stav znemožňující fungování služby, má dopad na všechny uživatele nebo se týká kritické funkcionality systému
  - **Kategorie B, střední** - stav omezující fungování služby, závada se týká jen skupiny uživatelů nebo jen některých funkcí, které nejsou kritické. Je možné použít dočasné či náhradní řešení.
  - **Kategorie C, nízká** – stav bez vlivu na celkové fungování služby, problémy se týkají jednotlivců, nemají vliv na podstatné funkce. Do této kategorie spadají rozšíření funkčnosti služby
6. Reakční doby dle jednotlivých kategorií incidentů

Kategorie incidentu	Reakční doba podpory System4u
A - Kritická	4 pracovní hodiny
B - Střední	24 pracovních hodin
C - Nízká	3 pracovní dny

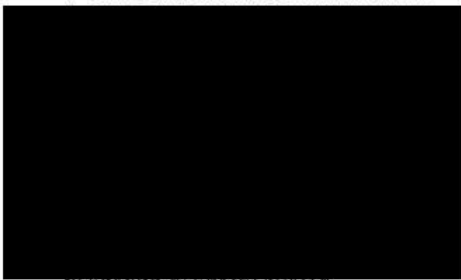
7. Požadavky na podporu jsou zaznamenávány ve webové aplikaci a průběh řešení požadavků je monitorován.
8. Tato příloha coby dohoda o změně Smlouvy je uzavřena dnem, kdy ji podepíše poslední ze smluvních stran.
9. Smluvní strany se dohodly, že tato příloha coby dohoda o změně Smlouvy bude spolu se Smlouvou natrvalo uveřejněna v registru smluv, a to v celém rozsahu včetně příslušných metadat, s výjimkou údajů o fyzických osobách, které nejsou smluvními stranami, a kontaktních či doplňujících údajů (číslo účtu, telefonní číslo, e-mailová adresa apod.). Uveřejnění této přílohy v registru smluv zajistí bez zbytečného odkladu po jejím uzavření Statutární město Opava. Nezajistí-li však uveřejnění této přílohy v registru smluv v souladu se zákonem Statutární město Opava nejpozději do 15 dnů



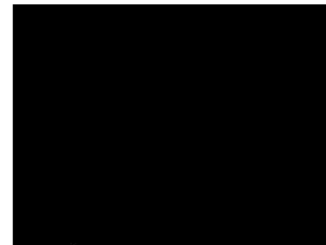
od jejího uzavření, je uveřejnění povinná nejpozději do 30 dnů od podpisu této přílohy v souladu se zákonem zajistit druhá smluvní strana. Strana uveřejňující přílohu se zavazuje splnit podmínky pro to, aby správce registru smluv zaslal potvrzení o uveřejnění této přílohy také druhé smluvní straně.

10. Tato příloha, jež dohodnutým způsobem mění Smlouvu, byla schválena Radou Statutárního města Opavy dne 24.1.2018 usnesením č. 2855/77 RM 18.

V Brně dne 12.2018



V Opavě dne 07-02-2019



**system4u**

System4u a.s.  
Lidická 48, 602 00 Brno  
Tel.: +420 [redacted]  
IČ: 26945231, DIČ: CZ26945231

