

SMLOUVA O EXTERNÍ SPRÁVĚ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

ORGANIZACE č. 180101-01

1. Smluvní strany

1.1. Dodavatel

Dodavatel: CALYX, spol. s r. o.
Maříkova 3
621 00 Brno
Statutární zástupce: Ing. Jiří Zajíc
IČO/DIČ: 25561014/CZ25561014
Zápis v OR: KS Brno, oddíl C, vložka 33646
Telefon: 541 226 157
Telefon/Fax: 541 226 158
E-mail: info@calyx.cz

1.2. Objednatel

Objednatel: Statutární město Brno, městská část Vinohrady
Velkopavlovická 25
628 00 Brno
Statutární zástupce: PhDr. Jiří Čejka
Kontaktní osoba: Zuzana Kovandová
IČO/DIČ: 44992785-19
Bankovní spojení:
Telefon: +420 544 233 513
Fax: +420 544 210 825
E-mail: info@vinohrady.brno.cz

2. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy jsou veškeré činnosti vedoucí k zabezpečení rozvoje a provozu informačních a komunikačních technologií (IT) v organizaci Objednatele (některé činnosti uvedené v následujících odstavcích mohou být chápány jako „nadstandardní“, to znamená, že jejich poskytování je vázáno na zpoplatnění v rámci tzv. výběrové složky – viz Příloha číslo 5).

2.1. Mezi tyto činnosti patří zejména:

- Poradenství v oblasti IT
- Implementace nových IT, příprava operačního prostředí pro aplikační programové vybavení
- Podpora sítí, komunikačních procesů, elektronické pošty a připojení k síti Internet
- Odstraňování havarijních stavů
- Profylaxe a průběžný servis IT
- Podpora provozu hardware (HW) a software (SW)
- Služby ochrany dat
- Dodávka HW a SW
- Další činnosti, na nichž se Dodavatel a Objednatel dohodli, jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.

2.2. Mezi tyto činnosti nepatří:

- Podpora a servis specializovaného aplikačního programového vybavení (ERP systémy, CAD systémy, další specializované SW)
- Kontrola správnosti dat aplikačního programového vybavení
- Podpora HW a SW třetích stran instalovaných u Objednatele, které jsou majetkem těchto třetích stran

- Podpora HW a SW třetích stran instalovaných u Objednatele, které jsou majetkem Objednatele, ale byly instalovány bez předchozího souhlasu Dodavatele
- Další činnosti, na nichž se Dodavatel a Objednatel dohodli, jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.

3. Specifikace služeb a činností nabízených pro naplnění Předmětu smlouvy

3.1. Poradenství v oblasti IT

- Služba manažera IT
 - Zahrnuje řízení dílčích projektů implementace HW a SW, jednání se subdodavatelem, jednání s managementem Objednatele, vyhodnocování požadavků uživatelů, předkládání návrhů změn a investic, atd.
- Poradenství k zavádění nových technologií
 - Zahrnuje veškeré činnosti související s analýzou využitelnosti nových IT, atd.
- Poradenství k nákupu HW a SW
 - Zahrnuje výběr nejvhodnějších HW komponent, jejich výrobců, SW produktů a optimalizaci nákupu licencí
- Tvorba návrhů řešení požadavků na funkcionalitu IT
 - Návrh optimálního řešení jak z hlediska použitých technologií, tak i ekonomických hledisek
- Tvorba bezpečnostní politiky
 - Zpracování základní bezpečnostní koncepce a pravidel její realizace
- Tvorba plánu investic do IT na následující fiskální období

3.2. Implementace nových IT, příprava operačního prostředí pro aplikační programové vybavení

- Implementace nových IT zahrnuje veškeré činnosti vedoucí k nasazení nových IT a jejich začlenění do stávajících IT struktur, jako je instalace HW a krabicového SW, periferií, komunikačních prvků a jejich parametrizaci a konfiguraci.
- Příprava operačního prostředí pro aplikační programové vybavení zahrnuje veškeré činnosti vedoucí k zabezpečení správného běhu veškerých aplikačních programů Objednatele, včetně aplikací a informačních systémů vlastněných či dodaných třetí stranou, bylo-li tak učiněno na základě souhlasu Dodavatele.

3.3. Podpora sítí, komunikačních procesů, elektronické pošty a připojení k síti Internet

- Zahrnuje návrhy, implementaci a podporu pro sítě LAN a veškeré komunikační procesy ve společnosti Objednatele, včetně sítí WAN a VPN a jednání s poskytovateli datových okruhů.

3.4. Odstraňování havarijních stavů

- Zahrnuje odstraňování havarijních stavů, tj. stavů, při kterých systém neplní základní funkce nezbytné pro provoz aplikačního SW a jež nelze ani dočasně zabezpečit odpovídajícím náhradním způsobem. Za havarijní stav je považován takový výpadek funkčnosti informačních technologií, který zcela nebo z větší části ochromí provoz centrály, pobočky nebo celé organizační struktury Objednatele. Za havarijní stav nejsou považovány samostatné výpadky funkčnosti informačních technologií na jednotlivých pracovištích.

3.5. Profylaxe a průběžný servis IT

3.5.1 Pravidelné činnosti

- Defragmentace disků
- Odstraňování dočasných souborů
- Kontrola systémových logů
- Kontrola volného místa na discích
- Čištění výpočetní techniky

3.5.2 Nepravidelné činnosti

- Aplikace fixů a patchů
- Modifikace systémových parametrů
- Odstraňování běžných poruch a závad nehavarijního charakteru

3.6. Podpora provozu HW a SW

3.6.1. Služba HotLine

- Telefonická podpora pracovníků Objednatele vzhledem k provozu HW a SW při využití standardních telefonních linek, GSM, e-mailu a faxu.

3.6.2. Zajištění servisu HW a SW

- Zprostředkování oprav (záručních i pozáručních) HW a SW nedodaného Dodavatelem, který je majetkem Objednatele
- Zabezpečení oprav (záručních i pozáručních) HW a SW dodaného Dodavatelem

3.6.3. Vytvoření a údržba skladu záložního HW

- Vytvoření a údržba skladu nejrizikovějších HW komponent pro možnost okamžité náhrady v případě poruchy. Komponenty skladu je možno využít pouze pro dočasnou náhradu zařízení dodaných Dodavatelem. Specifikace obsazení skladu je uvedena v Příloze číslo 2.

3.6.4. Vytvoření a údržba skladu spotřebního materiálu

- Vytvoření a údržba skladu výhradně originálního spotřebního materiálu pro možnost operativního doplnění a minimalizaci nákladů na jeho pořízení. Specifikace obsazení skladu je uvedena v Příloze číslo 2.

3.6.5. Vytvoření a údržba informační dokumentace IT prostoru Objednatele

- Vytvoření a údržba informační dokumentace včetně specifikací HW a SW na jednotlivých pracovištích, nastavení komunikací, adresových prostorů a

přístupových metod, jmen a hesel jednotlivých dílčích částí IT.

3.7. Služby ochrany dat

3.7.1. Zálohování a archivace dat

3.7.1.1 Zálohování a archivace dat u Objednatele

- Zahrnuje vytvoření a realizaci zálohovacích mechanismů na pracovišti Objednatele, včetně definice a určení zálohovaných dat a jejich archivačních dob a cyklů. Specifikace činnosti je uvedena v Příloze číslo 3.

3.7.1.2 Externí zálohování a archivace dat

- Zabezpečí provádění pravidelného zálohovacího cyklu na externí médium pomocí kryptovacího algoritmu a jejich uložení v sídle Dodavatele, včetně uložení archivačních médií podle stanovených archivačních dob a cyklů. Specifikace činnosti je uvedena v Příloze smlouvy číslo 3.

3.7.2. Antivirová ochrana

- Zahrnuje ochranu všech míst v IT prostoru Objednatele potenciálně napadnutelných počítačovými viry příslušnými antivirovými programy, jejich automatickou aktualizaci a obnovu virové báze.

3.7.3. Ochrana proti neoprávněnému přístupu

- Zahrnuje stanovení základní politiky ochrany dat před neoprávněným přístupem jednak prostředky operačních systémů, jednak specializovanými HW a SW prostředky.

3.8. Dodávky HW a SW

- Zabezpečí Objednateli dodávky značkového HW, SW licencí a krabicového SW za zvýhodněných cenových a dodacích podmínek.

3.9. Vymezení kompetencí

- Pro bezproblémový chod plnění předmětu této smlouvy jsou stanoveny kompetence pracovníků Objednatele a Dodavatele pro vykonávání jednotlivých činností souvisejících s předmětem plnění této smlouvy. Tyto kompetence jsou uvedeny v Příloze číslo 4.

4. Způsoby realizace činností obsažených v předmětu smlouvy

4.1. Osobní návštěva pracovníka Dodavatele na pracovišti Objednatele

- Osobní servisní nebo konzultační návštěva pracovníka Dodavatele na pracovišti Objednatele.

4.2. Služba HotLine

- Slouží k řešení převážně jednoduchých uživatelských problémů on-line formou. Výjimečné může sloužit k řešení závažnějších problémů.

4.3. Služba Dálková správa

- Vzdálený přístup Dodavatele do systému Objednatele pomocí datových linek nebo pomocí Internetu.
- Dálková správa slouží především pro konfiguraci, monitoring, profylaktické prohlídky, diagnostiku a odstraňování chyb nastavení HW a SW.
- Dálková správa umožňuje přímý přístup na servery, firewally a případně další síťová zařízení. Přístup na jednotlivé pracovní stanice je implementován pouze na přímou žádost zákazníka.

4.4. Řešení problematiky na pracovišti Dodavatele nebo na pracovišti třetích stran

- Provádění činností vedoucích k naplnění předmětu smlouvy na pracovišti Dodavatele nebo na pracovišti třetích stran, které není nutné nebo možné provádět na pracovišti Objednatele. Třetími stranami mohou být např. poskytovatelé datových linek, dodavatelé informačních systémů a jiného aplikačního SW, dceřiné

společnosti, obchodní partneři a jiné subjekty, které jakýmkoliv způsobem souvisejí s informačními systémy Objednatele.

5. Způsob komunikace mezi Objednatel a Dodavatelem, způsoby a formy předávání požadavků.

- 5.1. Řešení organizačních otázek, smluvních vztahů, reklamací, sporů a finančních otázek, objednávky zboží a služeb nespádajících do paušální platby**
- Vzájemná komunikace v těchto oblastech je realizována odpovědnými osobami. Každá ze smluvních stran je povinna určit alespoň jednu takovou osobu. Není-li taková osoba určena, rozumí se takovou osobou jednatel společnosti.
 - Konkrétní osoby jsou uvedeny v Příloze číslo 4.
- 5.2. Předávání požadavků na servisní zásah, hlášení havarijních stavů**
- Pracovníci společnosti Objednatele předávají své požadavky výhradně pomocí e-mailu na pracoviště HelpDesku Dodavatele. V případě nefunkčnosti elektronické pošty předají požadavek na pracoviště HelpDesk telefonicky. Požadavky vznesené jinou formou nemusejí být pracovníky Dodavatele akceptovány.
 - Kontaktní údaje a způsoby hlášení jednotlivých požadavků jsou uvedeny v Příloze číslo 4.
- 5.3. Krátké dotazy na řešení problému, telefonická podpora**
- Všichni pracovníci společnosti Objednatele mají možnost vznášet krátké telefonické dotazy na linku HotLine. Nepodaří-li se problém vyřešit prostřednictvím telefonického dotazu, je nutno předat jej pracovišti HelpDesk.
 - Kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze číslo 4.

6. Práva a povinnosti Objednatele

- 6.1. Objednatel má právo:**
- kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb,
 - vyjadřovat se k odborné způsobilosti pracovníků Dodavatele podílejících se na správě IT,
 - kontrolovat zápisy o provedených službách v pracovních protokolech předkládaných pracovníky Dodavatele.
- 6.2. Objednatel je povinen:**
- poskytovat součinnost a podporu pracovníkům Dodavatele při plnění předmětu této smlouvy,
 - poskytnout technickou dokumentaci a instalační média obdržené se servisovanou částí IT,
 - potvrdit pracovníkům Dodavatele pracovní protokol s popisem provedené práce a délkou jejího trvání; protokol je povinen potvrdit i v případě, že nesouhlasí s údaji uvedenými v pracovním protokolu; v takovém případě napíše své připomínky do poznámky,
 - oznámít pracovníkovi Dodavatele jméno oprávněného pracovníka Objednatele, který potvrdí pracovní protokol a zabezpečí přítomnost tohoto pracovníka na pracovišti až do odchodu pracovníka Dodavatele; v opačném případě je na nepotvrzený protokol pohlíženo jako na potvrzený,
 - umožnit pracovníkům Dodavatele a jeho případným subdodavatelům bezpečný přístup na pracoviště Objednatele a vytvořit jim odpovídající pracovní podmínky,

- informovat ihned vedení společnosti Dodavatele o všech problémech vzniklých při plnění předmětu této smlouvy a o případné nespokojenosti s výkony pracovníků Dodavatele.

7. Práva a povinnosti Dodavatele

- 7.1. Dodavatel má právo:**
- přistupovat ke všem informacím Objednatele vztahujícím se k plnění předmětu této smlouvy,
 - poskytnout pouze omezenou či žádnou podporu zařízením, která jsou majetkem třetích stran,
 - využít k plnění předmětu smlouvy pracovníky svých subdodavatelů či partnerů, za které nese plnou odpovědnost, tak jak by to byli jeho zaměstnanci,
 - odmítnout instalaci nelegálního programového vybavení.
- 7.2. Dodavatel je povinen:**
- plnit řádně a včas veškeré povinnosti plynoucí z této smlouvy,
 - upozornit Objednatele na rozsah jím požadovaných služeb,
 - vyplnit po provedené činnosti pracovní protokol s vyznačením popisu a doby práce k fakturaci; v případě, že práce byla prováděna v sídle nebo organizační složce Objednatele je pracovník Dodavatele povinen vyhledat oprávněného pracovníka Objednatele a nechat si potvrdit pracovní protokol před svým odchodem z pracoviště Objednatele; činnosti uvedené na protokolech nepotvrzených vinou pracovníka Dodavatele bude nutno samostatně objasnit při měsíční fakturaci,
 - zachovávat obchodní tajemství Objednatele,
 - upozornit Objednatele na všechny zjištěné skutečnosti, které mohou být zdrojem problémů při provozu IT.

8. Cena

Objednatel a Dodavatel se dohodli, že cena za činnosti obsažené v předmětu této smlouvy je stanovena dohodou. Cena je uvedena jako měsíční paušální sazba na krytí nákladů spojených se zajištěním předmětu smlouvy. Cena se skládá ze čtyř složek - připravenostní, znalostní, realizační a výběrové a je uvedena v Příloze č. 5 této smlouvy.

- 8.1. Připravenostní složka zahrnuje:**
- blokování určených pracovníků Dodavatele pro potřeby Zákazníka
 - náklady na udržování virtuálního spoje pro dálkovou správu,
 - službu HotLine (neomezeně), délka telefonické konzultace týkající se jednoho problému nesmí přesáhnout 4 minuty,
 - bezpečení reakční doby uvedené v Příloze číslo 5 této smlouvy
 - výše připravenostní složky může být po dohodě změněna zejména se změnou reakční doby poskytování služeb, změnou počtu poboček Objednatele, změnou počtu serverů, pracovních stanic, periferií, atd.
- 8.2. Znalostní složka zahrnuje:**
- diferencovaný přístup k řešení problematiky správy IT na základě složitosti použitých HW a SW technologií; konkrétní specifikace je uvedena v Příloze číslo 5 této smlouvy,
 - vytvoření a aktualizaci informační dokumentace o IT prostoru Objednatele,
 - umožnění znalostní složky může být po dohodě změněna zejména se změnou použitých HW nebo SW technologií, změnou počtu poboček Objednatele, změnou počtu serverů, pracovních stanic, periferií, atd.

8.3. Realizační složka zahrnuje:

- počet předplacených hodin práce pro naplnění předmětu smlouvy; konkrétní specifikace je uvedena v Příloze č. 5 této smlouvy,
- pravidelnou kontrolu systému pomocí dálkové správy, automatickou kontrolu zálohovacích procesů a přeposílání jejich výsledků na příslušné pracoviště Dodavatele,
- webhostingové a e-mailové služby,
- výjezdy na pracoviště Objednatele v rámci města Brna až do počtu uvedeného v Příloze č. 5 této smlouvy,
- výjezdy na pracoviště Objednatele mimo město Brno až do celkového počtu kilometrů uvedeného v Příloze č. 5 této smlouvy,
- výše realizační složky může být po dohodě změněna zejména se změnou počtu poboček Objednatele, změnou počtu serverů, pracovních stanic, periférií, atd.

8.4. Výběrová složka zahrnuje:

- nadstandardní činnosti, které nejsou součástí paušální složky, ale po vzájemné dohodě mezi Objednatelem a Dodavatelem vykazují pravidelný charakter (např. externí zálohování dat, aktualizace a úpravy WWW prezentací, atd.),
- výběrová složka může být po dohodě měněna v závislosti na poskytovaných nadstandardních službách dohodnutých mezi Objednatelem a Dodavatelem.

8.5. Paušální poplatek nezahrnuje:

- veškeré ostatní činnosti Dodavatele; tyto budou hrazeny dle platného ceníku uvedeného v Příloze č. 5 této smlouvy.

9. Splatnost**9.1. Faktury za paušální měsíční poplatek**

- Faktury za paušální měsíční poplatek budou vystavovány zpětně, vždy po ukončení měsíce, datem zdanitelného plnění je poslední den v měsíci. Splatnost těchto faktur je 15 dnů ode dne vystavení.

9.2. Faktury za služby přesahující rámec paušálního poplatku

- Faktury za služby přesahující rámec paušálního poplatku, budou vystavovány zpětně, vždy po ukončení měsíce, datem zdanitelného plnění je poslední den v měsíci. Splatnost těchto faktur je 15 dnů ode dne vystavení.

9.3. Faktury za dodaný HW nebo SW a za náklady spojené se servisem HW

- Faktury za dodaný HW nebo SW a za náklady spojené se servisem HW budou vystavovány po dodání zařízení, datem zdanitelného plnění je datum podpisu předávacího protokolu. Dodavatel si vyhrazuje právo vystavit při specifických dodávkách dílčí fakturu. Splatnost těchto faktur je 15 dnů ode dne vystavení.

9.4. Smluvní pokuta

- V případě opožděné úhrady faktur Objednatelem činí smluvní pokuta 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

10. Místo plnění**10.1. Místa plnění předmětu smlouvy jsou následující:**

- sídlo a všechny organizační složky Dodavatele,
- sídlo a všechny organizační složky společnosti Objednatele,

- sídlo a všechny organizační složky třetích stran.

11. Zachování tajemství**11.1. Citlivé informace**

- Objednatel i Dodavatel se dohodli, že budou respektovat svá profesní tajemství a ostatní citlivé informace a nebudou o takových skutečnostech informovat třetí strany s tím, že tento závazek trvá ještě dva roky po ukončení smluvního vztahu vzniklého na základě této smlouvy. Za profesní tajemství nebo citlivé informace jsou považovány všechny údaje obchodního charakteru, které nejsou smluvními stranami veřejně prezentovány.

11.2. Oprávnění pracovníci Dodavatele a Objednatele

- Dodavatel i Objednatel se zavazují, že s citlivými daty druhé strany budou pracovat pouze pracovníci vázání mlčenlivostí a že provedou taková organizační a technická zabezpečení, aby nedošlo k jakémukoliv úniku citlivých dat.

12. Sankce a odpovědnost za škodu**12.1. Sankce**

- Sankce za zjevné vyžazení citlivých informací činí Kč 100.000,- za každý samostatně posuzovaný případ.
- Sankcí za opakované nedodržení reakční doby ze strany Dodavatele je poměrné snížení měsíčního paušálu až do jeho celkové výše. Poměrným snížením se pro účely této smlouvy rozumí poměr mezi opožděnými zásahy Dodavatele k celkové úrovni plnění předmětu této smlouvy Dodavatelem.

12.2. Odpovědnost za škodu

- Dodavatel odpovídá za škody vzniklé prokazatelným neodborným zásahem svých pracovníků do IT Objednatele
- Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé neodbornými zásahy do IT ze strany pracovníků Objednatele nebo za zásahy provedené bez předchozího souhlasu Dodavatele
- Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé vyžazením přístupových jmen a hesel ze strany pracovníků Objednatele

13. Závěrečná ustanovení**13.1. Platnost smlouvy**

- Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dne 01.01.2018, je uzavřena na dobu do 31.12.2018 a jakékoliv dodatky či změny je nutno provádět výhradně písemnou formou.

13.2. Pozastavení platnosti smlouvy

- Dodavatel je oprávněn pozastavit provádění činnosti vedoucích k naplnění předmětu této smlouvy v případě, že ze strany Objednatele nebyly uhrazeny finanční závazky k Dodavateli po dobu delší, než 30 (třicet) dnů po splatnosti.

13.3. Zánik smlouvy

- Smlouva zaniká ke dni ukončení platnosti nebo dohodou smluvních stran, která musí být uzavřena písemně. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpověď musí být provedena písemně a musí být prokazatelně doručena druhé straně.

13.4. Výpovědní lhůta

- Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet prvním kalendářním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.

13.5. Přenesení odpovědnosti

- Dodavatel nezodpovídá za ty informační technologie nebo jejich části, kde nebyla ze strany Objednatele realizována doporučení jak organizačního tak i investičního charakteru (ochrana přístupových jmen a hesel, přístup neoprávněných osob, náhrada zastaralého a nevyhovujícího hardware, nákup potřebných licencí, apod.)
- Dodavatel nezodpovídá za úplnost licenčního pokrytí SW vybavení Objednatele

13.6. Zánik předchozích smluv o externí správě informačních technologií organizace

- Uzavřením této smlouvy zanikají všechny případné předchozí Smlouvy o externí správě informačních

technologií organizace (SESITO) uzavřené mezi Objednatelem a Dodavatelem.

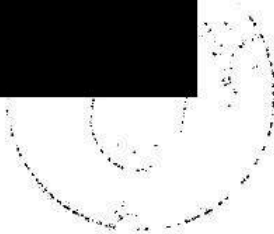
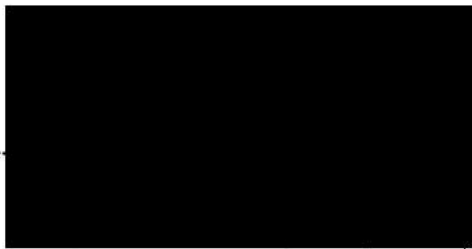
13.7. Počet vyhotovení

- Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom z nich obdrží každá ze smluvních stran. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy č. 1 – 5.

14. Přílohy

- č. 1 Další činnosti neuvedené v předmětu smlouvy
- č. 2 Záložní sklad, sklad spotřebního materiálu
- č. 3 Zálohování a archivace dat
- č. 4 Kontaktní údaje, způsob předávání požadavků, vymezení kompetencí
- č. 5 Cena

V Brně dne 22.01.2018



SEŠITO
 Městský úřad Brno, oddělení I. O.
 Městský úřad Brno, oddělení I. O.
 Městský úřad Brno, oddělení I. O.
 Městský úřad Brno, oddělení I. O.
 Městský úřad Brno, oddělení I. O.
 Městský úřad Brno, oddělení I. O.
 Městský úřad Brno, oddělení I. O.
 Městský úřad Brno, oddělení I. O.

Příloha č. 1

Smlouvy o servisní podpoře informačních technologií organizace č. 180101-01

Další činnosti neuvedené v předmětu smlouvy

Další činnosti, které budou prováděny v rámci plnění předmětu této smlouvy a nejsou vysloveně uvedeny v bodě 2.1. této smlouvy:

- Dodavatel a Objednatel se nedohodli na žádných činnostech, které by měly být uvedeny v tomto odstavci.

Další činnosti, které nebudou prováděny v rámci plnění předmětu této smlouvy a nejsou vysloveně uvedeny v bodě 2.2. této smlouvy:

- Dodavatel a Objednatel se nedohodli na žádných činnostech, které by měly být uvedeny v tomto odstavci.

Příloha č. 2

Smlouvy o servisní podpoře informačních technologií organizace č. 180101-01

Záložní sklad, sklad spotřebního materiálu

Specifikace záložního (operativního) skladu a využití předmětů a zařízení v něm uložených:

- Objednatel a Dodavatel se nedohodli na zřízení záložního skladu

Specifikace skladu spotřebního materiálu a využití předmětů v něm uložených:

- Objednatel a Dodavatel se nedohodli na zřízení skladu spotřebního materiálu

Příloha č. 3

Smlouvy o servisní podpoře informačních technologií organizace č. 180101-01

Zálohování a archivace dat

Zálohování dat u Objednatele:

- Bude specifikováno po podpisu smlouvy v průběhu dílčího plnění předmětu smlouvy.

Archivace dat u Objednatele:

- Objednatel a Dodavatel se nedohodli na archivaci dat u Objednatele

Externí zálohování dat:

- Objednatel a Dodavatel se nedohodli na externím zálohování dat

Externí archivace dat:

- Objednatel a Dodavatel se nedohodli na externí archivaci dat

Příloha č. 4

Smlouvy o servisní podpoře informačních technologií organizace č. 180101-01

Kontaktní údaje, způsob předávání požadavků, vymezení kompetencí

Kontaktní údaje Objednatele:	
Statutární orgán	PhDr. Jiří Čejka, starosta
Odpovědná osoba – plnění předmětu smlouvy	JUDr. Eva Goláňová, Zuzana Kovandová
Odpovědná osoba – činnosti nad rámec předmětu smlouvy	JUDr. Eva Goláňová, Zuzana Kovandová
Odpovědná osoba – řešení sporů, reklamací, stížností, finanční otázky	
Adresa sídla Objednatele:	Velkopavlovická 25, 628 00 Brno
Telefon.:	+420 544 233 213
Fax:	+420 544 210 825
GSM:	
E-mail:	info@vinohrady.brno.cz

Kontaktní údaje Dodavatele:	
Statutární orgán	Ing. Jiří Zajíc
Odpovědná osoba – plnění předmětu smlouvy	Mgr. Petr Dvořák, Ing. Martin Pasch
Odpovědná osoba - činnosti nad rámec předmětu smlouvy	Ing. Martin Pasch
Odpovědná osoba – řešení sporů, reklamací, stížností, finanční otázky	Ing. Jiří Zajíc
Adresa:	CALYX, spol. s r.o., Maříkova 3, 621 00 Brno
1 Web	www.calyx.cz
2 E-mail	helpdesk@calyx.cz
3 Telefonní linka / fax	541 226 158
4 GSM	

Informace pro vyplnění požadavku	
5 Název zákazníka	UMCBVIN
6 Havárie	HAV
7 Běžná porucha	BEP
8 Objednávka	OBJ
9 Dotaz	DOT
10 Reklamace	REK
11 Urgence	URG
12 Jiné	JIN

Způsob předávání požadavků:

1. Vznesení požadavku na pracoviště HelpDesk:
 - e-mailem (2)
 - pomocí aplikace Infyx
 - faxem (3)
 - telefonicky (3), popř. (4)

E-mail odešlete ve tvaru:

- komu: <e-mailová adresa> (2)
- předmět <název zákazníka>(5) – <typ hlášení>(6-12)
- obsah zprávy:
 - jméno uživatele
 - pracoviště (provozovna, organizační jednotka)
 - kontaktní telefon a e-mail
 - stručný popis poruchy s upřesněním typu hardware nebo software

Zadání požadavku do aplikace Infyx:

- z webových stránek (1) vstupte do aplikace Infyx a zadejte typ a text požadavku

Fax odešlete ve tvaru:

- obdobně jako e-mail

2. Dotazy na linku HotLine je možno vznášet:

- e-mailem (2)
- telefonicky (3), popř. (4)
- faxem (3)

3. Přijetí a zpracování požadavku potvrdí pracoviště HelpDesk, většinou doplní stručnou informací kdo a v jakém časovém horizontu bude požadavek řešit.

Vymezení kompetencí:

- Pracovníci Objednatele nejsou oprávněni provádět bez vědomí a souhlasu Dodavatele jakékoliv instalace nebo konfigurační změny vyžadující oprávnění administrátora
- Pracovníci Objednatele nejsou oprávněni provádět zásadní konfigurační změny (konfigurace síťových tiskáren, změna síťových nastavení, instalace/odinstalace částí systému či aplikačního programového vybavení, atd.) ani u těch operačních systémů, kde k těmto činnostem není vyžadováno oprávnění administrátora

Příloha č. 5

Smlouvy o externí správě informačních technologií organizace č. 180101-01

Cena (veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH)

Ceník služeb:

Údaje v ceníku služeb jsou výchozí pro kalkulaci jednotlivých složek paušální platby.

Služba / činnost	Cena pro nesmluvního zákazníka	Cena pro smluvního zákazníka	Cena pro smluvního zákazníka při předplacení paušálem
Poradenství v oblasti IT	1.290,- Kč/hod.	590,- Kč/hod.	390,- Kč/hod.
Implementace nových IT	1.290,- Kč/hod.		
Profylaxe a průběžný servis	890,- Kč/hod.		
Podpora provozu HW a SW	890,- Kč/hod.		
Odstraňování havarijních stavů	1.190,- Kč/hod.		
Jednorázové programátorské práce	890,- Kč/hod.		---
Úprava statických WWW stránek	450,- Kč/hod.	350,- Kč/hod.	250,- Kč/hod.
Doprava v rámci města Brna	250,- Kč	190,- Kč	150,- Kč
Doprava mimo město Brno	12,- Kč/km	9,- Kč/km	6,- Kč/km
Práce v pracovní den v době 18:00-06:00 hod.	+ 100 %	+ 50 %	---
Práce v den pracovního volna a pracovního klidu	+ 100 %	+ 50 %	---

Ceny jsou uvedeny bez DPH

Připravenostní složka:

Pokrývá položky uvedené v bodě 8.1. Smlouvy.

Specifikace samostatně kalkulovaných činností:

Služba / činnost	Doba	Cena
Provádění činností uvedených v Předmětu smlouvy, kromě řešení havárií	V pracovních dnech 08:00 – 17:00 hod.	1.100,- Kč
Řešení havárie pomocí služby HotLine	V pracovních dnech do 30 min. od nahlášení	
Řešení havárie pomocí dálkové správy	V pracovních dnech do 2 hod. od nahlášení	
Řešení havárie fyzickým příjezdem	V pracovních dnech do 6 hod. od nahlášení	
Jiné	---	0,- Kč
Připravenostní složka celkem		1.100,- Kč

