

SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

Číslo smlouvy objednatele: 2018/0218/OVTI
Číslo smlouvy poskytovatele: *Čís - 7/2/18*



Smluvní strany

OBJEDNATEL: Statutární město Kladno

IČ: 00234516
Sídlo: náměstí Starosty Pavla 44, 272 52 Kladno
Zastoupen: Ing. Přemyslem Mužikem, náměstkem primátora
(dále jen „objednatel“)

na straně jedné

a

POSKYTOVATEL: GAPP System, spol. s r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 27177

IČ: 60487291
DIČ: CZ60487291
Sídlo: Petřílkova 23/2565, 158 00 Praha 5
Bankovní spojení: Citibank Europe plc, organizační složka
Číslo bankovního účtu: [REDACTED]

Zastoupen: Ing. Jiří Palkovský, jednatel
(dále jen „poskytovatel“)

na straně druhé

uzavírají podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku,
v platném znění (dále jen „NOZ“) tuto

Smlouvu na poskytování servisních služeb GOLD/PLATINUM dále jen
„Smlouva“).

- (1) Objednatel a poskytovatel budou dále označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“, a společně všichni jako „Smluvní strany“.
- (2) „Výrobky“ znamenají počítačový hardware a s ním související zboží.
- (3) „Software“ znamená jakýkoli software, knihovnu, utilitu, nástroj, nebo jiný počítačový či programovací kód, ve formě strojového (binárního) kódu nebo zdrojového kódu, a dále související dokumentaci.

Předmět smlouvy

- (4) Předmětem Smlouvy je poskytování servisní podpory a dodávka servisních služeb třetích stran poskytovatelem objednateli, pro virtualizační sw. VMware, pro zálohovací sw. Veeam, a HW jejichž podrobná specifikace je uvedena v příloze č. 3 Smlouvy.
- (5) Přehled služeb servisní podpory poskytované v rámci této Smlouvy je uveden v tabulce č. 1 přílohy č. 2 Smlouvy. Tabulka uvádí pro jednotlivé položky typ podpory, počátek a konec servisního období a cenu servisní podpory.
- (6) Servisní podpora a konzultace nad rámec definovaný touto smlouvou je možné poskytovat na základě žádosti objednatele za ceny definované v tabulce č. 3 přílohy č. 2.
- (7) Přehled servisních služeb třetích stran dodávaných v rámci této Smlouvy je uveden v tabulce č. 2 přílohy č. 2 Smlouvy. Tabulka uvádí pro jednotlivé položky počátek a konec servisního období a cenu servisní podpory.
- (8) Pravidla poskytování servisních služeb třetích stran dodávaných poskytovatelem objednateli dle bodu (7) se řídí podmínkami jednotlivých poskytovatelů služeb. Aktuální plné znění těchto podmínek poskytne poskytovatel objednateli na vyžádání.
- (9) Předmětem Smlouvy není poskytování servisní podpory na jiné vybavení, než je uvedeno v bodu (5). Poskytovatel k takovým úkonům není oprávněn a objednatel ani koncový uživatel nemůže na poskytovateli takovéto činnosti vyžadovat. Za zajištění správné funkčnosti jiného vybavení, než je uvedeno v bodu (5) je zodpovědný objednatel.
- (10) V případě rozporu mezi ustanovením obsaženým ve vlastním textu Smlouvy a informací v přílohách Smlouvy má přednost ustanovení obsažené ve vlastním textu Smlouvy a rozporná informace v příloze se nepoužije.
- (11) Poskytovatel postupuje při poskytování servisní podpory ve spolupráci s objednavatelem.

Doba a místo plnění

- (12) Termín, kdy je poskytování servisní podpory zahájeno, je určen dnem účinnosti této Smlouvy. Doba, po kterou je servisní podpora poskytována, je určena dobou platnosti Smlouvy.
- (13) Servisní období je stanoveno v délce 12 měsíců.
- (14) Místem plnění je místo instalace, kde je umístěno podporované vybavení objednatele. Místa plnění pro jednotlivé funkční celky vybavení objednatele jsou uvedena v příloze č. 3 Smlouvy.

Součinnost objednatele

- (15) Objednatel se zavazuje zabezpečit poskytovateli potřebnou součinnost při poskytování servisních služeb tak, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro plnění závazků podle této Smlouvy.
- (16) Objednatel se zavazuje učinit taková opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení ustanovení vnitřních předpisů a směrnic objednatele ze strany zaměstnanců poskytovatele při činnostech vyplývajících ze závazků poskytovatele podle této Smlouvy.
- (17) Smluvní strany spolupracují také při úpravách nebo rozšiřování systému objednatele v zájmu zachování funkčnosti vybavení objednatele podporovaného poskytovatelem podle této Smlouvy.
 - (17.1) Jestliže je objednateli známo, že je potřebné provést úpravy, aktualizaci nebo změny programového nebo technického vybavení informačního systému objednatele, jehož součástí je podporované vybavení dle bodu (5), je třeba provést tyto úpravy, aktualizaci nebo změny tak, aby výsledkem nebylo omezení funkce nebo způsobení nefunkčnosti tohoto podporovaného vybavení. V takovém případě je objednatel povinen před provedením úprav, aktualizace nebo změn vyžádat si od poskytovatele odborné stanovisko a respektovat v něm obsažená doporučení poskytovatele.

- (17.2) V případě, že si objednatel nevyžádá od poskytovatele takového odborné stanovisko nebo nebude doporučení obsažené ve stanovisku poskytovatele respektovat a budou-li přesto objednatelem nebo třetí osobou uskutečněny úpravy, aktualizace nebo změny, které budou mít za následek omezení funkcí nebo způsobení nefunkčnosti podporovaného vybavení dle bodu (5), bude za fakto vzniklý stav zodpovědný objednatel. V takovém případě nelze na poskytovateli vyžadovat servisní podporu podle podmínek Smlouvy a poskyvateli nepoběží žádné lhůty jinak ze Smlouvy vyplývající.
- (18) Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

Cena a platební podmínky

- (19) Ceny za služby a činnosti poskytované poskytovatelem objednateli podle ustanovení této Smlouvy jsou stanoveny dohodou mezi objednatelem a poskytovatelem.
- (20) Ceny za jednotlivé služby poskytované poskytovatelem objednateli za jedno servisní období a jejich splatnosti jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy.
- (21) Ceny budou uhrazeny objednatelem na základě faktur poskytovatele. Faktury budou sloužit jako daňové doklady.
- (22) Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle ustanovení zák. 235/2004 Sb. v platném znění.
- (23) Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktur je 30 dnů ode dne doručení objednateli. Pokud den splatnosti připadne na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
- (24) V případě, že faktura poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle odstavce (24) Smlouvy nebo ji bude obsahovat neúplně nebo nesprávně, nebude proplacena a bude objednatelem vrácena poskytovateli k přepracování. Objednatel je oprávněn vrátit takovou fakturu do data splatnosti. Termín splatnosti nově vyhotovené či doplněné faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- (25) Faktury budou poskytovatelem zaslány objednateli v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem v souladu s ustanoveními zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu v platném znění na adresu: posta@mestokladno.cz.
- (26) Všechny platby budou prováděny bezhotovostním bankovním převodem na účet poskytovatele.
- (27) K ceně se připočítá daň z přidané hodnoty podle platných předpisů.

Smluvní sankce

- (28) Pro případ nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 2 000,00 Kč za každou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takového smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskyvatel objednateli.
- (29) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu. Objednatel uhradí poskytovateli prokazatelné náklady, které poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- (30) Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny ve lhůtě splatnosti podle daňového dokladu je Smluvními stranami dohodnutý úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení, který uhradí objednatel poskytovateli.
- (31) Poskyvatel je po dobu prodlení objednatele s úhradením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této Smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této Smlouvy). Poskyvatel není a nemůže být v prodlení po dobu pozastavení plnění z důvodu uvedeném v předchozí větě.
- (32) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.
- (33) Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

Ochrana informací



- (34) Smluvní strany se zavazují k mlčenlivosti o všech informacích a skutečnostech týkajících se druhé Smluvní strany, se kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním této Smlouvy a o kterých je druhá Smluvní strana prokazatelně informuje, že podléhají ochraně podle tohoto ustanovení. Smluvní strany jsou pak zavázány nesdělít, nezpřístupnit nebo nepoužít pro sebe nebo další osobu takovéto informace, které jim v souvislosti s činnostmi podle této Smlouvy byly poskytnuty, pokud k tomu nebudou zástupcem druhé Smluvní strany písemně oprávněny.
- (35) Převzetí závazku mlčenlivosti se netýká jakýchkoli informací, které jsou všeobecně známé nebo dostupné veřejnosti nebo které se stanou známé či veřejné bez zavinění druhé Smluvní strany, nebo které jsou obsaženy v jakékoli publikaci nebo jiném zdroji, který je nebo se stane obecně dostupný veřejnosti.

Ukončení platnosti smlouvy a odstoupení

- (36) Platnost této Smlouvy končí ke konci období stanovenému v bodu (46), není-li ukončena k jinému termínu dle ustanovení následujících bodů.
- (37) Smlouvu lze ukončit k dřívějšímu termínu písemnou dohodou smluvních stran. Platnost Smlouvy je ukončena k dohodnutému termínu.
- (38) Každá ze smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět ve dvouměsíční výpovědní době, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- (39) Odstoupit od této Smlouvy lze v případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze smluvních stran. Pro účely výkladu této Smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze smluvních stran porušuje povinnost stanovenou pro ni touto Smlouvou a nesjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 14 dnů ode dne, kdy je druhou Smluvní stranou na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo dnem odmítnutí přijetí oznámení o odstoupení druhou Smluvní stranou, jinak posledním dnem jeho uložení na doručovací poště adresáta.
- (40) Dojde-li k ukončení platnosti Smlouvy, vypořádají Smluvní strany vzájemné plnění písemnou dohodou nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. Pro odstranění pochybnosti se uvádí, že vzájemná plnění poskytnutá Smluvními stranami v souvislosti s dodávkou servisních služeb třetích stran se nevrací.

Závěrečná ustanovení

- (41) Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tím se však poskytovatel nezbujuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této Smlouvy.
- (42) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít s objednatелеm Smlouvu v celém rozsahu.
- (43) Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě smluvních stran a to pouze písemnými dodatky Smlouvy schválenými oběma smluvními stranami. K úpravám nebo změnám Smlouvy jsou oprávněni pouze statutární orgán nebo zaměstnanci s odpovídajícím oprávněním.
- (44) Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakákoliv část ustanovení této Smlouvy budou považovány za neplatné, nebude mít taková neplatnost za následek neplatnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušné neplatné ustanovení.
- (45) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla uzavřena v souladu s pravidly poctivého obchodního styku.
- (46) Tato Smlouva se uzavírá na dobu **určitou do 31.1.2019** a nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy poslední ze smluvních stran.
- (47) Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v centrálním registru smluv dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
- (48) Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva i následné dodatky k ní mohou podléhat informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti

některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů, a prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.

- (49) Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích s platností originálu, z nichž jeden výtisk obdrží objednatel a jeden výtisk obdrží poskytovatel.
(50) Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy ke smlouvě:

Příloha č. 1: Kontaktní údaje a Postupy při poskytování servisní podpory

Příloha č. 2: Přehled služeb servisní podpory a servisní služeb třetích stran

Příloha č. 3: Přehled podporovaného vybavení

Příloha č. 4: Platební kalendář

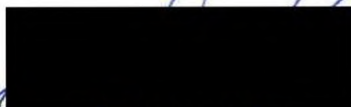
Příloha č. 5: Specifikace parametrů servisních služeb

V Praze dne: 27. 02. 2018

V Kladně dne: 12 -03- 2018

Za poskytovatele:

Za objednatele:



Ing. Jiří Pálkovský, jednatel

GAPP System, spol. s r.o.



Ing. Přemysl Mužík, náměstek
primátora

Statutární město Kladno

 **GAPP**
SYSTEM

GAPP System, spol. s r. o.
Petržilkova 2566/23, 158 00 Praha 5
IČ: 60487291, DIČ: C260487291



Kontaktní údaje a postupy při poskytování servisní podpory

- (1) Servisní podpora poskytovatele je zahájena k datu, které určuje Smlouva.
- (2) Úkony servisní podpory jsou zahájeny servisním pracovištěm co nejdříve po přijetí požadavku objednatele, obvykle bezprostředně, nejpozději však ve lhůtě specifikované pro příslušný typ servisní podpory. Všechny činnosti servisních pracovníků směřují ke zjištění příčin vzniku provozních potíží nebo závad a poruch funkčnosti vybavení objednatele, k jejich odstranění a k obnovení funkčnosti podporovaného vybavení v co nejkratší době.
- (3) Kontaktní osoby a kontaktní údaje: za poskytovatele jsou kontaktními osobami pracovníci servisního pracoviště poskytovatele, s kontaktními údaji:

Servisní pracoviště:	
Adresa:	GAPP System, spol. s r.o. Petržilkova 23/2565, 158 00 Praha 5
Web:	http://www.gapp.cz/servisni-formular
E-mail:	suport@gapp.cz
Telefonní spojení v pracovní době:	+420 251 081 731
Telefonní spojení mimo pracovní dobu:	+420 [redacted]

- (4) Servisní podpora zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory, kterými jsou:
 - a. telefonická podpora a podpora prostřednictvím e-mailové korespondence,
 - b. servisní zásah vzdáleným přístupem k systému objednatele,
 - c. servisní zásah osobně v místě instalace u objednatele.

Podpora dle bodů b. a c. je použita, jestliže potíže nebyly odstraněny a přitom již byly vyčerpány možnosti podpory dle předchozích bodů.

Podpora podle bodu c. je použita pouze v případě, že na podporované vybavení je zakoupena podpora typu HW nebo podpora typu SW s rozšířením Plus.

- (5) Kontaktní pracovník objednatele nahlásí požadavek na servisní podporu servisnímu pracovišti poskytovatele emailem, telefonicky nebo prostřednictvím webového formuláře.
- (6) Novému požadavku na servisní podporu je ze strany servisního pracoviště poskytovatele přiděleno evidenční číslo (číslo servisního případu), pod kterým je řešení daného požadavku v informačním systému servisního pracoviště poskytovatele dále dokumentováno a je systémem užito pro identifikaci předávaných zpráv.
- (7) Průběh řešení servisního případu koordinuje servisní pracovník poskytovatele.
- (8) Pojmy použité ve Smlouvě: některé pojmy, použité ve Smlouvě a jejich přílohách, jsou vysvětleny dále:
 - (8.1) „odezva“ je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
 - (8.2) „doba odezvy“ je určena Smlouvou podle typu poskytované služby. Obvykle pracovník servisního pracoviště poskytne odezvu bezprostředně po přijetí požadavku na servisní podporu. Přesahuje-li smluvní doba odezvy u servisní podpory úrovně GOLD konec pracovní doby, je v mimopracovní době tato lhůta přerušena a pokračuje v následující pracovní den. Je-li požadavek na servisní podporu úrovně GOLD nahlášen v mimopracovní době, začíná smluvní doba odezvy běžet od počátku nejbližší následující pracovní doby. U servisní podpory úrovně PLATINUM k přerušení doby odezvy v mimopracovní době nedochází.
 - (8.3) „zprovoznění“ je uvedení Výrobků a Software do stavu, který je v souladu s produktovou specifikací nebo dokumentací výrobce.
 - (8.4) „servisní zásah“ je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží nebo ke zprovoznění podporovaného vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele vzdáleným přístupem nebo osobně v místě instalace.
 - (8.5) „pracovní doba“ je označení doby ve státem uznaných pracovních dnech od 08:00 hod do 17:00 hod.

Příloha č. 2 smlouvy č. 2018/0218/OVTI

Přehled služeb servisní podpory a servisních služeb třetích stran



Tabulka č. 1 Poskytované služby technické podpory poskytovatelem

Název produktu	Podpora	Cena podpory	Období
VMware	7 x 24	62.930,- Kč	12 měsíců
FalconStor	7 x 24	62.930,- Kč	12 měsíců
Veeam	5 x 9	39.083,- Kč	12 měsíců

Tabulka č. 2 Poskytované služby třetích stran

Název produktu	Cena	Období
VMWare Maintenance	68.768,- Kč	12 měsíců
Veeam Maintenance	26.884,- Kč	12 měsíců

Tabulka č. 3 Hodinové sazby poskytovaných služeb nad rámec sjednané podpory

Název služby	Cena započaté hodiny	Poznámka
Servisní služby v pracovní době Po-Pá 8:00-17:00	2.600,- Kč	Na vyžádání
Servisní služby mimo pracovní dobu Po-Pá 8:00-17:00 včetně víkendů a svátků	4.550,- Kč	Na vyžádání

Cena za servisní zásahy a havárie za servisní období činí maximálně 100.000,-Kč bez DPH.





Přehled podporovaného vybavení

- **Servery:**
 - 3x fyzický server (2CPU) s instalací ESXi VMWare vSphere 6.0 Standard
 - 3x fyzický server (2CPU) s instalací ESXi VMWare vSphere 6.0 free Hypervisor
 - Virtuální server pro vCenter Server 6.0 Foundation (spravovány 3 ESXi servery).
 - 2x FalconStor NSS (SW + HW)
- **Sítové prvky:**
 - 2x FC switch EMC DS-300B 4Gb (8 licencovaných portů)
 - 2x FC switch IBM 249824E 4Gb (8 licencovaných portů)
- **Disková pole:**
 - IBM DS3400 dual FC controller +IBM EXP3000
 - EMC AX4-4f dual FC controller + AX4-5EXPAN
 - DELL MD3620f dual FC controller + MD1220
- **Licence a software:**
 - 12x FalconStor Storage Capacity 1TB (FS-NSSFAC001-S)
 - 6x VMWare vSphere Standard for 1 processor
 - 1x VMWare vCenter Server Foundation for vSphere
 - Veeam Backup & Replication ver. 9.5 (Veeam Backup Essential Enterprise)
 - Veeam One ver. 9.5 (Veeam Backup Essential Enterprise)

Příloha č. 4 smlouvy č. 2018/0218/OVTI

Platební kalendář

Faktura bude vystavena jeden měsíc po vstoupení smlouvy v účinnost. Splatnost faktury je 30 dnů od data vystavení.

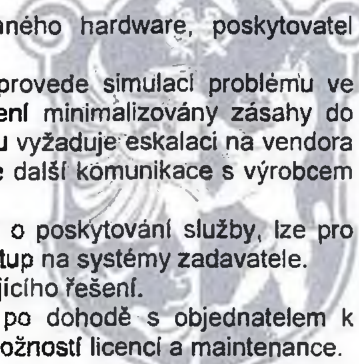


Specifikace parametrů servisních služeb



Specifikace parametrů servisních služeb

- Převzetí systému definovaného v příloze č. 3 pod support v modelu „single point of contact“, tj. veškeré servisní požadavky budou směřovány na servisní pracoviště poskytovatele a ten zajistí jejich další řešení.
- Poskytování odborných servisních služeb, na řešení technologického centra jako celku, tj. na programové a technické vybavení pro zajištění bezproblémového provozu systému.
 - Technická podpora na výše uvedené HW komponenty je zajištěna prostřednictvím záruky u výrobce řešení. Poskytovatel identifikuje závady a eskaluje na příslušné servisní pracoviště.
 - Technická podpora na SW komponenty bude zajišťována přímo poskytovatelem s možností eskalace na výrobce SW v rámci platné softwarové maintenance.
- Servisní podpora zahrnuje řešení následujících kategorií chyb:
 - Kategorie A – Chyby mající vliv na poskytování služeb systému
Jedná se o chybové stavy způsobující nefunkčnost, nebo podstatné omezení služeb aplikací; zejména stavy, které zapříčiňují: úplné a/nebo částečné zastavení (nedostupnost) aplikací nebo systému.
 - Kategorie B – Dílčí chyby
Jedná se o chybové stavy, které nezpůsobují nefunkčnost, nebo podstatné omezení služeb aplikací. Typicky se jedná o ztrátu redundance danou výpadkem např. jednoho pevného disku, jednoho ze dvou redundantních úložišť, apod.
- Požadavky na reakci a další termíny:
 - Poskytovatel je povinen zajistit reakci do 2 hodin od nahlášení servisního případu.
 - Reakce znamená zahájení aktivní spoluúčasti pracovníka servisního pracoviště poskytovatele na řešení nahlášeného servisního případu.
 - V případě, že analýza ukáže, že chyba je způsobena chybou HW nebo SW, je poskytovatel povinen ihned nahlásit servisní případ na příslušné servisní pracoviště výrobce, neprodleně o tom informovat objednatele a aktivně participovat na vyřešení servisního případu. Poskytovatel pro tyto případy disponuje platnou zárukou na HW komponenty a platnou SW maintenance na SW komponenty.
 - V případě chyb kategorie A je poskytovatel povinen zajistit odstranění chyby nejpozději do 8 hodin od uplynutí reakčního času. V případě, že poskytovatel není schopen při vynaložení veškerého odborného úsilí chybu odstranit, zejména v případech, kdy se jedná o chybu HW nebo SW, je povinen v čase nejpozději do 8 hodin od uplynutí reakčního času zajistit zprovoznění podporovaného vybavení alespoň náhradním způsobem tak, aby objednatel mohl provozovat alespoň v omezeném rozsahu své aplikace a systémy.
 - Poskytovatel je povinen každému nahlášenému servisnímu případu přiřadit jeho jednoznačnou identifikaci, pod kterou bude vedena další komunikace.
 - Poskytovatel je povinen objednateli kdykoli na vyžádání předložit kompletní výpis komunikace mezi pracovníky objednatele, poskytovatele a servisních pracovišť výrobců při řešení servisních případů, zejména s ohledem na posouzení dodržování časů reakce, odstranění chyby a postupu prací při řešení servisních případů.
 - Poskytovatel je povinen pro řešení servisních případů v režimu 7x24 poskytnout tzv. single point of contact, tj. jedno telefonní číslo s garantovanou nepřetržitou dostupností.
- Servisní podpora musí zahrnovat:
 - Komunikaci v českém jazyce o všech součástech supportovaného systému.
 - Analýzu problému - v rámci analýzy problému bude identifikováno, zdali je problém způsoben podporovaným hardwarem nebo zdali se jedná o problém jiné komponenty.

- 
- V případě, že problém není na úrovni podporovaného hardware, poskytovatel doporučí další postup řešení.
 - V případě, že je to technicky možné, poskytovatel provede simulaci problému ve svém prostředí (laboratoři), aby byly v průběhu řešení minimalizovány zásahy do produkčního prostředí. - V případě, že řešení problému vyžaduje eskalaci na vendedora produktu, zajistí poskytovatel tuto eskalaci včetně celé další komunikace s výrobcem řešení.
 - Se svolením objednatele a dle potřeby poskytovatele o poskytování služby, lze pro identifikaci problému a jeho řešení využít vzdálený přístup na systémy zadavatele.
 - Konzultační služby k vlastnímu provozu a rozvoji stávajícího řešení.
 - Zajištění aktualizace, upgrade a patchování řešení po dohodě s objednatelem k zajištění bezpečného chodu a dostupných funkcí dle možností licencí a maintenance.
 - Poskytovatel zprostředkuje zakoupení všech maintenance a licencí potřebných k zajištění servisní podpory vendorů (a dodavatele služby) v termínu před jejich vypršením v minimálním rozsahu uvedeném ve výčtu licencí a supportů stávajícího stavu.
 - Poskytovatel zajistí seznámení s obsluhou spravovaného řešení na vyžádání pro pracovníky zadavatele.

