

SERVISNÍ SMLOUVA ČÍSLO: 270218-1911-2018
(dále jen „smlouva“)

uzavřená dle ustanovení §2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
(dále jen „občanský zákoník“)

mezi smluvními stranami

Poskytovatel:

NDC, s.r.o.

se sídlem: Karásek 2121/11, 621 00 Brno - Řečkovice

jednající: Lukáš Čapek, jednatel společnosti

kontakt: [REDACTED], +420 515 553 710

administrativní email: [REDACTED]

IČ: 25590022, DIČ: CZ25590022

OR Krajský soud Brno, oddíl C, vložka 35818

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., č. ú: [REDACTED]

Odpovědná osoba: Lukáš Čapek

(dále jen poskytovatel)

Objednatel:

Střední škola strojírenská a elektrotechnická Brno, příspěvková organizace

se sídlem: Trnkova 2482/113, Brno-Líšeň, Líšeň, 628 00 Brno

jednající: Ing. Roman Moliš

kontakt: +420 544 422 811

administrativní email: [REDACTED]

IČ: 00380431, DIČ: CZ00380431

Bankovní spojení: KB, a.s., č.ú: [REDACTED]

Odpovědná osoba: Martin Trtílek

(dále jen objednatel)

(dále společně také „smluvní strany“ nebo „strany“)

1 Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli servisní služby specifikované v Přílohách této smlouvy, a to s odbornou péčí, vlastním jménem a na vlastní odpovědnost. Účelem této smlouvy je udržování IT zařízení objednatele v řádném provozu a odstraňování potíží a poruch při tomto provozu vzniklých.
- 1.2 Objednatel se zavazuje za poskytnuté servisní služby hradit poskytovateli sjednanou cenu (viz Příloha č. 1 této smlouvy).
- 1.3 Dodávky jakýchkoliv jiných služeb, poskytované nad rámec této smlouvy a/nebo mimo sjednanou dobu plnění a/nebo pro zařízení nespecifikovaná v Přílohách této smlouvy jsou považovány za tzv. dodatkové výkony, tzn. nejsou předmětem této smlouvy a musí být objednatelem vždy řádně písemně objednány.
- 1.4 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny plnění této smlouvy.

2 Cena za servis a platební podmínky

- 2.1 Ceny za poskytnuté servisní služby dle odst. 1.1 této smlouvy jsou rozepsány v příloze č. 1 této smlouvy, přičemž jsou sjednány jako paušální měsíční poplatek. Ceny jsou uvedeny bez DPH. DPH bude připočtena v příslušné zákonné výši.
- 2.2 Poskytovatel vystaví příslušný daňový doklad vždy bez zbytečného odkladu po uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Splatnost daňových dokladů se sjednává na 14 dní ode dne vystavení daňového dokladu. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den kalendářního měsíce, v němž je služba poskytována. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem připsání sjednané částky na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
- 2.3 Veškeré slevy uvedené v příloze č. 1 této smlouvy jsou přímo vázány na dodržování data splatnosti faktur. V případě, že objednatel neuhradí své závazky vůči poskytovateli nejpozději do 5. dne ode dne splatnosti kterékoliv z faktur, je poskytovatel oprávněn neposkytnout objednateli slevy sjednané v rámci této smlouvy, ani ze služeb nad rámec této smlouvy poskytnutých dle ceníku služeb. Poskytovatel je oprávněn od měsíce, v němž došlo k prodlení s úhradou příslušné faktury, účtovat objednateli plnou cenu za poskytované služby. Nárok na slevu za služby poskytované dle této smlouvy má objednatel opět od měsíce následujícího po úhradě všech splatných pohledávek poskytovatele.
- 2.4 Klesnou-li, nebo vzrostou-li náklady na poskytování servisních služeb dle odst. 1.1 této smlouvy v důsledku objektivních skutečností (např. změna cenových podmínek poskytovatelem licence), mohou být ceny uvedené v příloze č. 1 této smlouvy odpovídajícím způsobem změněny.
- 2.5 Bude-li daňový doklad obsahovat nesprávné údaje a/nebo nebude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu, je objednatel oprávněn vrátit jej nejpozději do lhůty splatnosti. V takovém případě počíná běžet termín splatnosti dnem doručení opraveného daňového dokladu.
- 2.6 Inflační doložka
 - a) Smluvní strany sjednávají, že jednotkové ceny dle čl. 2. odst. 2.1 smlouvy a Přílohy č. 1 lze každoročně navýšit o inflaci, a to vždy k 1.5. příslušného roku, počínaje 1.5.2019. Při stanovení míry inflace smluvní strany vychází z údajů o průměrné roční míře inflace za předchozí kalendářní rok uveřejněných Českým statistickým úřadem, IČ: 00025593. Zvýšení jednotkových cen dle čl. 2. odst. 1 smlouvy o inflaci je poskytovatel povinen objednateli oznámit nejpozději do 15.4. příslušného roku, jinak toto právo valorizovat ceny v příslušném roce zaniká.
 - b) Ustanovení čl. 2 odst. 2.6 písm. a) této smlouvy se použije pouze v případě, že průměrná roční míra inflace za předchozí kalendářní rok bude vyšší nebo rovna 1,8 (slovy: jedna celá osm desetin) %.

3 Doba a místo plnění

- 3.1 Doba určená pro plnění servisních služeb dle odst. 1.1 této smlouvy se sjednává v rozsahu uvedeném v Přílohách této smlouvy.
- 3.2 Místo plnění se sjednává v lokalitě objednatele uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.

4 Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je povinen s potřebnou odbornou péčí, v ujednaném čase a na vysoké kvalitativní úrovni plnit závazky specifikované v Přílohách této smlouvy.
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn plnit tuto dílčí smlouvu prostřednictvím svých subdodavatelů. Bude-li poskytovatel využívat pro plnění předmětu této smlouvy služeb svých subdodavatelů, nese za ně odpovědnost vůči objednateli v plném rozsahu tak, jako by plnil sám.
- 4.3 V případě, že objednatel řádně nesplní své závazky vyplývající z této smlouvy ani po doručení písemného upozornění, je poskytovatel oprávněn přerušit plnění do doby splnění veškerých závazků objednatele.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství a o skutečnostech a informacích, které objednatel výslovně označí jako důvěrné dle § 1730 občanského zákoníku, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými, za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované). Poskytovatel se zavazuje zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, nebo subdodavatelů, pokud jim takové informace byly zpřístupněny. Stejně tak se poskytovatel zavazuje k ochraně osobních údajů, pokud s nimi přijde při plnění této smlouvy do styku.
- 4.5 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby přístupová hesla či jakékoli podobné údaje, umožňující přístup či dálkový přístup do IT systému objednatele, systémů EZS a ACS objednatele apod. byla chráněna před neoprávněným přístupem, vyzrazením či zneužitím, chovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy, a pouze po tuto dobu. Po uplynutí trvání smlouvy musejí být veškeré důvěrné informace a data neprodleně zlikvidovány.
- 4.6 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.

5 Práva a povinnosti objednatele

- 5.1 Objednatel je povinen dodržovat technické a provozní podmínky a parametry prostředí potřebné pro řádnou funkci servisovaného zařízení.
- 5.2 Objednatel je povinen zajistit pro pracovníky poskytovatele vyhovující podmínky pro řádné plnění předmětu této smlouvy, tj. zejména zajistit poskytovateli vhodné prostory v rámci závodu, telefonní spojení v rámci závodu, přístup k zařízení poskytovatele v obvyklé pracovní době, kontakty na odpovědné zaměstnance objednatele atd. Objednatel se dále zavazuje, za účelem odstraňování poruch nebo provedení nezbytných technických změn, umožnit poskytovateli bez zbytečného odkladu přístup k zařízení poskytovatele i mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu.
- 5.3 Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy neumožnit provádění jakýchkoli servisních prací či jiných zásahů na zařízení poskytovatele třetím osobám.
- 5.4 V případě, že objednatel užívá zařízení poskytovatele je povinen chránit zařízení odpovídajícím způsobem před poškozením, ztrátou či zničením minimálně ve stejné míře jako svůj vlastní majetek. Objednatel odpovídá za poškození, ztrátu či zničení zařízení poskytovatele, pokud k němu nedošlo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost.



6 Způsob ohlašování poruch

- 6.1 Není-li v Přílohách této smlouvy stanoveno jinak, ohlašuje se porucha NON-STOP na servisním webovém portále poskytovatele <https://servis.ndc.cz>, nebo telefonicky na tel. číslo **+420 773 241 000** - HELP-DESK, či zasláním emailu z domény objednatele na [REDACTED].
- 6.2 Pokud není v Přílohách této smlouvy stanoveno jinak, je provoz s obsluhou k dispozici v pracovních dnech, a to v době od 8:00 do 18:00 hod, nebo dle smlouvou stanovených SLA.
- 6.3 Při hlášení poruchy (požadavku) je osoba objednatele povinna nahlásit kompletní kontaktní údaje na nahlašující osobu (název objednatele, jméno, příjmení, telefonní kontakt, email, adresu umístění zařízení, ke kterému se závada váže), minimálně stručný popis závady, v ideálním případě také vliv na chod infrastruktury objednatele.
- 6.4 Přihlašovací údaje do servisního portálu poskytovatele budou předány po podpisu této smlouvy na kontaktní email objednatele.
- 6.5 V případě, že objednatel neprovede nahlášení poruch (požadavků) do systému dle čl. 6 odst. 6.1–6.3, není poskytovatel zodpovědný za nedodržení termínů nástupu na odstranění takové závady, či jakéhokoliv dodržení času SLA, ale ani jiné následné komplikace či nefunkčnosti způsobené touto poruchou (požadavkem)

7 Důvěrné informace

- 7.1 Smluvní strany považují za důvěrné informace zejména veškeré poskytnuté doklady, technická a smluvní dokumentace, know-how a informace, bez ohledu na způsob či formu jejich poskytnutí, jsou zároveň považovány i za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku.
- 7.2 Po dobu platnosti této smlouvy se smluvní strany zavazují zachovávat v tajnosti veškeré důvěrné informace týkající se jiné smluvní strany a používat důvěrné informace týkající se druhé smluvní strany pouze pro účely stanovené touto smlouvou. Za porušení povinnosti neposkytovat důvěrné informace není jejich poskytnutí poradcům a auditorům příslušné smluvní strany, a to po předchozím schválení objednatelem a případy, kdy jsou takové informace poskytovány třetím osobám na základě příslušných právních předpisů.

8 Sankce

- 8.1 Pro případ prodloužení objednatele se zaplacením sjednané ceny, má poskytovatel nárok na smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení, a to od prvního dne následujícího po dni splatnosti sjednané částky. Zaplacené smluvní úroky z prodlení nemají vliv na náhradu případně vzniklé škody. Smluvní úrok z prodlení je splatný do 15 dnů ode dne doručení výzvy objednateli k jejich zaplacení.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje při nedodržení lhůty pro poskytnuté služby podle této smlouvy zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% za každých 24 hodin prodlení. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na náhradu případně vzniklé škody. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení výzvy poskytovateli k jejímu zaplacení.
- 8.3 V případě, že k prodlení s provedením servisního výkonu prokazatelně došlo z důvodu vyšší moci nebo z důvodu porušení některé z povinností objednatele podle této smlouvy, povinnost hradit smluvní pokutu podle této smlouvy poskytovateli nevznikne.
- 8.4 Za každé jednotlivé prokázané porušení povinnosti podle článku 7. této smlouvy je smluvní strana oprávněná po smluvní straně, která povinnost porušila, požadovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč. Tím není dotčen nárok na náhradu škody.

9 Odpovědnost za škodu, omezení náhrady škody

- 9.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za případné škody způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany, respektive s neposkytnutím dostatečné součinnosti druhé smluvní strany.
- 9.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, vzniklá nezávisle na vůli povinné strany.
- 9.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.5 Pokud není v přílohách této smlouvy uvedeno jinak, nenese poskytovatel odpovědnost za škody vzniklé ze ztráty dat nebo poškození paměťových médií, jenž nebyly způsobeny přímým zásahem poskytovatele. Poskytovatel se ale zavazuje bezodkladně a bezplatně spolupracovat při restaurování dat z posledního funkčního archivu, který je k dispozici.

10 Řešení sporů

- 10.1 Všechny spory, které by mohly vzniknout z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou primárně řešeny formou dohody na úrovni oprávněných zástupců obou smluvních stran. O těchto jednáních bude vždy vyhotoven písemný zápis podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.2 Nedojde-li do 60 dní od začátku jednání podle odst. 10.1 této smlouvy k dohodě mezi smluvními stranami, bude příslušný spor, který vznikl z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, rozhodován příslušným soudem, přičemž si strany výslovně sjednávají místní příslušnost Městského soudu v Brně v souladu s věcnou příslušností soudu.

11 Trvání smlouvy

- 11.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva se uzavírá na dobu určitou.
- 11.2 Tato smlouva se uzavírá na období 1.3.2018 – 31.12.2018.
- 11.3 Smluvní strany jsou oprávněny smlouvy vypovědět písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 1 kalendářního měsíce. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 11.4 Jakékoliv změny této smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatků číslovaných vzestupně a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

12 Doručování

- 12.1 Veškeré písemnosti dle Smlouvy budou doručovány druhé smluvní straně v listinné formě nebo elektronicky na emailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.
- 12.2 Strany si sjednaly, že ze shora uvedených forem komunikace je upřednostňovanou formou email.
- 12.3 Smluvní strany konstatují, že veškeré písemnosti v listinné se považují za došlé jejich doručením do sféry druhého účastníka za níže stanovených podmínek, přičemž se doručuje na poslední známou adresu druhé smluvní strany. V pochybnostech se má za to, že se jedná o poslední adresu či emailovou schránku oficiálně uvedené v záhlaví této smlouvy sdělenou řádně druhou smluvní stranou v případě její změny do doby odeslání písemnosti.



12.4 Při prokazování odeslání písemnosti je dostatečné, když odesílatel doloží, že písemnost v listinné formě byla doručena osobně nebo odeslána prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb a v případě zaslání elektronickou poštou, že odesílatel obdržel potvrzení o doručení od druhé smluvní strany.

13 Závěrečná ustanovení

- 13.1 Tato smlouva se spravuje českým právním řádem. Otázky výslovně neupravené v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.
- 13.2 Pokud se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy ani platnost smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejbliže původnímu účelu neplatného ustanovení.
- 13.3 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy uvedené v seznamu příloh.
- 13.4 Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy.

Seznam příloh

- Příloha č. 1: Cena a specifikace sjednaných služeb
- Příloha č. 2: Rozsah sjednaných služeb
- Příloha č. 3: Specifikace zařízení, služeb a jejich SLA

V Brně dne [redacted]

[redacted]

Poskytovatel
NDC, s.r.o.
Lukáš Čapek – jednatel společnosti

V [redacted]

[redacted]

Objednatel
**Střední škola strojírenská a elektrotechnická Brno,
příspěvková organizace**
Ing. Roman Moliš – ředitel

STROJÍRENSKÁ
ŠKOLA BRNO,
příspěvková
organizace
BRNO
IČO: 00380431

Příloha č. 1 Cena sjednaných služeb

Místo plnění:

Poskytovatel bude udržovat IT zařízení v síti zákazníka na adrese:
Trnkova 2482/113, Brno-Líšeň, Líšeň, 628 00 Brno a to následně:

Poskytované služby v rámci měsíčního outsourcingu dle specifikace a počtu, jenž jsou součástí ceny:

- ✓ MONITORING
- ✓ SERVICE PORTAL
- ✓ SPRÁVA KONCOVÝCH STANIC
- ✓ SPRÁVA SERVEROVÝCH SYSTÉMU
- ✓ SPRÁVA LAN, SAN PRVKŮ
- X SLUŽBA – „HW A SW SLA“
- ✓ SPRÁVA MAILSERVERU, EMAILOVÝCH APLIKACÍ A SLUŽEB
- ✓ PODPORA KONCOVÉHO UŽIVATELE
- ✓ SPRÁVA TISKÁREN
- X SPRÁVA KAMEROVÉHO SYSTÉMU
- X SPRÁVA EZS, ACS SYSTÉMŮ
- X SPRÁVA LICENCÍ SW

✓ - je součástí smlouvy, X - není součástí smlouvy

Název	MJ	Počet MJ	Cena za MJ	Cena celkem/měs
OUTSOURCING – MĚSÍČNÍ PAUŠÁL				
Zajištění podpory IT - součástí podpory je poskytnutí: monitoringu na 5 ks zařízení či systémů dle výběru objednatele, maximálního počtu 5 hodin služeb u objednatele na místě, maximálního počtu 2 hodin služeb u objednatele vzdáleně.	měs		9 500,00 Kč	9 500,00 Kč
Cestovné	výjezd	1	250,00 Kč	250,00 Kč
Monitoring HW, SW (5ks součástí outsourcingu)	ks	10	150,00 Kč	750,00 Kč
Příplatek za poskytnutí garantovaných služeb SLA dle smlouvy	ks	0	600,00 Kč	0,00 Kč
MĚSÍČNÍ PAUŠÁL CELKEM - bez DPH			10 500,00 Kč	

CENA MĚSÍČNÍHO PAUŠÁLU PO SLEVĚ	15 %	9 262,50 Kč
--	-------------	--------------------

Název	MJ	Sleva %	Cena za MJ	Cena za MJ slevě
CENA SLUŽEB NAD RÁMEC SMLOUVY				
Práce - Serverová stanice (Vzdálená správa)	hod	10	1 300,00 Kč	1 170,00 Kč
Práce - Klientská stanice (Vzdálená správa)	hod	10	750,00 Kč	675,00 Kč
Práce - Serverová stanice (Na místě u zákazníka)	hod	10	1 550,00 Kč	1 395,00 Kč
Práce - Klientská stanice (Na místě u zákazníka)	hod	10	900,00 Kč	810,00 Kč
Práce - Databázové systémy (SQL, ORACLE, ...)	hod	10	1 990,00 Kč	1 791,00 Kč
Práce - Montážní práce	hod	10	750,00 Kč	675,00 Kč

Pokud není uvedeno jinak jsou ceny bez DPH.



Příloha č. 2. Rozsah sjednaných služeb

MONITORING

Dodavatel bude monitorovat služby a zařízení dle počtů a specifikací v této smlouvě, tak aby zajistil včasné informace o chybových či změnových stavech daných zařízení a služeb. Pokud nejsou zařízení přesně definována, zvolí dodavatel zařízení k monitorování dle vlastního uvážení.

Přehled služeb poskytovaných v rámci služby MONITORING

- ✓ Monitoring serverů, diskových polí, UPS a zálohování
- ✓ Monitoring emailových služeb
- ✓ Monitoring aktivních prvků

SERVICE PORTAL - PODPORA

Přehled služeb poskytovaných v rámci "SERVICE PORTAL"

SERVICE PORTAL zahrnuje následující službu první úrovně (1st level service):

- ✓ centrální bod pro příjem požadavků uživatelů telefonicky, email či přímým zápisem do portálu (incident management),
- ✓ záznam požadavku v rámci definované úrovně služeb,
- ✓ přidělení požadavku na další úroveň konkrétnímu řešiteli,
- ✓ získání dat od zákazníka a následná klasifikace, kategorizace a prioritizace s využitím knowledge databáze,
- ✓ předání řešení za podmínek odpovídajících SLA,
- ✓ evidence požadavků, sledování řešení požadavků,
- ✓ provoz trouble ticket systému,
- ✓ standardní reportování:
 - počet záznamů (celkový počet a průměrné rozložení za hodinu, den, týden nebo měsíc),
 - komplexní evidence a report záznamů a jejich řešení,
 - klasifikace, vyhodnocení

SPRÁVA KONCOVÝCH STANIC

Přehled služeb poskytovaných v rámci služby Správa koncových stanic

- ✓ Installation: Standardní nová instalace nebo reinstalace definované pracovní stanice,
- ✓ Move: Přesun zařízení (pracovní stanice nebo periferie),
- ✓ Add: Rozšíření pracovní stanice či periferie o hardware nebo software,
- ✓ Change: Změny v hardware a software,
- ✓ Delete: Deinstalace pracovní stanice.
- ✓ Pravidelná údržba, aktualizace a zabezpečení provozu

Standardní softwarové prostředky (Definitive software library)

SPRÁVA SERVEROVÝCH SYSTÉMU

Přehled služeb poskytovaných v rámci služby Správa serverů

- ✓ Administraci a správu HW serverů
- ✓ Administraci a správu HW pro zálohování
- ✓ Administraci a správu OS serverů
- ✓ Administraci a správu UPS
- ✓ Administraci a správu zálohovacího SW
- ✓ Upgrade, update HW, firmware a OS
- ✓ Řešení problémových stavů
- ✓ Odstraňování chyb

SPRÁVA LAN, SAN PRVKŮ

Přehled služeb poskytovaných v rámci služby Správa aktivních prvků

- ✓ Administrace a konfigurace aktivních prvků
- ✓ Administrace a správa pasivní části
- ✓ Upgrade, update firmware
- ✓ Řešení problémových stavů
- ✓ Odstraňování chyb

SLUŽBA – „HW a SW SLA“

- ✓ V případě poruchy zajistíme okamžité zprovoznění software, služeb (dle stanoveného SLA), nebo poskytneme patřičnou náhradu, než proběhne náprava.
- ✓ Pravidelné kontroly a udržování software zahrnutého ve službě.
- ✓ Součástí služby je udržování a zajišťování všech služeb pokrytých tímto SLA v takovém stavu, aby bylo možno je obnovit a spustit v případě poruchy do stanoveného času SLA.
- ✓ Komunikace s dodavatelem software a hardware využívajícím zákazníkem, podpora při nasazování, upgrade a řešení provozních potřeb.

SPRÁVA MAILSERVERU, EMAILOVÝCH APLIKACÍ A SLUŽEB

Přehled služeb poskytovaných v rámci služby Správa emailových aplikací a služeb:

- ✓ údržba,
- ✓ instalace & konfigurace,
- ✓ Upgrade, update,
- ✓ provoz a administrace poštovních schránek v souladu s dohodnutou specifikací dle zadávacího řízení.

poznámka: Pokud zákazník používá pro provoz mailu doménu a služby třetích stran, nemůže dodavatel ovlivnit problémy a nefunkčnost služeb třetích stran. Dodavatel může pouze navrhnout adekvátní řešení k odstranění problémů.

SPRÁVA TISKÁREN

Přehled služeb poskytovaných v rámci služby Správa tiskáren:

Tato služba zahrnuje:

- ✓ Drobnou údržbu,
- ✓ Instalaci & konfiguraci,
- ✓ Spolupráce s dodavatelem služeb, jsou-li výrobcem tiskáren poskytovány.

SPRÁVA KAMEROVÉHO SYSTÉMU

Přehled služeb poskytovaných v rámci služby Správa kamerového systému:

Tato služba zahrnuje:

- ✓ Instalace, konfigurace a údržba kamerového systému, jejich zálohování a ochrana,
- ✓ Administraci a správu HW pro záznam,
- ✓ Řešení problémových stavů,
- ✓ Odstraňování chyb.

SPRÁVA EZS, ACS SYSTÉMŮ

Přehled služeb poskytovaných v rámci služby Správa EZS, ACS systémů:

Tato služba zahrnuje:

- ✓ Konfigurace a údržba EZS a ACS systému,
- ✓ Administraci a správu HW,
- ✓ Řešení problémových stavů,
- ✓ Odstraňování chyb.

SPRÁVA LICENCÍ SW

Přehled služeb poskytovaných v rámci služby Správa licencí SW:

Tato služba zahrnuje:

- ✓ Správu licencí veškerého používaného SW,
- ✓ Pravidelný audit licencí SW,
- ✓ Podpora při inventarizaci SW,
- ✓ U SW a systémů s externí podporou: správa systémů z hlediska funkčnosti a správy uživatelů v součinnosti s externím dodavatelem SW.

Poznámka ke garancím: Vzhledem ke skutečnosti, že HW a SW je majetkem zákazníka, poskytovatel nemůže ovlivnit jeho stáří a technickou způsobilost. Poskytovatel může pouze upozornit na možné problémy se zařízením a navrhnout řešení.

Garance SLA na HW a SW není v této smlouvě poskytnuta.

Garance SLA na služby poskytované třetími stranami není v této smlouvě poskytnuta.

Příloha č. 3. Specifikace zařízení, služeb a jejich SLA

Definice problémů	
NÁZEV DEFINICE	
Priorita D1	Komplikace, či uživatelský problém, který neumožňuje uživateli přímo vykonávat svoji činnost a to v závislosti na lokalitě, oddělení.
Priorita D2	Problém, jenž větší měrou komplikuje uživateli práci se systémy, nikoli mu však neumožňuje vykonávat svoji pracovní činnost.
Priorita D3	Požadavek, který uživatel eviduje, ale nekomplikuje, ani neznemožňuje činnost vykonávanou.

Řešení SLA dle zařízení a dostupnosti služeb		
Typ zařízení	Garantované HW SLA	Garantované SW SLA
Priorita D3 – pro všechny níže nespecifikované	Není	Není
Priorita D2 – pro všechny níže nespecifikované	Není	Není
Priorita D1 – pro všechny níže nespecifikované	Není	Není

Pokud není uvedeno jinak, jsou všechny typy problémů a požadavků řešeny dle nastavených Priorit D.

Garantované doby SLA služeb:

Service Level Agreements pro služby "SLA"			
Varianta SLA	Garantovaná reakční doba	Garantovaná doba servisního zásahu	Garantovaná doba obnovení funkce
8HOD	2 hodina	8 hodin	Nejpozději do 8 hodin od nahlášení
NBD	2 hodina	4 hodiny	Nejpozději do konce následující pracovní dne
2NBD	4 hodina	24 hodin	Nejpozději do konce druhého pracovního dne
4NBD	4 hodina	48 hodin	Nejpozději do konce čtvrtého pracovního dne

