# Příloha č.1 - Popis a parametry služby a servisní podpory

Poskytované Služby se skládají zejména z následujících činností:

* Servis výpočetní techniky
* Údržba a správa sítí a serverů
* Telefonická dostupnost pro nahlášení problému
* Prostředník pro komunikaci a podpora při jednání se třetími stranami – dodavateli softwarů
* Zajištění nákupu, dopravy a instalace nové PC techniky (PC, NTB - bez nákladů na nákup)
* Zajištění opravy PC techniky vč. dopravy (bez nákladů na opravu)

Veškeré uvedené služby provádí technik v dohodnutém rozsahu max. 4 hodiny/týden. Pokud přesáhnou hodiny tento rámec v součtu za měsíc, budou Objednateli tyto hodiny naúčtovány dle skutečnosti s hodinovou sazbou 350 Kč/hodina.

Ceny uvedeny bez sazby DPH.

## Servis výpočetní techniky - PC, notebooky, tiskárny a monitory

V dohodnuté dny v rozsahu 4 hodiny za týden na místě u Objednatele

* Řešení provozních požadavků zákazníka, nahlášených buď telefonicky na 725 822 183 nebo elektronicky přes modul žádanky, popř. emailem.
* Řešení požadavku probíhá buď vzdálenou správou, přes Teamviewera nebo osobně na místě.
* V paušální úhradě je zahrnut 1 výjezd/týden, další výjezdy jsou účtovány paušální částkou 100 Kč
* Hodinová sazba IT technika pro další vyžádané služby/ výjezdy ze strany zákazníka je 350 Kč/hodina.
* Plánovaná práce a zásahy **mimo pracovní dobu** (na přání Objednatele) je po oboustranné dohodě možná. Tato práce je zpoplatněna sazbou je 550 Kč/hodinu.

**Postup pro hlášení závad a požadavků – tel. 725 822 183**

V pracovní době 8.00 – 16.30 hodin hlásit prostřednictvím modulu Žádanky na intranetu nebo na telefonním čísle (v případě, že není dostupné nebo je obsazené, lze volat na další v pořadí):

* + 1. **725 822 183**
		2. **731 445 800**
		3. ….

Mimo pracovní dobu, o víkendech a svátcích hlásit **výhradně** na telefonním čísle: **725 822 183**