

Znalostní složka:

Pokrývá položky uvedené v bodě 8.2. smlouvy.

Specifikace samostatně kalkulovaných činností:

Služba / činnost	Počet	Použitý HW/SW	Cena
Správa aplikačního, souborového serveru	3		700,- Kč/hod
Správa poštovního serveru	1		
Správa komunikací, firewallů	1		
Správa antivirové, antispamové ochrany	1		
Správa vzdáleného přístupu do sítě	1		
Správa aktivních síťových prvků, printserverů,	5		
Správa pracovních stanic a NB	66		
Správa tiskáren, scannerů, atd...	3		
Správa pracovních lokalit (centrála + pobočky)	0		
...další	-		
Znalostní složka celkem			3 500,- Kč

Realizační složka:

Pokrývá položky uvedené v bodě 8.3. smlouvy.

Specifikace samostatně kalkulovaných činností:

Předplacená služba / činnost	Počet M.J.	Cena
Hodiny pro plnění předmětu smlouvy	6 hod.	0,- Kč
Doprava do města Litovel	1 výjezd/měs.	500,- Kč
Doprava mimo město Olomouc a Litovel	1 km	10,- Kč
Realizační složka celkem		500,- Kč

Výběrová složka:

Pokrývá položky uvedené v bodě 8.3. smlouvy.

Specifikace samostatně kalkulovaných činností:

Předplacená služba / činnost	Počet M.J.	Cena
Jednoduché úpravy statické WWW prezentace	0 hod.	0,- Kč
Zálohování dat na zařízení objednatele	1 hod.	0,- Kč
Externí archivace dat (posledních archivů 1xměsíčně))	1 hod.	0,- Kč
Výběrová složka celkem		0,- Kč

Při zavedení služby externí zálohování a/nebo archivace dat je hrazen jednorázový akivační poplatek 0,- Kč/zálohovaný server

Cena celkem

Složka paušální platby	Platba měsíčně
Připravenostní složka	3 000,- Kč
Znalostní složka	3 500,- Kč
Realizační složka	500,- Kč
Výběrová složka	0,- Kč
Cena celkem	7 000- Kč

Příloha č. 5

Smlouvy o externí správě informačních technologií organizace Střední odborná škola Litovel.

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	990,- Kč/hod.	850,- Kč/hod.	700,- Kč/hod.
Implementace nových IT	990,- Kč/hod.		
Profylaxe a průběžný servis	890,- Kč/hod.		
Podpora provozu HW a SW	890,- Kč/hod.		
Odstraňování havarijních stavů	890,- Kč/hod.		
Jednorázové programátorské práce	1200,- Kč/hod.		---
Úprava statických WWW stránek	900,- Kč/hod.	880,- Kč/hod.	0,- Kč/hod.
Doprava v rámci města Olomouc	100,- Kč/výjezd	100,- Kč/výjezd	100,-Kč/výjezd
Doprava mimo město Olomouc	9,- Kč/km	9,- Kč/km	9,- Kč/km
Práce v pracovní den v době 22:00-06:00 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.	3000,- Kč
Řešení havárie pomocí služby HotLine	V pracovních dnech do 3 hod. od nahlášení	
Řešení havárie pomocí dálkové správy	V pracovních dnech do 6 hod. od nahlášení	
Řešení havárie fyzickým příjezdem	V pracovních dnech do 6 hod. od nahlášení	
Jiné	---	0,- Kč
Připravenostní složka celkem		3 000,- Kč

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

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 Objednavatele nejsou oprávněni provádět bez vědomí a souhlasu Dodavatele jakékoliv instalace nebo konfigurační změny vyžadující oprávnění administrátora
- Pracovníci Objednavatele 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. 4

Smlouvy o externí správě informačních technologií organizace Střední odborná škola Litovel.

Kontaktní údaje, způsob předávání požadavků, vymezení kompetencí

Kontaktní údaje Objednavatele:	
Statutární orgán	Mgr. Pavel SKÁCEL
Odpovědná osoba – plnění předmětu smlouvy	Mgr. Stanislav PRUCEK
Odpovědná osoba – činnosti nad rámec předmětu smlouvy	Mgr. Stanislav PRUCEK
Odpovědná osoba – řešení sporů, reklamací, stížností, finanční otázky	Mgr. Stanislav PRUCEK
Adresa sídla Objednavatele:	Komenského 677, 784 01 Litovel
Telefon.:	585 341 547
Fax:	--
GSM:	603 713 470
E-mail:	prucek.s@centrum.cz , (prucek@soslitovel.cz)

Kontaktní údaje Dodavatele:	
Statutární orgán	Ing. Ladislav FANTA
Odpovědná osoba – plnění předmětu smlouvy	Ing. Ladislav FANTA, Robert Král
Odpovědná osoba - činnosti nad rámec předmětu smlouvy	Ing. Ladislav FANTA, Robert Král
Odpovědná osoba – řešení sporů, reklamací, stížností, finanční otázky	Ing. Ladislav FANTA
Adresa:	U Morávky 201/5, Olomouc
1 Web	
2 E-mail	fadoma@fadoma.cz , kral@fadoma.cz
3 Telefonní linka / fax	585224510 / 585224509
4 GSM	

Informace pro vyplnění požadavku	
5 Název zákazníka	XXXXXXXXX
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)
 - faxem (3)
 - telefonicky (3), popř. (4)

Příloha č. 3

Smlouvy o externí správě informačních technologiích organizace BIKOS CZ s.r.o.

Zálohování a archivace dat

Zálohování dat u Objednavatele:

- Zálohována budou data firemního informačního systému, elektronické pošty a vybrané složky dokumentů uživatelů. Ostatní bude specifikováno po podpisu smlouvy v průběhu dílčího plnění předmětu smlouvy.

Archivace dat u Objednavatele:

- Objednavatel a Dodavatel se nedohodli na archivaci dat u Objednavatele

Externí zálohování dat:

- Objednavatel a Dodavatel se nedohodli na externím zálohování dat

Externí archivace dat:

- Objednavatel a Dodavatel se nedohodli na externí archivaci dat

Příloha č. 2

Smlouvy o externí správě informačních technologií organizace Střední odborná škola Litovel.

Záložní sklad, sklad spotřebního materiálu

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

- Objednavatel a Dodavatel se nedohodli na zřízení záložního skladu

Specifikace skladu spotřebního materiálu a využití předmětů v něm uložených:

- Objednavatel a Dodavatel se nedohodli na zřízení skladu spotřebního materiálu

Příloha č. 1

Smlouvy o externí správě informačních technologií organizace Střední odborná škola Litovel.

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 Objednavatel 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 Objednavatel se nedohodli na žádných činnostech, které by měly být uvedeny v tomto odstavci.

zastaralého a nevyhovujícího hardware, nákup potřebných licencí, apod.)

- Dodavatel nezodpovídá za úplnost licenčního pokrytí SW vybavení Objednavatele

13.6. 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 Litovli dne 1. Zář 2016



za Objednavatele



za Dodavatele

STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA
LITOVEL, Komenského 677
764 01 Litovel (?)

Fadoma data spol. s r.o.
772 00 Olomouc, U Morávky
e-mail: fadoma@fadoma.cz
Tel./fax: 585 224 510-09
DIČ: CZ45194416



- automatickou kontrolu zálohovacích procesů a přeposílání jejich výsledků na příslušné pracoviště Dodavatele,
- webhostingové a e-mailové služby,
- výjezdy na pracoviště Objednavatele v rámci města Litovel až do počtu uvedeného v Příloze č. 5 této smlouvy.
- výjezdy na pracoviště Objednavatele mimo město Olomouc 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 Objednavatele, změnou počtu serverů, pracovních stanic, periférií, atd.

8.4. Výběrová složka zahrnuje:

- nadstandardní činnosti, které nejsou součástí paušální složky, ale po vzájemné dohodě mezi Objednavatelem 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 Objednavatelem 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 21 dnů ode dne doručení.

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 30 dnů ode dne doručení.

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 21 dnů ode dne doručení.

9.4. Smluvní pokuta

- V případě opožděné úhrady faktur Objednavatelem činí smluvní pokuta 0,05 % 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 Objednavatele,
- sídlo a všechny organizační složky třetích stran.

11. Zachování tajemství

11.1. Citlivé informace

- Objednavatel i Dodavatel se dohodli, že budou respektovat svá profesní tajemství a ostatní citlivé in-

formace 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 takové informace, které byly některou ze smluvních stran takto jednoznačně označeny.

11.2. Oprávnění pracovníci Dodavatele a Objednavatele

- Dodavatel i Objednavatel se zavazují, že s citlivými daty druhé strany budou pracovat pouze pracovníci vázaní 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 vyzrazení citlivých informací činí Kč 50 000,- 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 Objednavatele
- Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé neodbornými zásahy do IT ze strany pracovníků Objednavatele nebo za zásahy provedené bez předchozího souhlasu Dodavatele
- Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé vyzrazením přístupových jmen a hesel ze strany pracovníků Objednavatele

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Platnost smlouvy

- Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dne 01.9.2016, je uzavřena na dobu určitou do 1.9.2016 a jakékoliv dodatky či změny je nutno provádět výhradně písemnou formou.

13.2. Pozastavení platnosti smlouvy

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

13.3. Zánik smlouvy

- Smlouva zaniká 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 90 dnů 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 Objednavatele realizována doporučení jak organizačního tak i investičního charakteru (ochrana přístupových jmen a hesel, přístup neoprávněných osob, náhrada

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

- 5.1. Řešení organizačních otázek, smluvních vztahů, reklamací, sporů a finančních otázek, objednávký 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 Objednavatele 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 Dodavatele 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 Objednavatele

- 6.1. Objednavatel 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. Objednavatel 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 Objednavatele, který potvrdí pracovní protokol a zabezpečit 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 Objednavatele 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 Objednavatele 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 Objednavatele 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 Objednavatele je pracovník Dodavatele povinen vyhledat oprávněného pracovníka Objednavatele a nechat si potvrdit pracovní protokol před svým odchodem z pracoviště Objednavatele; činnosti uvedené na protokolech nepotvrzených vinou pracovníka Dodavatele bude nutno samostatně objasnit při měsíční fakturaci,
 - zachovávat obchodní tajemství Objednavatele,
 - upozornit Objednavatele na všechny zjištěné skutečnosti, které mohou být zdrojem problémů při provozu IT.

8. Cena

Objednavatel 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 - připravenosti, 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,
- zabezpečení 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 Objednavatele, změnou počtu serverů, pracovních stanic, periférií, 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 Objednavatele,
- výše znalostní složky může být po dohodě změněna zejména se změnou použitých HW nebo SW technologií, změnou počtu poboček Objednavatele, změnou počtu serverů, pracovních stanic, periférií, 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,

č. SMLOUVY 02/2016

SMLOUVA O EXTERNÍ SPRÁVĚ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ ORGANIZACE STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA LITOVEL.

1. Smluvní strany

1.1. Dodavatel

Dodavatel:	Fadoma data spol. s r.o. U Morávky 201/5 772 00 Olomouc
Statutární zástupce:	Ing. Ladislav FANTA, jednatel
IČO/DIČ:	45194416 / CZ45194416
Zápis v OR:	Krajský soud Ostrava, oddíl C, vložka 3046
Bankovní spojení:	1122744811/5500
Telefon:	585224510
Telefon/Fax:	585224509
E-mail:	fadoma@fadoma.cz

1.2. Objednavatel

Objednavatel:	STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA LITOVEL Komenského 677 784 01 Litovel
Statutární zástupce:	Mgr. Pavel SKÁCEL, ředitel
Kontaktní osoba:	Mgr. Stanislav PRUCEK
IČO/DIČ:	00848875 / CZ00848875
Bankovní spojení:	41133811/0100
Telefon:	585341547
Fax:	--
E-mail:	skacel@soslitovel.cz

2. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy jsou veškeré činnosti vedoucí k zabezpečení rozvoje a provozu informačních a komunikačních technologií (IT) v organizaci Objednavatele (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 Objednavatel 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 Objednavatele, které jsou majetkem těchto třetích stran
- Podpora HW a SW třetích stran instalovaných u Objednavatele, které jsou majetkem Objednavatele, ale

byly instalovány bez předchozího souhlasu Dodavatele

- Další činnosti, na nichž se Dodavatel a Objednavatel 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 subdodavateli, jednání s managementem Objednavatele, 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, periférií, 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 Objednavatele, 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 Objednavatele, 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 Objednavatele. 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 Objednavatele 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 Objednavatele
- 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 Objednavatele

- 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 Objednavatele

- Zahrnuje vytvoření a realizaci zálohovacích mechanismů na pracovišti Objednavatele, 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 medium 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 Objednavatele 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 Objednavateli 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 Objednavatele 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 Objednavatele

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

4.2. Služba HotLine

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

4.3. Služba Dálková správa

- Vzdálený přístup Dodavatele do systému Objednavatele 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 Objednavatele. Třetími stranami mohou být např. poskytovatelé datových linek, dodavatelé informačních systémů a jiného aplikačního SW, dceřiné společnosti, obchodní partneri a jiné subjekty, které jakýmkoliv způsobem souvisejí s informačními systémy Objednavatele.