

č. SMJ0280

servisní smlouva o poskytování služeb technické podpory, údržby a zajištění provozu datové sítě IMS**Č: SMJ0280**

I.

SMLUVNÍ STRANY**I. 1 COMP NET SYSTEMS s.r.o.**

Podhorská 7, 466 01 Jablonec nad Nisou

IČO: 63144379

DIČ: CZ63144379

Bankovní spojení:

Č. účtu:

Kód banky:

Oprávněný zástupce :

Zapsán v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v odd. C, vl. 9052.

ze strany jedné (dále jen „**Poskytovatel**“)

a

I. 2 Institut pro místní správu Praha

Státní příspěvková organizace

Dlážděná 6, 110 00 Praha 1

IČO: 70890293

DIČ: CZ70890293

Bankovní spojení:

Č. účtu:

Oprávněný zástupce :

Zřízená:

ze strany druhé (dále jen „**Objednatel**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku

tuto

Servisní smlouvu o poskytování služeb technické podpory, údržby a zajištění provozu datové sítě IMS

(dále jen „Smlouvu“)

s tím, že tento závazkový vztah se ve smyslu § 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku (dále jen „ObchZ“) řídí tímto zákonem a v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 ObchZ a dále s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona (dále jen AZ), ve znění pozdějších předpisů.

č. SMJ0280

II.**PŘEDMĚT PLNĚNÍ**

II. 1 Předmětem plnění této Smlouvy je poskytování služeb **údržby, zajištění provozu datové sítě, informačních systémů a stálé technické podpory** včetně HW způsobem a rozsahem, stanoveným v přílohách č. 1 až č. 4, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

III.**MÍSTO PLNĚNÍ**

III. 1 Místem plnění je dle povahy poskytovaného plnění Praha, Dlážděná 4 a 6, Vzdělávací středisko Institutu pro místní správu Praha v Benešově nebo místo instalace programového vybavení popřípadě hostingové umístění serverů, které je předmětem poskytovaných služeb.

III. 2 Práce na předmětu plnění dle odst. II. 1 mohou probíhat v sídle poskytovatele nebo vzdáleně pomocí vzdáleného přístupu, pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.

IV.**ČAS A ZPŮSOB PLNĚNÍ**

IV. 1 Předmět plnění této smlouvy se zahajuje dnem nabytím účinnosti této smlouvy v místě plnění

IV. 2 Plnění je standardně poskytováno v pracovních dnech v pracovní době 7:00–18:00 hod.. Pracovní hodinou se rozumí časový interval v délce trvání 60 min. Plnění v době mimo 7:00-18:00 je považováno za plnění v mimo pracovní době, nad rámec paušální smlouvy dle čl. V. 2. Pokyny k poskytování služeb Poskytovatelem, které musí být v souladu s touto smlouvou, mohou zadávat pouze oprávněné osoby Objednatele, kterými se stanovují:

- a)
b)
c)



- d) v souvislosti s údržbou a rozvojem SW produktů, může být určena i jiná osoba, která má SW produkt ve věcné gesci (EZOP, ELEV, WEB, SVS, Spisová služba apod.) za účelem komunikace s programátorem. Určení oprávněné osoby je v gesci vedoucího IT.

V případě nevhodného nebo neúčelného pokynu od oprávněné osoby je Poskytovatel povinen Objednatele na toto upozornit. V případě zadání nevhodného pokynu, na který Poskytovatel Objednatele upozorní, není Poskytovatel jeho neprovedením v prodlení s plněním smlouvy a jeho nárok na zaplacení paušální odměny tím není dotčen.

V.**CENOVÁ UJEDNÁNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

V. 1 Obě strany se dohodly, že za poskytnutý předmět plnění zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální měsíční částku nebo cenu za jednotku danou součtem částek uvedených v přílohách č.1 až č.4 této smlouvy bez DPH, a částkou DPH, která bude účtována v platné zákonné výši.

V. 2 Hodinová sazba nad rámec plnění podle čl. II, které není uvedeno v Příloze č. 1 až č. 4 této smlouvy a mimo pracovní dobu je dána ceníkem poskytovatele. Ceník je součástí této smlouvy.

V. 3 Poskytovatel má právo navrhnout uživateli jednání o úpravách ceníku v odpovídajícím poměru výše roční inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za uplynulý kalendářní rok. Ceník je platný pro dané období teprve po souhlasu poskytovatele a objednavatele. Objednatel a Poskytovatel mají rovněž právo navrhnout jednání o úpravách ceníku v souladu s pohyby cen na trhu, vývojem konkurenčního prostředí a vývojem smluvních podmínek.

V. 4 Objednatel bude hradit Poskytovateli cenu plnění dle odst. V. 1 na základě měsíčních faktur – daňových dokladů, které budou vystaveny Poskytovatelem vždy do desátého dne každého kalendářního měsíce, a to za plnění, které bylo uskutečněno v minulém kalendářním měsíci. Splatnost faktury je stanovena na 14 kalendářních dnů od prokazatelného doručení faktury. Splatností faktury se rozumí datum odeslání finanční částky z účtu objednavatele. Úhradu faktury provede Objednatel bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedeném na faktuře - daňovém dokladu.



č. SMJ0280

V. 5 Fakturu dle odst. V. 2 je Poskytovatel oprávněn vystavit po té, co bylo oběma stranami akceptováno provedení požadovaných služeb objednatelem. Za stranu objednatele, provedení a kvalitu služeb garantuje a stvrzuje pouze oprávněná osoba.

V. 6 Splatnost faktury dle V. 2 se sjednává na 14 kalendářních dnů od prokazatelného doručení faktury Objednateli. Splatností faktury se rozumí datum odeslání finanční částky z účtu objednatele. Úhradu faktury provede Objednatel bankovním převodem na účet Poskytovatele, uvedeném na faktuře - daňovém dokladu. K ceně bude účtováno DPH v zákonné výši. V případě změn daňových předpisů bude DPH účtována v zákonné výši platné ke dni fakturace.

V. 7 Faktura Poskytovatele musí mít náležitosti daňového dokladu v souladu s § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a bude zasílána na adresu sídla Objednatele.

VI.

POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

VI. 1 Obě smluvní strany se zavazují ke vzájemné součinnosti za účelem dosažení předmětu Smlouvy uvedeného v čl. II.

VI. 2 Obě smluvní strany se zavazují neprodleně vzájemně informovat o všech skutečnostech, které mohou být podstatné pro plnění podle této Smlouvy.

VI. 3 Obě smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými zaměstnanci jedné smluvní strany přijdou do styku u druhé smluvní strany, při plnění závazků a práv vyplývajících z této Smlouvy.

VI. 4 Obě smluvní strany se zavazují zajistit aktivní spolupráci svých oprávněných osob při plnění této Smlouvy a jejich případných písemných dodatků.

VI. 5 Povinnosti Poskytovatele:

- a) Poskytovat služby v rozsahu a v termínech, za podmínek stanovených touto Smlouvou a dodatky.
- b) Prováděné práce v sídle Objednatele uskutečňovat ve sjednané pracovní době Objednatele dle čl. IV. 2 této smlouvy, nebo práce dle V. 2 v mimo pracovní dobu, pokud se smluvní strany nedohodnou pro jednotlivé případy jinak.
- c) Do deseti dnů od podpisu Smlouvy určit dva své zástupce jako oprávněné osoby pro provozní a technické záležitosti plnění Smlouvy, a v případě změny o tomto neprodleně informovat oprávněné osoby Objednatele.
- d) V případě vzdáleného přístupu respektovat a naplňovat veškerá bezpečnostní opatření plynoucí z bezpečnostní politiky Objednatele a pravidla určená a stanovená ze strany Objednatele, se kterými Objednatel prokazatelně Poskytovatele seznámil.
- e) Okolnosti vylučující odpovědnost pro účely bodu VI. 5. tvoří skutečnosti, které nejsou Poskytovatelem ovlivnitelné a nelze jim předcházet (např. zásah vyšší moci, kterou se rozumí zejména potopa, povodeň, požár, vichřice, válečný stav, stávky, teroristický útok, havárie, výpadky veřejných telekomunikačních sítí apod.), a dále provádění úkonů nezbytných pro zajištění chodu informačních systémů a síťové infrastruktury IMS (údržba nebo výměna HW, aktualizace SW apod., to znamená stav, když nejsou informační systémy dostupné uživatelům po nezbytně nutnou dobu).
- f) Poskytovatel aktivně monitoruje stav informační infrastruktury IMS a to jak síťových spojení, tak prostředků. Odpovídá za bezpečnostní nastavení síťových prvků. V případě bezpečnostního narušení, výpadku nebo anomálií, činí taková opatření, aby minimalizoval ztráty, a uskutečňuje samostatně kroky k nápravě. O všech těchto skutečnostech neprodleně informuje oprávněné osoby objednavatele.
- g) V součinnosti s objednavatelem, fyzicky realizuje zálohování a monitoring kritických dat, databází a úložišť. Odpovídá za kvalitu a funkčnost provedených záloh pro případ jejich použití pro obnovu IS a jiných dat.
- h) Zajistit ochranu osobních údajů, se kterými Poskytovatel přijde do styku, při vývoji a správě softwarových produktů (EZOP, ELEV, eSS, SVS a WEB), kterých je zároveň dodavatelem a má k těmto IS vzdálený přístup. Poskytovatel si je vědom, že získané informace z IS objednavatele obsahují osobní údaje podléhající ochraně dle zákona č. 101/2000 Sb. Poskytovatel se zavazuje, že učiní veškerá potřebná opatření, aby v souvislosti s jeho činností nedošlo k neoprávněným přenosům, úniku, zveřejnění, nahodilému přístupu, umožnění přístupu třetí straně, ztrátě, zničení nebo k jinému neoprávněnému zpracování osobních údajů. Poskytovatel do 14 od podpisu této smlouvy, písemně sdělí technicko-organizační opatření, která provedl na své straně k zajištění ochrany osobních údajů,

č. SM.J0280

se kterými přijde do styku při předmětu plnění v souladu se zákonem 101/2000 Sb a souvisejících právních předpisů.

VI. 6 Povinnosti Objednatele:

- a) Provádět platby v termínech a výši určených touto Smlouvou.
- b) Poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění předmětu Smlouvy, zejména oznámit závady a potřeby provedení zásahu nebo úpravy IS/ICT bez zbytečného prodloužení. Činit opatření pro umožnění zásahu a pro minimalizaci hrozících škod. Zajistit oprávněným osobám Poskytovatele přístup na místo instalace nebo umístění IS/ICT v rozsahu, který je v těchto případech obvyklý. Umožnit oprávněným osobám Poskytovatele přístup ke všem dalším prostředkům, které ovlivňují funkci IS/ICT.
- c) Činit opatření k zabezpečení počítačových dat souvisejících s předmětem plnění dle této Smlouvy, před ztrátou nebo poškozením. Zejména v součinnosti s poskytovatelem pravidelným zálohováním a aktualizací uživatelských přístupů do datové infrastruktury IMS.
- d) Přijmout veškerá opatření pro ochranu zdraví a bezpečnosti pracovníků Poskytovatele pohybujících se v prostorách organizace Objednatele.
- e) Umožnit Poskytovateli vzdálený přístup za použití síťových infrastruktur k IS/ICT, souvisejícím datům a prostředkům, které jsou předmětem této Smlouvy, za dodržení bezpečnostních pravidel. Zejména VI. 3, VI. 5 písm. h) a VIII
- f) Respektovat pokyny a doporučení Poskytovatele, které byly Poskytovatelem vydány za účelem zvýšení provozní bezpečnosti a spolehlivosti IS/ICT, jež je předmětem této Smlouvy.

VII.

ZÁRUKY A SLUŽBY

VII. 1 Způsob a podmínky, za kterých se služby poskytují, podrobná specifikace jejich uplatnění na jednotlivé IS/ICT jsou uvedeny v přílohách této Smlouvy.

VII. 2 Poskytovatel poskytuje záruku za poskytnuté služby v délce 3 měsíců od poskytnutí služby. Pro vyloučení všech pochybností se smluvní strany dohodly na tom, že pokud Objednatel uplatní reklamaci jakékoliv poskytnuté služby Poskytovatelem, má Objednatel nárok na poskytnutí bezplatného náhradního plnění reklamované služby v záruční době, a to i formou kompenzace vadného plnění Poskytovatele, která kryje veškeré nároky Objednatele z vad plnění Poskytovatele.

VIII.

OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ A DŮVERNÉ INFORMACE

VIII. 1 Veškeré skutečnosti obchodní a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou veřejně přístupné a se kterými smluvní strany při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou přijdou do styku, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle §271 ObchZ. a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými.

VIII. 2 Smluvní strany se zavazují zajistit technicky i organizačně důvěrnost obchodních a provozních údajů, se kterými přijdou při plnění této Smlouvy do styku. Smluvní strany přijmou přiměřená technická a organizační opatření zamezující neautorizovanému přístupu k informacím. V případě, že dojde k pokusu o neautorizovaný přístup k informacím, bude strana, na jejíž straně k pokusu došlo, informovat stranu druhou a zároveň přijme dodatečná a dostatečná opatření k zamezení tohoto.

VIII. 3 Povinnosti stanovené v tomto článku se nevztahují na informace, které:

- a) Byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení.
- b) Jsou všeobecně známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran.
- c) Jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona.

VIII. 4 Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku VIII. trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.



č. SMJ0280

IX.**ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

IX. 1 Objednatel má právo jednostranně písemně odstoupit od Smlouvy po předchozím písemném oznámení doručeném Poskytovateli pokud:

- a) Poskytovatel ohlásí úpadek nebo mu úpadek hrozí a hrozba nepomine do šedesáti dnů od zahájení řízení, nebo žádá o ustavení správce nebo likvidátora, nebo učiní všeobecný příděl ve prospěch svých věřitelů.
- b) Došlo ze strany Poskytovatele k porušení některého z ustanovení Smlouvy, které pokud je napravitelné, nebylo napraveno do třiceti pracovních dnů od doručení písemného upozornění Poskytovateli Objednatelem, a ustanovení uvedených v VIII. 3 písmeno a) – c).

IX. 2 Poskytovatel má právo jednostranně písemně odstoupit od Smlouvy po písemném oznámení doručeném Objednateli, pokud:

- a) Objednatel nezaplatí cenu za plnění dle čl. VI. a) do třiceti dnů po písemném upozornění Poskytovatele, že příslušná faktura je splatná.
- b) Došlo ze strany Objednatele k porušení některého z ustanovení Smlouvy, které pokud je napravitelné, nebylo napraveno do třiceti pracovních dnů od doručení písemného upozornění Objednateli Poskytovatelem.

IX. 3 Po písemném oznámení o odstoupení od Smlouvy dle čl. IX odst. 1. a 2. smlouvy bude poskytováno plnění uvedené v čl. II. K datu ukončení poskytování plnění nezprošťuje Objednatele povinnosti uhradit všechny pohledávky Poskytovatele vůči Objednateli, které vznikly před odstoupením, a nezprošťuje poskytovatele dokončit rozpracované činnosti podle předmětu plnění a neomezuje žádnou stranu v použití nápravy, která je stanovena zákonem nebo touto smlouvou. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu vzájemně vyrovnat své závazky a pohledávky, a to včetně vrácení předem zaplacené úhrady za plnění, na kterou jim již nevzniká nárok.

IX. 4 V případě ukončení smluvního vztahu dle této smlouvy, se veškerá autorská práva řídí dle platných smluv o dílo k jednotlivým dodaným SW produktům (např.: EZOP, ELEV, WEB, SVS, eSS).“

X.**SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE**

X. 1 Objednatel v případě prodlení se zaplacením faktur vystavených Poskytovatelem dle čl. V. zaplatí Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % dlužné částky za každý započatý den prodlení.

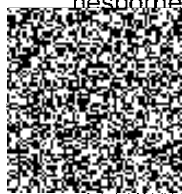
X. 2 Poskytovatel v případě promeškání lhůty odst. VI.5. zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z paušální částky stanovené v odst. V.1 za každou započatou hodinu promeškání.

X. 3 Právo na vymáhání smluvní pokuty nebo úroků z prodlení nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na jejich vymáhání od druhé strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva vůbec, pokud bude právo uplatněno v promlčecí době.

XI.**PRÁVNÍ NÁSTUPCI A NABYVATELÉ PRÁV**

Veškeré dohody, závazky a podmínky uvedené v této smlouvě se vztahují na právní nástupce a právoplatné nabyvatele práv stran smlouvy a jsou pro ně závazné. Pokud kdykoliv během doby trvání smlouvy převezme závazky objednatel více než jedna osoba, tyto osoby převezmou závazky vyplývající z této smlouvy společně a nerozdílně. Bez ohledu na cokoli, co je uvedeno v této smlouvě, nesmí objednatel postoupit svá práva ani převést své závazky vyplývající z této smlouvy bez souhlasu poskytovatele. Poskytovatel na žádost objednatel poskytně přiměřenou součinnost v souvislosti s takovým postoupením nebo převodem, a zejména podepíše takové dokumenty potvrzující souhlas poskytovatele, jaké bude objednatel požadovat.

Objednatel není oprávněn v případě realizace jakéhokoliv převodu, postoupení nebo jiného zcizení práv a povinností z této smlouvy nebo pokud dojde z jakéhokoliv jiného právního důvodu ke změně smluvní strany na straně objednatel, ukončit tuto smlouvu ani vypovědět ani odstoupit od smlouvy. Strany považují za nesporné, že ani jedna ze stran není oprávněna vypovědět tuto smlouvu či od smlouvy odstoupit z důvodu splnění, rozdělení nebo změny právní formy objednatel nebo poskytovatel.



XII.**ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

XII. 1 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran s účinností od 1.1. 2011

XII. 2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2015

XII. 3 Smlouva se po uplynutí sjednané doby plnění mění na smlouvu sjednanou na dobu neurčitou. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran po uplynutí sjednané doby dle odst. XI. 2. Po uplynutí sjednané doby lze Smlouvu ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran bez udání důvodu. Výpovědní doba činí šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

XII. 4 Veškeré změny a doplňky týkající se Smlouvy budou provedeny formou písemných, pořadově číslovaných dodatků nebo příloh, které musí být podepsány zástupci smluvních stran oprávněnými k podpisu Smlouvy.

XII. 5 Smluvní strany se zavazují, že případné spory, které mezi nimi vzniknou při realizaci této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešit přednostně vzájemným jednáním. Jakýkoliv spor z této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, pokud se jej nepodaří vyřešit smírnou cestou, bude řešen v pravomoci obecných soudů.

XII. 6 Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které bude mít stejný cíl a smysl, je-li to třeba.

XII. 7 V případě odlišné úpravy této Smlouvy a jejich dodatků platí dohoda, že platnou je úprava později sjednaná smluvním dodatkem.

XII. 8 Ostatní práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.

XII. 9 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je výrazem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, jakož i to, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by její uzavření vylučovaly.

XII. 10 Smluvní strany se zavazují, že bez zbytečného odkladu sdělí druhé smluvní straně všechny změny v údajích uvedených v této Smlouvě, jakož i další případné změny, které by mohly mít vliv na plnění této Smlouvy.

XII. 11 Tato Smlouva, stejně jako její přílohy je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž Objednavatel obdrží dva výtisky a Poskytovatel jeden.

XII. 12 Dojde-li v průběhu smluvního vztahu k zániku některé ze smluvních stran, popřípadě k přeměně této strany v jiný právní subjekt, přechází práva a povinnosti vycházející z této Smlouvy na likvidátora, případně na takto nově vzniklý právní subjekt.

XII. 13 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č.1, č.2, č.3 a č.4 (ceník)

Za Poskytovatele

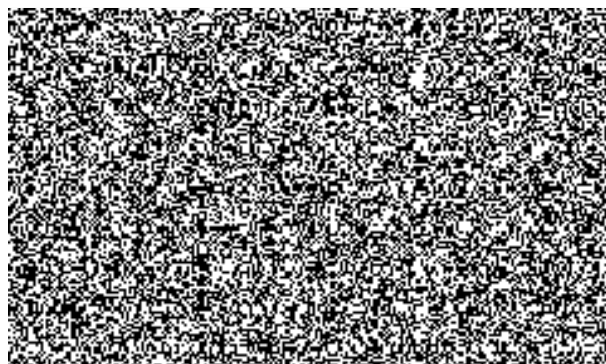
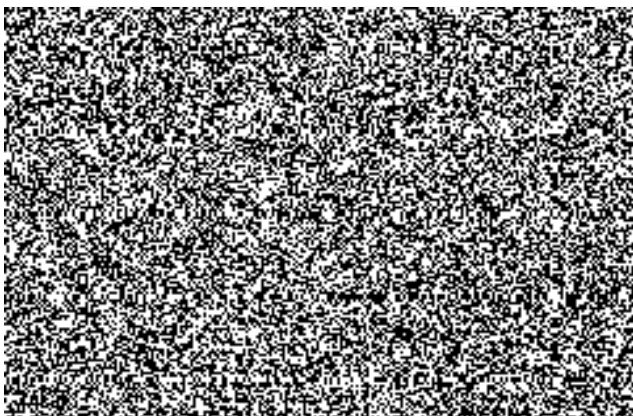
Za Objednatele

31-12-2010

28-12-2010

V Praze dne

V Praze dne



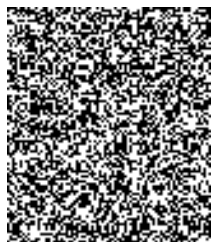
Příloha č.1 ke smlouvě číslo SMJ0280

Specifikace poskytování služeb technické podpory, údržby a zajištění provozu pro servery a specifikovaný HW Objednatele

I.

Podpora a údržba se týká jmenovitě těchto serverů, diskového pole a páskové knihovny:

Název	Lokalita	Operační systém	Využívané služby
Server (ASAR)	Benešov	Microsoft Windows 2003 SP2 EN server	řadič domény učebna
Server (SUTECH)	Benešov	Microsoft Windows 2003 SP2 CZ server	řadič domény učebna
Server (SERVER)	Benešov	Mandrake Linux 10.0	router, DNS, DHCP, Samba – Food atd., Apache2
CCTV	Benešov	Microsoft Windows XP Embedded	Záznam obrazu z kamer CCTV
Server (ESX1)	Praha	VMware ESX Server	Virtualizace
Server (ESX2)	Praha	VMware ESX Server	Virtualizace
Server (CB)	Praha	Microsoft Windows 2003 SP2 EN server	vCenter, zálohování Networker, EMC dohled pole
Server (GILDOR)	Praha	Microsoft Windows 2003 SP2 EN server	řadič domény, Exchange 2003
Server (APP)	Praha	Microsoft Windows 2008 SP2 EN server	Aplikační server
Server (FILE)	Praha	Microsoft Windows 2008 SP2 EN server	File server, řadič domény
Server (AUDIT)	Praha	Microsoft Windows 2008 SP2 EN server	Aplikační server pro aplikaci AuditPro
Server (BENAD)	Benešov	Microsoft Windows 2008 R2 EN server	řadič domény
EMC Clariion CX - 4-120 + Connectrix DS-300B	Praha	EMC	Centrální diskové pole
Pásková knihovna DELL	Praha	Zálohovací SW NetWorker 7.5.1	Zálohování virtuálních serverů v lokalitě Praha



II.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci služeb **technické podpory, údržby a zajištění provozu** bude Objednateli poskytovat následující plnění:

- a) Provoz služby „**Service Desk**“ dle bodu V. ve formě jednotného kontaktního místa pro nahlašování závad, technických problémů a změnových požadavků oprávněnými osobami objednatele.
- b) Dodávka služby „**Odborné poradenství**“ prostřednictvím hot-line, jež je nedílnou součástí „Service Desk“ a prostřednictvím konzultací poskytovaných v místě plnění Objednatele.
- c) Dodávka služby „**Proaktivní zajištění provozu**“ obsahující preventivní prohlídky ICT dle této přílohy v místě instalace a vzdáleného dohledu v potřebném rozsahu.
- d) Zajištění služby „**Garantované řešení neshod a vad systému**“ zahrnující závazek Poskytovatele odstraňovat neshody a vady v časech a termínech dle závažnosti poruchy za podmínek uvedených v této příloze pod bodem IV.

III.

Obě strany se dohodly, že za poskytnutá plnění podle bodu II. písm. a) až c) této přílohy zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální měsíční částku ve výši 25.000,- Kč (slovy: dvacetpět tisíc korun českých) bez DPH, která bude účtována v zákonné výši.

Hodinová sazba za plnění podle odst. II písm. d) této přílohy, je dána ceníkem Poskytovatele, který je součástí smlouvy jako příloha č.4

IV.

Garantované řešení neshod a vad systému:

Služba se poskytuje v pracovních dnech 7:00 – 18:00 hod, prostřednictvím Service Desku.

Předmětem služby je řešení vad podporovaného systému v provozním prostředí s garantovanou dobou zahájení řešení a maximální dobou řešení na straně Poskytovatele.

Cílem služby je co nejrychlejší obnovení provozu systému a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů.

Kategorizace vad, tedy nalezení priority řešení, probíhá na základě dopadu a naléhavosti konkrétní vady takto:

Dopad je určen tím jaká oblast systému a následně jaká funkce či činnost uživatele je vadou/problémem zasažena.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně dopadu:

- **Kritický dopad** – vadou je ohrožen provoz a zároveň základní předmět činnosti uživatele. Vada tedy způsobuje ve svých důsledcích uživateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje předmět činnosti uživatele.
- **Závažný dopad** – vada způsobuje, že podporovaný systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz uživatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
- **Malý dopad** - funkčnost podporovaného systému je ve svých funkcích vadou degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz uživatele či je vadou zasažena z pohledu uživatele nepříliš významná část funkcionality IS.

Naléhavost je určena oprávněnou osobou objednatele a Poskytovatel ji akceptuje. Pro obdobné typy vad se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase a místě výrazně lišit.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně naléhavosti:

- **Urgentní** - závažná vada, která zásadně ovlivňuje klíčovou funkci. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných složek.
- **Normální** – naléhavost řešení projevů vady a jejího odstranění je z pohledu uživatele standardní



- **Nízká** – naléhavost řešení projevů vady a jejího odstranění je z pohledu uživatele nízká.

Na základě úrovně a naléhavosti se vady člení na tři kategorie A, B, C (řazeno od nejvíce urgentní a kritické kategorie) dle následující tabulky takto:

Naléhavost / dopad	Kritický	Závažný	Malý
Urgentní	A	B	C
Normální	B	B	C
Nízká	C	C	C

Do doby řešení se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost s objednatelem a doba, po kterou byly práce se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeny. Dále se nezapočítává doba potřebná pro opravu HW ze strany výrobce, případně třetích stran. Tyto reakční doby jsou dány smluvním vztahem s výrobcem HW a Objednatele, případně dokoupením podpory k jednotlivým částem HW vybavení Objednatelem. V případě, že se nefunkční HW problém nepodaří vyřešit v stanovené reakční době, zavazuje se Poskytovatel zapůjčit objednateli ekvivalentní zařízení po dobu opravy, a to po vzájemné dohodě.

V průběhu řešení / odstraňování neshody či vady je Poskytovatel oprávněn požádat objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a poskytnutí nezbytné součinnosti.

Neshoda či vada je považována za odstraněnou / vyřešenou odstraněním nalezené vady či jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-around = W/A) objednateli, který ověří plnou funkčnost.

Termíny plnění garantované řešení neshod a vad systému:

Poskytovatel se zavazuje řešit závady v co nejkratší možné době, avšak maximálně dle následující kategorizace závad:

- Pro vadu kategorie A se stanovuje maximální doba odezvy na 2 pracovní hodiny a maximální doba vyřešení závady na 20 pracovních hodin.
- Pro vadu kategorie B se stanovuje maximální doba odezvy na 6 pracovních hodin a maximální doba vyřešení závady na 32 pracovních hodin.
- Pro vadu kategorie C se stanovuje maximální doba odezvy na 16 pracovních hodin a maximální doba vyřešení závady na 15 pracovních dní.

V.

Service Desk:

Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SpOC – Single Point of Contact) pro oprávněné osoby objednatele. Veškeré servisní požadavky a veškeré požadavky uplatněné v rámci řízení změn týkající se konkrétních poskytovaných služeb probíhají prostřednictvím Service Desku společnosti CNS.

Součástí služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- Helpdesk (kontaktní údaje budou poskytnuty pověřeným pracovníkům po podpisu smlouvy)
- Telefon:
 - telefonní kontakt na Service Desk Poskytovatele,
 - eskalační telefonní kontakt.



- Elektronická pošta – adresa elektronické pošty.

Součástí služby Service Desk je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých servisních požadavků (dle jejich typu) a služeb, kterých se požadavky týkají.

Součástí základního reportu je počet servisních požadavků za měsíc na daných službách, počet vyřešených a nevyřešených servisních požadavků v daném měsíci pro jednotlivé služby a další statistiky poskytované Poskytovatelem.

Uvedené komunikační kanály mohou využívat všichni oprávnění pracovníci objednatele

Komunikační kanál „Telefon“ Service Desku Poskytovatele se poskytuje v pracovních dnech v pracovní době 7:00–18:00 hod, ostatní kanály uvedené v následující tabulce nepřetržitě.

Kontakty Service Desku:

Telefonní kontakt	
Eskalační telefonní kontakt	
Elektronická pošta	

VI.

Proaktivní zajištění provozu:

Předmětem proaktivního zajištění provozu systému jsou následující typové činnosti:

- Pravidelné preventivní prohlídky podporovaného systému v místě jeho instalace s písemným výstupem zahrnujícím popis stavu systému a případná provozní či jiná doporučení.
- Pravidelná kontrola provozních parametrů podporovaného systému prostřednictvím vzdáleného přístupu v potřebném rozsahu.

Poskytovatel se v takovém případě (vzdálený přístup) zavazuje respektovat a naplňovat veškerá bezpečnostní opatření plynoucí z bezpečnostní politiky objednatele a pravidla určená a stanovená ze strany objednatele.

Poskytovatel zajišťuje následující kvalitativní provozní ukazatele:

- a) Maximální doba výpadku podporovaného systému způsobených vadou kategorie A nesmí být delší než 16 pracovních hodin.
- b) Celková doba výpadků podporovaného systému způsobených vadou kategorie A v jednom roce nesmí přesáhnout 40 pracovních hodin za rok.
- c) Celkový počet výpadku podporovaného systému způsobených vadou kategorie A v jednom roce nesmí přesáhnout 10 výpadků za rok.

VII.

Závěrečná ustanovení

Poskytovatel ručí za bezproblémový chod sítě (LAN, HW a SW) pouze za podmínky, že žádná třetí strana nebude do chodu a konfigurace sítě (LAN, HW a SW) zasahovat a objednatel bude akceptovat doporučení Poskytovatele. Objednavatel se zavazuje konzultovat každý případný nákup nového HW s Poskytovatelem z důvodů bezproblémové funkčnosti v rámci infrastruktury IMS.



Příloha č. 2 ke smlouvě číslo SMJ0280

Specifikace poskytování služeb technické podpory, zajištění provozu a údržby pro IS a SW řešení provozované na serverech Objednatele

I.

Podpora, provoz a údržba se týkají jmenovitě těchto systémů

Název	Lokalita
EZOP II	Praha
Spisová služba (SS)	Praha
ELEV	Hosting Praha
Integrovaný komunikační systém (WEB)	hosting Praha
Slovník veřejné správy (SVS)	hosting Praha

Podpora, provoz a údržba se týkají jmenovitě těchto serverů

Název	Lokalita	Operační systém	Využívané služby
Server (EZOP)	Praha	Debian	Apache, MySQL
Server (SPISOVKA)	Praha	Debian	Apache, MySQL
Server (EZOP-TEST)	Praha	Debian	Apache, MySQL
Server (ELEV) I.	hosting Praha	Debian	Apache, MySQL
Server (ELEV) II.	hosting Praha	Debian	Apache, MySQL

II.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci služeb **technické podpory, zajištění provozu a údržby** bude Objednateli poskytovat následující plnění:

- a) Provoz služby „**Service Desk**“ dle bodu V. ve formě jednotného kontaktního místa pro nahlašování závad, technických problémů a změnových požadavků oprávněnými osobami Objednatele.
- b) Dodávka služby „**Odborné poradenství**“ prostřednictvím hot-line, jež je nedílnou součástí „Service Desk“ a prostřednictvím konzultací poskytovaných v místě plnění Objednatele.
- c) Dodávka služby „**Proaktivní zajištění provozu**“ obsahující preventivní prohlídky ICT dle této přílohy v místě instalace a vzdáleného dohledu v potřebném rozsahu.
- d) Zajištění „**Operativní podpory systémů**“.
- e) Zajištění služby „**Garantované řešení neshod a vad systému**“ zahrnující závazek Poskytovatele odstraňovat neshody a vady v časech a termínech dle závažnosti poruchy za podmínek uvedených v této příloze pod bodem IV.

III.

Obě strany se dohodly, že za poskytnutá plnění podle bodu II. písm. a) až e) této přílohy zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální měsíční částku ve výši 42.000,- Kč (slovy: čtyřicet dva tisíc korun českých) bez DPH, která bude účtována v zákonné výši.

Hodinová sazba za plnění podle odst. II písm. f) této přílohy, je dána ceníkem poskytovatele, který je součástí smlouvy jako příloha č. 4.

IV.

Garantované řešení neshod a vad systému:

Služba se poskytuje v pracovních dnech 7:00 – 18:00 hod, prostřednictvím Service Desku.

Předmětem služby je řešení vad podporovaného systému v provozním prostředí s garantovanou dobou zahájení řešení a maximální dobou řešení na straně Poskytovatele.

Cílem služby je co nejrychlejší obnovení provozu systému a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů.

Kategorizace vad, tedy nalezení priority řešení, probíhá na základě dopadu a naléhavosti konkrétní vady takto:

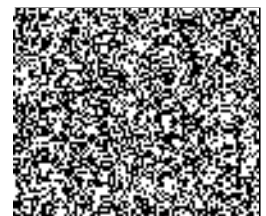
Dopad je určen tím jaká oblast systému a následně jaká funkce či činnost uživatele je vadou/problémem zasažena.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně dopadu:

- **Kritický dopad** – vadou je ohrožen provoz a zároveň základní předmět činnosti uživatele. Vada tedy způsobuje ve svých důsledcích uživateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje předmět činnosti uživatele.
- **Závažný dopad** – vada způsobuje, že podporovaný systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz uživatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
- **Malý dopad** - funkčnost podporovaného systému je ve svých funkcích vadou degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz uživatele či je vadou zasažena z pohledu uživatele nepříliš významná část funkcionality IS.

Naléhavost je určena oprávněnou osobou Objednatele a Poskytovatel ji akceptuje. Pro obdobné typy vad se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase a místě výrazně lišit.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně naléhavosti:



- **Urgentní** - závažná vada, která zásadně ovlivňuje klíčovou funkci. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných složek.
- **Normální** – naléhavost řešení projevů vady a jejího odstranění je z pohledu uživatele standardní.
- **Nízká** – naléhavost řešení projevů vady a jejího odstranění je z pohledu uživatele nízká.

Na základě úrovně a naléhavosti se vady člení na tři kategorie A, B, C (řazeno od nejvíce urgentní a kritické kategorie) dle následující tabulky takto:

Naléhavost / dopad	Kritický	Závažný	Malý
Urgentní	A	B	C
Normální	B	B	C
Nízká	C	C	C

Do doby řešení se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost s Objednatelem a doba, po kterou byly práce se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeny. Dále se nezapočítává doba potřebná pro opravu HW ze strany výrobce, případně třetích stran. Tyto reakční doby jsou dány smluvním vztahem s výrobcem HW a Objednatele, případně dokoupením podpory k jednotlivým částem HW vybavení Objednatelem. V případě, že se nefunkční HW problém nepodaří vyřešit v stanovené reakční době, zavazuje se Poskytovatel zapůjčit Objednateli ekvivalentní zařízení po dobu opravy, a to po vzájemné dohodě.

V průběhu řešení / odstraňování neshody či vady je Poskytovatel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a poskytnutí nezbytné součinnosti.

Neshoda či vada je považována za odstraněnou / vyřešenou odstraněním nalezené vady či jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-around = W/A) Objednateli, který ověří plnou funkčnost.

Termíny plnění garantované řešení neshod a vad systému:

Poskytovatel se zavazuje řešit závady v co nejkratší možné době, avšak maximálně dle následující kategorizace závad:


- Pro vadu kategorie A se stanovuje maximální doba odezvy na 2 pracovní hodiny a maximální doba vyřešení závady na 20 pracovních hodin.
- Pro vadu kategorie B se stanovuje maximální doba odezvy na 6 pracovních hodin a maximální doba vyřešení závady na 32 pracovních hodin.
- Pro vadu kategorie C se stanovuje maximální doba odezvy na 16 pracovních hodin a maximální doba vyřešení závady na 15 pracovních dní.

V.

Service Desk:

Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SpOC – Single Point of Contact) pro oprávněné osoby Objednatele. Veškeré servisní požadavky a veškeré požadavky uplatněné v rámci řízení změn týkající se konkrétních poskytovaných služeb probíhají prostřednictvím Service Desku společnosti CNS.

Součástí služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- Helpdesk -  (přístupové údaje budou poskytnuty pověřeným pracovníkům po podpisu smlouvy)

- Telefon:
 - telefonní kontakt na Service Desk Poskytovatele,
 - eskalační telefonní kontakt.
- Elektronická pošta – adresa elektronické pošty.

Součástí služby Service Desk je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých servisních požadavků (dle jejich typu) a služeb, kterých se požadavky týkají.

Součástí základního reportu je počet servisních požadavků za měsíc na daných službách, počet vyřešených a nevyřešených servisních požadavků v daném měsíci pro jednotlivé služby a další statistiky poskytované Poskytovatelem.

Uvedené komunikační kanály mohou využívat všichni oprávnění pracovníci Objednatele

Komunikační kanál „Telefon“ Service Desku Poskytovatele se poskytuje v pracovních dnech v pracovní době 7:00–18:00 hod, ostatní kanály uvedené v následující tabulce nepřetržitě.

Kontakty Service Desku:



VI.

Proaktivní zajištění provozu:

Předmětem proaktivního zajištění provozu systému jsou následující typové činnosti:

- Pravidelné preventivní prohlídky podporovaného systému v místě jeho instalace s písemným výstupem zahrnujícím popis stavu systému a případná provozní či jiná doporučení.
- Pravidelná kontrola provozních parametrů podporovaného systému prostřednictvím vzdáleného přístupu v potřebném rozsahu.

Poskytovatel se v takovém případě (vzdálený přístup) zavazuje respektovat a naplňovat veškerá bezpečnostní opatření plynoucí z bezpečnostní politiky Objednatele a pravidla určená a stanovená ze strany Objednatele.

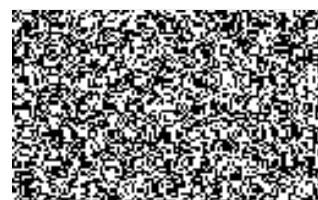
Poskytovatel zajišťuje následující kvalitativní provozní ukazatele:

- a) Maximální doba výpadku podporovaného systému způsobených vadou kategorie A nesmí být delší než 16 pracovních hodin.
- b) Celková doba výpadků podporovaného systému způsobených vadou kategorie A v jednom roce nesmí přesáhnout 40 pracovních hodin za rok.
- c) Celkový počet výpadku podporovaného systému způsobených vadou kategorie A v jednom roce nesmí přesáhnout 10 výpadků za rok.

VII.

Operativní podpora systémů

Předmětem operativní podpory systémů je řešení požadavků na programové úpravy vyjmenovaných systémů nezásadní povahy zejména za účelem aktualizace běžných operativních procedur. Objednatel může čerpat na operativní podporu SW systémů měsíčně až 30 hodin.



Poskytovatel se zavazuje upozornit písemně Objednatele na skutečnost, kdy požadavky na programové úpravy systémů nebudou splňovat podmínku nezásadní povahy.

VIII.

Závěrečná ustanovení

Poskytovatel ručí za bezproblémový chod sítě (LAN, HW a SW) pouze za podmínky, že žádná třetí strana nebude do chodu a konfigurace sítě (LAN, HW a SW) zasahovat a Objednatel bude akceptovat doporučení poskytovatele. Objednavatel se zavazuje konzultovat každý případný nákup nového HW s poskytovatelem z důvodů bezproblémové funkčnosti v rámci infrastruktury IMS.

Příloha č. 3 ke smlouvě číslo SMJ0280

Specifikace poskytování služeb technické podpory, údržby a provozu aktivních prvků, síťové infrastruktury IMS Objednatele

I.

Podpora, provoz a údržba aktivních prvků jmenovitě:

Lokalita Praha

WS-C3750G-12S	P-DL6B-3750-12G	Dlážděná 6, rack B
WS-C2960-24TC	P-DL4-2960-24TC	Dlážděná 4
WS-C2950SX-24	P-DL4-2950-24SX	Dlážděná 4
WS-C2960-48TT-L	P-DL6B-2960-48TT	Dlážděná 6, rack B
WS-C2960-24LT-L	P-DL6A-2960-24LT-248	Dlážděná 6, rack A
WS-C2960-24LT-L	P-DL6A-2960-24LT-249	Dlážděná 6, rack A
WS-C2960-24LT-L	P-DL6L-2960-24LT	Dlážděná 6, lab.
ASA-5520	ASA-5520-DLAZDENA	Dlážděná 6, rack B
Cisco 1812	IMS-PRAHA	Dlážděná 6, rack B

Lokalita Benešov

WS-C3750G-12S	B-VEL-3750-12G	velín
WS-C2960-48TT-L	B-VEL-2960-48TT	velín
WS-C2960-48TC-L	B-UCB-2960-48TC	nová učebna
WS-C2960-48TC-L	B-VZD-2960-48TC	vzduchotechnika
WS-C2960-24TC-L	B-PRO-2960-24TC	promítárna
WS-C2960-24PC-L	B-VEL-2960-24PC	velín
WS-C2960-24PC-L	B-PRO-2960-24PC	promítárna
ASA5510	ASA-5510-BENESOV	velín
Cisco 1812	IMS-BENESOV	velín

Podpora, provoz a údržba:

- Wifi síť ve vzdělávacím středisku Benešov
- Koncové IP telefony
- Dohled nad síťovou infrastrukturou IMS
- Správa AD, dle podkladů pracovníku IT oddělení
- podpora pro hotelový systém FOOD instalovaný ve školicím středisku Benešov

II.

Poskytovatel se zavazuje, že v rámci služeb **technické podpory a údržby** bude Objednateli poskytovat následující plnění:

- Provoz služby „**Service Desk**“ dle bodu V. ve formě jednotného kontaktního místa pro nahlašování závad, technických problémů a změnových požadavků oprávněnými osobami Objednatele.
- Dodávka služby „**Odborné poradenství**“ prostřednictvím hot-line, jež je nedílnou součástí „Service Desk“ a prostřednictvím konzultací poskytovaných v místě plnění Objednatele.

- c) Dodávka služby „**Proaktivní zajištění provozu**“ obsahující preventivní prohlídky ICT dle této přílohy v místě instalace a vzdáleného dohledu v potřebném rozsahu.
- d) Zajištění „**Vzdáleného servisu**“
- e) Zajištění služby „**Garantované řešení neshod a vad systému**“ zahrnující závazek Poskytovatele odstraňovat neshody a vady v časech a termínech dle závažnosti poruchy za podmínek uvedených v této příloze pod bodem IV

III.

Obě strany se dohodly, že za poskytnutá plnění podle bodu II. písm. a) až c) této přílohy zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální měsíční částku ve výši 21.000,- Kč (slovy: dvacet jeden tisíc korun českých) bez DPH, která bude účtována v zákonné výši. Hodinová sazba za plnění podle odst. II písm. e) této přílohy, je dána ceníkem poskytovatele, který je součástí smlouvy jako příloha č. 4.

IV.

Garantované řešení neshod a vad systému:

Služba se poskytuje v pracovních dnech 7:00 – 18:00 hod, prostřednictvím Service Desku.

Předmětem služby je řešení vad podporovaného systému v provozním prostředí s garantovanou dobou zahájení řešení a maximální dobou řešení na straně Poskytovatele.

Cílem služby je co nejrychlejší obnovení provozu systému a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů.

Kategorizace vad, tedy nalezení priority řešení, probíhá na základě dopadu a naléhavosti konkrétní vady takto:

Dopad je určen tím jaká oblast systému a následně jaká funkce či činnost uživatele je vadou/problémem zasažena.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně dopadu:

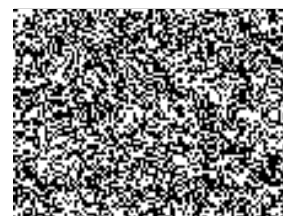
- Kritický dopad – vadou je ohrožen provoz a zároveň základní předmět činnosti uživatele. Vada tedy způsobuje ve svých důsledcích uživateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje předmět činnosti uživatele.
- Závažný dopad – vada způsobuje, že podporovaný systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz uživatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
- Malý dopad - funkčnost podporovaného systému je ve svých funkcích vadou degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz uživatele či je vadou zasažena z pohledu uživatele nepřilíš významná část funkcionality IS.

Naléhavost je určena oprávněnou osobou Objednatel a Poskyvatel ji akceptuje. Pro obdobné typy vad se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase a místě výrazně lišit.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně naléhavosti:

- Urgentní - závažná vada, která zásadně ovlivňuje klíčovou funkci. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných složek.
- Normální – naléhavost řešení projevů vady a jejího odstranění je z pohledu uživatele standardní.
- Nízká – naléhavost řešení projevů vady a jejího odstranění je z pohledu uživatele nízká.

Na základě úrovně a naléhavosti se vady člení na tři kategorie A, B, C (řazeno od nejvíce urgentní a kritické kategorie) dle následující tabulky takto:



Naléhavost / dopad	Kritický	Závažný	Malý
Urgentní	A	B	C
Normální	B	B	C
Nízká	C	C	C

Do doby řešení se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost s Objednatelem a doba, po kterou byly práce se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeny. Dále se nezapočítává doba potřebná pro opravu HW ze strany výrobce, případně třetích stran. Tyto reakční doby jsou dány smluvním vztahem s výrobcem HW a Objednatele, případně dokoupením podpory k jednotlivým částem HW vybavení Objednatelem. V případě, že se nefunkční HW problém nepodaří vyřešit v stanovené reakční době, zavazuje se Poskytovatel zapůjčit Objednateli ekvivalentní zařízení po dobu opravy, a to po vzájemné dohodě.

V průběhu řešení / odstraňování neshody či vady je Poskytovatel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a poskytnutí nezbytné součinnosti.

Neshoda či vada je považována za odstraněnou / vyřešenou odstraněním nalezené vady či jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-around = W/A) Objednateli, který ověří plnou funkčnost.

Termíny plnění garantované řešení neshod a vad systému:

Poskytovatel se zavazuje řešit závady v co nejkratší možné době, avšak maximálně dle následující kategorizace závad:

- a) Pro vadu kategorie A se stanovuje maximální doba odezvy na 2 pracovní hodiny a maximální doba vyřešení závady na 20 pracovních hodin.
- b) Pro vadu kategorie B se stanovuje maximální doba odezvy na 6 pracovních hodin a maximální doba vyřešení závady na 32 pracovních hodin.
- c) Pro vadu kategorie C se stanovuje maximální doba odezvy na 16 pracovních hodin a maximální doba vyřešení závady na 15 pracovních dní.

V.

Service Desk:

Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (Spoc – Single Point of Contact) pro oprávněné osoby Objednatele. Veškeré servisní požadavky a veškeré požadavky uplatněné v rámci řízení změn týkající se konkrétních poskytovaných služeb probíhají prostřednictvím Service Desku společnosti CNS.

Součástí služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- Helpdesk (přístupové údaje budou poskytnuty pověřeným pracovníkům po podpisu smlouvy)
- Telefon:
 - telefonní kontakt na Service Desk Poskytovatele,
 - eskalační telefonní kontakt.
- Elektronická pošta – adresa elektronické pošty.

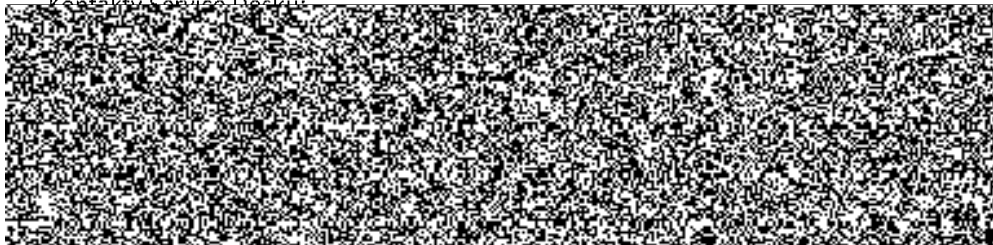
Součástí služby Service Desk je i pravidelný měsíční report zahrnující počty jednotlivých servisních požadavků (dle jejich typu) a služeb, kterých se požadavky týkají.

Součástí základního reportu je počet servisních požadavků za měsíc na daných službách, počet vyřešených a nevyřešených servisních požadavků v daném měsíci pro jednotlivé služby a další statistiky poskytované Poskytovatelem.

Uvedené komunikační kanály mohou využívat všichni oprávnění pracovníci Objednatele

Komunikační kanál „Telefon“ Service Desku Poskytovatele se poskytuje v pracovních dnech v pracovní době 7:00–18:00 hod, ostatní kanály uvedené v následující tabulce nepřetržitě.

Kontakty Service Desku



VI.

Proaktivní zajištění provozu:

Předmětem proaktivního zajištění provozu systému jsou následující typové činnosti:

- Pravidelné preventivní prohlídky podporovaného systému v místě jeho instalace s písemným výstupem zahrnujícím popis stavu systému a případná provozní či jiná doporučení.
- Pravidelná kontrola provozních parametrů podporovaného systému prostřednictvím vzdáleného přístupu v potřebném rozsahu.

Poskytovatel se v takovém případě (vzdálený přístup) zavazuje respektovat a naplňovat veškerá bezpečnostní opatření plynoucí z bezpečnostní politiky Objednatele a pravidla určená a stanovená ze strany Objednatele.

Poskytovatel zajišťuje následující kvalitativní provozní ukazatele:

- a) Maximální doba výpadku podporovaného systému způsobených vadou kategorie A nesmí být delší než 16 pracovních hodin.
- b) Celková doba výpadků podporovaného systému způsobených vadou kategorie A v jednom roce nesmí přesáhnout 40 pracovních hodin za rok.
- c) Celkový počet výpadku podporovaného systému způsobených vadou kategorie A v jednom roce nesmí přesáhnout 10 výpadků za rok.

VII.

Vzdálený servis

Předmětem vzdáleného servisu jsou požadavky Objednatele na servis pomocí vzdálené správy. Jedná se o zásahy na serverech a uživatelských stanicích Objednatele v rozsahu 20 pracovních hodin měsíčně.

Do této služby spadá správa uživatelů a jejich uživatelských práv na serverech. Pomoc s řešením SW/HW problémů na uživatelských stanicích prostřednictvím oprávněných osob Objednatele.



VIII.

Závěrečná ustanovení

Poskytovatel ručí za bezproblémový chod sítě (LAN, HW a SW) pouze za podmínky, že žádná třetí strana nebude do chodu a konfigurace sítě (LAN, HW a SW) zasahovat a Objednatel bude akceptovat doporučení Poskytovatele. Objednavatel se zavazuje konzultovat každý případný nákup nového HW s Poskytovatelem z důvodů bezproblémové funkčnosti v rámci infrastruktury IMS.