

Smlouva o dílo

Městská část Praha 3

se sídlem: Havlíčkovo nám. 9/700, 130 85 Praha 3

IČ: 00063517, DIČ: CZ00063517

jejímž jménem je oprávněna jednat: **Milena Kozumplíková**, starostka
bankovní spojení:

(dále jen „objednatel“)

-- a --

COMTESYS, spol. s r.o.

se sídlem: Baarova 231/36, 140 00 Praha 4

IČ: 26490234, DIČ: CZ26490234

zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 85526

jejímž jménem je oprávněn jednat: **Bc. Martin Vobořil**, jednatel

bankovní spojení: ČSOB, Praha 1, č.ú.: 172392004/0300

(dále jen „zhotovitel“)

(společně rovněž také jako „smluvní strany“)

vzhledem k tomu, že dospěly k vzájemné a úplné shodě v níže uvedených skutečnostech, uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku, v souladu s ust. § 536 a násl. zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů a ve smyslu ust. § 68 odst. 2 zák. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, následující Smlouvu o dílo (dále jen „Smlouva“):

Čl. I

Předmět Smlouvy

1) Předmětem této Smlouvy je plnění níže uvedené nadlimitní veřejné zakázky na služby (dále jen „VZ“):

Název VZ: Částečný outsourcing informačních technologií Úřadu městské části Praha 3

Zadavatel VZ: objednatel

Klasifikace předmětu plnění VZ: Služby informačních technologií, kód CPV: 72222300-0

Podrobná specifikace předmětu VZ je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy s názvem *Předmět Smlouvy včetně SLA*.

2) Podpisem této Smlouvy se zhotovitel zavazuje k řádnému a včasnému provádění díla (poskytování služeb), jehož předmět je vymezen v odst. 1 tohoto Čl. této Smlouvy, resp.



v Příloze č. 1 této Smlouvy s názvem *Předmět Smlouvy včetně SLA* a objednatel se zavazuje k placení ceny za řádné a včasné provádění tohoto díla (poskytování služeb).

3) Součástí poskytovaných služeb, jež jsou předmětem této Smlouvy, jsou i služby v Příloze č. 1 této Smlouvy neuvedené, které jsou však nezbytné k poskytnutí služeb představujících komplexní plnění předmětu této Smlouvy, jestliže jde o služby, o kterých zhotovitel vzhledem k 2) Podpisem této Smlouvy se zhotovitel zavazuje k řádnému a včasnému provádění díla (poskytování služeb), jehož předmět je vymezen v odst. 1 tohoto Čl. této Smlouvy, resp. v Příloze č. 1 této Smlouvy a objednatel se zavazuje k placení ceny za řádné a včasné provádění tohoto díla (poskytování služeb).

4) Součástí poskytovaných služeb, jež jsou předmětem této Smlouvy, nejsou dodávky materiálu, výpočetní techniky, jejího příslušenství ani pozáruční opravy.

Čl. II

Délka trvání právního vztahu založeného Smlouvou, počátek a místo poskytování služeb

1) Tato Smlouva je na základě dohody smluvních stran uzavřena na dobu neurčitou.

2) Zhotovitel se zavazuje zahájit poskytování služeb, jež jsou předmětem této Smlouvy (dále jen „*předmětné služby*“), tj. zajistit přechod ze současného stavu provozu na provoz zajištěný pomocí outsourcingu, do 0,25h od okamžiku podpisu Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

3) Místem poskytování předmětných služeb jsou pracoviště objednatele specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy s názvem *Místo poskytování služeb*.

Čl. III

Cena za poskytování služeb, platební podmínky

1) Cena za první 4 roky poskytování předmětných služeb je 40.600.000,- Kč (slovy: čtyřicet milionů šest set tisíc korun českých) bez DPH, tj. 48.314.000,- Kč (slovy: čtyřicet osm milionů tři sta čtrnáct tisíc korun českých) s DPH, tj. DPH činí 7.714.000,- Kč (slovy: sedm milionů sedm set čtrnáct tisíc korun českých). Podrobné členění ceny je vymezeno v příloze č. 3 této Smlouvy s názvem *Členění ceny*.

2) Cenu je možné překročit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH.

3) Cena obsahuje ocenění veškerého plnění zhotovitele nutného k řádnému poskytování předmětných služeb, ale i ocenění činností a souvisejících výkonů, které nejsou v předmětu této Smlouvy výslovně uvedeny, které jsou však nezbytné k poskytnutí služeb představujících komplexní plnění předmětu této Smlouvy, jestliže jde o služby, o kterých zhotovitel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl nebo mohl vědět. Tato cena v sobě zahrnuje všechny poplatky a veškeré další náklady spojené s poskytováním předmětných služeb, ale i činností dodávek a souvisejících výkonů, které nejsou v předmětu této Smlouvy výslovně uvedeny, které jsou však nezbytné k poskytnutí služeb

představujících komplexní plnění předmětu této Smlouvy, jestliže jde o služby, o kterých zhotovitel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl nebo mohl vědět. Provedení takových služeb v žádném případě nezvyšuje sjednanou cenu služeb.

4) Cena za poskytování předmětných služeb bude objednatelem uhrazena v české měně na základě daňového dokladu – faktury zhotovitele. Faktury budou zhotovitelem vystavovány měsíčně. Zhotovitel je povinen pravidelně každý měsíc předkládat objednateli fakturu za skutečně řádně provedené předmětné služby za období jednoho kalendářního měsíce zpětně. Splatnost faktury bude 30 dnů ode dne doručení faktury objednateli.

5) Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.

6) Objednatel neposkytuje zhotoviteli žádné zálohy na poskytování předmětných služeb.

7) Objednatel je oprávněn započítat smluvní pokuty proti částce fakturované mu zhotovitelem.

8) Objednatel je oprávněn pozastavit úhradu kterékoliv platby ve prospěch zhotovitele, pokud je zhotovitel v prodlení s plněním jakéhokoliv závazku vůči objednateli (včetně nedodržení lhůt a termínů).

Čl. IV

Komunikace prostřednictvím aplikace helpdesk

1) Komunikace mezi objednatelem a zhotovitelem, týkající se předmětných služeb, tedy zadávání konkrétních aktuálních požadavků objednatele na uživatelskou podporu a vyřizování těchto požadavků zhotovitelem, se děje prostřednictvím aplikace helpdesk.

2) Objednatel je oprávněn zadávat (oznamovat) do aplikace helpdesk své konkrétní aktuální požadavky na uživatelskou podporu – poskytnutí předmětné služby. Zhotovitel je povinen přijetí (zaevidování) každého jednotlivého požadavku objednatele na uživatelskou podporu – poskytnutí předmětné služby, objednateli v aplikaci helpdesk potvrdit.

3) Zhotovitel se zavazuje zajistit a provést uživatelskou podporu – poskytnout předmětnou službu, tj. vyřešit konkrétní problém nebo odstranit konkrétní zjištěný nedostatek ve lhůtách uvedených v rámci jednotlivých SLA v Příloze č. 1 této Smlouvy s názvem *Předmět Smlouvy včetně SLA*, běžících od okamžiku zadání (oznámení) požadavku na uživatelskou podporu – poskytnutí předmětné služby do aplikace helpdesk (kolonka „Vyřešení“).

4) Provedení uživatelské podpory – poskytnutí předmětné služby, tj. úspěšné vyřešení konkrétního problému nebo odstranění konkrétního nedostatku ve lhůtách uvedených v odst. 3 tohoto Čl. této Smlouvy, je objednatel povinen potvrdit zhotoviteli v aplikaci helpdesk.

Tímto potvrzením deklaruje objednatel řádné a včasné provedení uživatelské podpory - poskytnutí předmětné služby zhotovitelem.

5) Pokud je objednatel nespokojen se způsobem provedení uživatelské podpory, tj. zejména s kvalitou poskytnuté předmětné služby, je objednatel oprávněn oznámit tuto skutečnost prostřednictvím aplikace helpdesk zhotoviteli. Zhotovitel je pak v takovém případě povinen ve lhůtách uvedených v odst. 3 tohoto Čl. této Smlouvy opětovně provést uživatelskou podporu – poskytnout předmětnou službu.

6) Objednatel je v případě nefunkčnosti aplikace helpdesk povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost zhotoviteli. Pokud objednatel neprodleně neoznámí zhotoviteli nefunkčnost aplikace helpdesk, neodpovídá zhotovitel za neprovedení uživatelské podpory – neposkytnutí předmětné služby, o jejíž potřebě se z důvodu nefunkčnosti aplikace helpdesk nemohl dozvědět.

Čl. V

Práva a povinnosti

1) Zhotovitel je povinen umožnit objednateli kontrolu provádění předmětných služeb, a to kdykoliv dle požadavku objednatele.

2) Zhotovitel je povinen v maximálně možné míře využívat při poskytování předmětných služeb současné aplikace a prostředky používané objednatelem v oblasti IT.

3) Zhotovitel je oprávněn a povinen v rámci poskytování předmětných služeb předcházet vzniku problémů a za tímto účelem navrhopvat a se souhlasem objednatele provádět vhodná preventivní opatření.

Čl. VI

Smluvní pokuty

1) V případě prodlení zhotovitele s včasným a řádným provedením uživatelské podpory - poskytnutím předmětných, tj. v případě nevyřešení konkrétního problému nebo neodstranění konkrétního nedostatku ve lhůtách uvedených v odst. 3 nebo odst. 5 Čl. IV této Smlouvy, zaplatí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.

2) V případě prodlení objednatele se zaplacením faktur zaplatí objednatel zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Čl. VII.

Ukončení právního vztahu založeného Smlouvou

1) Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že poskytované předmětné služby nebudou řádně plněny v lhůtách uvedených v odst. 3 nebo odst. 5 Čl. IV této Smlouvy.

2) Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit od této Smlouvy i bez udání důvodu; v takovém případě účinky odstoupení nastávají uplynutím tříměsíční lhůty od doručení listiny o odstoupení zhotoviteli.

3) Zhotovitel je oprávněn od této smlouvy odstoupit od této Smlouvy i bez udání důvodu; v takovém případě účinky odstoupení nastávají uplynutím šestiměsíční lhůty od doručení listiny o odstoupení objednateli.

Čl. VIII.

Závěrečná ustanovení

1) Otázky touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

2) Případné spory mezi objednatelem a zhotovitelem bude řešit soud určený podle místa sídla objednatele.

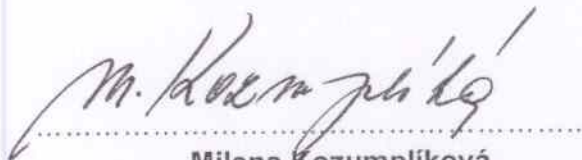
3) Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.

4) Veškeré změny nebo dodatky této Smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsány smluvními stranami na téže listině.

5) Smluvní strany si Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a prohlašují, že tato je výrazem jejich pravé a svobodné vůle, na důkaz toto připojují své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 16 -02- 2009

V Praze dne 16. 2. 2009



Milena Kozumplíková
starostka



Martin Vobořil
jednatel COMTESYS, spol. s r.o.



comtesys
spol. s r.o.
Baarova 231/36, Praha 4, 140 00, CR
IČO: 26 49 02 34

Příloha č. 1: Předmět Smlouvy včetně SLA

7.1 Předmětem Smlouvy je poskytování následujících služeb:

7.1.1. Uživatelská podpora (podpora koncových pracovišť)

7.1.1.1 Přesun

Přesun PC a periférií na jiné pracoviště a jejich zapojení
UPSLA1

7.1.1.2 Instalace

Instalace PC a periférií na pracoviště a jejich zapojení
UPSLA2

7.1.1.3 Záruční servis

Diagnostika závady a zajištění opravy
UPSLA1

7.1.1.4 Pozáruční servis

Diagnostika závady a zajištění opravy
UPSLA1

7.1.1.5 Profylaxe

Pravidelná údržba PC a periférií (čištění, seřízení)
UPSLA3

7.1.1.6 Upgrade

Instalace komponent do stávajících zařízení, upgrade firmware
UPSLA2

7.1.1.7 Podpora provozu stanic a periférií

Řešení incidentů a událostí vzniklých při provozu
Výměna spotřebního materiálu
UPSLA1

7.1.1.8 Instalace a konfigurace OS

Instalace OS a ovladačů, integrace do síťového prostředí
UPSLA2

7.1.1.9 Instalace a konfigurace standardního SW

UPSLA2

- Kancelářský SW
- SW pro vzdálenou správu
- Bezpečnostní SW
- Další SW nástroje (Adobe Reader, Zoner Photo Studio, Total Commander)

7.1.1.10 Instalace aktualizací OS a standardních SW

Pravidelná instalace aktualizací OS a standardního SW
UPSLA3

Na vyžádání zadavatele instalace nových verzí OS, SW nebo jejich součástí

7.1.1.11 Instalace bezpečnostních záplat

Zajištění pravidelné kontroly instalace bezpečnostních záplat
UPSLA3

- OS a jeho součástí

- Kancelářský SW
- Bezpečnostní SW
- Antivir
- Další SW nástroje

7.1.1.12 Podpora provozu OS a standardního SW

Řešení incidentů a událostí spojených s funkčními nedostatky OS a SW

UPSLA1

7.1.2. Podpora serverů

(Podpora provozního prostředí pro IS)

7.1.2.1 Přesun Hardware

SESLA3

7.1.2.2 Instalace Hardware

SESLA3

7.1.2.3 Záruční servis

SESLA3

7.1.2.4 Pozáruční servis

SESLA3

7.1.2.5 Profylaxe Hardware

SESLA4

7.1.2.6 Upgrade Hardware

OSSLA1

7.1.2.7 Podpora provozu serverů

7.1.2.7.1 Monitoring HW

Monitoring HW událostí

SESLA4

7.1.2.7.2 Monitoring prostředí kritických umístění

SESLA4

Teplota

Napájení

- Zabezpečení korektního zastavení provozu v případě výpadku

napájení

- Zabezpečení obnovení provozu po obnovení dodávky napájení

7.1.2.8 Vysoká dostupnost

Zabezpečení dostupnosti provozovaných systémů v případě havárie HW

SESLA1

7.1.2.9 Instalace a konfigurace OS

Instalace OS a ovladačů, integrace do síťového prostředí

Konfigurace požadovaných serverových služeb a rolí OS

SESLA3

7.1.2.10 Instalace a konfigurace standardního SW

SESLA3

7.1.2.11 SW pro vzdálenou správu

SESLA3

7.1.2.12 Antivir

SESLA3

7.1.2.13 Bezpečnostní SW

SESLA3

7.1.2.14 Instalace aktualizací OS a standardních SW

Na vyžádání zadavatele instalace nových verzí OS a SW

SESLA3

7.1.2.15 Instalace bezpečnostních záplat

Zajištění pravidelné instalace bezpečnostních záplat v určených hodinách pro:

SESLA4

- OS a jeho součástí

- Bezpečnostní SW

 - Antivir

 - Antispam

7.1.2.16 Podpora provozu OS a standardního SW

Řešení incidentů a událostí spojených s funkčními nedostatky OS a SW

SESLA3

7.1.2.17 Vytváření a aktualizace provozní dokumentace

Vytváření a aktualizace dokumentace popisující nastavení a funkce serveru

Vedení dokumentace obsahující záznamy o provedených změnách na serverech

SESLA4

7.1.3. Sítě

7.1.3.1 Instalace

SISLA2

7.1.3.2 Konfigurace

SISLA2

7.1.3.3 Monitoring

SISLA3

7.1.3.4 Údržba pasivních prvků

Návrh smlouvy na rozvoj pasivních prvků pro zadavatele.

7.1.3.5 Konfigurace vybraných síťových služeb

Na vyžádání zadavatele změna konfigurace síťových služeb:

SISLA1

- DHCP

- DNS

- RADIUS

- IDS/IPS

- Firewall

7.1.3.6 Monitoring vybraných síťových služeb

SISLA3

7.1.3.7 Vytváření a aktualizace provozní dokumentace

SISLA3

7.1.3.8 Zabezpečení a podpora provozu síťové infrastruktury

SISLA1

7.1.4. Zálohování

7.1.4.1 Instalace a konfigurace

ZASLA1

7.1.4.2 Záruční servis

ZASLA1

- 7.1.4.3 Pozáruční servis
ZASLA1
- 7.1.4.4 Profylaxe
ZASLA2
- 7.1.4.5 Upgrade
OSSLA1
- 7.1.4.6 Instalace a konfigurace zálohovacího SW
ZASLA1
- 7.1.4.7 Monitoring zálohování
ZASLA2
- 7.1.4.8 Vytváření a aktualizace disaster recovery plánů
ZASLA2
- 7.1.4.9 Testování disaster recovery plánů
ZASLA2
- 7.1.4.10 Podpora provozu systému zálohování
ZASLA1

- 7.1.5. Síťové Tiskárny
 - 7.1.5.1 Instalace a konfigurace
STSLA1
 - 7.1.5.2 Záruční a pozáruční servis
STSLA2
 - 7.1.5.3 Profylaxe
STSLA3
 - 7.1.5.4 Monitoring
STSLA3
 - 7.1.5.5 Podpora provozu
STSLA2
Výměny tonerů, válců podavaču
Řešení incidentů a událostí

- 7.1.6. Ostatní služby
 - 7.1.6.1 Zajišťování dodávek HW a SW
OSSLA1
 - 7.1.6.2 Zajišťování dodávek spotřebního materiálu
OSSLA1
 - 7.1.6.3 Zajišťování záručních a pozáručních oprav HW infrastruktury
OSSLA1
 - 7.1.6.4 Poradenství
OSSLA1
 - 7.1.6.5 Podpora při zajišťování IT infrastruktury během konání voleb a referend
OSSLA1

7.2 SLA

7.2.1. Uživatelská podpora

7.2.1.1 UPSLA1

Označení SLA	UPSLA1
Název SLA	Uživatelská podpora SLA1
Popis SLA	Služby v oblasti koncové uživatelské podpory
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 4 hodin
Vyřešení	Do 24 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Splnění metrik u oprav HW je chápáno jako výměna HW za náhradní kus, původní HW bude dale záručně, pozáručně opraven nebo vyřazen.

7.2.1.2 UPSLA2

Označení SLA	UPSLA2
Název SLA	Uživatelská podpora SLA2
Popis SLA	Služby v oblasti koncové uživatelské podpory
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 4 hodin
Vyřešení	Do 120 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Splnění metrik u oprav HW je chápáno jako výměna HW za náhradní kus, původní HW bude dale záručně, pozáručně opraven nebo vyřazen.

7.2.1.3 UPSLA3

Označení SLA	UPSLA3
Název SLA	Uživatelská podpora SLA3
Popis SLA	Služby v oblasti koncové uživatelské podpory
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Pravidelný interval
Vyřešení	Do 120 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Intervaly: Profylaxe 1x ročně Instalace bezpečnostních záplat 1x týdně

7.2.2. Servery

7.2.2.1 SESLA1

Označení SLA	SESLA1
Název SLA	Podpora serverů SLA1
Popis SLA	Služby v oblasti podpory serverů
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 0,25 hodiny
Vyřešení	Do 0,5 hodiny
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Splnění metrik zajistíme správnou funkcí VMWare management serveru, který zajistí automatické zprovoznění server na jiném HW.

7.2.2.2 SESLA2

Označení SLA	SESLA2
Název SLA	Podpora serverů SLA2
Popis SLA	Služby v oblasti podpory serverů
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 0,25 hodiny
Vyřešení	Do 2 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Splnění metrik u oprav HW je chápáno jako výměna HW za náhradní kus, původní HW bude dále záručně, pozáručně opraven nebo vyřazen.

7.2.2.3 SESLA3

Označení SLA	SESLA3
Název SLA	Podpora serverů SLA3
Popis SLA	Služby v oblasti podpory serverů
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 0,25 hodiny
Vyřešení	Do 4 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Splnění metrik u oprav HW je chápáno jako výměna HW za náhradní kus, původní HW bude dále záručně, pozáručně opraven nebo vyřazen.

7.2.2.4 SESLA4

Označení SLA	SESLA4
Název SLA	Podpora serverů SLA4
Popis SLA	Služby v oblasti podpory serverů
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Pravidelný interval
Vyřešení	Do 4 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Intervaly: Profylaxe 1x ročně Monitoring HW 1x denně Monitoring prostředí 1x denně Instalace bezpečnostních záplat 1x týdně Provozní dokumentace 1x měsíčně

7.2.3. Síť

7.2.3.1 SISLA1

Označení SLA	SISLA1
Název SLA	Podpora sítí SLA1
Popis SLA	Služby v oblasti podpory sítí
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 0,25 hodiny
Vyřešení	Do 2 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Splnění metrik u oprav HW je chápáno jako výměna HW za náhradní kus, původní HW bude dale záručně, pozáručně opraven nebo vyřazen.

7.2.3.2 SISLA2

Označení SLA	SISLA2
Název SLA	Podpora sítí SLA2
Popis SLA	Služby v oblasti podpory sítí
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 0,25 hodiny
Vyřešení	Do 2 dnů
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Splnění metrik u oprav HW je chápáno jako výměna HW za náhradní kus, původní HW bude dale záručně, pozáručně opraven nebo vyřazen.

7.2.3.3 SISLA3

Označení SLA	SISLA3
Název SLA	Podpora sítí SLA3
Popis SLA	Služby v oblasti podpory sítí
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Pravidelný interval
Vyřešení	Do 2 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Intervaly: Monitoring 1x denně Monitoring vybraných síťových služeb 1x denně Provozní dokumentace 1x měsíčně

7.2.4. Zálohování

7.2.4.1 ZASLA1

Označení SLA	ZASLA1
Název SLA	Podpora zálohování SLA1
Popis SLA	Služby v oblasti podpory zálohování
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 4 hodin
Vyřešení	Do 24 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Splnění metrik u oprav HW je chápáno jako výměna HW za náhradní kus, původní HW bude dale záručně, pozáručně opraven nebo vyřazen.

7.2.4.2 ZASLA2

Označení SLA	ZASLA2
Název SLA	Podpora zálohování SLA2
Popis SLA	Služby v oblasti podpory zálohování
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Pravidelný interval
Vyřešení	Do 24 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Intervaly: Profylaxe 1x ročně Monitoring zálohování 1x denně Vytváření a aktualizace DR plánů 1x měsíčně Testování DR plánů 2x ročně

7.2.5. Síťové tiskárny

7.2.5.1 STSLA1

Označení SLA	STSLA1
Název SLA	Podpora síťových tiskáren SLA1
Popis SLA	Služby v oblasti podpory síťových tiskáren
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 4 hodin
Vyřešení	Do 120 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Splnění metrik u oprav HW je chápáno jako výměna HW za náhradní kus, původní HW bude dále záručně, pozáručně opraven nebo vyřazen.

7.2.5.2 STSLA2

Označení SLA	STSLA2
Název SLA	Podpora síťových tiskáren SLA2
Popis SLA	Služby v oblasti podpory síťových tiskáren
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 0,5 hodiny
Vyřešení	Do 1 hodiny
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Splnění metrik u oprav HW je chápáno jako výměna HW za náhradní kus, nebo zajištění tisku uživatelů na jiné tiskárně, původní HW bude dále záručně, pozáručně opraven nebo vyřazen.

7.2.5.3 STSLA3

Označení SLA	STSLA3
Název SLA	Podpora síťových tiskáren SLA3
Popis SLA	Služby v oblasti podpory síťových tiskáren
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Pravidelný interval
Vyřešení	Do 120 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, Od 7 do 17 hodin
Poznámky	Termíny: Profylaxe 1x ročně Monitoring 1x denně

7.2.6. Ostatní služby
7.2.6.1 OSSLA1

Označení SLA	OSSLA1
Název SLA	Ostatní služby SLA1
Popis SLA	Služby poskytované na vyžádání zadavatele
Místo plnění	Lokality MČ Praha 3
Metriky:	
Odezva	Do 4 hodin
Vyřešení	Do 24 hodin
Omezení	Pondělí až Pátek, od 7 do 17 hodin
Poznámky	Poskytovaná služba je na vypracování nabídky s termínem realizace.

Příloha č. 2: Místo poskytování služeb

Lokalita
Havlíčkovo nám. 9, 130 00 Praha 3
Seifertova 51, 130 00 Praha 3
Lipanská 9, 130 00 Praha 3
Lipanská 11, 130 00 Praha 3
Lipanská 14, 130 00 Praha 3
Lipanská 7, 130 00 Praha 3
Perunova 5, 130 00 Praha 3

Příloha č. 3: Členění ceny

Cenová kalkulace IT	1. rok (v Kč)	2. rok (v Kč)	3. rok (v Kč)	4. rok (v Kč)	Celková nabídková cena
Outsourcing	9.600.000,- Kč	9.850.000,- Kč	10.200.000,- Kč	10.950.000,- Kč	40.600.000,- Kč
Rozvoj IT	5.000.000,- Kč	7.000.000,- Kč	15.000.000,- Kč	15.000.000,- Kč	
Obnova IT	2.000.000,- Kč	5.000.000,- Kč	4.000.000,- Kč	6.000.000,- Kč	
Opravy HW	700.000,- Kč	300.000,- Kč	50.000,- Kč	0,- Kč	

Outsourcing IT - Jedná se o pevnou částku s měsíční fakturací, která v sobě zahrnuje veškeré poskytované služby na outsourcing (specifikované v Příloze č. 1 Smlouvy). Tato částka se bude zvyšovat v závislosti na rozvoji IT (navyšování HW a SW oproti stávajícímu stavu). Rekalkulace bude probíhat vždy jedenkrát za rok, a to na začátku roku.

Rozvoj IT – jedná se o předpokládanou hodnotu investic objednatele v daných letech plnění (tato částka je pouze odhadovaná jako modelový příklad, objednatel se v žádném případě nezavazuje k tomu, že je povinen finanční prostředky v uvedené výši skutečně investovat). Částka bude přizpůsobena konkrétním a aktuálním potřebám objednatele. Tato částka nespadá pod VZ, na jejímž základě je uzavřena tato Smlouva.

Obnova IT - Jedná se o částku stanovenou odhadem stávajícího stavu IT, kdy bude docházet k pravidelné obměně HW a SW. Tato částka nespadá pod VZ, na jejímž základě je uzavřena tato Smlouva.

Opravy HW - Jedná se o pohyblivou částku vycházející z aktuálních potřeb objednatele. Opět jde jen o odhad modelového příkladu, objednatel nemůže v daném časovém horizontu přesně odhadnout náklady na nutné opravy. Vzhledem k tomu, že podpora zařízení je ve většině případů pokryta zárukou, bude se jednat jen o náhradní díly. Tato částka nespadá pod VZ, na jejímž základě je uzavřena tato Smlouva. Cena práce je zahrnuta do položky Outsourcing IT.

Celková nabídková cena za 4 roky plnění:

Celková cena bez DPH	40 600 000,- Kč
DPH	7 714 000,- Kč
Celková cena s DPH	48 314 000,- Kč

Jeden měsíc podpory v prvním roce poskytování outsourcingu

Cena za 1 měsíc bez DPH	800 000,- Kč
DPH	152 000,- Kč
Cena za 1 měsíc s DPH	952 000,- Kč