

# **Příloha č. 1 Smlouvy**

## **na svěřenou správu krajské datové sítě CamelNET**

Podmínky poskytování svěřené správy sítě CamelNET jsou následující:

### **Čl. 1. Rozsah podpory**

Technická podpora bude dodavatelem poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

#### ***1.1. Služba „HelpDesk“***

- Dodavatel zajistí možnost hlášení a ověřování poruch v režimu 24x7x365 na telefonu i na emailu
- v rozsahu dle kapitoly 3.6.1. Technické dokumentace (příloha č. 2 smlouvy)

#### ***1.2. Služba „Monitoring sítě“***

- Centrální monitoring nad celou sítí CamelNET z virtuální serverovny v Technologickém centru Plzeňského kraje
- v rozsahu dle kapitoly 3.5 Technické dokumentace (příloha č. 2 smlouvy)

#### ***1.3. Služba „Konfigurace“***

- Realizace konfiguračních požadavků objednatele
- v rozsahu dle kapitoly 3.4 Technické dokumentace (příloha č. 2 smlouvy)

#### ***1.4. Služba „Výjezdový technik“***

- Fyzické výjezdy technika do lokality
- v rozsahu dle kapitoly 3.3 Technické dokumentace (příloha č. 2 smlouvy)

#### ***1.5. Služba „Garance dohledu aktivní části“***

- odstraňování vzniklých servisních incidentů v dohodnutých časových odezvách (SLA)
- v rozsahu dle kapitoly 3.6.2 Technické dokumentace (příloha č. 2 smlouvy)

#### ***1.6. Služba „Provozní dokumentace“***

- povinnost zpracování Provozní dokumentace datové sítě CamelNET, s obsahovými náležitostmi v rozsahu dle kapitoly 4. Technické dokumentace (příloha č. 2 smlouvy)

## Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele

- 2.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění svěřené správy sítě CamelNET podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb včetně poskytování součinnosti nezbytné pro řádné poskytování služeb na základě této smlouvy.
- 2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:
- služby HelpDesk dodavatele
  - nebo telefonicky
  - nebo elektronicky emailem.
- Potřebné kontaktní údaje dodavatele jsou uvedeny v příloze č. 3 smlouvy.
- 2.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie (viz čl. 3 dále). Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu objednatele.
- 2.1.4. Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.
- 2.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost systému a potvrdí zpětně Dodavateli, že je závada odstraněna.

## Čl. 3. Práva a povinnosti dodavatele

- 3.1.1. Dodavatel se zavazuje na síti vzniklé servisní incidenty, kategorizované dle závažnosti závady, řešit ve stanovených časových odezvách (Dohoda stran o SLA):
- Incident/vada kategorie A  
Služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
  - Incident/vada kategorie B  
Služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.
  - Incident/vada kategorie C  
Ostatní - drobné incidenty/vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B.

	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu	Garantovaná doba ukončení incidentu
A	10 min	1 hod	Do 24 hod***
B	10 min	8 hod	NBD*
C	10 min	NBD*	5BD**

\* NBD – next business day, následující pracovní den

\*\* BD – business day, počet pracovních dnů.

\*\*\*Do24 = čas opravy do 24h od nahlášení závady, doba poskytování služby je 7 dnů v týdnu 24h denně

3.1.2. Oprava je definována jako povinnost dodavatele opravit nahlášenou závadu, případně realizovat požadovaný zásah do konfigurace zařízení, ve stanoveném čase.

3.1.3. Dodavatel je povinen informovat objednatele o postupu prací směřujících k odstranění hlášené závady, nebo k realizaci požadavku.

3.1.4. Dodavatel je povinen akceptovat, respektovat a dodržovat minimální zásady pro správu sítě CamelNET dle kapitoly 5. Technické dokumentace (příloha č. 2 smlouvy).

3.1.5. Dodavatel je povinen zpracovat Provozní dokumentaci datové sítě CamelNET, s obsahovými náležitostmi v rozsahu dle kapitoly 4. Technické dokumentace (příloha č. 2 smlouvy).

## Čl. 4. Ceny za správu sítě CamelNET

Název služby	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH	
	za 1 měsíc	za 1 rok
<b>Svěřená SPRÁVA sítě CamelNET v rozsahu služeb:</b>		
Služba „HelpDesk“		
Služba „Monitoring sítě“		
Služba „Konfigurace“	<b>39 850 Kč</b>	<b>478 200 Kč</b>
Služba „Garance dohledu aktivní části “		
Služba „Provozní dokumentace“		
Služba „Výjezdový technik“		

V Praze dne 15.06.2018

Za dodavatele

V Plzni dne 28.05.2018

Za objednatele

.....  
**Ing. Jan Šíp**

statutární ředitel  
Networksys a.s.

.....  
**Mgr. Jiří Leščinský**

Ředitel Krajského úřadu Plzeňského kraje

