

SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo Zhotovitele: S/2019/0110

Číslo projektu: 2019/0109

Číslo Objednatele:

OBJEDNATEL:

Město Bystřice pod Hostýnem

Sídlo:

Masarykovo nám. 137, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Tel./Fax:

+420 573 501 912

IČO/DIČ:

00287113/CZ00287113

Bankovní spojení:

[REDACTED]

Zastoupená:

Mgr. Zdeněk Pánek, starosta

ZHOTOVITEL:

VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Sídlo:

Ostrava, Cihelní 1575/14, PSČ 702 00

Zapsaná v OR u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka č. 4229

IČO/DIČ:

28606582/CZ28606582

Bankovní spojení:

[REDACTED]

Zastoupená:

Ing. Vladimír Měkota, místopředseda představenstva

Ing. Milan Juřík, člen představenstva

I PŘEDMĚT SMLOUVY

- I.1.1 Zhotovitel se zavazuje podle této smlouvy zajistit pro Objednatele na svůj náklad a nebezpečí odborný proaktivní dohled a servisní služby na klíčové HW komponenty umístěné v zařízeních Objednatele zajišťované pověřeným technikem Zhotovitele a dále zajišťovat plánovaný servis na výzvy Objednatele. Objednatel se zavazuje sjednaný rozsah činnosti dle této smlouvy od Zhotovitele přebírat a platit za něj cenu dohodnutou v čl. II této smlouvy.
- I.1.2 Soupis zařízení Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva, je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.
- I.1.3 Místem prováděných servisních úkonů jsou jednotlivé objekty (závody, lokality) Objednatele, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.

II CENA DÍLA

Smluvní strany se dohodly na následujícím způsobu určení ceny:

- II.1.1 Paušální roční cena za proaktivní dohled a pohotovost řešení servisních zásahů je stanovena dohodou smluvních stran při době odezvy dle čl. III.1.2. a při době vyřešení problému dle čl. III.1.3. této smlouvy a činí 90.000,- Kč bez DPH. Seznam servisovaných zařízení je obsahem Přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- II.1.2 Paušální částku dle odst. II.1.1. tohoto článku bude Zhotovitel účtovat Objednateli na základě daňového dokladu vystaveného jedenkrát za čtvrt roku trvání této smlouvy, počínaje dnem 1. září 2018, a to vždy k patnáctému dni prvního měsíce aktuálního tříměsíčního období. Splatnost daňového dokladu je 30 kalendářních dní ode dne jejího doručení Objednateli.
- II.1.3 V ostatních případech plateb za výkony Zhotovitele dle této smlouvy je Objednatel povinen tyto platby uhradit do 30 kalendářních dnů od vystavení a doručení daňového dokladu za provedené služby a dodaný materiál. Pro fakturaci těchto výkonů se vychází z údajů provozního a servisního deníku a z údajů servisního listu Zhotovitele. Objednatel je kdykoliv oprávněn požádat Zhotovitele o zaslání výpisu či kopie provozního a servisního deníku a servisního listu Zhotovitele (nebudou-li uloženy u Objednatele), na základě nichž bylo či má být Objednateli Zhotovitelem fakturováno dle předchozí věty, a Zhotovitel je povinen takovéto žádosti Objednatele bez zbytečného odkladu vyhovět. Do doby, než Zhotovitel této žádosti Objednatele vyhoví, není Objednatel povinen platit cenu díla dle daňového dokladu, jehož se daná žádost Objednatele týká.
- II.1.4 Objednatel není povinen zaplatit cenu díla ve lhůtě splatnosti uvedené v jakémkoliv daňovém dokladu vystaveném Zhotovitelem a doručeném Objednateli, pokud takový daňový doklad neobsahuje či nesplňuje všechny zákonné náležitosti a požadavky podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V takovém případě Objednatel daný daňový doklad Zhotoviteli bez zbytečného odkladu vrátí s upozorněním na zjištěné nedostatky a cenu díla uhradí až na základě Zhotovitelem nově vystaveného a Objednateli doručeného opraveného daňového dokladu, jenž bude všechny tyto zákonné náležitosti a požadavky obsahovat či splňovat, a to v nové lhůtě splatnosti dle opraveného daňového dokladu Zhotovitele.

- II.1.5 Paušální cena díla zahrnuje:
- zabezpečení pohotovosti Zhotovitele pro splnění doby odezvy dle čl.III.1.2. a doby vyřešení problému dle čl.III.1.3. této smlouvy,
 - proaktivní monitoring a dohled zařízení dle Přílohy č. 1 této smlouvy v rozsahu 12 hodin x 5 dnů, vždy v čase 7-19 hod.,
 - servisní činnost a poradenství v rozsahu 2 hodin měsíčně (nevyčerpané výše uvedených hodin budou převáděny na následující měsíc, avšak pouze v jednom kalendářním roce),
 - bezplatnou hot-line službu.
- II.1.6 Paušální cena díla nezahrnuje:
- náklady na servisní zásah v lokalitě zákazníka (doprava, čas technika u zákazníka),
 - náklady na servisní zásah při dálkovém přístupu (čas technika při řešení incidentu), kromě 2 bezplatných servisních nebo poradenských hodin měsíčně,
 - cenu náhradních dílů mimozáručního servisu.
- II.1.7 Náklady uvedené v bodu II.1.6 vynaložené na servisní činnosti uvedené v bodu II.1.5. budou účtovány dle Ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy.
- II.1.8 Za vyžádaný nebo plánovaný servis ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o státních svátcích je účtován příplatek ve výši 100% hodinové sazby, v pracovní dny v době od 16:00 do 07:00 hod. je účtován příplatek 50% za každou započatou hodinu dle platného ceníku zhotovitele (Příloha č. 2).
- II.1.9 V případě opravy servisovaných zařízení, na které se už nevztahuje záruka, bude Objednateli účtována cena za vyměněné HW součástky a ostatní materiál nebo za cenu opravy v případě, že tato oprava bude vyžádána přes třetí stranu. Zhotovitel se zavazuje, že cena opravy vadného prvku nepřevyšší cenu nového nebo ekvivalentního prvku, dle aktuálně platného ceníku. Doprava a čas technika budou účtovány dle Ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy.
- II.1.10 V případě rozšíření seznamu monitorovaných a servisovaných zařízení uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy má Zhotovitel právo na navýšení měsíčního poplatku dle čl.II.1.1. shora s účinností ke dni podpisu aktualizované verze seznamu, k čemuž dojde uzavřením za obě strany podepsaného písemného dodatku k této smlouvě.
- II.1.11 Zhotovitel je oprávněn na základě jednostranného písemného oznámení prokazatelně doručeného Objednateli zvýšit paušální poplatek dle čl.II.1.1. této smlouvy za provedení díla k rozhodnému datu 1.1. kalendářního roku o míru inflace a dále k 1.7. v případě, že míra inflace za uplynulé 6 měsíční kalendářní období přesáhne, byť pouze v jednom kalendářním měsíci tohoto období výši 3 %. Pro stanovení míry inflace je závazný údaj zveřejněný ČSÚ v Aktuálních statistických informacích, kód publikace 0704, jako úhrnný index spotřebitelských cen.

III PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

III.1 POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- III.1.1 Zhotovitel je povinen dodržet lhůty dle čl.III.1.2. a dle čl.III.1.3., pokud nebude písemným dodatkem k této smlouvě stanoveno jinak nebo pokud Zhotovitel a Objednavatel se písemně v jednotlivých případech nedohodnou na jiném čase či lhůtě pro odstranění závady.
- III.1.2 Zhotovitel je povinen na vzniklou poruchu (alert z monitorovacího systému) zareagovat do 4 hodin a

neprodleně to ohlásit odpovědné osobě Objednatele, která rozhodne zda, řešení alertu zajistí Objednatel samostatně vlastními prostředky nebo požádá Zhotovitele o řešení závady pověřenou osobou Objednatele způsobem uvedeným v bodu III.3.8.

- III.1.3 Zhotovitel je povinen zajistit obnovení základních funkcí systému monitoringu Objednatele do 24 hodin od nahlášení závady pověřenou osobou Objednatele způsobem uvedeným v bodu III.3.8. Dále Zhotovitel je povinen nastoupit na řešení zadaného požadavku způsobem uvedeným v bodu III.3.8. do 4 hodin od přijetí požadavku v časovém pokrytí uvedeným v bodě III.1.4.
- III.1.4 Zhotovitel je povinen poskytnout Objednateli servisní službu v základní době dle bodu IX5. Služba se neposkytuje ve státem stanovených svátcích, sobotách a nedělích, pokud se Objednatel se Zhotovitelem nedomluví jinak.
- III.1.5 Zhotovitel je dále povinen poskytnout Objednateli v případě základního časového pokrytí potvrzení servisního zásahu nejpozději do 4 hodin po obdržení hlášení o závadě a stanovení časového termínu, ve kterém dojde k servisnímu zásahu. K nahlášenému požadavku v době mimo základní časové pokrytí bude přístupováno jako by bylo nahlášeno v 7:00 v pracovní době (základní časové pokrytí).
- III.1.6 Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy jsou zaměstnanci Zhotovitele nebo jím pověřeného subdodavatele, a jako takoví podléhají výhradně řízení Zhotovitele a Zhotovitel odpovídá za jejich výkon prací dle této smlouvy.
- III.1.7 Zhotovitel poskytuje možnost telefonického kontaktu se servisním technikem (servis-line) po celou dobu servisní služby (viz čl. IX.5. - Základní časové pokrytí). Seznam servisních telefonních - - čísel Zhotovitele je uveden v Příloze č. 3 této smlouvy.
- III.1.8 Zhotovitel se zavazuje zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví nebo přijde do styku v souvislosti s plněním této smlouvy. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelům bude považovat za důvěrné. Tato povinnost mlčenlivosti trvá rovněž i po dobu 1 roku následujícího po ukončení platnosti této smlouvy.
- III.1.9 Zhotovitel je povinen si při plnění této smlouvy vždy počínat tak, aby jeho činnost co nejméně zasahovala do provozní činnosti objednatel, respektive aby do ní zasahovala výlučně jenom v rozsahu a způsobem nezbytnými pro plnění této smlouvy. Zhotoviteli je současně přísně zakázáno číst, zapisovat, nahlížet či kopírovat data uložená v zařízeních Objednatele uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy, k nimž bude mít v rámci plnění této smlouvy přístup, leda že je to naprosto nezbytné pro plnění této smlouvy Zhotovitelem. Stejně tak je Zhotoviteli zakázáno sledovat, číst, přesměrovávat či kopírovat jakýkoliv datový přenos uskutečňovaný skrze zařízení Objednatele uvedená v Příloze č. 1 této smlouvy, leda že je to naprosto nezbytné pro plnění této smlouvy Zhotovitelem. Veškerá data a informace, s nimiž Zhotovitel přijde při plnění této smlouvy do styku, je povinen nepoužít nijak jinak než jenom výlučně pro účely plnění této smlouvy. A i tak je povinen zajišťovat jejich důslednou ochranu před zničením, poškozením, zcizením či vyzrazením nebo zpřístupněním třetím osobám.
- III.1.10 Zhotovitel neodpovídá za škody a ztráty, které vzniknou nesprávným používáním zařízení pracovníky Objednatele. Zhotovitel se zavazuje odstranit takto způsobené škody na náklady Objednatele dle platného Ceníku prací uvedeného v Příloze č. 2 této smlouvy.
- III.1.11 Zhotovitel neodpovídá za žádné poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na HW Objednatele, ledaže by vznikly zaviněním pracovníků Zhotovitele nebo z důvodu nedodržení odborného postupu Zhotovitelem zjevně hrubým způsobem.

- III.1.12 Zhotovitel poskytne pro řešení problému a obnovení funkce zařízení servisní specialisty a potřebné náhradní díly včetně jejich transportu na místo, dále nezbytné nástroje a diagnostické prostředky.
- III.1.13 Zhotovitel se zavazuje, že od okamžiku zahájení servisního zásahu budou potřebné práce v základním nebo rozšířeném časovém pokrytí prováděny tak dlouho, dokud nebudou zjištěné problémy vyřešeny.
- III.1.14 Zhotovitel je povinen vést pečlivou evidenci servisních zásahů a evidenci nastavení všech komponent v Provozním a servisním deníku (uložen u Objednatele).

III.2 BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

- III.2.1 Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele. Zhotovitel je povinen dodržet předpisy pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci.
- III.2.2 Zhotovitel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům a jinému poškození zdraví.
- III.2.3 Zhotovitel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
- III.2.4 Zhotovitel vždy neprodleně upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

III.3 POVINNOSTI OBJEDNATELE

Objednatel se zavazuje:

- III.3.1 Neprodleně uvědomit Zhotovitele, vyžaduje-li produkt opravu nebo nefunguje-li správně.
- III.3.2 Informovat Zhotovitele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh díla.
- III.3.3 Umožnit Zhotoviteli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená se zhotovením díla, tento přístup bude umožněn v době určené Zhotovitelem. Nesplnění těchto podmínek může být důvodem ke změně plnění termínu servisního zásahu.
- III.3.4 Zapůjčit Zhotoviteli po dobu nezbytně nutnou vybrané části technické dokumentace, které budou přímo souviset s předmětem díla.
- III.3.5 Umožnit Zhotoviteli vzdálený přístup do jeho sítě v nezbytném rozsahu pro plnění předmětu smlouvy.
- III.3.6 Uplatňuje-li Objednatel právo na záruční opravu zařízení, je povinen toto doložit záručním a dodacím listem. Zhotovitel garantuje uplatnění záruk i u třetích subjektů.

- III.3.7 Veškeré ústní a písemné informace předané Zhotovitelem budou považovány za důvěrné a určené pouze pro vlastní potřebu Objednatele.
- III.3.8 Servis bude realizován na základě jednotlivých požadavků Objednatele k odstranění závad nahlášených pověřenou osobou Objednatele Zhotoviteli na hot-line linku, popřípadě na e-mail. Telefonní číslo a e-mail na nahlášení závady jsou uvedeny v bodu „B) Příjem servisních požadavků“ Přílohy č. 3 této servisní smlouvy.
- III.3.9 Požadavek k odstranění závady objednatele musí obsahovat datum nahlášení závady, čas nahlášení závady, předpokládaný rozsah závady, místo, kde se servisovaná věc nachází.
- III.3.10 Potvrdit Zhotoviteli provedení servisního zásahu.
- III.3.11 Vytvořit Zhotoviteli podmínky nutné pro provedení servisních zásahů.
- III.3.12 Umožnit Zhotoviteli při převzetí servisovaného zařízení (dle specifikace v Příloze č. 1) provedení kompletní revize. Během revize bude v případě nutnosti servisované zařízení mimo provoz po dobu nezbytně nutnou. Zhotovitel je povinen provádět servis na zařízení přednostně v místě provádění servisních úkonů uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy.
- III.3.13 V případě závady na předmětu smlouvy je Objednatel oprávněn tuto závadu sám odstranit pouze prostřednictvím vyškolené osoby. O tomto je povinen Objednatel provést záznam do Provozního a servisního deníku. Zhotovitel neodpovídá za škody na předmětu smlouvy vzniklé neodborným zásahem jiné než jím dle bodu III.1.6. této smlouvy pověřené osoby.

III.4 AUTORSKÁ PRÁVA A VLASTNICTVÍ DÍLA

- III.4.1 Objednatel a Zhotovitel jsou povinni dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, že Zhotovitel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Zhotovitel žádnou odpovědnost.

IV PROVOZNÍ A SERVISNÍ DENÍK

- IV.1.1 Jedná se o dokumentaci, která je určena k provádění záznamů o provozu servisovaných zařízení pracovníky Zhotovitele a Objednatele. Provozní a servisní deník je veden písemnou formou a bude uložen u Objednatele. Uvedou se v něm veškeré zásahy na servisovaných zařízeních, které provedli pracovníci Objednatele i Zhotovitele na servisovaných zařízeních. V deníku budou uvedeny rovněž aktuální konfigurace aktivních prvků.
- IV.1.2 Provozní a servisní deník Objednatel předloží v případě provádění servisního zásahu nebo úprav v nastavení technikům Zhotovitele.
- IV.1.3 Jako přílohy provozního a servisního deníku jsou zakládány požadavky na servisní zásah a požadavky na prodloužení termínu provedení servisního zásahu, které budou pověřenou osobou Objednatele objednány písemnou objednávkou a zaslány Zhotoviteli faxem nebo e-mailem včetně uvedení termínu nahlášení servisního požadavku.
- IV.1.4 V textu záznamu do provozního a servisního deníku se uvedou všechny podstatné skutečnosti, týkající se servisního zásahu a způsobu řešení ohlášené poruchy nebo závady. Záznam bude podepsán

oprávněným pracovníkem Objednatele a předávajícím pracovníkem Zhotovitele.

V OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST – VYŠŠÍ MOC

- V.1.1 Smluvní strany této smlouvy budou zproštěny své odpovědnosti za nesplnění svých smluvních závazků částečně nebo úplně, jestliže a do té míry takové neplnění bylo způsobeno okolnostmi vyšší moci, jakožto mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události bránící splnění smluvních závazků.
- V.1.2 Za okolnosti vyšší moci se pokládají takové nevyhnutelné události, které žádná strana této smlouvy nemohla předvídat v době uzavření smlouvy a které straně této smlouvy brání plnit smluvní závazky. Za okolnost vyšší moci se považují například války, invaze, občanské války, povstání a občanské nepokoje, embargo, zásah státu nebo vlády, živelné události, generální stávky. Za okolnosti vyšší moci se nepovažují zpoždění dodávek subdodavateli, výpadky výroby, nedostatek energie, nejsou-li rovněž způsobeny okolnostmi vyšší moci, dále pak neoficiální stávky, stávky omezené na jednu továrnu.
- V.1.3 Strana této smlouvy, která usiluje o osvobození od smluvních závazků z důvodů vyšší moci, musí bez zpoždění, ale ne později než do 3 pracovních dnů, uvědomit druhou stranu o zásahu okolností vyšší moci, a to písemnou formou (postačí i e-mailem). Stejným způsobem oznámí druhé straně konec okolností vyšší moci. Strana odvolávající se vyšší moci musí druhé straně na vyžádání předložit uspokojivé důkazy o okolnostech, na které se odvolává, případně umožnit druhé straně osobně se přesvědčit o vzniku vyšší moci.
- V.1.4 V případě trvání okolností vyšší moci po dobu delší než 3 měsíce, se strany sejdou, aby se dohodly na dalších krocích a našly vzájemně přijatelné řešení. Nedospěje-li se k žádné dohodě, má každá strana právo odstoupit od smlouvy.

VI SMLUVNÍ POKUTY

- VI.1.1 V případě doloženého nedodržení termínů specifikovaných v článku III.1. z důvodů spočívajících na straně Zhotovitele, se zhotovitel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z aktuálně nezaplacené částky za každý den trvání prodlení. Celková smluvní pokuta nepřesáhne však 50% z aktuálně platného paušálního měsíčního poplatku (dle bodu II.1.1 ve spojení s bodem II.1.11 této smlouvy).
- VI.1.2 Opozdí-li se Objednatel s úhradou daňového dokladu dle článku II.1.2. a II.1.3. a s přihlédnutím k článku II.1.4 této smlouvy, zaplatí Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z aktuálně nezaplacené částky za každý den trvání prodlení.
- VI.1.3 V případě prodlení Objednatele se zaplacením daňového dokladu Zhotovitele po dobu delší než 3 měsíce, je Zhotovitel oprávněn odmítnout provést servisní zásah, kdy v tomto případě nemá Objednatel práva vyplývající z titulu náhrady škody, smluvních pokut, apod.
- VI.1.4 Případný servisní zásah vyžádaný ze strany Objednatele, který bude prokázán jako neopodstatněný, bude fakturován Objednateli dle podmínek, jak jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy.
- VI.1.5 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.

VII UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- VII.1.1 Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
- VII.1.2 Tato smlouva může být ukončena rovněž i písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s výpovědní dobou v délce 3 měsíců, počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž je výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně.
- VII.1.3 Zhotovitel je oprávněn od smlouvy odstoupit mimo jiných případů uvedených v této smlouvě také v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením zálohy či faktury po dobu delší než dvou kalendářních měsíců.
- VII.1.4 Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit mimo jiných případů uvedených v této smlouvě také v případě, že:
- Zhotovitel nedodrží lhůty stanovené v bodě III.1.2 a III.1.3 této smlouvy a tyto lhůty svým prodlením přesáhne o dalších 24 hodin, a to i navzdory upozornění ze strany Objednatele,
 - Zhotovitel kdykoliv poruší povinnost mlčenlivosti uloženou mu dle bodu III.1.8 této smlouvy,
 - Zhotovitel kdykoliv poruší kteroukoliv svou povinnost uloženou mu dle bodu III.1.9 této smlouvy,
 - plnění Zhotovitele (dílo) má odstranitelné vady, Objednatel na ně bez zbytečného odkladu Zhotovitele upozorní, avšak Zhotovitel vady ani v dodatečně přiměřené lhůtě neodstraní nebo je odstranit odmítne,
 - plnění Zhotovitele (dílo) má neodstranitelné vady.
- VII.1.5 Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy musí být doručeno druhé smluvní straně. Smluvní strany dohodly, že odstoupení od smlouvy je druhé straně doručeno v případě pochybností uplynutím tří pracovních dnů od jeho odeslání.

VIII DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- VIII.1.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností do 31.07.2020.

IX ZÁKLADNÍ POJMY

Níže v textu odstavce jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o dílo:

IX.1 DOBA ODEZVY

Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.2 DOBA VYŘEŠENÍ PROBLÉMU

Dobou vyřešení problému se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému do jeho vyřešení servisním specialistou Zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.3 ZAHÁJENÍ SERVISNÍHO ZÁSAHU

Zahájením servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista Zhotovitele dostaví na místo k řešení problému. V případě vyřešení nahlášeného problému po telefonu nebo přes vzdálené připojení se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty Zhotovitele s příslušným pracovníkem Objednatele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému zařízení.

IX.4 DOBA OBNOVENÍ FUNKCE

Dobou obnovení funkce se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému a dobou vyřešení nahlášeného problému servisním specialistou Zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.5 ZÁKLADNÍ ČASOVÉ POKRYTÍ

Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 7.00 do 16.00, pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky. (9 hodin x 5 dnů)

IX.6 ROZŠÍŘENÉ ČASOVÉ POKRYTÍ

Rozšířeným časovým pokrytím se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu. (24 hodin x 7 dnů)

IX.7 PRODUKT

Produktem se rozumí strukturované kabeláže, páteřní optické rozvody a aktivní prvky, které jsou skutečně opravovány jako předmět služeb poskytovaných podle servisní smlouvy.

X OSTATNÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

- X.1.1 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- X.1.2 Tuto smlouvu lze doplňovat, upřesňovat či měnit pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky, které se po odsouhlasení a podpisu oběma smluvními stranami stávají nedílnou součástí této smlouvy. K doplnění nebo změně smlouvy provedenému jiným způsobem smluvní strany nebudou přihlížet.
- X.1.3 Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
- X.1.4 Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit tuto smlouvu nebo její část na třetí osobu.
- X.1.5 Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy a že tuto smlouvu uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle. Na důkaz této skutečnosti připojují svoje podpisy.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Soupis zařízení a objektů Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva

Příloha č. 2: Ceník prací

Příloha č. 3: Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Zhotovitele a Objednatele

Příloha č. 4: Dohled / monitoring prvků

Výše uvedené přílohy č. 1, č. 2, č. 3 a č. 4 jsou nedílnou součástí této smlouvy.

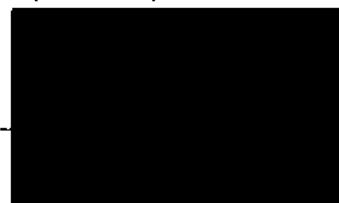


Za Město Bystřice pod Hostýnem

Za VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Mgr. Zdeněk Pánek
Starosta města

Ing. Vladimír Měkota, -1-
místopředseda představenstva



člen představenstva

PŘÍLOHA Č. 1

SOUPIS ZAŘÍZENÍ A OBJEKTŮ OBJEDNATELE, NA KTERÉ SE VZTAHUJE TATO SMLOUVA

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo Zhotovitele:

Číslo Objednatele:

Místo prováděných servisních úkonů

Městský úřad Bystřice pod Hostýnem

ul.6 května 1071, 768 61, Bystřice pod Hostýnem

Soupis zařízení

P.č.	Výrobce	Název produktu	Účel	ST/SN	Poznámka
1	DELL	PE R710	ESX server	7WVS15J	
2	DELL	PE R710	ESX server	8WVS15J	
3	DELL	PE R510	Backup server	BS4R15J	
4	DELL	TL2000	Autoloader	F6V6JM1	
5	DELL	MD3200i	Diskové pole	4H7R15J	
6	IBM	System Storage DS3512	Diskové pole	1746-C2A-13K0PZB 1746-E2A-13K0N9G	SN;; FRU disku: 49y1870
7	HP	E-4210G-48	LAN switch	CN0ADVVOB8	
8	HP	E-4210G-48	LAN switch	CN0ADV1JF	
9	DELL/EATON	UPS 5600W HE Online	UPS jednotka		
10	DELL/EATON	UPS 5600W HE Online	UPS jednotka		
11	DELL	PE R540	ESX server		*Nové 2018
12	DELL	SCv3020	Diskové pole		*Nové 2018
13	Cisco	SG550XG-8F8T	LAN Switch		*Nové 2018
14	Cisco	SG550XG-48	LAN Switch		*Nové 2018

PŘÍLOHA Č. 2

CENÍK PRACÍ

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo Zhotovitele:

Číslo Objednatele:

PLATNÝ CENÍK ZHOTOVITELE bez DPH:

Dopravné

Skutečně ujeté km k poskytnutí servisního zásahu (nepočítá se v Ostravě) 11,- Kč/km

Čas technika strávený na cestě (nepočítá se v Ostravě) 300,- Kč/hod

Práce technika

Práce technika – pasivní metalické rozvody 450,- Kč/hod

Práce systémového specialisty (aktivní prvky, serverové systémy, virtualizace, disková úložiště, zálohování) 1.200,- Kč/hod

Práce technika – údržba (čištění skříní, čištění optických ukončení apod.) 700,- Kč/hod

Zvláštní příplatky pro práci technika

Vyžádaný servisní zásah ve dnech pracovního volna a svátcích 2 x základní sazba

PŘÍLOHA Č. 3

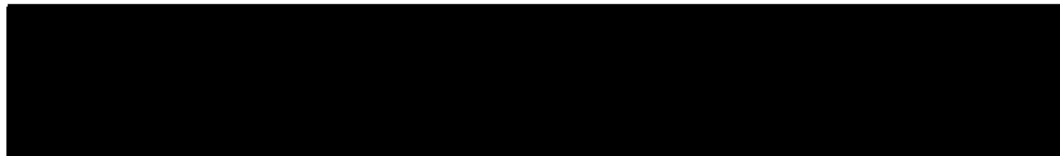
Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Zhotovitele a Objednatele

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo Zhotovitele:

Číslo Objednatele:

A) Kontakty pro hlášení kritických alertů – Pověřené osoby Objednatele:



B) Příjem servisních požadavků zhotovitele:

Nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu:

Hot-line: +420 606 752 654

Hot-line: +420 800 331 183

e-mail: support@vitkovice.com

Helpdesk: helpdesk.vitkovice.com

C) Kontakty pro hierarchickou eskalaci zhotovitele:

Kontaktní osoby pro eskalaci problému - 1. stupeň



Kontaktní osoba pro eskalaci problému - 2. stupeň



PŘÍLOHA Č. 4

Dohled / monitoring prvků

Dohled nad provozem IT infrastruktury je zajištěn kombinací lidských a technických prostředků v režimu 24 hodin denně x 7 dní v týdnu x 365 dní v roce. Mezi technické prostředky je využit k dohledové činnosti především software, který je nasazen v Dohledovém centru VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. (dále jen „dohled“). Připojení k dohledu je realizováno prostřednictvím zabezpečeného site-to site VPN propojení. Tento propoj je ukončen na dohledovém serveru, na kterém je nainstalován software Ipswitch What's Up Gold.

Dohled informuje o zjištěných alarmech/problémech pověřené osoby Objednatele.

1. Monitoring HW

V rámci monitoringu HW je prostřednictvím služby ICMP kontrolována v intervalu jedné minuty dostupnost fyzických zařízení, které jsou zahrnuty v příloze č. 1 této servisní smlouvy. K zařízením jsou přiřazeny akce, které v případě nedostupnosti zařízení delší než 5 minut budou generovat automatické odeslání emailu na adresu dohled@vitkovice.com a rovněž bude informován o této skutečnosti operátor dohledového centra.

V případě opětné dostupnosti zařízení (pokud bylo zařízení předtím alespoň 5 min. nedostupné) bude okamžitě generován email s informací, že inkriminované zařízení je již dostupné.

Dále jsou jednotlivé HW zařízení nastaveny tak, aby (pokud to umožňují) odeslala na dohledový systém v případě chyby email popřípadě SNMP trap se vzniklým chybovým stavem.

Zařízení, které umožňují automatické zasílání emailu v případě detekovaného nestandardního stavu, jsou nakonfigurovány tak, aby v případě tohoto stavu odeslali email na centrální dohledový účet.

2. Monitoring virtuálního prostředí

Monitoring virtuálního prostředí je prováděn prostřednictvím nativních prostředků samotných virtualizací nebo dostupných nástrojů od výrobce dané technologie. V případě překročení nastavené prahové hodnoty jsou e-mailem informováni správci virtuálního prostředí a zároveň operátoři dohledu.

1 PROCES INCIDENT MANAGEMENT:

