

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

číslo Smlouvy Poskytovatele: SML/2013/56

číslo Smlouvy Objednatele: ČÚZK-20601/2013-24

uzavřená mezi:

Smluvní strany:

Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální

se sídlem: Pod sídlištěm 1800/9, 182 11 Praha 8 – Kobylisy

jednající: Ing. Karel Štencel, místopředseda

IČ: 00025712

DIČ: není plátce DPH

(dále jen „Objednatel“ nebo jen „ČÚZK“)

a

Microshop, s.r.o.

se sídlem: Pod Marjánkou 4, Praha 6, 169 00

jednající: Ing. Ján Lipták

IČ: 26165031

DIČ: CZ26165031

bankovní spojení: KB Praha

číslo účtu: 51-2273330207/0100

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 76081

(dále jen „Poskytovatel“)

(společně jen „Smluvní strany“)

Smluvní strany uzavřely dále uvedeného dne, měsíce a roku podle § 269 odst. 2 a § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, tuto

smlouvu o poskytování služeb
(dále jen „**Smlouva**“)

1. Předmět a účel Smlouvy

- 1.1. Účelem Smlouvy je poskytování služeb Pozáruční podpora HW dle požadavků Objednatele.
- 1.2. Předmětem Smlouvy je v souladu se zadávací dokumentací pro výběrové řízení č. **343258** závazek Poskytovatele poskytovat služby HW servisní podpory provozované infrastruktury ČÚZK, mezi které patří zařízení dle přílohy č. 1, včetně Helpdesku Poskytovatele pro hlášení servisních incidentů s dobou řešení druhý pracovní den nebo řešení problému v režimu 6h fix (dále jen „**Služby**“). Podrobnější specifikace Služeb poskytovaných Poskytovatelem Objednateli v rámci plnění této Smlouvy je uvedena v její příloze č. 1 - Rozsah a kvalita poskytovaných Služeb. Poskytovatel se zavazuje poskytovat veškeré Služby dle této Smlouvy zcela v souladu s detailní specifikací rozsahu a kvalitativních parametrů Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“) uvedených taktéž v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.3. Součástí předmětu smlouvy jsou i konzultační služby v rozsahu max. 30MD dle specifikace v nabídce.
- 1.4. Poskytovatel se zavazuje a zaručuje, že veškeré činnosti a věcná plnění, které mají být provedeny na základě této Smlouvy, budou provedeny řádně, v dohodnutých termínech, v souladu se SLA, se znalostí a péčí, kterou je možné očekávat od odborníků, kteří mají požadované znalosti a relevantní zkušenosti s realizací činností obdobných jako je předmět této Smlouvy.
- 1.5. Objednatel se zavazuje zajistit nezbytnou součinnost (zejména potřebné přístupy do prostor ČÚZK pro pracovníky Poskytovatele, spolupráci pracovníků ČÚZK, apod.) a podmínky potřebné pro řádné plnění závazků Poskytovatele podle této Smlouvy, řádně a včas poskytnuté Služby akceptovat a zaplatit za ně dohodnutou cenu Služeb v souladu s platebními podmínkami uvedenými v čl. 3 této Smlouvy.

2. Místo a doba plnění předmětu Smlouvy

- 2.1. Místem plnění smlouvy jsou lokality ČÚZK, KÚ, ZÚ, KP na území ČR.
- 2.2. Služby budou poskytovány od 20. 10. 2013 do 31. 10. 2017, doba poskytování podpory dle jednotlivých zařízení je uvedena v příloze č. 6 této Smlouvy. V případě využití opčního práva pro prodloužení doby pozáruční podpory pro konkrétní zařízení může být doba plnění prodloužena.

- 2.3. Součástí smlouvy je dále opční právo, které Objednatel předpokládá využít pro rozšíření poskytování služeb na další zařízení dle potřeb Objednatel, případně na prodloužení doby pozáručního servisu u konkrétních zařízení po uplynutí plánovaného data konce podpory. Cena za takto poskytované služby bude stanovena na základě jednání v rámci JŘBÚ a bude vycházet analogicky z jednotkových cen nabídnutých v rámci přílohy č. 3 - Cena za služby pozáručního servisu. Objednatel předpokládá zahájit jednacího řízení bez uveřejnění na využití opčního práva nejpozději do 3 let ode dne podpisu smlouvy.
- 2.4. Na základě dohody smluvních stran je možno dobu plnění u konkrétních zařízení zkrátit, pokud by pozáruční podpora byla již bezpředmětná.
- 2.5. Poskytovatel zajistí, aby jeho pracovníci nebo pracovníci subdodavatelů podílející se na plnění podle této smlouvy při pobytu na pracovištích Objednatel dodržovali jeho vnitřní předpisy, pokyny a směrnice, zejména pak předpisy upravující pohyb na pracovištích, pro požární bezpečnost, pro ochranu zdraví při práci a další předpisy (zejména opatření ke zdolávání požárů, poskytnutí první pomoci a evakuace fyzických osob v případě mimořádných událostí), se kterými budou Objednatel předem seznámeni, přičemž o takovém seznámení musí být pořízen písemný zápis.
- 2.6. Všechny služby v rámci pozáručního servisu a podpory budou poskytovány v českém jazyce, pokud nebude oboustranně dohodnuto jinak.

3. Cena

- 3.1. Poskytovatel bude poskytovat Služby v rozsahu, kvalitě a lhůtách podle této Smlouvy za cenu dohodnutou v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb. o cenách, ve znění pozdějších předpisů, přičemž vzájemně sjednaná cena Služeb po dobu trvání Smlouvy byla stanovena následovně:

| Položka | Výše ceny bez DPH | Výše ceny včetně 21% DPH |
|--|---------------------|--------------------------|
| Celková cena za poskytování služeb pozáručního servisu | 4 469 980 Kč | 5 408 675,80 Kč |
| Celková cena za náhradní díly | 97 400 Kč | 117 854 Kč |
| Celková cena za konzultační služby | 195 000 Kč | 235 950 Kč |
| Celková cena plnění za celý předmět zakázky (součet výše uvedených položek) | 4 762 380 Kč | 5 762 479,80 Kč |

- 3.2. Sjednaná celková cena Služeb je cenou nejvýše přípustnou pro celý rozsah dle této Smlouvy, je platná po celou dobu plnění Smlouvy a je možné ji změnit pouze v případě změny (zvýšení, snížení) sazby DPH, a to o částku odpovídající této změně.
- 3.3. V ceně Služeb jsou obsaženy veškeré práce a činnosti potřebné pro řádné splnění předmětu Smlouvy. Cena obsahuje ocenění případně dalších prací a dodávek, které vyplývají z vymezení předmětu Smlouvy a tedy v ceně Služeb jsou zahrnuty veškeré náklady, které Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb vznikly.
- 3.4. Náhradní díly k předmětným zařízením jsou součástí zakázky, budou se však fakturovat dle skutečné potřeby, nikoliv paušálně. Fakturovaná částka za náhradní díl nesmí být vyšší než Poskyvatelem nabídnutá Jednotková cena za 1 komponentu bez DPH v rámci přílohy č. 4 - Celková cena náhradních dílů. Cena komponenty, která není uvedena v příloze č. 4 - Celková cena náhradních dílů, bude stanovena dle aktuálního ceníku Poskyvatele.
- 3.5. Celková cena uvedená v rámci přílohy č. 4 - Celková cena náhradních dílů je maximální horní limit k „čerpání“.
- 3.6. V případech, kdy by oprava zařízení dodáním náhradního dílu mohla být neekonomická ve srovnání s pořízením nového obdobného zařízení, tedy v případech, kdy náklady na náhradní díly a související služby budou převyšovat 40 % ceny nového zařízení, je povinností Poskyvatele předložit návrh řešení, zda je vhodnější nové zařízení nebo oprava stávajícího, k rozhodnutí Objednateli. Objednatel své rozhodnutí sdělí Poskytovateli prostřednictvím svých pověřených pracovníků, a to bez zbytečného odkladu.

4. Platební podmínky

- 4.1. Platba za Služby dle odst. 3.1 bude prováděna Objednatelem zpětně na základě faktur vystavených za každé čtvrtletí v měsíci následujícím po uplynutí daného období.
- 4.2. Faktura bude vystavena a dodána Objednateli v měsíci následujícím po uplynutí daného čtvrtletí, nejpozději však do 15. dne tohoto měsíce se splatností 21 (dvacetjedna) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 4.3. Faktura za plnění za IV. čtvrtletí může být na základě požadavku Objednatele vystavena k 10. dni posledního měsíce kalendářního roku se splatností 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 4.4. V případě doručení faktury v období od 10. prosince do 31. prosince bude splatnost faktury stanovena na 60 dnů ode dne doručení faktury.
- 4.5. Součástí daňového dokladu (přílohou) budou řádně vyplněné zakázkové listy dokládající jednotlivé úkony a souhrnný přehled úkonů, konzultačních hodin a použitých náhradních dílů.
- 4.6. Daňový doklad bude vystaven v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. a zákonem č. 563/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů. V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.

- 4.7. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
- 4.8. Pokud Objednatel neprovede platbu v termínu, má Poskytovatel právo účtovat úrok z prodlení z dlužné platby ve výši jedné desetiny procenta (0,1 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení za předpokladu, že Objednatele písemně vyzval k úhradě dlužné částky a Objednatel nezjednal nápravu ani dodatečně ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne obdržení výzvy Poskytovatele.

5. Odpovědnost za vady a záruční doba, odpovědnost za škodu

- 5.1. Poskytovatel je povinen poskytnout Služby řádně, včas a zcela v souladu s podmínkami plnění a parametry SLA dle této Smlouvy.
- 5.2. Poskytovatel se zavazuje upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost (ve smyslu § 373 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, obchodního zákoníku) bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 5.3. Poskytovatel poskytuje záruku za kvalitu poskytnutých Služeb (tj. díly a práci) v délce 24 měsíců. Záruční doba začíná plynout dnem následujícím po dni provedení Služby.
- 5.4. Výměna náhradního dílu/komponenty musí zajistit funkčnost zařízení minimálně na předchozí úrovni před poruchou.
- 5.5. Poskytovatel odpovídá v plné výši za škodu, která vznikla včasným neinformováním Objednatele, že Služby nejsou poskytovány v kvalitě dle Smlouvy.

6. Sankce a zabezpečení řádného plnění Smlouvy

- 6.1. V případě nesplnění garantované úrovně servisu ze strany Poskytovatele má Objednatel právo požadovat po Poskytovateli slevu z ceny ve výši 5 000 Kč za každý započatý pracovní den resp. hodiny (podle toho, zda je SLA stanoveno na NBD nebo v hodinách) neprovedení opravy s tím, že maximální hodnota součtu poskytnutých slev v rámci celé doby plnění nepřekročí 40 % z celkové ceny plnění.
- 6.2. Smluvní pokuty jsou splatné patnáctý (15.) kalendářní den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou. Slevy z ceny se poskytují formou slevy z ceny za dané čtvrtletí.
- 6.3. Uhrazení smluvní pokuty resp. poskytnutí slevy z ceny nezabavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 6.4. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta resp. sleva z ceny a to v celém rozsahu. Odstoupením od Smlouvy nárok Objednatele na slevu z ceny nezaniká.

7. Oznámení a komunikace

- 7.1. Veškerá písemná komunikace na základě této Smlouvy bude probíhat v souladu s tímto článkem. Za účinné prostředky komunikace se považuje osobní doručování, doručování doporučenou poštou, faxem či elektronickou poštou, a to na adresy uvedené u označení stran nebo na adresy, které si strany vzájemně oznámí.
- 7.2. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, faxem či elektronickou poštou, a to na následující adresy smluvních stran, nebo na takové adresy, které si strany vzájemně písemně oznámí.

7.2.1. Za Objednatele:

| Kontakt | Oblast | Tel. | e-mail |
|--------------------------|-----------------------------|-----------|----------------------|
| Ing. Radek Chromý, Ph.D. | Smluvní a obchodní podmínky | 284041253 | radek.chromy@cuzk.cz |
| Ing. Jaroslav Páv | Technické otázky | 284041283 | jaroslav.pav@cuzk.cz |

7.2.2. Za Poskytovatele:

| Kontakt | Oblast | Tel. | e-mail |
|-------------------|---|-----------|---------------------------|
| Ing. Ján Lipták | Smluvní a obchodní podmínky, technické dotazy | 603879117 | jan.liptak@microshop.cz |
| Ing. Pavel Fousek | Technické dotazy | 603302900 | pavel.fousek@microshop.cz |

- 7.3. Oznámení se považují za uskutečněná v případě osobního doručování anebo doručování doporučenou poštou okamžikem doručení, v případě posílání faxem či elektronickou poštou okamžikem obdržení potvrzení o doručení od protistrany při použití stejného komunikačního kanálu.
- 7.4. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění. Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě pěti pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací, což se však netýká osoby Poskytovatele.

8. Autorská práva, přechod vlastnictví

- 8.1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za to, že při plnění předmětu této Smlouvy žádným způsobem neporuší či nenaruší práva třetích osob včetně, a to zejména autorských práv, a Poskytovatel tak odpovídá Objednateli za právní vady a zavazuje se Objednatele odškodnit v plné výši v případě, že třetí osoba úspěšně a oprávněně proti Objednateli uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění.
- 8.2. Pro případ, že výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy je dílo, které naplňuje znaky díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů:

- 8.2.1. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k dílu a že má souhlas autorů k uzavření následujících ujednání; toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením díla teprve vznikla,
 - 8.2.2. Poskytovatel poskytuje Objednateli oprávnění ke všem v úvahu přicházejícím způsobům užití díla a bez jakéhokoliv omezení, a to zejména pokud jde o územní, časový nebo množstevní rozsah užití,
 - 8.2.3. Smluvní strany se výslovně dohodly, že cena za poskytnutí oprávnění ve smyslu odst. 8.2. Smlouvy (licence) Objednateli je již zahrnuta v ceně za poskytování Služeb dle čl. 3 Smlouvy,
 - 8.2.4. Poskytovatel díla poskytuje tuto licenci Objednateli jako nevýhradní,
 - 8.2.5. Objednatel není povinen licenci využít,
 - 8.2.6. Objednatel je oprávněn práva tvořící součást licence zcela nebo zčásti jako podlicenci poskytnout třetí osobě,
 - 8.2.7. Objednatel je oprávněn upravit či jinak měnit Poskytovatelem vytvořené dílo, jeho název nebo označení autorů, stejně jako spojit dílo s jiným dílem nebo zařadit dílo do díla souborného, a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob.
- 8.3. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem jejich protokolárního předání a převzetí Objednatelem spolu s Předávacím protokolem viz Příloha č. 2.

9. Ochrana informací, osobní údaje

- 9.1. Poskytovatel se zavazuje během plnění i po ukončení této Smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od Objednatele v souvislosti s plnění této Smlouvy.
- 9.2. Smluvní strany jsou povinny zachovávat ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.3. Porušením povinnosti mlčenlivostí není, pokud přijímající smluvní strana zpřístupní důvěrné informace druhé strany, neboť byla povinna učinit tak na základě zákona nebo vykonatelného rozhodnutí soudu či příslušného správního orgánu.
- 9.4. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto čl. 9 Smlouvy a jejich účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

10. Platnost a účinnost Smlouvy, odstoupení od Smlouvy, výpověď Smlouvy

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.2. Smlouva může být zrušena dohodou smluvních stran v písemné formě, přičemž účinky zrušení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni uzavření takovéto dohody.
- 10.3. Strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit pouze v případě závažného porušení smluvní nebo zákonné povinnosti protistranou. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti písemným doručením oznámení o odstoupení protistraně.
- 10.4. Za závažné porušení povinnosti Poskytovatelem dle odst. 10.3. Smlouvy se považuje překročení termínu sjednaného v této smlouvě opakovaně (dvakrát) o více než 10 pracovních dní resp. 10 hodin (podle toho, zda je SLA stanoveno na NBD nebo v hodinách). V takovém případě je Objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit, a to po předchozím písemném oznámení obsahujícím dodatečnou lhůtu k nápravě ne kratší 3 dní resp. 3 hodin; odstoupením nejsou dotčeny nároky na poskytnutí výše uvedené slevy.
- 10.5. Za závažné porušení povinnosti Objednatelem dle odst. 10.3. Smlouvy se považuje jeho prodlení s úhradou svých splatných peněžitých závazků vyplývajících z této Smlouvy po dobu delší než 60 kalendářních dnů.
- 10.6. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupením od Smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy ani oprávněného nároku na zaplacení smluvních pokut resp. poskytnutí slev z cen. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel má v případě jakéhokoliv předčasného ukončení Smlouvy nárok na úhradu pouze těch prací a výkonů (resp. jejich částí), které do okamžiku předčasného ukončení Smlouvy Objednateli poskytl.
- 10.7. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy o ochraně informací, ustanovení o poskytnutí licencí a ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Poskytovatel tímto prohlašuje, že v době uzavření Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle insolvenčního zákona, a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o případně hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti.
- 11.2. Strany shodně stanovují, že zaměstnanci žádné ze stran nesmějí poskytovat ani přijímat hmotný ani osobní prospěch (bez ohledu na jeho formu) v souvislosti s realizací Smlouvy.

- 11.3. Ve věcech neupravených touto Smlouvou se použijí právní předpisy platné a účinné v České republice, zejména zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů a příslušná ustanovení občanského zákoníku.
- 11.4. V mezích stanovených platnými a účinnými právními předpisy, a to zejména ustanovením § 41 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, nemá neplatnost kteréhokoliv z ustanovení Smlouvy vliv na platnost zbývajících ustanovení Smlouvy.
- 11.5. Žádné zamýšlené změny této Smlouvy nebudou účinné, pokud nebudou učiněny písemně a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změny či doplňky Smlouvy lze provádět pouze písemnými, číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- 11.6. Smlouva byla zhotovena ve 4 stejnopisech stejného znění, z nichž 3 obdrží Objednatel a 1 Poskytovatel.
- 11.7. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- 11.7.1. Příloha č. 1 Rozsah a kvalita poskytovaných Služeb
 - 11.7.2. Příloha č. 2 Předávací protokol
 - 11.7.3. Příloha č. 3 Cena za služby pozáručního servis
 - 11.7.4. Příloha č. 4 Cena za náhradní díly
 - 11.7.5. Příloha č. 5 Cena konzultační služby
 - 11.7.6. Příloha č. 6 Doba poskytování podpory

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Praze dne 18. 10. 2013

V Praze dne 17. 10. 2013



Česká republika – Český úřad
zeměměřický a katastrální
Ing. Karel Štencel - místopředseda



Microshop, s.r.o.
Ing. Ján Lipták - jednatel



Pod Morjanov 4, 169 00 Praha 6 - Břevnov
tel: 233 357 033-4, fax: 233 357 090
microshop@microshop.cz, www.microshop.cz
IČ: 26165031, DIČ: CZ26165031

PŘÍLOHA Č. 1 - ROZSAH A KVALITA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Pozáruční podpora HW

Popis a rozsah plnění – požadavky na poskytování Služeb:

Poskytování Služeb se bude řídit níže uvedeným katalogovým listem:

| Služba | | | | |
|--|--|---|---|--------------------------|
| Název služby | Pozáruční podpora HW | | | |
| Popis služby | Poskytování služeb HW servisní podpory na zařízení, která jsou provozována v lokalitách ČÚZK, KÚ, ZÚ, KP | | | |
| Druh služby | Servisní podpora | | | |
| Parametry služby | | | | |
| Rozsah doby hlášení incidentů* | Rozsah doby řešení odborným technikem* | Celková max. doba výpadků služby (v minutách měsíčně) | Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách) | Doba odezvy (v minutách) |
| 24 x 7 | 12 x 5 (6-18h) | N.A.** | N.A.** | N.A.** |
| Konec opravy v místě servisní činnosti na nahlášený incident | | | Místo servisní činnosti | |
| | | | ČÚZK, KÚ, ZÚ, KP | |
| a) Druhý pracovní den (NBD) b) 6 hod. fix | | | | |
| Vymezení podmínek | | | | |
| Skupina uživatelů | | | | |
| Definovaní zaměstnanci ČÚZK | | | | |
| Popis činnosti | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Příjem incidentů a reklamací - Evidence incidentů a reklamací na straně Helpdesku poskytovatele - Diagnostika závad HW - Opravy hardwaru výměnou vadných dílů, modulů nebo celých systémových jednotek, přičemž kompletní systémové jednotky musí být nahrazeny ekvivalentním nebo lepším zařízením - Spolupráce s pracovníky odboru ICT při odstraňování problémů <p>Hlášení závad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Helpdesk portál: http://helpdesk.microshop.cz - Email: helpdesk@microshop.cz - Mob. 24x7: +420 608 177 720 - Tel. 10 – 16h: +420 233 357 034 | | | | |
| Předmět popisované služby | | | | |
| | | | | |

* počet hodin x počet pracovních dnů

** není aplikováno

Poskytnutí pozáruční podpory

- a. Poskytovatel bude provádět technickou správu (servis) zařízení ICT tj. zjištění příčiny závady a následné její odstranění, přičemž proces servisu zařízení ICT musí být zahájen na základě stupně incidentu od nahlášení při použití dílů dodaných Poskytovatelem, řešení problémů odborným technikem podpory v pracovní dny (v České republice) od 6:00 do 18:00 hod.
- b. Servisní zásahy budou přednostně prováděny v místě instalace zařízení a mohou probíhat i výměnným způsobem. Závada, jejíž odstranění z jakýchkoliv důvodů nebude na místě možné, bude řešena výměnným způsobem. Jestliže dojde k opravě, bude původní zařízení po opravě navraceno poskytovateli. Veškerá manipulace s opravovaným zařízením bude protokolárně zaznamenána.
- c. O každém servisním zásahu bude vyhotoven tzv. „zakázkový list“, který bude obsahovat minimálně tyto údaje:
 - Lokalita zásahu
 - Typ a S/N zařízení
 - Závada
 - Provedená práce
 - Použité náhradní díly
 - Čas nahlášení závady a čas dokončení zásahu (obnovení provozuschopnosti)
 - Podpis zaměstnance Objednatele, který převzal opravené zařízení a zaměstnance Poskytovatele, který provedl opravu tohoto zařízení

Konzultační služby

a) Proaktivní služby – pomáhají Objednateli při plánování a přípravě efektivní správy systému a dalších činností. Objednatel může plánovat využití proaktivních služeb, aby si zajistil dostatečnou a včasnou dostupnost odborníků podpory.

Proaktivní služby zahrnují:

- Plánování, návrh, diagnostika a monitorování sítí a síťových služeb včetně konzultací
- Instalační a jiné implementační práce
- Měření a analýza výkonu a zátěže sítě, síťových služeb a serverů
- Vzdálená nebo lokální správa systému
- Instalace Service Packů, odborná implementace hotfixů
- Zajištění odborných školení nebo zaučení správců systému
- Testovací laboratoř

b) Technické informativní služby – seznamují tým pracovníků Objednatele s posledními informacemi o podporovaných produktech, informují jej o novinkách produktů a upozorňují na nové známé problémy produktů.

c) Technická podpora – tým odborníků Poskytovatele je připraven řešit technické problémy, otázky a závady v kompatibilitě zařízení a operačního systému.

Poskytovatel bude poskytovat Objednateli konzultační služby v rozsahu 30 MD. Uvedený rozsah je maximální, využívání konzultačních služeb a jejich fakturace bude probíhat dle skutečné potřeby Objednatele na základě předchozí písemné objednávky.

V rámci konzultační podpory budou odborníci Poskytovatele identifikovat a pomáhat řešit běžné problémy, aby se tak snížila pravděpodobnost výpadků systému a tím klesly celkové náklady na údržbu infrastruktury. Výsledkem konzultací budou podklady pro implementaci změn nebo nových prvků infrastruktury, rozšíření znalostí a dovedností pracovníků Objednatele nebo jen zodpovězené otázky Objednatele.

Komunikační schéma

- a. Do doby propojení HD Objednatele a Poskytovatele budou požadavky na servisní zásah zasílány v režimu 24x7 e-mailem na adresu, kterou bude přijímat helpdesk Poskytovatele. Požadavky na poskytnutí služby musí být předkládány v elektronické podobě dle dohodnutých pravidel nebo v akutních případech telefonicky s tím, že elektronická podoba bude bezodkladně doplněna nejpozději do jednoho pracovního dne.
- b. Poskytovatel zajistí automatické propojení servisní databáze Poskytovatele s HelpDesk aplikací Objednatele (reaktivní, CA ServiceDesk Manager v12). Poskytovatel zajistí vystavení API aplikace, přičemž přenos bude zajišťován zabezpečeným protokolem HTTPS. Bude přenášena minimálně informace o založení, změně a uzavření případu. Každý záznam bude obsahovat informaci o osobách, které řeší případ jak na straně Objednatele, tak na straně Poskytovatele. Poskytovatel zprovozní tohoto propojení do tří měsíců od podpisu smlouvy.
- c. Veškeré činnosti v rámci poskytnutí služby musí být zdokumentovány; činnosti, které nejsou zdokumentovány nelze chápat jako poskytnutí služby a mohou být vyhodnoceny jako neposkytnutí služby.
- d. Požadavek na poskytnutí služeb obsahuje stručný popis/klasifikaci závady, osoby, které se řešení požadavku účastnily a zejména časy nahlášení požadavku a vyřešení požadavku případně další potřebné údaje související se součinností apod.
- e. Řešení problémů odborným technikem podpory probíhá v pracovní dny (v České republice) od 6:00 do 18:00 hod.
- f. V případě neúplného nebo nejasného požadavku na servisní zásah se pracovník technické podpory Poskytovatele neprodleně spojí s kontaktní osobou, která žádá o servisní zásah.
- g. Technik Poskytovatele přijede na místo servisního zásahu a pokusí se závadu odstranit. V případě, že závadu nebude možné na místě odstranit, bude provedena výměna zařízení.
- h. Technik vypíše zakázkový list a nechá podepsat zaměstnancem Objednatele.
- i. Nesouhlasí-li zaměstnanec Objednatele s provedenou opravou, napíše výhrady k provedenému zásahu na zakázkový list.
- j. Servisní zásah bude na základě údajů ze zakázkového listu označen v Helpdesku za uzavřený.
- k. Provedený zásah je možno reklamovat i později v rámci standardní záruky.

PŘÍLOHA Č. 2 – PŘEDÁVACÍ PROTOKOL

| Předmět: | | | |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Smlouva č.: | | | |
| Poskytovatel: | | Projekt: | |
| Vypracoval: | | Datum: | |
| | ČÚZK | | Microshop, s.r.o. |
| Osoba zodpovědná za akceptaci: | | | |
| Předmět akceptace | | | |
| | | | |
| Závěry akceptace | | | |
| | Bez výhrad | | |
| | S výhradami | | |
| Seznam výhrad akceptace | | | |
| Číslo: | Popis výhrady | Termín odstranění | Zodpovědná osoba |
| 1 | | | |
| Seznam příloh akceptace | | | |
| Číslo: | Název přílohy | | |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| Schvalovací doložka | | | |
| Jméno a příjmení | Organizace | Podpis | Datum |
| | ČÚZK | | |
| | Microshop, s.r.o. | | |

PRÍLOHA Č. 3 – CENA ZA SLUŽBY POZÁRUČNÍHO SERVISU

| Zařízení | Počet kusů | Doba vyřešení | Počet měsíců | Cena za jeden měsíc podpory za 1 ks zařízení bez DPH | Celková cena podpory všech zařízení za uvedený počet měsíců bez DPH | Výše DPH |
|---|------------|---------------|--------------|--|---|----------|
| PYRX300S5 6x35 | 16 | NBD | 37 | 380 Kč | 224 960 Kč | 21% |
| PYRX600S4 | 1 | NBD | 37 | 380 Kč | 14 060 Kč | 21% |
| PE R900 | 4 | 6 hod fix | 27 | 900 Kč | 97 200 Kč | 21% |
| PE R610 | 6 | 6 hod fix | 27 | 900 Kč | 145 800 Kč | 21% |
| DELL Ax4-5f | 1 | 6 hod fix | 27 | 900 Kč | 24 300 Kč | 21% |
| 300FC8 - Brocade | 2 | NBD | 27 | 380 Kč | 20 520 Kč | 21% |
| Ethernus DX 60 S1 | 15 | NBD | 37 | 380 Kč | 210 900 Kč | 21% |
| PY TX300S4 | 16 | NBD | 37 | 380 Kč | 224 960 Kč | 21% |
| PY RX 200S4 | 21 | NBD | 39 | 380 Kč | 311 220 Kč | 21% |
| HP ML350T05 | 18 | NBD | 39 | 380 Kč | 266 760 Kč | 21% |
| HP ML350R05 | 154 | NBD | 27 | 380 Kč | 1 580 040 Kč | 21% |
| HP ML370R05 | 52 | NBD | 27 | 380 Kč | 533 520 Kč | 21% |
| MSA 2012fc | 1 | NBD | 48 | 380 Kč | 18 240 Kč | 21% |
| MSL 2024; 2x LTO4 | 1 | NBD | 48 | 380 Kč | 18 240 Kč | 21% |
| DL 380G5 | 5 | NBD | 48 | 380 Kč | 91 200 Kč | 21% |
| DL 580G5 | 2 | NBD | 48 | 380 Kč | 36 480 Kč | 21% |
| MSL 6060 | 1 | 6 hod FIX | 48 | 900 Kč | 43 200 Kč | 21% |
| DL 380G5 | 2 | NBD | 40 | 380 Kč | 30 400 Kč | 21% |
| DL 360G5 | 7 | NBD | 40 | 380 Kč | 106 400 Kč | 21% |
| DL 360G5 | 2 | NBD | 48 | 380 Kč | 36 480 Kč | 21% |
| DL 360G4 | 3 | NBD | 48 | 380 Kč | 54 720 Kč | 21% |
| ML 150 | 1 | NBD | 48 | 380 Kč | 18 240 Kč | 21% |
| DL320G5p | 2 | NBD | 27 | 380 Kč | 20 520 Kč | 21% |
| DL380G3 | 4 | NBD | 27 | 380 Kč | 41 040 Kč | 21% |
| DL580G3 | 2 | NBD | 27 | 380 Kč | 20 520 Kč | 21% |
| DL580G4 | 1 | NBD | 39 | 380 Kč | 14 820 Kč | 21% |
| DL580G5 | 4 | NBD | 48 | 380 Kč | 72 960 Kč | 21% |
| DL580G7 | 4 | NBD | 48 | 380 Kč | 72 960 Kč | 21% |
| PowerEdge R513 | 1 | NBD | 39 | 380 Kč | 14 820 Kč | 21% |
| Abacus i-1420U-M3 | 3 | NBD | 27 | 380 Kč | 30 780 Kč | 21% |
| Abacus i-1420T-M3V | 2 | NBD | 27 | 380 Kč | 20 520 Kč | 21% |
| Abacus i-2420Q-M3V | 2 | NBD | 27 | 380 Kč | 20 520 Kč | 21% |
| Abacus i-2440Q-M2 | 1 | NBD | 27 | 380 Kč | 10 260 Kč | 21% |
| ML350G6 | 1 | NBD | 47 | 380 Kč | 17 860 Kč | 21% |
| ML350G6 | 1 | NBD | 12 | 380 Kč | 4 560 Kč | 21% |
| Celková cena za služby pozáručního servisu (součet výše uvedených položek) bez DPH | | | | 4 469 980 Kč | | |

PŘÍLOHA Č. 4 – CENA ZA NÁHRADNÍ DÍLY

| Komponenta | Předpokládaný počet po dobu trvání smlouvy | Jednotková cena za 1 komponentu bez DPH | Celková cena za dodávku uvedeného počtu komponenty po dobu trvání smlouvy | Výše DPH |
|--|--|---|---|------------------|
| Zdroj HP | 210 | 100 Kč | 21 000 Kč | 21% |
| Zdroj Fujitsu | 60 | 100 Kč | 6 000 Kč | 21% |
| Zdroj Dell | 20 | 100 Kč | 2 000 Kč | 21% |
| Pevný disk SAS 15k | 100 | 100 Kč | 10 000 Kč | 21% |
| Pevný disk SAS 10k | 170 | 100 Kč | 17 000 Kč | 21% |
| Pevný disk SATA | 100 | 100 Kč | 10 000 Kč | 21% |
| RAM 1GB | 60 | 100 Kč | 6 000 Kč | 21% |
| Řadič diskového pole | 40 | 100 Kč | 4 000 Kč | 21% |
| Baterie řadiče diskového pole | 60 | 100 Kč | 6 000 Kč | 21% |
| Síťová karta | 30 | 100 Kč | 3 000 Kč | 21% |
| Základní deska serveru HP | 30 | 100 Kč | 3 000 Kč | 21% |
| Základní deska serveru Fujitsu | 25 | 100 Kč | 2 500 Kč | 21% |
| Základní deska serveru Dell | 15 | 100 Kč | 1 500 Kč | 21% |
| Ventilátor | 30 | 100 Kč | 3 000 Kč | 21% |
| Základní deska serveru Abacus | 4 | 100 Kč | 400 Kč | 21% |
| LTO mechanika | 15 | 100 Kč | 1 500 Kč | 21% |
| Robot páskové knihovny | 5 | 100 Kč | 500 Kč | 21% |
| Celková cena za náhradní díly (součet výše uvedených položek) bez DPH | | | | 97 400 Kč |

Celková cena náhradních dílů je maximální horní limit k „čerpání“.
Nabízené ceny náhradních dílů jsou platné pouze v rámci prováděných oprav na základě této smlouvy, nelze za ně nakupovat pro rozšíření apod.

PŘÍLOHA Č. 5 – CENA KONZULTAČNÍ SLUŽBY

| Položka | Cena za 1 MD bez DPH | Celková nabídková cena za 30 MD bez DPH | Výše DPH |
|--------------------|----------------------|---|----------|
| Konzultační služby | 6 500 Kč | 195 000 Kč | 21 % |

PŘÍLOHA Č. 6 - DOBA POSKYTOVÁNÍ PODPORY

| Zařízení | Typ zařízení | Výrobce | Začátek podpory | Konec podpory | Lokalita |
|--------------------|------------------|---------|-----------------|---------------|----------------|
| PYRX300S5 6x35 | server | Fujitsu | 9.12.2013 | 31.12.2016 | KÚ + ZÚ |
| PYRX600S4 | server | Fujitsu | 9.12.2013 | 31.12.2016 | ČÚZK |
| PE R900 | server | DELL | 20.10.2013 | 31.12.2015 | ČÚZK |
| PE R610 | server | DELL | 20.10.2013 | 31.12.2015 | ČÚZK |
| DELL Ax4-5f | diskové pole | DELL | 20.10.2013 | 31.12.2015 | ČÚZK |
| 300FC8 - Brocade | switch | Brocade | 20.10.2013 | 31.12.2015 | ČÚZK |
| Ethernus DX 60 S1 | diskové pole | Fujitsu | 30.4.2014 | 31.12.2016 | KÚ |
| PY TX300S4 | server | Fujitsu | 1.11.2013 | 31.1.2017 | KÚ + ZU |
| PY RX 200S4 | server | Fujitsu | 1.11.2013 | 31.1.2017 | KÚ + ZU + ČÚZK |
| HP ML350T05 | server | HP | 1.11.2013 | 31.1.2017 | KÚ + ČÚZK |
| HP ML350R05 | server | HP | 1.11.2013 | 31.1.2016 | KP |
| HP ML370R05 | server | HP | 1.11.2013 | 31.1.2016 | KP |
| MSA 2012fc | diskové pole | HP | 1.11.2013 | 31.10.2017 | ČÚZK |
| MSL 2024; 2x LTO4 | pásková knihovna | HP | 1.11.2013 | 31.10.2017 | ČÚZK |
| DL 380G5 | server | HP | 1.11.2013 | 31.10.2017 | ČÚZK |
| DL 580G5 | server | HP | 1.11.2013 | 31.10.2017 | ČÚZK |
| MSL 6060 | pásková knihovna | HP | 1.11.2013 | 31.10.2017 | ČÚZK |
| DL 380G5 | server | HP | 24.4.2014 | 30.9.2017 | ČÚZK |
| DL 360G5 | server | HP | 24.4.2014 | 30.9.2017 | ČÚZK |
| DL 360G5 | server | HP | 1.11.2013 | 31.10.2017 | ČÚZK |
| DL 360G4 | server | HP | 1.11.2013 | 31.10.2017 | ČÚZK |
| ML 150 | server | HP | 1.11.2013 | 31.10.2017 | ZÚ |
| DL320G5p | server | HP | 1.11.2013 | 31.1.2016 | ZÚ |
| DL380G3 | server | HP | 1.11.2013 | 31.1.2016 | ZÚ |
| DL580G3 | server | HP | 1.11.2013 | 31.1.2016 | ZÚ |
| DL580G4 | server | HP | 1.11.2013 | 31.1.2017 | ZÚ |
| DL580G5 | server | HP | 1.11.2013 | 31.10.2017 | ZÚ |
| DL580G7 | server | HP | 1.11.2013 | 31.10.2017 | ZÚ |
| PowerEdge R513 | server | DELL | 1.11.2013 | 31.1.2017 | ZÚ |
| Abacus i-1420U-M3 | server | Abacus | 1.11.2013 | 31.1.2016 | ZÚ |
| Abacus i-1420T-M3V | server | Abacus | 1.11.2013 | 31.1.2016 | ZÚ |
| Abacus i-2420Q-M3V | server | Abacus | 1.11.2013 | 31.1.2016 | ZÚ |
| Abacus i-2440Q-M2 | server | Abacus | 1.11.2013 | 31.1.2016 | ZÚ |
| ML350G6 | server | HP | 1.11.2013 | 30.9.2017 | KÚ Praha |
| ML350G6 | server | HP | 1.10.2016 | 30.9.2017 | KÚ Praha |

