

Smlouva o poskytování služby správa sítě

číslo
evidenční č. ERÚ:

Smluvní strany

Česká republika - Energetický regulační úřad
Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava
IČ: 70894451

dále jen „Zadavatel“ na strane jedné

a

AutoCont CZ a.s.
Nemocniční 12, 702 00 Ostrava
poštovní adresa: pobočka Jihlava, Romana Havelky 5b, 586 01 Jihlava
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
Spisová značka OR:
zastoupená _____, předsedou představenstva
dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé

I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění podle této smlouvy je poskytování služeb správy počítačové sítě v rozsahu činností uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy za účelem zajištění řádného výkonu činností souvisejících s působností Zadavatele.

II. ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele přímo na pracovišti Zadavatele
 - Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické konzultace
 - Po dohodě smluvních stran také nástroji tzv. vzdálené správy, umožňují-li to technické prostředky na straně Zadavatele
2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa plnění je definován v příloze č. 1 této smlouvy.

III. CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY, ZPŮSOB ÚHRADY

1. Za poskytování služeb specifikovaných v článku I. a II. této smlouvy, resp. v příloze č. 1 se Zadavatel zavazuje hradit Poskytovateli měsíční paušální odměnu stanovenou ve výši 34 510Kč včetně 19 % DPH.
2. Paušální odměna byla sjednána s ohledem na potřeby Zadavatele a zahrnuje poskytování prevence a profylaxe v plném rozsahu a poskytování konzultačních, rozvojových a servisních služeb v rozsahu 20 bodů (viz příloha č. 1 této smlouvy).
3. V případě, že Zadavatel překročí rozsah „bodovaných“ služeb sjednaný v rámci paušálu, náleží Poskytovateli odměna ve výši 350Kč bez DPH za 1 bod. Poskytovatel je povinen

upozornit Zadavatele na každý případ, kdy je předmětná služba poskytována nad rámec paušálu.

4. Měsíční paušální odměna a odměna za 1 bod služeb čerpaných Zadavatelem nad rámec paušálu jsou konečné a zahrnují veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním služeb podle této smlouvy zejména hovorné a cestovné.
5. Kalkulace sjednané odměny a podrobnější specifikace sjednaného způsobu vyúčtování služeb je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
6. Sjednanou odměnu uhradí Zadavatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí plnění dle této smlouvy. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce, za který náleží odměna.

Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za služby požadované Zadavatelem nad rámec sjednaného rozsahu bodovaných služeb.

Nedílnou součástí faktury musí být vždy příloha, ze které bude zřejmé čerpání bodů a počet bodů převáděných do dalšího měsíce (viz příloha č. 1).

Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Zadavateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Zadavatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu 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. Zadavatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat plnění s odbornou péčí a dodávat kvalitní služby.
2. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním služby správy sítě o klientovi nebo jeho činnosti dozví s výjimkou informací, které se jsou veřejně přístupnými, které Poskytovatel získal postupem nezávislým na této smlouvě nebo na Zadavateli (tuto skutečnost musí být schopen Poskytovatel doložit).
3. Zadavatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Zejména Zadavatel zajistí přístup k zařízení výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenování osoby odpovědné za provoz výpočetní techniky. Zadavatel je povinen po provedení změn na spravovaných systémech/zařízeních neprodleně předat tyto informace Poskytovateli.
4. Zadavatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Poskytovateli.

V. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A VADY

1. Poskytovatel odpovídá Zadavateli za škodu způsobenou porušením povinností podle této smlouvy nebo povinností stanovené obecně závazným právním předpisem.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Zadavateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat, prokazatelně způsobeným plněním této smlouvy.

VI. SANKCE

1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním služeb dle této smlouvy v termínech uvedených v příloze č. 1 této smlouvy je Zadavatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční paušální odměny, a to za každý i započatý den prodlení.

2. V případě prodlení Zadavatele se zaplacením faktury vystavené v souladu s ustanovením čl. III. této smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat Zadavateli úrok z prodlení ve výši 1% z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení.
3. Smluvní strana není povinna platit úrok z prodlení nebo smluvní pokutu za dobu, její prodlení způsobila druhá smluvní strana porušením po kterou svých povinností.
4. V případě porušení povinnosti Poskytovatele stanovené v čl. IV. odst. 2 je Zadavatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000Kč za každý jednotlivý případ porušení sjednané povinnosti.
5. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok na náhradu škody.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Doba trvání této smlouvy je stanovena na dobu neurčitou.
2. Ukončit platnost smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Zadavatele i Poskytovatele bez udání důvodu s jednoměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
3. V případě výpovědi smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. III. této smlouvy za službu správy sítě skutečně realizovanou do konce běhu výpovědní lhůty.
4. Vzájemná práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
5. Ujednání této smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi stranami smluvními zvláštní smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.
6. Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen písemnými dodatky.
7. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech vyhotoveních vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž Zadavateli přísluší tři vyhotovení a Poskytovateli jedno vyhotovení.
8. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední stranou smluvní.

VIII. PŘÍLOHY

Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb

Příloha č. 2 - Kontaktní údaje

V Jihlavě dne 30. 10. 2008

V Jihlavě dne 30/10/2008

Za poskytovatele:

Za zadavatele:

Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb

1. Specifikace a rozsah služeb správy sítě

1.1 Support

1.1.1 Support je systémová technická podpora produktů při provozu serverových a síťových operačních systémů, zahrnující podporu v místě Zadavatele. Pro sjednaný objem hrazených služeb získává Zadavatel garanci reakce na požadavky o systémovou podporu.

1.1.2 Odborná podpora (support) podle této smlouvy představuje řízenou telefonickou, písemnou, vzdálenou či on-site podporu Zadavatele při řešení jeho problémů v oblasti informačních systémů. Jedná se o kvalifikovanou činnost, která díky využití odborných vědomostí vede k vysvětlení podstaty problému a jeho vyřešení.

1.2 Komponenty supportu

1.2.1 Konzultační požadavek

- Telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, event. pomocí emailu).
- Konzultační požadavek může vyžadovat ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích.
- Služba neobsahuje on-site zásah.

1.2.2 Rozvojový požadavek

- Úprava řešení související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými Zadavatelem.
- Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení.
- Školení uživatelů/administrátorů.
- Customizace produktů nebo programátorské práce.

1.2.3 Servisní požadavek

- Servisní požadavek jako položka podpory zahrnuje službu spolupráce při řešení krizových stavů, obnovy systémů s produkty a řešeními uvedenými v seznamu podporovaných produktů. Servisní požadavky mají definován objem pomoci a dobu odezvy pro přijetí požadavku a zahájení řešení.
- Rozdělení dle priority servisního požadavku (A, B, C)
- Garantovaná doba zahájení řešení incidentu od 4 hodin do 3 pracovních dnů dle priority.
- Místem plnění je sídlo nebo dislokované pracoviště Zadavatele, pokud nelze problém řešit pomocí vzdáleného připojení.

1.2.4 Prevence a profylaxe

Prevence a profylaxe je poskytována s definovanou pravidelností pro seznam podporovaných produktů a skládá se z:

- Pravidelné kontroly zařízení a serverů v místě zákazníka nebo vzdáleně – provedení kontroly specialisty definovaných zařízení a serverů z funkčního hlediska (kontrola logů,

výkonnostních parametrů), případně provedení drobných úprav nebo optimalizace nastavení. Rozsah je definován časem stráveným v místě Zadavatele.

- Zasilání informačních zdrojů - upozorňování na nové vlastnosti firmware a operačních systémů nebo aplikací, definice nových vlastností, určení jestli změna nezpůsobí nefunkčnost v dané infrastruktuře, trvalý monitoring nových vlastností.
- Aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného řešení.
- Aplikace hotfixů nutných pro bezchybný chod produktů a řešení dle bodu 1.5.
- Servisní pohotovost

1.2.5 Servisní kalendář

- Servisní kalendář definuje dobu, ve které je možné přijímat servisní požadavky, provádět servisní zásahy, případně preventivní a profylaktické prohlídky předmětných systémů
- Pro účely této smlouvy je definován následující servisní kalendář – v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin.

1.2.6 Kalendář pro příjem požadavků

- Kalendář pro příjem požadavků definuje dobu, ve které je možné přijímat požadavky.
- Pro účely této smlouvy je definován následující kalendář pro příjem požadavků – v pracovních dnech od 7.45 do 18.00 hodin.

1.3 Přínosy supportu

- Poskytování vysoce kvalifikované odborné podpory
- Jedno centralizované místo pro zadávání požadavků
- Garantovaná úroveň poskytovaných služeb – SLA (Service Level Agreement)
- Výchozí metodologie ITIL (IT Infrastructure Library) a MOF (Microsoft Operation Framework)
- Servisní zásahy řešené formou vzdáleného přístupu, nebo zásahem přímo v místě Zadavatele

1.4 Způsob poskytování podpory

1.4.1 Komunikace

- Veškeré požadavky jsou evidovány v webHelpdesk systému Poskytovatele
- Aktivní zásah do prostředí a řešení dle bodu 1.5, který znamená nedostupnost systémových služeb pro uživatele Zadavatele bude konzultován v dostatečném časovém předstihu se Zadavatelem.
- Definované osoby na straně Zadavatele zadávají požadavky přímo do systému, v případě nemožnosti zadat požadavek do systému, kontaktují telefonicky pracovníky Poskytovatele, kteří mají povinnost požadavek zpětně do systému zadat.
- Při vyplnění požadavku musí Zadavatel vyplnit/zkontrolovat definované informace (název zákazníka, jméno kontaktní osoby, funkci, telefon a email, stručný popis incidentu, podrobný popis incidentu)
- Požadavek přijme pracovník Kontaktního místa Poskytovatele a do doby převzetí požadavku, potvrdí Zadavateli příjem pomocí elektronické pošty na společnou adresu všech zodpovědných osob Zadavatele.
- Incident je z Kontaktního místa předán řešiteli.
- Řešitel do doby zahájení řešení kontaktuje Zadavatele a zahajuje řešení incidentu. Kontakt probíhá buďto telefonicky nebo zasláním e-mailu ze systému s informací o zahájené aktivitě. Bez souhlasu nesmí být prováděny změny konfigurací systémů Zadavatele. Před aktivním

zásahem do konfigurací musí vždy řešitel telefonicky kontaktovat Zadavatele požadavku, v případě jeho nedostupnosti stejným způsobem ostatní zodpovědné osoby Zadavatele.

- Zadavatel požadavku má možnost do něj přidávat další informace i v průběhu řešení – přímo však pouze konkrétní Zadavatel. V případě, že bude potřeba, aby informace doplnil někdo jiný než konkrétní osoba Zadavatele (např. v případě jeho nepřítomnosti), musí použít cestu mimo systém, nejlépe emailem a pracovník Poskytovatele má povinnost informaci do požadavku doplnit (včetně informace, kdo doplnění požadavku za stranu Zadavatele požadoval).
- Řešitel řeší problém do Doby vyřešení. O vyřešení informuje Zadavatele formou elektronické pošty - vyplněním postupu řešení do systému webHelpdesk a zasláním informace Zadavateli pomocí tohoto systému.
- Incident je považován za uzavřený, jestliže Zadavatel označí problém za vyřešený. Požadavek o uzavření je evidován v systému webHelpdesk, stejně jako souhlas Zadavatele. Pokud Zadavatel nereaguje na požadavek na uzavření problému do 7 pracovních dnů, je to považováno za souhlas s uzavřením požadavku.
- Popis zadání požadavku je uveden v dokumentu „webHelpdesk-návod pro uživatele“, který byl předán pracovníkům Zadavatele při uzavírání této smlouvy.
- V případě nedostupnosti webHelpdesk systému Poskytovatele může být pro komunikaci využit emailový kontakt.

1.4.2 Terminologie

- Kontaktní místo – kontaktní místo, na kterém jsou ohlašovány požadavky.
- Doba převzetí požadavku – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku do potvrzení jeho přijetí.
- Doba zahájení řešení - Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku do okamžiku, kdy se řešitel spojí telefonicky nebo emailem se zákazníkem nebo se vzdáleně připojí k systému zákazníka a zahájí řešení.
- Doba vyřešení – doba, ve které Poskytovatel vyřeší požadavek Zadavatele.

1.5 Objekt supportu

- Předmět plnění podle této smlouvy je poskytovat support pro následující seznam podporovaných produktů a řešení:

- **HW**

- Servery (viz příložená tabulka)
- Rack Monitoring System – bude prováděno dle potřeby
- UPS APC Symetra – bude prováděno dle potřeby

Pozn.: Supportní smlouva nezahrnuje řešení poruch na samotném HW, nýbrž pouze podporu při komunikaci s výrobcem daného HW. Pokrytí HW poruch doporučujeme řešit servisními balíčky výrobce.

- **SW**

- 9x Windows Server
- 1x MS Exchange Server
- MS SQL Server
- CA Brighstore ARCServe (zálohování D2D2T)
- System Center Essentials 2007
- Symantec Enterprise Vault
- WSUS (Windows Server Update Services)

- **Servisní pohotovost**

- Činnosti prováděné v rámci prevence a profylaxe:

Windows

- Kontrolované parametry: procesor, paměť, HDD
- Kontrola aplikačního a systémového logu: zaslání informace o error záznamech (kromě chyb týkajících se e-mail provozu)
- Monitorování a správa logů serverů (*DNS, DHCP, AD*)
- Kontrola funkčnosti systémů bude primárně probíhat na základě kontroly v management systému SCE2007
- Po dohodě se Zadavatelem provádění restartů serverů, min. 1x za 2 týdny

Ostatní aplikace

- Exchange, SQL – bude primárně kontrolováno pomocí SCE2007
- Monitoring zálohování pomocí CA Brighstore ARCServe bude prováděn denně na základě logů z tohoto systému
- Pravidelná (měsíční) kontrola funkčnosti obnovení dat ze záloh do testovacího adresáře, za předpokladu vytvořené dokumentace pro zálohu a obnovu dat

Aktualizace

- OS Windows Servers: souhrn nekritických aktualizací a update bude konzultován 1x měsíčně, kritické neprodleně
- Exchange Server: souhrn nekritických aktualizací a update bude konzultován 1x měsíčně, kritické neprodleně
- SQL Server: souhrn nekritických aktualizací a update bude konzultován 1x měsíčně, kritické neprodleně
- Instalace ServicePacků na veškeré aplikace či instalace nových verzí SW není zahrnuta v základním paušálu servisní smlouvy a je třeba řešit jako zvláštní servisní úkon, na který je však možno využít předplacených bodů v rámci smlouvy.

1.6 Bodový systém a SLA

Služba	Charakteristika	Bodová hodnota za 1 hodinu	Převzetí problému	Zahájení řešení problému	SLA
Konzultace požadavek	Konzultace možných příčin problému, důsledků. Zadavatelem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na IS. Služba zahrnuje telefonické poradenství a další služby po telefonii (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, event. pomocí emailů). Požadavek musí být řešitelný do max. 2 ½ pracovních řešitelů.	3 body	do 1 hodiny	do konce 3. pracovního dne	
	Konzultační požadavek může vyžadovat ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích. Služba neobsahuje e-on-site zásah				
Rozvojový požadavek	Úprava řešení související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými Zadavatelem.	5 bodů	do 4 hodin	do konce 6. pracovního dne	
	Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení Školení uživatelů/administrátorů Customizace produktů nebo programátorské práce				
Servisní požadavek	Priorita "C" (Nízká) Problém nemá zásadní vliv na aktuální produktivitu Zadavatele. Služba se poskytuje pomocí vzdáleného připojení, eventuálně on-site zásahem	5 bodů	do 4 hodin	do konce 3. pracovního dne	
	Priorita "B" (Střední) Dopad problému je velký, ale produkce pokračuje v omezeném provozu, existuje náhradní řešení produkce. Služba se poskytuje pomocí vzdáleného připojení, eventuálně on-site zásahem	7 bodů	do 4 hodin	do konce následujícího pracovního dne	
Prevenční profylaxe	Priorita "A" (Vysoká) Problém způsobí obchodní výpadek nebo má významný vliv na budoucí produktivitu, přičemž je velmi obtížné náhradní řešení. Služba se poskytuje pomocí vzdáleného připojení, eventuálně on-site zásahem	9 bodů	do 4 hodin	nejpozději do konce pracovní doby téhož dne pokud by požadavek domčen ne později ve 17:00. Je požadováno doručení všech požadavků zahájeno řešení do 12:00 následujícího pracovního dne	
	Služby prevence a profylaxe (pravidelné kontroly, zálohování, sestavy, aktualizace, provozy) do uměnicího systému, aplikace hotfixů) Sevastian pohotovost	V ceně paušálu			pravidelně

2. Kalkulace sjednané ceny

2.1 Cena

Popis	Jednotková cena	Cena za 1 měsíc	
		Množství bodů měsíčně	Celkem měsíčně
Prevence a profylaxe			23 000,- Kč
1 bod Supportu	300 Kč	20	6 000,- Kč
Celková cena (bez DPH):			29 000,- Kč
Celková cena včetně DPH:			34 510,- Kč

Nevyčerpané body z aktuálního měsíce lze převádět do měsíce následujícího, maximálně však v rámci 6 měsíců. Takto kumulované body pak lze vyčerpat rovněž objednávkou prací nad rámec smlouvy, případně formou dodatku ke smlouvě aktualizovat jejich paušální množství.

Pro případ překročení bodového rozsahu bude práce vykonávaná Poskytovatelem ve prospěch Zadavatele prováděná za cenu 350Kč bez DPH za 1 bod, nebude-li v konkrétním případě dohodnuta cena nižší, maximálně však může být na základě této smlouvy na tyto vícepráce čerpáno každý měsíc 20 bodů.

2.2 Platební podmínky

Jsou uvedeny ve smlouvě

2.3 Reporty

Poskytovatel zpracuje 1x měsíčně report o vykázané činnosti ve formě MS Office souboru a ten zašle elektronickou poštou na kontaktní osoby Zadavatele. Jako příloha k faktuře bude přiložen souhrn požadavků, jejich vyřešení a doporučení.

V Jihlavě dne30.10.2008.....

V Jihlavě dne30/10/2008.....

Za poskytovatele:

Za zadavatele:

Příloha č. 2 – Kontaktní údaje
1. Zodpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno	Funkce	Telefon	E-mail
	account manager (obchodní zástupce, eskalace problémů)		
	systemový specialista (vzdálená správa)		
	systemový specialista (vzdálená správa)		
	systemový specialista (Citrix, DC, MS Exchange)		
	systemový specialista (Správa sítě, technické zabezpečení)		
	systemový specialista (MS Exchange, Windows 2003 Server)		
	systemový specialista (DC, Windows 2003 Server)		
	systemový specialista		
	project manager (plánování, eskalace problémů)		

2. Zodpovědné osoby Zadavatele:

Jméno	Funkce	Telefon	E-mail
	Koordinace, eskalace problémů		
	Správce IT		
	Správce IT		

3. Místo plnění:

sídlo Zadavatele
dislokované pracoviště Zadavatele.

4. Spojení na hot-line Poskytovatele, adresa pro registraci servisních požadavků:

webHelpdesk pro registraci požadavků: ...
E-mail pro případ nedostupnosti systému webHelpdesk:

Telefonní číslo na dispečink servisu pro hlášení závad:

30.10.

V Jihlavě dne 30.10.2008

V Jihlavě dne 30/10/2008

Za poskytovatele:

Za zadavatele: