

Smluvní strany:

Poskytovatel:

COMGUARD a.s.

Vídeňská 119b, 619 00 Brno

Telefon: +420 544 509 059
Fax: +420 544 509 079
E-mail: paha@comguard.cz

IČ: 27691152
DIČ: CZ27691152

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 4667

Bankovní spojení: ČSOB, a.s.
Č.úctu: 208086800/0300

Zastoupená: Aleš Nosek
oblastní ředitel

Uživatel:

Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.

Praha 1, Vodičkova 34/701, PSČ: 11121
Telefon: 222 841 111
Fax: 222 844 001
E-mail: tresohlavy@egap.cz

IČ: 45279314
DIČ: CZ45279314

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1619

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
č.úctu.: 41908111/0100

Zastoupená: Ing. Josef Třesohlavý,
ředitel odboru informačních technologií

uzavírají tuto smlouvu o poskytování servisních služeb:

podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů

- Poskytovatel bude Uživateli poskytovat komplexní servisní služby v oblasti správy bezpečnostních systémů [redacted] a specializovaného řešení pro ochranu pošty [redacted]. Servisními službami se pro účely této smlouvy rozumí veškeré služby nezbytné pro údržbu SW vybavení, updaty a upgrade, systémový a bezpečnostní dohled, podporu administrace a vzdálenou správu. Přesná specifikace poskytovaných servisních služeb je uvedena v Řádu servisních služeb v Příloze č.1. Přesná specifikace zařízení, na které se tato smlouva vztahuje je v Příloze č.2.
- Uživatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb měsíční poplatek ve výši **11 000,- Kč**. Tato částka zahrnuje:
 - Servisní služby dle bodu 1.
 - Zajištění režimu jednoho kontaktního místa** i pro hlášení hw poruch (vztahuje se pouze na hardware v rámci záruky a uvedený v příloze č. 2) a následnou komunikaci s výrobcem zajišťující servis hardwarových komponent. Přesná specifikace způsobu nahlášení a nutné součinnosti Uživatele, je uvedena v příloze č.1.
 - Poskytování bezplatných konzultací** v oblasti návrhu řešení pro zajištění bezpečnosti v oblasti WAN, LAN mimo rámec spravovaného zařízení v rozsahu 8 hod. ročně (aktivní prvky, topologie sítě, prevence vůči narušení, analýzy stavu sítě zpracováním logů z heterogenních systémů, zjištění zranitelných bodů sítí, autentizace, ochrana dat, zálohování atp.)
 - Účast** na odborných seminářích Poskytovatele.
- Poplatek uvedený v bodě 2 je splatný na základě daňového dokladu pro dané období kalendářního měsíce s lhůtou splatnosti 15 dnů od vystavení faktury. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve k datu zahájení poskytování servisních služeb, uvedeného v bodě 5. V případě prodlení s platbou je poskytovatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši **0,05%** z dlužné částky za každý den prodlení.
- Poskytovatel a uživatel se touto smlouvou dohodli akceptovat emailové objednávky na vícepráce zpoplatňované nad rámec měsíčního poplatku do výše maximálně 20.000,-Kč bez DPH. Uživatel se zavazuje

zaplatit tyto vícepráce na základě faktury vystavené Poskytovatelem do 15 dnů od doručení faktury, jejíž nedílnou součástí bude Výkaz práce Poskytovatele s popisem odvedené práce.

5. Poskytování servisních služeb začíná běžet od **1. ledna 2009**.
6. Veškeré uvedené ceny v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH. DPH je vypočteno na základě aktuálně platných předpisů.
7. Poskytovatel se zavazuje:
 - 7.1. Poskytnout plnění dle této smlouvy s maximální odbornou péčí a v obvyklé kvalitě.
 - 7.2. Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti s plněním této servisní smlouvy dozví.
 - 7.3. Přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému zpřístupnění neveřejných informací.
8. Uživatel se zavazuje:
 - 8.1. Zajistit pro technické specialisty Poskytovatele součinnost v pracovní dny a v pracovní době v rozsahu dostupnosti kontaktních osob v místě instalace pro vzájemnou komunikaci a zásahy na zařízení typu (on/off, restart apod), vložení CD a výstupy z diagnostických CD. V případě že není poskytnuta požadovaná součinnost není Poskytovatel ve zpoždění s plněním této servisní smlouvy.
 - 8.2. Poskytnout informace o tomto smluvním vztahu dle platné právní úpravy.
 - 8.3. Smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu oběma stranami. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpověď musí být písemná. Smlouva pak bude ukončena k poslednímu dni 3. kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi, pokud se obě smluvní strany formou dodatku ke smlouvě nedohodly jinak.
9. Smlouvu lze též ukončit písemným odstoupením od smlouvy z důvodu jejího porušení podstatným způsobem, ke dni doručení odstoupení smluvní straně, která smlouvu porušila. Podstatné porušení bude posuzováno dle § 345 odst. 2 obchodního zákoníku, ve znění platném ke dni uzavření této smlouvy.
10. Smluvní strany nemohou postoupit nebo převést jakákoliv práva nebo závazky vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
11. Případné změny této smlouvy vyžadují formu písemného dodatku podepsaného oběma stranami, který musí být takto výslovně označen a pořadově číslován.
12. Pokud nebude konkrétní věc touto smlouvou řešena, budou se smluvní strany řídit příslušnými ustanoveními obchodního zákona nebo občanského zákoníku, případně obchodními zvyklostmi.
13. Smluvní strany považují shodně obsah této smlouvy a její přílohy, jakož i obsah vzájemné obchodní spolupráce založené touto smlouvou, tj. vše co souvisí s obsahem této smlouvy, za obchodní tajemství ve smyslu příslušných ustanovení obchodního zákoníku
14. Smlouva se vyhotovuje ve 2 exemplářích, z nichž poskytovatel i uživatel obdrží jeden exemplář.
15. Obě strany prohlašují, že smlouvu uzavírají svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy.
16. Přílohy jsou nedílnou součástí smlouvy:
 - Příloha č.1 Řád servisních služeb
 - Příloha č.2 Servisované zařízení a kontakty

V Brně dne : 30.12.2008

Ve Praze 29.12.2008

Za Poskytovatele:

Za Uživatele:

.....
Aleš Nosek

.....
Ing. Josef Třesohlavý

Příloha č.1 Řád servisních služeb

Poskytovatel a uživatel se dohodli na následujícím rozsahu servisních služeb:

Outsourcing správy bezpečnostních zařízení v externím segmentu je omezen na

I. Bezpečnostní policie

- a) Sledování informací o vývoji instalovaných produktů a doporučení změn vedoucí k lepší funkčnosti systému.
- b) Sledování informací o bezpečnosti jednotlivých programových produktů.
- c) Při výskytu bezpečnostní nebo jiné chyby související s programovým vybavením servisovaného zařízení, bude Uživatel na tuto skutečnost co nejdříve upozorněn. Uživateli budou navrženy možné metody obrany a to i za cenu dočasné ztráty funkčnosti.
- d) Po zveřejnění opravy chyby v příslušném programu bude Uživateli co nejdříve navržena oprava nebo výměna za jinou verzi.
- e) Konzultace při odstraňování následků útoků, konzultace případů avizovaných hromadných útoků.

II. Údržba programového vybavení

- a) Pravidelná záloha nastavení zařízení.
- b) Pravidelná aktualizace systému:
 - i) Poskytnutí nových (aktuálních) meverzí, patchů a updatů SW produktu;
 - ii) Poskytnutí upgrade formou vzdáleného servisu verzí je provedeno na základě odsouhlasení uživatelem, nejpozději do 14 dnů od objednání.
 - iii) Tato služba předpokládá, že poskytovatel má přístup k účtu uživatele u výrobce, nebo tento účet spravuje (tj. poskytovatel má přístup k aktuálním verzím a patchům), uživatel vlastní platný support výrobce k SW produktům a tyto verze jsou součástí licence a příslušného supportu.

III. Vzdálená správa a technické konzultace

- a) Předmětem vzdálené správy a technické konzultace bude provoz a údržba zařízení uvedených v Příloze č.2 této smlouvy.
- b) Vzdálená správa bude zajištěna, s využitím bezpečného, vzdáleného přístupu Poskytovatele, prostřednictvím datové sítě Internet a šifrovaného připojení. Služba zahrnuje provedení změny konfigurace podle požadavků zákazníka. Poskytovatel se zavazuje provést taková technická a organizační opatření, aby přístupu do systému Uživatele nemohlo být zneužito nepovolenými osobami nebo k činnostem přesahujícím rámec této smlouvy.

IV. Podmínky pro poskytování služeb

- a) Obecné podmínky:
 - i) Požadavky na vzdálenou správu a technickou konzultaci, budou:
 - (1) **poskytovatelem akceptovány nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu pomocí ON-LINE HELP DESK SYSTEMU;**
 - (2) přijímány telefonicky na kontakty Poskytovatele uvedené v Příloze č.2.
 - ii) Poskytovatel se zavazuje zareagovat na požadavek Uživatele nejpozději **do šesti pracovních hodin** od okamžiku obdržení (reakční doba).
 - iii) Pracovní doba Poskytovatele je od 8:00 do 17:00 hodin v pracovní dny.
- b) Garance návštěvy technika v místě instalace servisovaného zařízení:
 - i) NBD (následující pracovní den) od nahlášení poruchy vyžadující výjezd technika na místo instalace (netýká se poruchy HW), pokud to odstranění závady vyžaduje a jedná se o urgentní situaci (spravované zařízení je zcela nutné vyřadit z provozu).
 - ii) NBD +1 v případě poruchy u neurgentní situace.
 - iii) Dle dohody, nejpozději do 5 pracovních dnů od výzvy v případě upgrade na novou verzi programu, pokud je upgrade nutné provést v místě instalace.
- c) Poskytovatel není zodpovědný za případné škody způsobené softwarovým, nebo hardwarovým výpadkem.
- d) **Záruka na hardware a podmínky plnění jsou součástí záručních podmínek (řešeno smluvním vztahem mezi uživatelem a společností SecureComputing) poskytovaných výrobcem a nejsou součástí služeb poskytovaných v rámci této smlouvy.** V rámci **Zajištění režimu jednoho kontaktního místa** (viz. bod 2.2) i pro hlášení hw poruch (vztahuje se pouze na hardware v rámci záruky a uvedený v příloze č. 2) a následnou komunikaci s výrobcem zajišťující servis hardwarových komponent, zajistí Poskytovatel komunikaci s výrobcem zajišťující servis hardwarových komponent tak, že na základě nahlášení závady hardware Zákazníkem a v rámci této smlouvy Poskytovatel nahlásí závadu HW výrobcí. Požadavek musí obsahovat popis závady, kontaktní osobu v místě instalace a výstup z diagnostického CD, pokud je tento možné získat. Poskytovatel není v prodlení pokud není Zákazníkem poskytnuta příslušná součinnost pro získání potřebných údajů pro uznání poruchy výrobcem. Závady uznané do 12h

SEČ jsou opraveny Next Business Day. Opravu realizuje celosvětově nasmlouvané servisní středisko výrobce bezplatně. Za činnost servisních techniků nenese Poskytovatel zodpovědnost.

V. Kredity a vícepráce

- a) Kredit pro čerpání servisních služeb, technické konzultace a vzdálené správy je **8 hod/měsíc**. Kredit je čerpán měsíčně v pracovní době Poskytovatele. Práce nad tento rozsah jsou prováděny na základě samostatné objednávky.
- b) Jedna návštěva technika v místě instalace ročně v rozsahu 6 hod. je zahrnuta v ceně servisní smlouvy, každá další návštěva technika v místě instalace je zpoplatněna. Jízdné je vyúčtováno vždy samostatně ve výši 12 Kč/km (max. však 5000 Kč/ za výjezd). V ceně jízdného je zahrnut i čas strávený na cestě.
- c) Návštěva technika v místě instalace a práce nad rozsah předplacených servisních služeb této smlouvy, je vždy zpoplatněna podle skutečných nákladů:
 - i) Jízdné ve výši 12Kč/km zahrnuje i čas strávený na cestě.;
 - ii) hodinová sazba 1.200,-Kč/hod bez DPH za práce provedené v pracovní době poskytovatele;
 - iii) hodinová sazba 2.500,-Kč/hod bez DPH za práce provedené mimo pracovní dobu poskytovatele.

VI. Poradenské služby a konzultace

- a. **Poskytování bezplatných konzultací v oblasti návrhu řešení pro zajištění bezpečnosti v oblasti WAN, LAN mimo rámec spravovaného zařízení v rozsahu 8 hod. ročně** (aktivní prvky, topologie sítě, prevence vůči narušení, analýzy stavu sítě zpracováním logů z heterogenních systémů, zjištění zranitelných bodů sítí, autentizace, ochrana dat, zálohování atp.)
- b. Bezplatná účast na odborných seminářích pořádaných společností comguard .a.s

Příloha č.2 Servisované zařízení a kontakty

I. Zařízení, na které je poskytována servisní služba:

[Redacted content]

Servisní smlouva nezahrnuje hardware, záruka a servis hardware je součástí kupních podmínek příslušného HW.

II. Kontakty:

Kontakty Poskytovatele pro příjem požadavků			
Jméno a příjmení	Telefon	Help Desk	Emailová adresa
Support	544 509 049	https://helpdesk.comguard.cz/login.php	support@comguard.cz

Kontakty Uživatele			
Jméno a příjmení	Telefon	Mobil	Emailová adresa
[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]