

Dodatek č.3 smlouvy o servisní činnosti

ze dne 2.6.2003 podle §269 odst. 2 obchodního zákoníku

I. Smluvní strany

Na textu tohoto dodatku se dohodly následující smluvní strany:

Objednatel:	Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s. Vodičkova 34 P.O.Box 6 111 21, Praha 1 Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl B, číslo vložky 1619	IČ: 45279314 OIČ: CZ45279314
Zástupci objednatele:	Ing. Václav Bok, NGŘ Další osoby oprávněné jednat ve věcech této smlouvy: Ing. Josef Třesohlavý, ředitel odboru IT	Bankovní spojení: Komerční banka PRAHA 1, Václavské náměstí 42 41908111/0100
Dodavatel (dále jen ORBIT):	ORBIT s.r.o. Mgr. Šrámka 1119/26 Nový Jičín, 741 01 Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, číslo vložky 741	
Jednající:	Ing. Tomáš Janovský, jednatel Další osoby oprávněné jednat ve věci této smlouvy: Ing. Roman Kyselý, jednatel	IČ: 16628110 DIČ: CZ16628110 Bankovní spojení: Komerční banka Nový Jičín 86- 6325320237/0100

II. Úvodní ustanovení

- Smluvní strany uzavřely dne 2.6.2003 servisní smlouvu (dále jen „smlouva“), na základě které je ORBIT povinen provádět servisní činnost a správu produktu za podmínek tam sjednaných.
- Vzhledem k tomu, že během trvání smlouvy, došlo ke změně v rozsahu produktu a tím i rozsahu služeb poskytovaných ORBITem, považují smluvní strany za nezbytné změnit smlouvu a dohodnout výslovně rozsah služeb poskytovaných ORBITem tak, aby odpovídal aktuálnímu rozsahu produktu. Vzhledem k tomu se obě strany dohodli na změně uzavřené smlouvy formou dodatku s pořadovým číslem 3 (dále jen „dodatek“). ■

III. Předmět dodatku

- Příloha č. 1 servisní smlouvy - „Detailní informace servisní smlouvy“ se ruší a plně se nahrazuje přílohou č. 1 tohoto dodatku, která je nazvána „Detailní informace servisní smlouvy ve znění dodatku č. 3 servisní smlouvy“. Tato příloha je nedílnou součástí dodatku č. 3 smlouvy o servisní činnosti.
- Ustanovení smlouvy, která nejsou tímto dodatkem měněna, zůstávají beze změn.

IV. Závěrečná ustanovení

- Tento dodatek je vyhotovený ve 2 vyhotoveních, obou s platností originálu, z nichž každá strana obdrží jeden exemplář.
- V případě, že by některé ustanovení dodatku bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí dodatku. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.
- Smluvní strany prohlašují, že si tento dodatek před jeho podpisem přečetly, že byl uzavřen po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně.
- Tento dodatek je platný dnem jeho podpisu a účinný od 1.7.2008.

Přílohy:

Příloha č. 1 - Detailní informace servisní smlouvy ve znění dodatku č. 3 servisní smlouvy

V Novém Jičíně dne 30.6.2008

V Praze dne 30.7.2008

.....

za ORBIT
Ing. Tomáš Janovský jednatel ORBIT s.r.o.

.....

za Exportní garanční
a pojišťovací společnost, a.s.

Příloha č.1 k Dodatku č.3 Servisní smlouvy

Detailní informace servisní smlouvy

V. Poskytované služby

1. Telefonické a e-mailové poradenství při správě produktu. Tato služba obsahuje poradenství při správě produktu prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty - e-mailu. Službu mohou využívat pracovníci objednatele pověřeni správou produktu, a to v pracovní době.
2. Sledování technických informací, vydávaných výrobcí. Tato služba obsahuje sledování technických informací výrobců jednotlivých částí produktu, zejména pak informací o opravných počítačových souborech, které odstraňují chyby částí produktu (tzv. patche a hot-fixy). Služba obsahuje vyhodnocení těchto informací a v případě nutnosti sestavení doporučení k preventivní údržbě jednotlivých částí produktu.
3. Vedení evidencí. Tato služba obsahuje vedení evidence služeb poskytovaných ORBITem v rámci této smlouvy, zvláště pak o předmětu, účelu, typu, místě, čase, době a způsobu provedení služby. Evidence představují dokumentaci produktu a provozní deník, tyto dokumenty budou umístěny na vzájemně přístupném místě
4. Konzultace ke správě, užívání a rozvoji produktu. Tato služba obsahuje osobní nebo telefonické konzultace, poradenství a pomoc pracovníky ORBITu, a to zejména ke správě, a dále pak k užívání a rozvoji vlastností produktu.
5. Úkony správy produktu. Tato služba obsahuje provádění činností správy produktu, včetně instalace opravných počítačových souborů, a probíhá dle dohody na pracovištích objednatele nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.
6. Identifikace a lokalizace problému. Tato služba obsahuje pomoc ORBITu při identifikaci a lokalizaci příčin problémů při užívání produktu, nebo případně samotnou identifikaci a lokalizaci příčin problémů. Služba probíhá dle rozhodnutí ORBITu na pracovištích objednatele nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.
7. Odstraňování závad. Tato služba zahrnuje službu identifikace a lokalizace problému a obsahuje pomoc ORBITu při odstraňování závad produktu, nebo samotné odstranění závad ORBITem. Služba probíhá dle rozhodnutí ORBITu prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo na pracovištích objednatele.
8. Odstraňování závad v případě havárie. Tato služba obsahuje odstranění závady za podmínek definovaných jako havárie.
9. Testování aplikací. Tato služba *zahrnuje* testování nových aplikací nebo nových verzí aplikací před jejich nasazením na serverovou farmu.
10. Servisní prohlídky. Tato služba obsahuje pravidelné měsíční servisní prohlídky Produktu, analýzu a vyhodnocení zjištěných stavů. Součástí služby je i prezentace výstupů v pravidelných tříměsíčních intervalech.

Služby podle bodů 2., 3., 10 jsou poskytovány v rámci paušálního poplatku.

Služby podle bodů 1., 4., 5., 6., 7., 8. jsou poskytovány v rámci paušálního poplatku do 5 hodin měsíčně celkem za všechny služby. Služby podle bodů 1., 4., 5., 6., 7., 8. jsou poskytovány jako placené nad 5 hodin měsíčně celkem za všechny služby.

Služby podle bodu 9. tato služba je poskytována jako placená na základě samostatné nabídky vypracované ORBITem a následně objednávkou objednatele.

Nevyčerpané hodiny služeb poskytovaných v rámci paušálního poplatku budou kumulovány po dobu dvou za sebou jdoucích kalendářních měsíců.

VI. Cena služeb a platební podmínky

Hodinové sazby

- a) 2500,- Kč za práce provedené v rámci služby odstraňování závad.
- b) 2500,- Kč za práce provedené v rámci služby odstraňování závad v případě havárie.
- c) 2500,- Kč za práce provedené v rámci ostatních služeb.

Účtuje se každá započatá hodina.

V případě poskytování služeb na místě u zákazníka je minimální účtovaná doba 2 hodiny.

VII. Seznam oprávněných osob

1. Osoby objednatele oprávněné hlásit závady a objednávat služby:

2. Osoby Objednatele zodpovědné za plnění podmínek této smlouvy:

3. Osoby ORBITu zodpovědné za plnění podmínek této smlouvy:

Jméno a příjmení	Telefon	Mobilní telefon	E-mail

IX. Vzdálený přístup

1. Specifikace oprav vzdáleným přístupem

Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost ORBITu na místě, nebo tato nebude přímo vyžádána odběratelem za podmínek stanovených v servisní smlouvě.

2. Technická specifikace

Objednatel zajistí vzdálený přístup pro správu systému a navazujících subsystémů:
Typ spojení bude řešen jako bezpečný internetový přístupový bod.

3. Režim použití vzdáleného přístupu

Přístupové kódy/hesla pro přístup k subsystémům budou umístěna u objednatele i ORBITu.

X. Předávání požadavku

Požadavky na provedení služby se předávají prostřednictvím následujících kontaktů. Požadavek musí obsahovat všechny dostupné informace potřebné pro řešení závady. Hlášení závady může být zasláno na formuláři, který je součástí této přílohy.

1. Internetem

Prostřednictvím stránky podpora.orbit.cz

2. E-mailem

Centrální místo pro příjem servisních požadavků podpora@orbit.cz

3. Telefonicky

Support Hotline +420 840 180 180

V případě telefonického požadavku je třeba bez zbytečného prodlení zaslat dodatečně požadavek e-mailem.

XI. Servisní vzdálený přístup

Technická specifikace

1. Objednatel zajistí vzdálený přístup pro správu systému a navazujících subsystémů pomocí VPN klienta.: Firmě ORBIT budou předány dva přístupové certifikáty.
2. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost zhotovitele na místě, nebo tato nebude přímo vyžádána dodavatelem za podmínek stanovených v servisní smlouvě.
3. Vzdálené připojení pracovníků firmy ORBIT bude realizováno na vyžádání, po ukončení relace bude připojení přes VPN klienta znemožněno.
4. Technické podmínky přístupu mohou být průběžně upravovány v závislosti na nových verzích FW a VPN klienta.

XII. Seznam částí produktu, u nichž odstraňování závad zajišťuje objednatel

1. HW platforma serverů MetaFrame
2. HW platforma serveru řadiče AD
3. HW platforma serverů zapojených v Microsoft.clusteru