

# Smlouva o servisním zajištění

## § 1. Smluvní strany

C SYSTEM CZ, a.s.

se sídlem: Otakara Ševčíka 840/10, 636 00 Brno

zastoupená: Simonou Nečasovou

předseda představenstva

IČO: 27675645

DIČ: CZ27675645

bankovní spojení: [REDACTED]

OR: veden Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 4576

dále jen zajišťovatel

Plzeňské služby s.r.o.

se sídlem: Doubravecká 2760/1

zastoupená: ing. Ivanem Haškem

jednatel společnosti

IČO: 27980502

DIČ: CZ27980502

bankovní spojení: [REDACTED]

OR: veden Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 19900

dále jen zákazník.

## § 2. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem smlouvy je zajištění provozu serverů, koncových stanic, jejich periferií a kabeláží včetně aktivních prvků v různých lokalitách zákazníka specifikovaných přílohami této smlouvy. Tato smlouva zahrnuje rovněž správu zajištění bezpečnosti proti průniku zvenčí.

## § 3. Cena

- 3.1. Cena je součtem dílčích cen specifikovaných jednotlivými platnými přílohami této smlouvy. Dílčí ceny se skládají z položek uvedených v kapitole CENY příslušné přílohy.

## § 4. Platební podmínky

- 4.1 Platby jsou prováděny na základě faktury s 30-ti denní splatností vystavené vždy na konci kalendářního měsíce, a to k poslednímu pracovnímu dni tohoto měsíce.

## § 5. Termíny

- 5.1. Plnění smlouvy, respektive plnění uvedené v Příloze č. 1, začíná dnem podpisu této přílohy.
- 5.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 5.3. Smlouvu lze vypovědět bez udání důvodu s 3 měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.

## § 6. Platnosti přílohy

- 6.1. Platnost Přílohy č. 1 je stanovena na dobu jednoho roku od jejího podepsání.
- 6.2. Pro obnovení platnosti obsahu této přílohy se obě strany zavazují minimálně jeden měsíc před ukončením její platnosti vyvolat jednání k jejímu opětovnému podepsání nebo přepracování. Do doby podepsání nové nebo přepracované přílohy je zajišťovatel i zákazník povinen plnit závazky podle doposud platné přílohy.

## §7. Práva a povinnosti zajišťovatele

7.1. Zajišťovatel je povinen dodržovat pracovní postupy uvedené v uživatelských příručkách technických a programových prostředků.

7.2. Použije-li zajišťovatel při plnění této smlouvy třetích osob, odpovídá za způsobenou škodu, jakoby plnil sám.

7.3. Zajišťovatel tímto stanovuje následující zodpovědné osoby:

Za smluvní jednání: [REDACTED]

Za plnění předmětu smlouvy: [REDACTED]

Za komunikaci s pracovníky zákazníka: [REDACTED]

7.4. Zajišťovatel je povinen spolupracovat při přípravě a implementaci dalších služeb, které se týkají předmětu plnění této smlouvy. Nové služby, jejich projekce a realizace nejsou zahrnuty v ceně stanovené dle §3.

7.5. Zajišťovatel je povinen dodržovat pravidla stanovená obecnými právními předpisy, licenčními ujednáními a zákazníkem při zacházení s těmito výrobky, na které se vztahují ustanovení o duševním vlastnictví a ustanovení o autorství.

## §8. Práva a povinnosti zákazníka

8.1. Zákazník má právo odmítnout pracovníka zajišťovatele, pokud tento opakovaně poruší

pracovní kázeň, nebo pokud jinak nevyhoví požadavkům kladeným zákazníkem.

8.2. Zákazník tímto stanovuje následující zodpovědné osoby:

Za smluvní jednání: [REDACTED]

tel. [REDACTED]

Za komunikaci s pracovníky zajišťovatele: [REDACTED] e-mail

[REDACTED]  
[REDACTED] e-mail  
[REDACTED]

8.3. Zákazník zajistí vstup pověřeným pracovníkům zajišťovatele v potřebnou dobu na potřebná místa, kde jsou spravovaná zařízení umístěna.

8.4. Zákazník se zavazuje poskytnout zajišťovateli včas všechny potřebné informace o změnách a dalším rozvoji předmětu plnění či zvýšení nároků na poskytované služby.

## §9. Ostatní ujednání

9.1. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické či technické povahy, související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné a se kterými přijdou smluvní strany do styku, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují, že jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, pro sebe či jiného nevyužijí tyto skutečnosti. Veškeré získané informace této povahy podrží v přísné tajnosti a omezí jejich sdělení pouze na ty zaměstnance, kteří jsou oprávněni v souvislosti s obsahem smlouvy tyto informace mít. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 51 Obchodního zákoníku použijí smluvní strany právní prostředky ochrany proti nekalé soutěži. Smluvní strany se zavazují podržet právo na ochranu obchodního tajemství po dobu platnosti této smlouvy a další tři roky po jejím skončení.

9.2. Smluvní strany se zavazují všechny sporné otázky vznikající z této smlouvy včetně takových, které se týkají její platnosti řešit nejprve dohodou.

9.3. Smlouvu lze měnit, rozšiřovat nebo doplňovat formou písemného dodatku a

příloh k této smlouvě po dohodě smluvních stran. Platnost dodatků či příloh musí být stvrzena podpisem obou smluvních stran.

9.4. Smlouvu lze vypovědět okamžitě v případě podstatného porušení povinností některou ze smluvních stran, přičemž za podstatné porušení smluvní strany považují zejména zneužití či zcizení důvěrných informací a jejich předání třetím stranám nebo trvalé neplnění závazků jedné ze smluvních stran i po písemném upozornění.

9.5. Tato smlouva a vztahy z ní vzniklé se řídí obecně platnými právními předpisy České republiky, Obchodním zákoníkem v platném znění. Rozhodným soudem je Krajský obchodní soud v Praze.

## 1 §10. Závěrečná ustanovení

10.1. Jednotlivé přílohy včetně cenových kalkulací jsou nedílnou součástí této smlouvy.

10.2. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení. Všechna vyhotovení mají stejnou právní hodnotu.

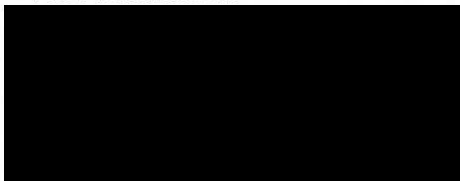
10.3. Smluvní strany podpisem této smlouvy stvrzují, že ji uzavřely na základě pravé a svobodné vůle.

10.4. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran. Tuto smlouvu tvoří 4 listy.

V Plzni dne 1.10.2014

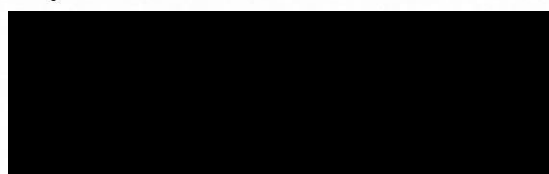
V Brně 1.10.2014

Za Zákazníka:



Ing. Ivan Hašek  
Jednatel  
Plzeňské služby s.r.o.

Za zajišťovatele:



Simona Nečasová  
Předseda představenstva  
C SYSTÉM CZ, a.s.

## **Příloha č. 1 ke Smlouvě o servisním zajištění**

Tato příloha je nedílnou součástí smlouvy o servisním zajištění mezi společnostmi **Plzeňské služby s.r.o.** a **C SYSTEM CZ, a.s.** ze dne 1.10.2014.

### **Specifikace zařízení :**

Lokalita Plzeň - Doubravecká - osazena cca 18 x PC, cca 10x Server ( virtual + HW ), cca 6 x tiskárna, LAN.

Lokalita Plzeň - V Malé Doubravce - osazena cca 11 x PC, 2x Server, cca 3 x tiskárna, LAN.

Lokalita Plzeň – Boettingerova - osazena cca 5 x PC, cca 2 x tiskárna, LAN.

Lokalita Plzeň – Komenského - osazena cca 4 x PC, cca 1 x tiskárna, LAN.

Lokalita Starý Plzenec - osazena cca 1 x notebook

Lokalita Blovice - osazena cca 1 x PC

### **Specifikace obsahu služby:**

**Komplexní správa serverové infrastruktury** - Zahrnuje činnosti, které zajišťují spolehlivý provoz serverové infrastruktury:

- Monitorování a správa systému a ostatních aplikací, snižování kritických situací
- Dálková správa
- Odstraňování systémových incidentů a obnova funkčnosti systému
- Kontrola logů na serverech
- Analýza chybových hlášení serverů
- Údržba operačních systémů
- Kontrola volného místa na discích serverů
- Kontrola velikostí poštovních schránek uživatelů, popř. jejich zvětšování
- Komplexní správa databáze účtů uživatelů domény
- Součinnost při řešení problémů v souvislosti se zálohováním virtuálních Windows serverů provozovaných ve virtuálním prostředí VMware, smluvně zajišťuje společnost Plzeňská teplárenská, a.s.

**Komplexní správa klientských stanic** - Zahrnuje činnosti, které zajišťují spolehlivý provoz klientských stanic:

- Instalace a konfigurace klientských stanic
- Instalace a konfigurace OS
- Instalace a konfigurace klientské části systémových služeb (antivirové služby)

- Kontrola antivirové ochrany stanic
- Instalace a konfigurace aplikačního programového vybavení - v případě zákaznických aplikací (Building manager) za předpokladu podpory ze strany dodavatele programu či jeho zastoupení
- Odstraňování HW a SW závad klientských stanic včetně likvidace nepotřebného elektro odpadu
- Audity technického a programového vybavení (údržba agendy HW a SW, „pasporty PC“)

**Správa periferních zařízení** - Mezi tato zařízení patří lokální a síťové tiskárny, skenery, externí HDD, apod.:

- Instalace a konfigurace periferních zařízení
- Instalace a konfigurace programového vybavení k ovládání periferních zařízení včetně software
- Odstraňování závad a poruch technického a programového vybavení včetně likvidace nepotřebného elektro odpadu
- Pravidelná údržba zařízení dle obvyklých standardů

**Na základě zvláštního požadavku od zákazníka, může služba zahrnovat i další činnosti, jako např.:**

- zajištění elektro revizí VT
- řešení běžných provozních problémů na uživatelské úrovni
- výměna, případně doplňování spotřebního materiálu.
- profylaxe stanic a notebooků

**Služba neobsahuje**

- Tvorbu či úpravu WEB stránek
- Úpravy programů či zákaznických aplikací
- Školení se na aplikace zákazníka (Building manager)
- Pořizování, ukládání či úpravu dat zákazníka včetně zakládání subjektů v programu Building manager, SW evidence objednávek či jiných aplikacích
- Správu telefonních ústředěn a klientských telefonů

**Rozsah poskytovaných prací**

Práce v lokalitách budou prováděny dle požadavků zákazníka v pracovní dny. Pracovním dnem se rozumí standardně pondělí až pátek s výjimkou dní, na něž připadají vládním

nařízením vyhlášené státní svátky a dny pracovního klidu. Práce budou prováděny jak na místě, tak vzdáleně, pomocí dálkové správy.

### **Technická podpora**

V případě nenadálé události mimo přítomnosti specialisty je poskytována služba helpdesk. Služba helpdesk poskytuje telefonickou konzultaci při řešení vzniklého problému. Tato služba je držena v pracovní dny kvalifikovaným specialistou na určeném telefonním čísle [REDAKCE]. V případě, že problém bude závažnějšího charakteru, zajistí helpdesk v případě požadavku oprávněné osoby odběratele zrychlený zásah v lokalitě. Reakční doba je stanovena na max. 1 hodinu od nahlášení závady.

### **Rámec služby**

Standardní reakční doba je stanovena na dobu max. 9 hodin od nahlášení požadavku jakoukoli formou (telefon, e-mail) prostřednictvím oprávněné osoby (pozn. Technik je povinen návštěvu lokality realizovat bezodkladně, 9-ti hodinová reakce je stanovena jako maximální). Reakční doba se počítá v době od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech.

### **Čerpání hodin**

Čerpání hodin ve zvolených dnech týdne bude evidováno na dodacím listu, kde budou vypsány jednotlivé úkony, které budou stvrzeny podpisem zákazníka. Zákazník má v paušálu rovněž k dispozici **vzdálenou správu a podporu**. Hodnotu případných nevyčerpaných hodin má zákazník právo čerpat na jinou servisní činnost poskytovanou zajišťovatelem (servis tiskáren, zrychlený servis, apod.).

### **Ceny - Rekapitulace**

Standardní hodina – tedy přítomnost specialisty na lokalitě nebo práce formou vzdálené správy a podpory [REDAKCE] Kč/hod. bez DPH nad rámec paušálu  
První hodina zrychleného servisu v Plzni – [REDAKCE] Kč/hod. bez DPH  
První hodina zrychleného servisu mimo Plzeň – [REDAKCE] Kč/hod. bez DPH  
Druhá a další hodina zrychleného servisu [REDAKCE] Kč/hod. bez DPH  
Celková hodnota **měsíčního paušálu činí [REDAKCE] Kč** bez DPH. Tato částka může být v rámci jednoho účtovaného měsíce překročena pouze se souhlasem zákazníka. Po překročení paušálu bude zákazník informován; další hodiny budou pouze s jeho schválením za stávající ceny.

### **Servis HW**

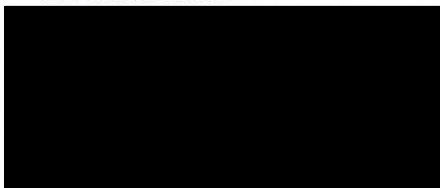
U HP, Dell, IBM a dalších výrobců zařízení, pro které, má C SYSTEM autorizaci, je C SYSTEM schopen provádět servis kompletně bez účasti třetích stran, u ostatních zařízení je C SYSTEM schopen servis zajistit zprostředkovaně u autorizovaného partnera výrobce

či přímo u výrobce s tím, že na dobu opravy může být zařízení na přání zákazníka nahrazeno adekvátním zařízením. V takovém případě je cenová sazba stanovena na 1,5% z pořizovací ceny na měsíc. Servis bude poskytován dle platných záručních a pozáručních podmínek výrobců. V případech pozáručních oprav bude vždy vypracována cenová nabídka na opravu a oprava bude provedena teprve po jejím odsouhlasení.

V Plzni dne 1.10.2014

V Brně dne 1. 10.2014

Za zákazníka:

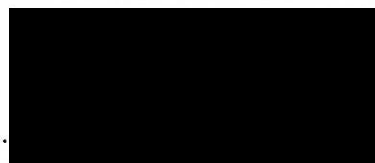


Ing. Ivan Hašek

jednatel

**Plzeňské služby s.r.o.**

Za zajišťovatele:



Simona Nečasová

předseda představenstva

**C SYSTEM CZ, a.s.**

