

Smlouva o poskytování servisních služeb

Č.objednatele: NŘP/Bo/258/2015

č. poskytovatele: SS20150019

Smluvní strany:

1. Palivový kombinát Ústí, státní podnik

Sídlem: Hrbovická 2, 403 39 Chlumeč
Jednající Ing. Petrem Lencem, ředitelem státního podniku
IČ: 00007536
DIČ: CZ00007536
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Most
Číslo účtu: [REDACTED]
Registrace: u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl AXVIII, vložka 433

dále jen "Objednatel"

a

2. STORAGEONE, a. s.

Sídlem: Západní 488/21, 162 00 Praha 6 - Střešovice
Jednající Milanem Hlišákem, předsdou představenstva
IČ: 02301245
DIČ: CZ02301245
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s., č. ú. [REDACTED]
Spisová značka: B 19458 vedená u Městského soudu v Praze

dále jen "Poskytovatel"

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

Smlouvu o poskytování servisních služeb

(dále jen „Smlouva“):

1. Závazky smluvních stran

1.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servisní služby vlastním jménem a na vlastní odpovědnost, přičemž bližší specifikace těchto služeb a podmínek jejich poskytování je uvedeno v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen "servisní služby"). Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování servisních služeb podle této Smlouvy odměnu.

1.2. Servisní služby je Poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této Smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této Smlouvy ze strany Objednatele. O neplnění podmínek Smlouvy Objednatel je povinen Poskytovatel neprodleně Objednatele písemně informovat.

2. Odměna a její splatnost

2.1. Objednatel je povinen platit Poskytovateli za poskytování servisních služeb v rozsahu uvedeném v příloze Č. 1 této Smlouvy dle ostatních podmínek Smlouvy odměnu, specifikovanou v příloze č. 3 této Smlouvy.

2.2. Daňový doklad bude vystaven vždy k prvnímu dni následujícího měsíčního období. Splatnost faktur činí třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

2.3. Odměna za servisní služby je uvedena bez DPH, není-li uvedeno jinak.

2.4. U zařízení, u nichž skončila záruční lhůta, se Objednatel zavazujehradit náhradní díly nad rámec této smlouvy.

3. Platnost, účinnost a ukončení Smlouvy

3.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to od 1. prosince 2015

3.2. Tuto Smlouvu lze vypovědět i bez udání důvodu písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

3.3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy smluvními stranami.

3.4. V případě ukončení účinnosti této Smlouvy smluvní strany vzájemně uznají řádně poskytnutá plnění a platby.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této Smlouvy. Podrobnější podmínky pro poskytování servisních služeb, včetně lhůt pro reakci Poskytovatele, jsou stanoveny v příloze č. 3 této Smlouvy.

4.2. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět, ke kterému jsou poskytovány servisní služby, upravován neautorizovaným zásahem.

4.3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět, ke kterému jsou poskytovány servisní služby, provozován v rozporu s dodanou provozní či jinou související dokumentací.

4.4. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, nebo materiálů za strany Objednatele.

4.5. Poskytovatel není zodpovědný za správnost a úplnost datových záloh Objednatele a za jejich obnovení.

4.6. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech Objednatele, pokud tuto sám nebo jeho subdodavatel nezpůsobí.

4.7. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele). V takovém případě je však povinen o tomto předem písemně informovat Objednatele a přebírá veškerá ručení a zodpovědnost za poskytnuté služby jako by je vykonával sám.

5. Práva a povinnosti Objednatele

5.1. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.

5.2. Objednatel je povinen zajistit na žádost Poskytovatele na své vlastní náklady a bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti součinnost při řešení problémů a závad.

5.3. Jestliže je pro řádné poskytnutí servisních služeb podle této Smlouvy zapotřebí součinnosti třetí osoby a/nebo se poskytnutí servisních služeb týká také softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby, je Objednatel povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném Poskytovatelem.

5.4. Objednatel je povinen určit kontaktní osoby pro komunikaci s Poskytovatelem, které budou po dobu účinnosti této Smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem pro řádné plnění předmětu dle této Smlouvy.

5.5. Kontaktní osoby jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy. Objednatel může tyto určené kontaktní osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele.

5.6. V případě, že závada na předmětu, ke kterému jsou poskytovány servisní služby, bude způsobena manipulací Objednatele nebo dalším přidáváním či ubíráním jeho součástí nebo programového vybavení, bude na garantovaný servisní zásah pohlíženo jako na placený servisní zákrok Poskytovatele.

5.7. Objednatel je povinen sjednat a zajistit Poskytovateli na jeho vyžádání přístup do místa plnění tak, aby nebylo zamezeno řádnému plnění závazků na základě této Smlouvy.

6. Odpovědnost za škodu

6.1. Poskytovatel není zodpovědný za škodu, která vznikla zaviněním, nečinností, nebo ne-součinností Objednatele.

6.2. Poskytovatel je plně zodpovědný za škodu, kterou způsobil Objednateli svým jednáním nebo jednáním svého subdodavatele.

7. Důvěrnost informací

7.1. Smluvní strany se zavázaly, že nezpřístupní ani nepoužijí žádnou informaci obsaženou v této Smlouvě nebo získanou od druhé smluvní strany v souvislosti s projednáváním nebo plněním této Smlouvy (dále jen „**Důvěrná informace**“), s výjimkou případů, kdy druhá smluvní strana udělila předchozí písemný souhlas stakovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace, kdy právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit Důvěrnou informaci nebo kdy takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy nebo činností předpokládaných touto Smlouvou. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

7.2. Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinností jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinností jejich ochrany.

7.3. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.

8. Vyšší moc

8.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

8.2. Za vyšší moc je ve smyslu této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.

8.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této Smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejich následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této Smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona Č.89/2012 Sb., občanský zákoník.

9.2. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.

9.3. Neoddělitelnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

- Příloha č. 1 - Předmět smlouvy/ Seznam HW a SW
- Příloha č. 2 - Oprávněné osoby za Objednatele
- Příloha č. 3 - Rozsah služeb, ceny a platby
- Příloha č. 4 - Místo plnění smlouvy
- Příloha č. 5 - Definice druhů poruch, popis SLA a popis služby

9.4. V případě, že se kterékoli ustanovení této Smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této Smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy.

9.5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že tato Smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, byla jimi uzavřena svobodně, vážně a nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují níže svými podpisy.

9.6. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel může uvádět práce vzniklé na základě této Smlouvy jako svoji referenci a to ve formě předem schválené Objednatelem.

9.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.

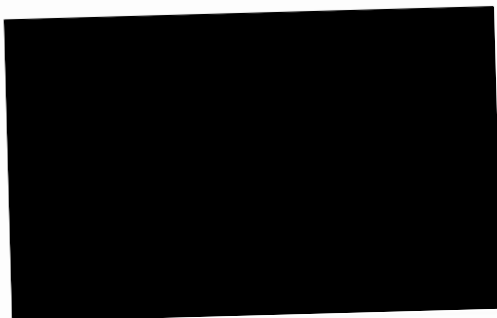
25.11.2015

V Olomouci dne

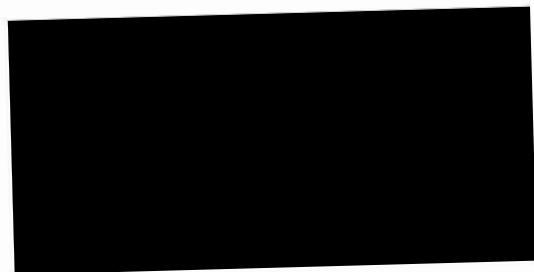
25.11.2015
"laf"

30.11.2015

V Praze dne 30.11.2015



ředitelem státního podniku



předseda představenstva
STORAGE ONE, a.s.

Příloha č. 1

Předmět smlouvy:

Název zařízení/předmětu servisu	Typ zařízení	Sériové číslo zařízení	Záruční lhůta Zařízení	Konec záruční lhůty	Typ servisu
2x FAS8020A001-R6	Diskové pole NetApp v konfiguraci MetroCluster	211538000057 211538000058	36	30.09.2018	Gold 7x24
2x DS2246-101424S-0P-R6-C	Dvě diskové police osazená 24x600GB,10K HDD	SHFHU1534000131 SHFHU1534000133	36	30.09.2018	Gold 7x24
2x DS2246-100712S-QS-R5	Dvě diskové police osazená 12x600GB,10K HDD	SHFHU1534000105 SHFHU1534000106	36	30.09.2018	Gold 7x24
SW-2-8020ASMGR-C	SW vybavení SnapManager Suitě		36	30.09.2018	Gold 7x24
SW-2-8020ASRESTORE	SW vybavení SnapRestore		36	30.09.2018	Gold 7x24
SW-NETAPP-NOC		150163928 150163929	36	30.09.2018	Gold 7x24
SW-2-CL-LICENSEMGR-NOREV		80038329 80038330	36	30.09.2018	Gold 7x24

Příloha č. 2

Oprávněné osoby za Objednatele

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
Jiří Borusík	475 672 122	jiri.borusik@pku.cz	

Způsob hlášení incidentů

1. **Založením servisního požadavku:** na servisním portále <https://helpdesk.storageone.cz>
2. **E-mailem:** e-mailová [REDACTED]
3. **Telefonicky:** na tel čís [REDACTED]

V případě hlášení incidentů mimo pracovní hodiny, tj. během víkendů, státních svátků a v době od 17:00 do 8:00 v běžné pracovní dny, lze hlásit incidenty pouze telefonicky na výše uvedené telefonní číslo.

V případě telefonického hlášení incidentu je od Objednatele požadováno dodatečné zaslání emailu se servisním požadavkem, případně založení servisního požadavku v helpdesku Poskytovatele.

Příloha č. 3

Rozsah služeb, ceny a platby

Poskytovaná služba (dle Přílohy č. 4)	Cena služby Kč bez DPH na fakturační období	Fakturační období služby
GOLD 7x24	17.000,-	měsíc

1. Cena celkem za služby prováděné dle této smlouvy je celkem 204.000,- Kč bez DPH/ rok.
2. Smluvní cena bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydanému vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního období.
3. První daňový doklad bude vystaven k 1.1.2016.

Ceník doplňkových služeb:

Doplňkový servis - zejména hodiny a výjezdy nad rámec Technické podpory definované touto smlouvou jsou účtovány sazbou podle skutečného čerpání:

Popis	Cena bez DPH
Sazba za 1 hodinu odborné práce technika/konzultace	1.500,- Kč
Sazba za 1 hodinu školení	1.500,- Kč

Pozn.: Do sazby práce servisního technika nebo konzultanta při výjezdu na místo servisu se nepočítá čas strávený na cestě.

Cena za Doplňkový servis bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydanému vždy k poslednímu dni příslušného měsíce vždy po vzájemném odsouhlasení vyúčtování za příslušné období.

Technická podpora společnosti Storage One, a. s. zahrnuje:

1. Přijímání hlášení servisních požadavků a incidentů Objednatele týkajících se předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy servisním dispečinkem dodavatele a to i v případě, že se jedná o zařízení, které má zakoupen platný servis či rozšířenou záruku od výrobce zařízení nebo dodavatele třetí strany.

Způsob hlášení servisních požadavků na servisní dispečink společnosti Storage One je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

2. Řešení servisních požadavků Objednatele v režimu 7x24 „Gold Support“.

Služba typu „Gold“ opravňuje Objednatele hlásit poruchy kterýkoliv den a hodinu v týdnu a to i ve dnech pracovního volna, tj. soboty, neděle a státní svátky. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek odběratele.

V případě, že se jedná o zařízení, na které se vztahuje rozšířená záruka či servis přímo od výrobce nebo dodavatele třetí strany, je Poskytovatel povinen předat řešení servisního požadavku servisnímu oddělení výrobce či dodavatele třetí strany a to nejpozději do 4 hodin od jeho nahlášení.

Řešení všech servisních požadavků je prováděno jako tzv. „best effort“ - Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

3. Základní monitoring předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Základní monitoring zahrnuje přijímání tzv. „autosupport“ notifikací a pravidelnou kontrolu reportů a logů.
4. Čerpání volných konzultačních hodin v rámci měsíčního paušálu, a to v rozsahu **8 hodin** (1 MD) za měsíc. V případě nevyčerpání konzultačních hodin lze tyto hodiny převést do dalšího období, maximálně však za poslední 4 měsíce.

Konzultací se v této Servisní smlouvě rozumí činnost spojená s řešením aktuálních požadavků Objednatele, které nespádají pod definici poruch nebo profylaktických prací.

Jedná se zejména o tyto činnosti:

- a) Řešení změnových požadavků plynoucích z provozování infrastruktury, např. rozšíření diskového prostoru, úprava stávající zálohovací úlohy nebo vytvoření nové zálohovací úlohy, apod.
 - b) Instalaci nových verzí SW vybavení.
 - c) Konfiguraci nových funkcionalit.
 - d) Dodatečně školení IT personálu Objednatele.
 - e) Obecné poradenství a konzultace týkající se dodávané infrastruktury.
5. Profylaktická kontrola zařízení uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Profylaktická kontrola je prováděna v rozsahu **2/rok** v místě Objednatele.

Profylaxí se v této Smlouvě rozumí předem naplánovaná činnost, jejímž hlavním účelem je v co největší možné míře předejít případným poruchám nebo výpadkům infrastruktury. Jedná se hlavně o instalaci opravných balíčků SW vybavení, případně rekonfiguraci systému dle aktuálních doporučení výrobce.

Příloha č. 4

Místo plnění

Místem plnění této smlouvy jsou Serverové místnost společnosti PKÚ na adrese Palivový kombinát Ústí, státní podnik, Hrbovická 2, 403 39 Chlumec.

V případě, že k poskytnutí příslušné služby není nezbytná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele v místě plnění a pokud to charakter prováděných prací dovolí, mohou být služby poskytnuty formou vzdáleného připojení.

Příloha č. 5

Definice druhů poruch

1. Kritická porucha

Kritickou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí stav celkové nefunkčnosti nebo nemožnosti využívání klíčových funkcionalit zařízení nebo systému. Uživatelé systému nemohou v takovém případě využívat služeb, které má systém poskytovat.

2. Vážná porucha

Vážnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení či systému, kdy je některá komponenta nebo součást systému mimo provoz či neplní svoji funkci, ale systém jako celek je stále schopen alespoň omezeně poskytovat své služby či plnit svou funkcionalitu. Uživatelé mohou v takovém případě stále využívat služeb systému. Příkladem vážné poruchy bývá zpravidla výpadek některé redundantní komponenty zařízení (např. disk, řadič, zdroj, apod.) nebo celého zařízení, které tvoří součást clustrového řešení.

3. Běžná porucha

Běžnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení nebo systému, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

Popis SLA- garance poskytovaných služeb

Na definované typy poskytovaných služeb lze navázat garanci úrovně poskytovaných služeb SLA. Aplikace SLA je možná pouze na služby týkající se oprav HW zařízení.

Řešení SW poruch je prováděno jako tzv. „best effort“ - Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

Za dodržení SLA u poruchy je považováno i snížení její vážnosti o jeden stupeň, tedy z kritické poruchy na vážnou, příp. z vážné na běžnou. Na danou poruchu se pak vztahuje dané SLA definované níže v popisu služby.

1. SLAO

Služba bez garantované doby odstranění poruchy. Standardně aplikovaná na všechny typy služeb.

2. SLA4NBD

Garantované odstranění poruchy do 17:00 hod. následující čtvrtý pracovní den od uznání HW poruchy servisním oddělením Poskytovatele.

3. SLA2NBD

Garantované odstranění poruchy do 17:00 hod. následující druhý pracovní den od uznání HW poruchy servisním oddělením Poskytovatele.

4. SLANBD

Garantované odstranění poruchy do 17:00 hod. následující pracovní den od uznání HW poruchy servisním oddělením Poskytovatele.

5. SLA 24

Odstranění poruchy do 24 hodin následující den od uznání HW poruchy servisním oddělením Poskytovatele.

6. SLA 12

Odstranění poruchy do 12 hodin od uznání HW poruchy servisním oddělením Poskytovatele.

Popis služby GOLD

Oprávněnost hlášení poruchy zákazníkem- GOLD

Služba typu „Gold“ opravňuje Objednatele hlásit poruchy **kterýkoliv den a hodinu v týdnu**, jedná se o tzv. režim 7x24. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek Objednatele.

Reakční doby v návaznosti na druh poruchy a doby odstranění závady- SLA

Reakční dobou se ve smyslu této smlouvy rozumí čas, do kterého nejpozději je Poskytovatel povinen začít pracovat na odstranění poruchy.

Kritická porucha: reakční doba do **4 hodin** od nahlášení poruchy, **SLA 12.**

Vážná porucha: reakční doba do **4 hodin** od nahlášení poruchy, **SLA 24.**

Běžná porucha: reakční doba do **17:00 hod. následující pracovní den** od nahlášení poruchy, **SLA NBD.**