

MAINTENANCE 51-71

SMLOUVA č. MA2008112904

o HW a SW podpoře IT

uzavřená podle § 269 odst. 2 Obchodního zákoníku

mezi

BIT SERVIS spol. s r.o.

se sídlem: Praha 4, Budějovická 5, PSČ 14021
statutární zástupce: Ing. Jiří Bozděch, jednatel
Ing. Miroslav Sládek, jednatel
IČ: 45793972

jako poskytovatel služby na straně jedné (dále jen **zhotovitel**)

a

Česká republika - Puncovní úřad Praha

se sídlem: Praha 1, Kozí 4, PSČ 110 01
statutární zástupce: p. Ing. Martin Novotný, předseda
IČ: 00002542

jako příjemce služby na straně jedné (dále jen **objednatel**)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem smlouvy je systémová podpora, zajišťovaná zhotovitelem tj. firmou BIT SERVIS spol. s r.o. (dále jen BITSERVIS) objednateli při správě lokální sítě.

Podpora je vnímána především jako komplex organizačních opatření a preventivních služeb, které objednateli zajistí garantované termíny odezvy, minimalizaci výpadků funkcí sítě popř. jejich maximální zkrácení dané včasným zásahem IT SPECIALISTY zhotovitele.

1.1 Podpora zařízení (hardware)

Podpora je sjednána na zařízení a konfigurace uvedené v Příloze č. 1 PODPOROVANÉ SYSTÉMY A ZAŘÍZENÍ (dále jen ZAŘÍZENÍ). Podpora řeší podporu ZAŘÍZENÍ, kde vlastní servis ZAŘÍZENÍ upravuje bod č. 5.1 této smlouvy.

1.2 Podpora software

Podpora instalovaného software (dále jen SW) řeší celkovou podporu instalovaných systémů. Rozsah podporovaných činností definuje bod č. 3.2.

1.3 Podpora Hotline

Hotline firmy BITSERVIS koordinuje a zajišťuje pomoc objednateli při řešení závažných problémů vztahujících se k definici ZAŘÍZENÍ a SOFTWARE. Objednatel má v rámci této smlouvy, v případě vážných technických problémů, právo na telefonickou podporu IT SPECIALISTŮ v průběhu běžné pracovní doby zhotovitele.

2. KONTAKTNÍ OSOBY

Obě smluvní strany jmenují, před zahájením prací podle této smlouvy, své koordinátory, případně jejich zástupce. Jména koordinátorů jsou uvedena níže v tomto odstavci.

Smlouva definuje, že veškeré informace mezi nimi budou předávány v elektronické nebo písemné formě.

koordinátor objednatele:	p. Miroslav Sládek	e-mail: sladek@bitservis.cz
zástupce koordinátora zhotovitele:	p. Petr Šanda	e-mail: sanda@bitservis.cz
koordinátor zhotovitele:	p. Marek Hubata	e-mail: hubata@puncovniurad.cz
zástupce koordinátora zhotovitele:	p. Jiří Šnajdr	e-mail: snajdr@puncovniurad.cz

3. DEFINICE PODPORY

3.1 Časový rozsah podpory

Objednatel má dle této smlouvy nárok na 54 hodiny konzultační, preventivní a servisní podpory IT SPECIALISTŮ firmy BITSERVIS kvartálně v běžné pracovní době zhotovitele.

Podpora se vztahuje na veškeré odborné činnosti související se správou a údržbou síťového prostředí objednatele.

3.2 Pravidelné servisní činnosti

Dle této smlouvy zhotovitel uskuteční pravidelné preventivní a servisní činnosti (návštěvy nebo zásahy s použitím vzdálené správy) pro jednotlivé oblasti následovně:

3.2.1 Oblast hardware (HW)

- 1x za ¼ roku provede analýzu aktuálního stavu HW v rozsahu šesti (6) hodin, kde výsledkem bude zpráva popisující stav, doporučující opravy a změny pro zajištění spolehlivého provozu v rozsahu šesti (6) hodin
- 1x za ¼ roku provede drobné opravy a změny (update firmware a ovladačů) vyplývající ze zprávy v rozsahu šesti (6) hodin s garancí funkčnosti po provedených opravách a změnách
- Pro oblast hardware bude tedy odvedeno celkově osmnáct (18) hodin 1x za ¼ roku

3.2.2 Oblast operačních systémů (OS)

- 1x za ¼ roku provede analýzu aktuálního stavu OS, kde výsledkem bude závěrečná zpráva popisující stav, doporučující opravy a změny pro zajištění spolehlivého provozu v rozsahu čtyř (4) hodin

3.2.3 Oblast prostředí Citrix

- 1x za ¼ roku provede analýzu aktuálního stavu terminálového prostředí Citrix a výsledkem bude zpráva popisující stav a doporučující opravy a změny pro zajištění spolehlivého provozu v rozsahu čtyř (4) hodin
- 1x za ¼ roku provede drobné opravy a změny (update hotfixů, optimalizace konfigurace prostředí Citrix) vyplývající ze zprávy v rozsahu šesti (6) hodin

3.2.4 Oblasti HW, OS a prostředí Citrix

- průběžně bude provádět drobné opravy a změny dle požadavků zákazníka do celkového objemu deseti (10) hodin za ¼ roku, kde hodiny nad tento rámec budou účtovány hodinovou sazbou 1920,- Kč.

3.2.5 Oblast TSM

- průběžně bude spravovat provoz TSM v rozsahu cca 4 hodin měsíčně tj. 12 hodin kvartálně s garancí plné funkčnosti zálohování dle definovaného rozsahu této oblasti.

Servisní návštěva IT SPECIALISTY bude prováděna pravidelně v termínu dohodnutém koordinátory obou smluvních stran.

Pro oblast bodů 3.2.3 a 3.2.4 si poskytovatel vyhrazuje možnost zajistit tyto služby subdodavatelsky. Subdodavatel bude určen po dohodě poskytovatele a příjemce.

3.3 Reakční doba

Zhotovitel se zavazuje v rámci smlouvy a paušální ceny dodržet osmi (8) hodinovou reakční dobu, v běžné pracovní době zhotovitele při závadě, za předpokladu nahlášení požadavku způsobem specifikovaným v bodě č. 4.1 této smlouvy.

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

Objednatel má nárok na poskytnutí podpory v rozsahu definovaném v oddílu 3 této smlouvy. Nárok na poskytnutí služby vznikne objednateli v případě, kdy ZAŘÍZENÍ je součástí Přílohy č. 1 a současně je definován rozsah podpory v bodu č. 3.2.

4.1 Hlášení požadavku

Objednatel nárokuje servisní podporu u zhotovitele:

a) v případě preventivní podpory

- odesláním specifikovaného požadavku na mailovou adresu pu@bitservis.cz

Pro hlášení servisního požadavku nebo konzultace může objednatel v běžné pracovní době použít také některou z následujících možností:

- telefon +420 261 099 999
- fax: +420 261 099 900

Běžná pracovní doba zhotovitele: pondělí-čtvrtek 8:00 – 17:00 hodin
pátek 8:00 – 14:30 hodin.

b) v případě řešení havarijního stavu

- odesláním specifikovaného požadavku na mailovou adresu pu@bitservis.cz a současně
- nahlášením na telefonním čísle +420 606 640 158

4.2 Instalace software

V případě požadavku objednatele, na instalaci či reinstalaci SW, poskytne objednatel IT SPECIALISTOVI zhotovitele legální instalační media včetně platných licencí (licenční klíče, platná ujednání apod.). V opačném případě má zhotovitel právo odmítnout požadovaný úkon a instalace bude uskutečněna až po dodání legálního software.

4.3 Nákup IT prostředků

Objednatel se tímto zavazuje, před jakýmkoli zamýšleným zásahem do struktury svého síťového prostředí (instalace a nákup software nebo zařízení apod.), konzultovat tento úmysl s IT SPECIALISTOU zhotovitele.

4.4 Ochrana médií a přístupových údajů

Objednatel se zavazuje:

- zajistit ochranu páskových médií obsahujících zálohovaná data před zneužitím neoprávněnou osobou
- chránit veškeré informace umožňující přístup do sítě objednatele
- vždy zasílat požadavky na technický zásah elektronickou nebo písemnou formou
- zajistit důkladnou a důslednou antivirovou ochranu instalovaných systémů

Objednatel přebírá odpovědnost za všechna rizika plynoucí z případné nedostatečné fyzické nebo softwarové ochrany serverů objednatele.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZHOTOVITELE

Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli, na základě jeho oznámení učiněného v souladu s článkem č. 4.1 služby, které jsou předmětem smlouvy dle oddílu č. 1.

5.1 Řešení závady ZAŘÍZENÍ

Případné závady ZAŘÍZENÍ, vyžadující výměnu náhradního dílu, budou řešeny s maximálním úsilím, odpovědností a rychlostí za účelem uvedení ZAŘÍZENÍ do plně funkčního stavu následovně:

- ZAŘÍZENÍ budou v záruční době opravována dle platných podmínek výrobce v přímé závislosti na dodávkách náhradních dílů.
- v případě záruční opravy (zařízení IBM, Lenovo) zajistí zhotovitel reklamaci vadného dílu a dodá náhradní díl neodkladně po obdržení dodávky

V případě požadavku objednatele na pozáruční servis ZAŘÍZENÍ definovaných v Příloze č. 1 bude postup následující:

- zhotovitel zpracuje cenovou nabídku na nákup náhradního dílu v závislosti na diagnostice závady
- zhotovitel zajistí objednání náhradního dílu u dodavatele po obdržení písemné objednávky od objednatele, kde musí být uveden požadovaný náhradní díl a jeho cena

V ostatních případech dle standardních servisních podmínek daných zvláštní smlouvou nebo dodatkem (např. Maintenance, CarePack, ServicePack apod.).

5.2 Dokumentace systému

Zhotovitel v rámci pravidelných návštěv dle této smlouvy zajistí úvodní inventuru zařízení, jejíž součástí bude:

- zpracovaná dokumentace
- schéma a topologie sítě LAN či WAN

Po uzavření smlouvy zhotovitel dohodne s objednatelem způsob okamžitého vzájemného informování o změnách provedených v systému, který pak bude důsledně dodržován.

5.3 Evidence činností

Při každé návštěvě u objednatele vyplní IT SPECIALISTA zhotovitele „Servisní protokol“ (dále jen PROTOKOL) o návštěvě s výkazem provedených činností. Objednatel, po ukončení požadovaných činností provedených IT SPECIALISTOU zhotovitele a odsouhlasení zde vypsanych úkonů, potvrdí jeho platnost svým podpisem. Všechny PROTOKOLY budou uloženy u zhotovitele jako doklad o provedených činnostech. Činnosti uvedené na PROTOKOLECH budou zaznamenány také v LOGBOOKU (interní systém elektronické evidence výkazu činností IT SPECIALISTŮ firmy BITSERVIS).

IT SPECIALISTA zhotovitele dále eviduje a zaznamenává v LOGBOOKU všechny činnosti, uskutečněné vzdálenou správou, formou stručného zápisu. Souhrnný výstup z LOGBOOKU bude součástí fakturace měsíční podpory poskytované zhotovitelem objednateli.

Celkový počet hodin podpory IT SPECIALISTŮ bude na konci každého kvartálu porovnán s počtem hodin, na které má objednatel ze smlouvy nárok. V případě, že skutečný počet hodin bude vyšší, pak bude tento rozdíl fakturován dle článku č. 7.2 této smlouvy.

Celkový počet výjezdů bude na konci každého kvartálu porovnán s počtem výjezdů, na které má objednatel ze smlouvy nárok. V případě, že skutečný počet bude vyšší, pak bude tento rozdíl fakturován dle článku č. 7.3 této smlouvy.

5.4 Práce mimo pracovní dobu

Práce poskytnuté zhotovitelem objednateli, mimo pracovní dobu zhotovitele, musí být schváleny koordinátorem objednatele a budou fakturovány vždy na konci daného období (měsíc) následovně:

- činnosti provedené po pracovní době s příplatkem 50%
- práce provedené ve dnech pracovního volna nebo klidu s příplatkem 100%

6. SPRÁVA UŽIVATELSKÝCH APLIKACÍ

Objednatel nepožaduje správu vlastních administrativních aplikací nad rámec standardních služeb.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1 Fakturace práce

Za předmět smlouvy se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli paušální měsíční částku ve výši 34 950,- Kč bez DPH tj. 41 590,50 Kč včetně DPH. Paušální úhrada je stanovena dle popisu podpory v rozsahu definovaném v oddílu č. 1 této smlouvy. Měsíční paušální částka zahrnuje pravidelné měsíční popř. část kvartálních činností IT SPECIALISTŮ, dle specifikací uvedených v bodě 3.2. Součástí výše uvedené ceny jsou i cestovní výlohy (1x měsíčně do sídla objednatele). Faktura za měsíční podporu bude vystavena ihned po ukončení fakturačního období (měsíc) se čtrnáctidenní splatností. Nedílnou součástí každé faktury bude souhrnný výkaz činností měsíční podpory poskytnuté zhotovitelem objednateli.

Vystavená měsíční faktura (v posledním měsíci za kvartál tj. za březen, červen, září a prosinec) bude také obsahovat případné navýšení fakturovaných činností plus případné cestovní náklady nad rámec definovaný touto smlouvou.

Cena služby se může měnit v návaznosti na změnách definice ZAŘÍZENÍ, po dohodě smluvních stran.

7.2 Fakturace činností nad rámec smlouvy

Zhotovitel má právo fakturovat, nad rámec pravidelné měsíční fakturace, takový počet hodin, který převyšuje počet hodin standardní měsíční podpory, uvedený v bodu 3.2 této smlouvy.

7.3 Fakturace cestovních nákladů

Zhotovitel má právo fakturovat, nad rámec pravidelné měsíční fakturace, takové cestovní náklady, které převyšují nárok odběratele definovaný v bodě 7.1, následovně:

- cesta v lokaci Praha – paušální částka 500,- Kč/výjezd
- dopravné pro lokace mimo Prahu 12,- Kč/km
- čas na cestě platný pro lokace mimo Prahu 375,- Kč/hod.

Všechny ceny uvedené v této smlouvě, pokud není uvedeno jinak, jsou bez DPH.

8. DOBA PLATNOSTI SMLOUVY

8.1 Podmínky platnosti smlouvy

Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a výpověď je účinná od prvního dne měsíce následujícího po doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Výpověď lze podat v prvních šesti (6) měsících od podpisu smlouvy s výpovědní lhůtou jeden (1) měsíc a to bez udání důvodu.

8.2 Zhodnocení spolupráce

Obě smluvní strany se dohodly, že po uplynutí tří (3) měsíců od podpisu této smlouvy bude sjednána schůzka, na které zástupci obou stran zhodnotí dosavadní průběh plnění smlouvy.

9. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

Každá nestandardní situace nad rámec této smlouvy bude řešena z podnětu jedné nebo obou stran postupně na úrovni osob uvedených v odstavci č. 2.

9.1 Prodlení zhotovitele

Dojde-li k prodlení při odstranění závady prokazatelně na straně zhotovitele, je objednatel oprávněn požadovat slevu po vzájemné dohodě v dohodnuté výši. Horní limit slevy je omezen částkou rovnající se maximálně 50% z měsíční částky. Za prodlení je považována například delší reakční doba.

9.2 Neoprávněné požadavky

Dojde-li k neoprávněnému nebo zbytečnému povolání IT SPECIALISTY, je objednatel povinen zaplatit náklady za zbytečný výjezd v určené paušální výši dle platného ceníku zhotovitele. Zbytečným výjezdem se rozumí výjezd, při kterém se prokáže, že závada byla způsobena neodbornou manipulací, špatným zapojením do sítě či chybně nainstalovanou aplikací ze strany objednatele.

Stejně se posuzuje výjezd, kdy nebyl servisnímu technikovi nebo IT SPECIALISTOVÍ umožněn přístup k zařízení z organizačních důvodů na straně objednatele. Náhradní zásah bude uskutečněn na základě dohody kontaktních osob v přiměřené lhůtě, na kterou se již nevztahují smluvní termíny a sankce.

Smluvní pokutu nelze účtovat ani nárokovat v případech prodlení způsobeném tzv. vyšší mocí, což jsou okolnosti nepředvídatelné a neodvratitelné ani jednou ze smluvních stran.

10. OCHRANA INFORMACÍ

Obě smluvní strany se zavazují, že nebudou bez vzájemného souhlasu poskytovat třetí osobě žádné údaje týkající se především jakýchkoliv:

- detailních technických informací o zařízeních
- informací o objednateli či zhotoviteli
- informace o obchodních, finančních či personálních otázkách
- informace o počtu poruch či zásahů

Obě smluvní strany se dohodly, že veškeré údaje a informace týkající se vzájemných obchodních vztahů vyplývajících z této smlouvy jsou jejich obchodním tajemstvím, tzn., budou s nimi nakládat jako s důvěrnými a nebudou je zpřístupňovat jiným osobám. Za důvěrnou informaci nemůže být považována informace veřejně známá bez přičinění druhé strany.

V případě výměny nosičů dat, pokud bude objednatel trvat na tom, že si tyto vadné nosiče ponechá, uhradí zhotoviteli nový nosič v plné výši.

Ochrana informací se vztahuje i na dobu 12 měsíců po případném ukončení smlouvy.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato smlouva se řídí českým právním řádem a případné spory z ní budou rozhodovány věcně a místně příslušným soudem v Praze.

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních v českém jazyce. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Jakékoli změny této smlouvy mohou být prováděny pouze formou písemných dodatků k této smlouvě a musí být podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Tyto případné dodatky budou tvořit nedílnou součást této smlouvy. Vznikne-li rozpor mezi zněním smlouvy a jejím dodatkem, platí znění dodatku.

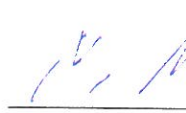
Pokud tato smlouva nestanoví jinak, všechna oznámení budou předávána písemně na adresu sídla objednatele k rukám osoby zodpovědné, jak stanoveno výše nebo takové jiné osobě na jinou takovou adresu, kterou strana přebírající oznámení předem písemně oznámí. Oznámení budou předávána osobně nebo zasílána doporučenou poštou nebo na doručenkou. Pokud není stanoveno jinak, den účinnosti jakéhokoli oznámení v souvislosti s touto smlouvou je den převzetí oznámení adresátem a pokud nebyl adresát zastižen na uvedené adrese, třetí den úložní lhůty na poště, která měla zásilku doručit.

12. SEZNAM PŘÍLOH SMLOUVY

Příloha č. 1 PODPOROVANÉ SYSTÉMY A ZAŘÍZENÍ

Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem a prohlašují, že smlouvu uzavřeli na základě své svobodné vůle.

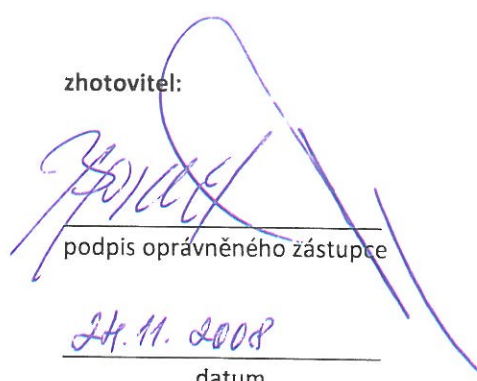
objednatel:


podpis oprávněného zástupce

24.11.2008

datum

zhotovitel:


podpis oprávněného zástupce

24.11.2008

datum

Příloha č.1 PODPOROVANÉ SYSTÉMY A ZAŘÍZENÍ

Smlouva č.: MA2008112904

Datum: 20.11.2008

Strana: 1

Firma: Puncovní úřad Praha

<u>Druh zařízení - popis</u>	<u>Model</u> <u>Type</u>	<u>Záruka</u> <u>(délka)</u>	<u>Sériové</u> <u>číslo</u>	<u>Konec</u> <u>záruky</u>	<u>Srv</u>	<u>Knihovna</u>	<u>Pole</u>	<u>Kom.</u> <u>prvky</u>	<u>SW</u>
Blade Centre									
IBM eServer BladeCenter™ Chassis with 2x2000W Power Supplies		36	KKWDR2M	30.5.2009	x				
Nortel Networks L2/3 Fiber GbE Switch		36		30.5.2009				x	
Module for IBM eServer BladeCenter									
Nortel Networks L2/3 Copper GbE Switch		36		30.6.2009				x	
Module for IBM eServer BladeCenter									
Called FS + DISK ARRAY (PU01S41)									
HS20 Xeon EM64T 3.2GHz/800MHz 2MB L2, 2x512MB, O/Bay U320		36		30.5.2009	x				
DISK ARRAY DS4300									
IBM DS4300 Storage Server with Turbo Option		36	13H3075	30.5.2009			x		
IBM 2Gbps FC 146.8 GB 15K Hot-Swap HDD		36		30.5.2009			x		
16 Storage Partitions Activation		36		30.5.2009					x
Called DC 1 (PU01S01)									
HS20 Xeon EM64T 3.2GHz/800MHz 2MB L2, 2x512MB, O/Bay U320		36		30.5.2009	x				
Called DC 2 (PU01S11)									
HS20 Xeon EM64T 3.2GHz/800MHz 2MB L2, 2x512MB, O/Bay U320		36		30.5.2009	x				
Called Exchange (PU01S02)									
HS20 Xeon EM64T 3.2GHz/800MHz 2MB L2, 2x512MB, O/Bay U320		36		30.5.2009	x				
Called SQL (PU01S21+PU01S51)									
HS20 Xeon EM64T 3.8GHz/800MHz 2MB L2, 2x512MB, O/Bay U320		36		30.5.2009	x				
Called Citrix 1 (PU01S31)									
HS20 Xeon EM64T 3.8GHz/800MHz 2MB L2, 2x512MB, O/Bay U320		36		30.5.2009	x				
Called Citrix 2 (PU01S32)									
HS20 Xeon EM64T 3.8GHz/800MHz 2MB L2, 2x512MB, O/Bay U320		36		30.5.2009	x				
Called TERMINAL RDP (PU01S33)									
HS20 Xeon EM64T 3.8GHz/800MHz 2MB L2, 2x512MB, O/Bay U320		36		30.5.2009	x				
Called FS + Admin (PU01S42)									
HS20 Xeon EM64T 3.2GHz/800MHz 2MB L2, 2x512MB, O/Bay U320		36		30.5.2009	x				

Příloha č.1 PODPOROVANÉ SYSTÉMY A ZAŘÍZENÍ

Smlouva č.: MA2008112904

Datum: 20.11.2008

Strana: 2

Firma: Puncovní úřad Praha

<u>Druh zařízení - popis</u>	<u>Model</u> <u>Type</u>	<u>Záruka</u> <u>(délka)</u>	<u>Sériové</u> <u>číslo</u>	<u>Konec</u> <u>záruky</u>	<u>Srv</u>	<u>Knihovna</u>	<u>Pole</u>	<u>Kom.</u> <u>prvky</u>	<u>SW</u>
Called ISA (PU01S91)									
HS20 Xeon EM64T 3.2GHz/800MHz 2MB L2, 2x512MB, O/Bay U320		36		30.5.2009	x				
BACKUP LIBRARY									
Ultrium Tape Library		12	1338350	30.5.2007		x			
TSM Basic Edition	15								x
TSM TDP for DB	2								x
TSM TDP for MAIL	2								x
DS4000 EXP810 Expansion Unit Model 81	1	27	136658D	28.2.2010			x		
(40K6820) 4 Gbps FC, 146.8 GB/15K E-DDM	16	27		28.2.2010			x		