

**SERVISNÍ SMLOUVA č. 45/2014
uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb.**

mezi smluvními stranami

Poskytovatel: Kapsch BusinessCom s.r.o.

se sídlem: Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8 - Karlín
vedená v OR Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 186916
IČ: 241 88 409
DIČ: CZ24188409
bankovní spojení: RaiffeisenBank a.s., č. ú.: 5040016675/5500
jednající: panem Ing. Karlem Feixem, jednatelem

(dále jen "Poskytovatel")

a

Odběratel: Výzkumný ústav meliorací a ochrany půdy Praha, v.v.i.

sídlem Žabovřeská 250, 156 27 Praha 5 – Zbraslav
zapsán v rejstříku v.v.i. vedeném u MŠMT
IČ: 000 27 049
DIČ: CZ00027049
jednající: panem Ing. Jiřím Hladíkem, Ph. D., ředitelem ústavu
kontaktní osoba ve věcech technických: pan Ing. Ivan Novotný

(dále jen "Odběratel")

na základě výsledku zadávacího řízení k veřejné zakázce malého rozsahu realizovaného v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů prostřednictvím systému elektronického tržiště.

**Článek I
Předmět smlouvy**

- (1) Předmětem servisní smlouvy je poskytování **Servisní podpory ICT na období 2016-2018** pro následující systémy Odběratele:

Správa provozu HW Infrastruktury:

- 1 x diskové pole EMC-DELL AX4-5f
- 1 x diskové pole EMC VNXe 3300
- 2 x pásková knihovna LTO TL-4000
 - Service tag DZWC3H1
 - Service tag DHV6JM1
- 2 x diskové pole Iomega px12-350
 - CVCN260ECB,
 - CVCN260ECE
- 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 700JD5J
- 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 800JD5J
- 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 2ZJFG52



Správa a provoz vybraných systémových služeb a aplikací

- Aplikační prostředí MS Windows Server
- MS Exchange
- Active Directory
- DNS
- DHCP
- Zálohovací prostředí
- Virtualizační platforma Vmware
- Správa a údržba stávajícího SW firewallu
- Zajištění veškerých plateb SW a HW maintainancí u jednotlivých výrobců:
 - 1 x diskové pole EMC VNXe 3300
 - Pásková knihovna - Service tag DHV6JM1
 - 2 x diskové pole Iomega px12-350 - CVCN260ECB, CVCN260ECE
 - 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 700JD5J
 - 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 800JD5J
 - 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 2ZJFG52
 - Zálohovací řešení
 - Virtualizační platforma Vmware

Článek II

Cena a platební podmínky

- (1) Smluvní strany se dohodly, že za poskytnuté služby Odběratel zaplatí Poskytovateli částku ve výši **1 203 406,20 Kč (slovy: jeden milion dvě stě tři tisíce čtyři sta šest korun českých)**.
- (2) Fakturace bude probíhat v několika krocích, na základě faktury vystavené Poskyvatelem s datem splatnosti 21 dnů od data vystavení. Splatností faktury se rozumí datum, ke kterému bude částka připsána ve prospěch účtu Poskyvatele.

Splátkový kalendář:

První platba za Zajištění plateb HW a SW maintainancí u jednotlivých výrobců

Částka: 888 766,20 Kč bez DPH 21%

Termín: 8. 4. 2016

Podmínka: Předání potvrzení o platbách za SW a HW maintenance od jednotlivých výrobců na stanovené období

Platba za Pravidelné servisní služby a správu provozu ICT technologií za období do 30. 6. 2016

Částka: 52 440,00 Kč bez DPH

Termín: 10. 7. 2016

Podmínka: potvrzený akceptační protokol, na základě vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu HW infrastruktury a provedených pracích a vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu systémových služeb a aplikací a provedených pracích, zprávy o provedení profylaxe

Platba za Pravidelné servisní služby a správu provozu ICT technologií za období 1. 7. 2016 – 31. 12. 2016

Částka: 52 440,00 Kč bez DPH

Termín: 10. 1. 2017

Podmínka: potvrzený akceptační protokol, na základě vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu HW infrastruktury a provedených pracích a vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu systémových služeb a aplikací a provedených pracích, zprávy o provedení profylaxe

Platba za Pravidelné servisní služby a správu provozu ICT technologií za období

1. 1. 2017 – 30. 6. 2017

Částka: 52 440,00 Kč bez DPH

Termín: 10. 7. 2017

Podmínka: potvrzený akceptační protokol, na základě vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu HW infrastruktury a provedených pracích a vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu systémových služeb a aplikací a provedených pracích, zprávy o provedení profylaxe

Platba za Pravidelné servisní služby a správu provozu ICT technologií za období

1. 7. 2017 – 31. 12. 2017

Částka: 52 440,00 Kč bez DPH

Termín: 10. 1. 2018

Podmínka: potvrzený akceptační protokol, na základě vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu HW infrastruktury a provedených pracích a vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu systémových služeb a aplikací a provedených pracích, zprávy o provedení profylaxe

Platba za Pravidelné servisní služby a správu provozu ICT technologií za období

1. 1. 2018 – 30. 6. 2018

Částka: 52 440,00 Kč bez DPH

Termín: 10. 7. 2018

Podmínka: potvrzený akceptační protokol, na základě vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu HW infrastruktury a provedených pracích a vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu systémových služeb a aplikací a provedených pracích, zprávy o provedení profylaxe

Platba za Pravidelné servisní služby a správu provozu ICT technologií za období

1. 7. 2018 – 31. 12. 2018

Částka: 52 440,00 Kč bez DPH

Termín: 10. 1. 2019

Podmínka: potvrzený akceptační protokol, na základě vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu HW infrastruktury a provedených pracích a vzájemně odsouhlasené zprávy o stavu systémových služeb a aplikací a provedených pracích, zprávy o provedení profylaxe

- (3) Částky v této smlouvě jsou uváděny bez DPH, která k nim bude připočtena ve výši dle platné právní úpravy.
- (4) Vystavená faktura musí obsahovat zejména předmět smlouvy, cenu dodávaného zboží a služeb, jakož i ostatní zákonem stanovené náležitosti.

Článek III

Předání a převzetí služby

- (1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat pravidelné servisní služby a správu provozu ICT technologií v období 1. 1. 2016 – 31. 12. 2018.
- (2) Služby budou poskytovány v sídle Odběratele.
- (3) Poskytovatel pracuje na svůj náklad a na své nebezpečí, je povinen upozornit na nevhodné pokyny nebo nevhodnost věcí mu předaných. Odběratel si vyhrazuje právo průběžně kontrolovat poskytování Služby.
- (4) O převzetí Služby za dané období bude Odběratelem vyhotoven Akceptační protokol, který bude potvrzovat, že poskytnutá Služba odpovídá zadání této Smlouvy.
- (5) Akceptace poskytnuté Služby podle akceptačního protokolu je podmínkou fakturace. Jako přílohu faktury vždy doloží Poskytovatel Odběratelem písemně odsouhlasenou zprávu o stavu HW infrastruktury a provedených pracích a vzájemně odsouhlasenou zprávu o stavu systémových služeb a aplikací a provedených pracích, zprávu o provedení profylaxe.

- (6) Akceptací se rozumí podpis akceptačního protokolu k jednotlivým poskytovaným Službám, který obsahuje popis všech Služeb a další údaje dosvědčující kvantitu a kvalitu jejich poskytování a že byla předvedena způsobilost výstupu provedených Služeb sloužit svému účelu.
- (7) Akceptační protokol bude podepsán oprávněnou osobou Odběratele, a to do 10 dnů od předložení tohoto protokolu. Pokud do této doby Odběratel akceptační protokol nepodepíše, ani neuvede písemně konkrétní výhrady, které mu v akceptaci brání, považují se poskytnuté Služby popsané v předloženém protokolu za akceptované.
- (8) Odběratel je oprávněn rozhodnout o tom, že dojde k podpisu akceptačního protokolu o převzetí a předání Služby s výhradami, a to za předpokladu, že se vyskytují jen drobné vady nebo nedodělky. V takovém případě je Poskytovatel povinen odstranit takové vady nebo nedodělky ve lhůtě dohodnuté v akceptačním protokolu o převzetí a předání. V případě, že nedojde k dohodě smluvních stran o takové lhůtě, stanoví takovou lhůtu jako lhůtu přiměřenou Odběratel.
- (9) Strany se dohodly, že použití ustanovení § 2605 odst. 2 občanského zákoníku je pro tuto Smlouvu vyloučeno.

Článek IV Dodávané služby

- (1) Podrobný seznam dodávaných služeb je uveden v čl. I Přílohy č. 1.
- (2) Služby na požádání, poskytované nad rámec služeb definovaných v čl. I odst. 1 této smlouvy, budou placeny podle skutečně odvedené práce a hodinových sazeb uvedených v Příloze 1 a fakturovány dle podmínek uvedených v čl. II Přílohy č. 1.
- (3) O jakémkoliv zásahu do systému nebo opravě či výměně součástí systému musí být sepsán protokol o opravě a podepsán zástupci obou smluvních stran.

Článek V Vyloučené případy

- (1) Řádné provedení služby Poskytovatelem je podmíněno správným používáním a péčí o SW a HW ze strany Odběratele podle provozních podmínek výrobce/dodavatele těchto zařízení.
- (2) Poskytovatel nezodpovídá za vady, které se projevily v důsledku nedodržení těchto provozních podmínek, nebo které byly způsobeny neodborným zásahem či mechanickým poškozením Odběratele a/nebo třetích osob.

Článek VI Povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskytovatel je povinen při poskytování Služby postupovat s odbornou péčí s přihlédnutím k nejnovějším poznatkům v oboru.
- (2) Poskytovatel je povinen řídit se veškerými písemnými nebo ústními pokyny Odběratele, pokud nejsou v rozporu se zněním smlouvy a příslušnými platnými právními předpisy.
- (3) Poskytovatel se dále zavazuje:
 - upozorňovat Odběratele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Odběrateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
 - neprodleně oznámit písemnou formou Odběrateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.

Článek VII Povinnosti Odběratele

- (1) Odběratel je povinen nahlašovat závadu způsobem uvedeným v Příloze č. 1 - Metodika ohlašování závady.
- (2) Odběratel je povinen zajistit pracovníkům Poskytovatele přístup do prostor, kde budou poskytovány služby a dále zajistí přítomnost odpovědného pracovníka Odběratele po celou dobu poskytování dané služby. Tento pracovník Odběratele musí být schopen podat informace a zajistit přístupy do počítačových systémů, které jsou nezbytné pro úspěšný servisní zásah.

Článek VIII Odpovědnost za vady a záruční doba, odpovědnost za škodu

- (1) Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně, včas a zcela a Služby poskytovat taktéž v souladu s podmínkami plnění dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen předcházet vzniku škod na straně Odběratele.
- (2) Poskytovatel odpovídá v plné výši za škodu, která vznikla tím, že Služby nejsou poskytovány v kvalitě dle Smlouvy a Poskytovatel je odpovědný za to, že Odběratele včas informuje, že Služby nejsou poskytovány v kvalitě dle Smlouvy; jinak odpovídá v plné výši za vzniklou škodu.
- (3) Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu, pokud k tomu došlo výlučně v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „vyšší moc“). Za vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné strany a dále překážky plnění, které byla příslušná smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná strana již byla v prodlení.
- (4) Smluvní strany jsou povinny se navzájem bez zbytečného odkladu informovat o vzniku překážek zakládajících vyšší moc a zavazují se k maximálnímu úsilí k odvrácení těchto překážek.

Článek IX Sankční ustanovení, náhrada škody

- (1) V případě, že Poskytovatel nedodrží dobu plnění sjednanou ve smlouvě, hradí Odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny služeb za každý i započatý den prodlení.
- (2) V případě prodlení Poskytovatele s
 - odstraněním kritické závady vzniká Odběrateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení, trvá-li prodlení déle než jeden kalendářní týden, dále ve výši 5 000 Kč za každý další započatý den prodlení;
 - odstraněním nekritické závady vzniká Odběrateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení;
 - odpovědí na obecný dotaz vzniká Odběrateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení,
 - přičemž kategorie závad jsou popsány v příloze č. 1 této Smlouvy.

- (3) V případě prodlení Poskytovatele odstranit drobné vady nebo nedodělky dle akceptačního protokolu s výhradami ve lhůtě stanovené dle čl. III. odst. 8 této Smlouvy se Zhotovitel zavazuje zaplatit Odběrateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
- (4) V případě závažného porušení smluvních povinností dle čl. I a III. smlouvy (vyjma doby plnění) ze strany Poskytovatele přísluší Odběrateli smluvní pokuta ve výši 10 % z ceny plnění uvedené v čl. II. odst. 1., bez DPH, a to za každé jednotlivé porušení.
Za závažné porušení smluvních povinností se například považuje nesplnění povinnosti Poskytovatele upozornit na nevhodné pokyny nebo nevhodnost věcí mu předaných, nebo například Poskytovatelem neumožněná průběžná kontrola poskytování Služby.
- (5) Za každé jednotlivé porušení povinností dle čl. IX. odst. 1. a 2. (tedy porušení sankčních ujednání) je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 32 000,- Kč Odběrateli.
- (6) Uplatněním smluvní pokuty není dotčen nárok Odběratele na náhradu škody v plné výši.
- (7) Poskytovatel souhlasí, aby Odběratel každou smluvní pokutu nebo náhradu škody, na níž mu vznikne nárok a bude uvedena v Akceptačním protokolu, započítal vůči platbě (faktuře) ve smyslu ustanovení čl. II. Pokud nedojde k započtení dle čl. II., zavazuje se k doplacení dlužné částky, a to do 21 kalendářních dnů ode dne převzetí písemné výzvy Odběratele.
- (8) Smluvní pokuty jsou splatné jednadvacátý (21.) kalendářní den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinné smluvní straně.
- (9) Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoli sjednané smluvní pokuty nezabavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- (10) Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta podle tohoto článku smlouvy, a to v celém rozsahu. Odstoupením od Smlouvy nárok Odběratele na smluvní pokutu nezaniká. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Odběratele na náhradu škody v plné výši, pokud mu v důsledku porušení smluvní povinností Poskytovatelem vznikne, ani právo Odběratele na odstoupení od této smlouvy, ani povinnost Poskytovatele ke splnění povinností zajištěné smluvní pokutou, ledaže by Odběratel výslovně prohlásil, že na plnění povinností netrvá.
- (11) V případě prodlení Odběratele s platbou, na kterou vznikl Poskytovateli nárok, uhradí Odběratel úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý, i započatý den prodlení.

Článek X Důvěrné informace

- (1) Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- (2) Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- (3) Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech stran jakož i informace o cenách), které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro jejichž nakládání je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména utajované skutečnosti, osobní údaje, bankovní tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
- (4) V případě, že dojde k neoprávněnému přístupu k jakékoli důvěrné informaci, je strana, která disponovala s těmito důvěrnými informacemi na základě této smlouvy, povinna neprodleně informovat druhou stranu o této skutečnosti a vyvinout veškeré možné úsilí k tomu, aby informace nebyly zpřístupněny neoprávněným osobám.



- (5) Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti 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 povinnosti jejich ochrany.
- (6) Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje: poskytnutí informací advokátovi, či jiným třetím osobám, které jsou podle zákona vázány povinností mlčenlivosti, o poskytnutí informací v případě vyslovení předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany ke zpřístupnění jednotlivé informace chráněné povinností mlčenlivosti, o poskytnutí smlouvy resp. informací pro účely řízení před soudem a / nebo jiným orgánem veřejné moci či v jiných zákonem stanovených důvodů. Poskytovatel je oprávněn zpřístupnit tuto smlouvu společnostem skupiny KAPSCH. Odběratel je oprávněn zveřejnit tuto smlouvu na základě informačních povinností dle zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

Článek XI Ukončení smlouvy

- (1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2018.
- (2) Ukončit smlouvu výpovědí je oprávněna kterákoliv smluvní strana a to i bez udání důvodů. V tomto případě je výpovědní lhůta 3 měsíce a začíná běžet prvního dne následujícího měsíce po jejím doručení. Výpověď musí být písemná a musí být druhé smluvní straně doručena.
- (3) V případě podstatného porušení této smlouvy Poskytovatelem je Odběratel oprávněn po stanovení přiměřené doby k nápravě od této smlouvy odstoupit. V tomto případě se Poskytovatel zavazuje vrátit Odběrateli poměrnou část ze zaplacených, ale nedodaných zbývajících služeb.

Článek XII Závěrečná ustanovení

- (1) Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi stranami, ohledně předmětu smlouvy a nahrazuje všechny předcházející nebo dočasné ústní i písemné dohody, návrhy a prohlášení v této záležitosti.
- (2) Jakoukoliv změnu této smlouvy lze provést jen písemným dodatkem podepsaným zástupci obou smluvních stran.
- (3) Tato smlouva se vystavuje ve dvou stejnopisech, z nichž Odběratel a Poskytovatel obdrží po jednom stejnopisu.
- (4) Tato smlouva obsahuje celkem 1 (jednu) přílohu, která je její nedílnou součástí.
- (5) Vzájemné závazky neupravené touto smlouvou se řídí občanským zákoníkem, v platném znění.
- (6) Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

3 1 -12- 2015

V Praze dne 31.12. 2015

V Praze dne



Ing. Karel Felix
jednatel

Kapsch s.r.o.
Kapsch s.r.o. IČ: 253 136 00 Praha 8
IČ: 253 136 00
DIČ: CZ4133409

za Oc

Ing. Jiří Hradík, Ph.D.
ředitel

Příloha č. 1

Článek I

Servisní podpora se týká následujících produktů

Správa provozu HW infrastruktury:

- 1 x diskové pole EMC-DELL AX4-5f
- 1 x diskové pole EMC VNXe 3300
- 2 x pásková knihovna LTO TL-4000
 - Service tag DZWC3H1
 - Service tag DHV6JM1
- 2 x diskové pole lomega px12-350
 - CVCN260ECB,
 - CVCN260ECE
- 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 700JD5J
- 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 800JD5J
- 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 2ZJFG52

Správa a provoz vybraných systémových služeb a aplikací

- Aplikační prostředí MS Windows Server
- MS Exchange
- Active Directory
- DNS
- DHCP
- Zálohovací prostředí
- Virtualizační platforma Vmware
- Správa a údržba stávajícího SW firewallu
- Zajištění veškerých plateb SW a HW maitenancí u jednotlivých výrobců

Zajištění plateb SW a HW maitenancí u jednotlivých výrobců:

- 1 x diskové pole EMC VNXe 3300
- Pásková knihovna - Service tag DHV6JM1
- 2 x diskové pole lomega px12-350
 - CVCN260ECB,
 - CVCN260ECE
- 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 700JD5J
- 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 800JD5J
- 1x server DELL PowerEdge R710 – service tag 2ZJFG52
- Zálohovací DW
- Virtualizační platforma Vmware

Článek II Metodika ohlašování závady

- (1) Jakákoli závada na systému nebo zařízeních, které jsou předmětem této smlouvy, musí být neprodleně nahlášena zodpovědným pracovníkem Odběratele jedním z níže uvedených způsobů (Hot-line/E-mail) na kontaktní osoby uvedené na seznamu, u kritické závady pak dvěma z níže uvedených způsobů (Hot-line/E-mail) na kontaktní osoby uvedené na seznamu.
- (2) Doba pro nahlášení závady: pracovní dny, 8:00 – 17:00 hod.

Seznam kontaktních osob pro hlášení závady, oprávněných k servisním úkonům			
Typ systému nebo zařízení	Kontaktní osoba	Telefon / Mobil	E-mallová adresa
EMC	Karel Černý	+420 736 519 699	kkarel.cerny@kapsch.net
EMC	Jaroslav Klaus	+420 777 214 166	jaroslav.klaus@kapsch.net
EMC	Lukáš Slabihoudek	+420 773 748 000	lukas.slabihoudek@kapsch.net
Veam	Robert Urbaník	+420 736 519 667	robert.urbanik@kapsch.net
VMware	Robert Urbaník	+420 736 519 667	robert.urbanik@kapsch.net
DELL servery	Jiří Nájemník	+420 736 519 746	jiri.najemnik@kapsch.net
	Servis / hot-line	+420 225 026 800	servis@kapsch.net

- (3) Odběratel určuje při hlášení závady či dotazu prioritu – kritická závada, nekritická závada, obecný dotaz (nekritický).
- Kritická závada znamená především, že prvek IT/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Stav ohrožující běžný provoz, který může způsobit větší finanční nebo jiné škody. Například nefunkční podporovaný hardware, nefunkční poštovní server, DNS, VMware farma apod.
 - Nekritická závada znamená především, že prvek IT/služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Varovné/chybové stavy a hlášení podporovaného HW a služeb, nezpůsobující bezprostřední nefunkčnost služby. Dále sem patří stav, kdy prvky IT/služby nejsou na poslední výrobcem vydané verzi, pokud je kompatibilní s ostatními systémy nebo odběratel nebude požadovat jinak.
 - Obecný dotaz (nekritický) je dotaz k plánovým upgrade a rozvoji IT infrastruktury VUMOP apod.
- (4) Doba reakce poskytovatele na nahlášený incident ze strany odběratele je stanovena na 2 hodiny.
- (5) Doba vyřešení incidentů je stanovena následovně:
- Kritická závada – 1 pracovní den
 - Nekritická závada – 3 pracovní dny
 - Obecný dotaz (nekritický) - 5 pracovních dní

(6) Mimo pracovní dobu a o víkendech je možné objednat služby technické asistence, v ceně 2.500,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítají čtyři hodiny. Tato služba musí být objednána alespoň dva týdny předem, jinak nemusí být garantována její dostupnost.

(7) V pracovních dnech je možné objednat služby technické asistence (v případě činností, které mají povahu vytváření nových funkčních celků a nejsou kryté rozsahem servisní služby, v ceně 2.500,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítá jedna hodina.

(8) Mimo výše uvedené případy (tedy v noci a během víkendu a ve státem uznané svátky v ČR)



není garantována odezva (vyjma kritických problémů v řešení), hodinová sazba je 3.500,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítají čtyři hodiny. Cestovné je počítáno jako čas práce technika, pro každou servisovanou lokalitu je možné stanovit čas paušálně.

Článek III

Program a pravidelná údržba software zahrnuje následující činnosti:

- (1) Veškeré řešení problémů probíhá pomocí prostředků vzdáleného přístupu (SSH, VPN, RDP apod.), telefonicky, v odůvodněných případech (např. havárie, profylaxe apod.) i pomocí on-site asistence.
- (2) Servisní pokrytí v týdnu od pondělí do pátku v rozsahu standardní pracovní doby 8:00-17:00.
- (3) Identifikaci a následné vyřešení problému v závislosti na součinnosti s výrobcem - to vše v českém jazyce za pomoci: zásahů na místě instalace, vzdáleného přístupu, telefonické komunikace, e-mailové komunikace a to na jedno smluvně definované servisní číslo.
- (4) Vedení evidence o rozsahu a řešení incidentů a to minimálně formou e-mailu Odběrateli nebo jako součást závěrečné zprávy po pravidelné údržbě.
- (5) 2x ročně celková profylaxe zahrnující kontrolu konfigurace dle best practice výrobce a aplikace potřebných update/patch balíčků. Následně je povinen předat informace o průběhu a výsledcích Odběrateli formou závěrečné zprávy.
- (6) Splněním úkonů na jednotlivých součástech systému se rozumí, že budou v provozuschopném stavu a to nejlépe na poslední výrobcem vydané verzi pokud bude kompatibilní s ostatními systémy nebo Odběratel nebude požadovat jinak.
- (7) Asistence při řešení problémů spojených s provozováním a správou systémů Odběratele.
- (8) Pomoc při havárii systémů Odběratele.
- (9) Hot-line a odborné technické telefonické konzultační služby na systémy Odběratele.
- (10) Hot-mail: servis@kapsch.net
- (11) Instalovat doporučené nové verze dodaných programových produktů na servisované systémy Odběratele, stejně tak instalovat doporučené opravy a patche.
- (12) Poskytovat a udržovat systémů Odběratele na nejvhodnějších verzích software včetně dokumentace, pro všechny programové produkty dodané prodávajícím (nové verze mohou obsahovat nové vlastnosti a funkce, korekce softwarových problémů a podporu nových hardwarových platform).
- (13) Poskytovat odbornou pomoc a konzultace po telefonu, s asistencí při řešení problémů.
- (14) Provádět pravidelně kvalifikovaný dohled, profylaxi a údržbu systémů Odběratele (na žádost odběratele také podle aktuální potřeby, např. s instalací nového OS nebo verze aplikace).
- (15) Reinstalace systémů Odběratele po závadě nebo katastrofě.
- (16) Systémová podpora při zavádění nových verzí a služeb systémů Odběratele.
- (17) Metodickou pomoc při vytváření plánů obnovy.

