



## **GC SYSTEM, a.s.**

### **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SYSTÉMOVÉ PODPORY**

**č. sml. objednatele O/17/234**

**č. sml. poskytovatele**

---

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění mezi:

#### **1. GC System a.s.**

se sídlem Špitálka 41, č. p. 113, 602 00 Brno

zastoupen: Liborem Dvořáčkem, předsedou představenstva a ředitelem společnosti

IČO: 64509826

DIČ: CZ64509826

zapsána v Obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1927  
(dále jen „prodávajícím“)

a

#### **2. Teplárny Brno, a.s.**

se sídlem Okružní 25, 638 00 Brno

zastoupeny: Vladimírem Ondráčkem, vedoucím Úseku GR

*na základě udělené plné moci ze dne 26. 9. 2013*

IČO: 46347534

DIČ: CZ46347534

zapsána v Obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 786  
(dále jen „kupujícím“)

### **I.**

#### **Předmět smlouvy.**

Předmětem smlouvy je poskytování systémové podpory pro prostředí objednatele. Dále pak jejich průběžná údržba, řešení havarijních stavů a hot-line. Poskytovatel se smlouvou zavazuje provádět komplexní technickou a systémovou podporu pro tyto produkty.

Předmětem smlouvy o systémové podpoře není HW servis, to jest výměna náhradních dílů zařízení.

Poskytovatel se smlouvou zavazuje provádět komplexní technickou a systémovou podporu pro tyto produkty pro společnost:

### **Teplárny Brno a.s.**

Místem výkonu předmětu smlouvy jsou pracoviště objednatele.

#### **1. Rozsah poskytovaných služeb:**

Poskytovatel bude poskytovat podporu pro následující technologie a produkty:

- Virtualizace – technologie VMware
- MS Windows
- MS Exchange
- Diskové pole NetApp
- MS SQL Server
- Oracle SQL
- Tivoli Storage Manager – IBM Spectrum Protect
- Checkpoint
- F5 Networks
- Symantec Antivirus
- ObserveIT
- SecuEnvoy

Náplní této činnosti bude zejména:

- instalace, nastavení a správa systémů
- optimalizace systémů
- řešení problémů
- aplikace fixů a patchů
- modifikace systémových parametrů
- kontrola systémových logů a odstranění potencionálních problémů
- modifikace uživatelského prostředí
- správa uložených dat
- odstranění dočasných souborů
- sledování a vyhodnocování zatížení systémových zdrojů (cpu, ram, disk, controllery)
- ladění výkonu Microsoft Windows a VMware vSphere prostředí
- poskytování komplexní podpory zálohovacího prostředí IBM
- administrace TSM serveru na platformě Windows
- správa TSM klientů
- podpora komplementárních produktů TDP
- sledování a ladění výkonu TSM prostředí
- operativní zálohování a obnova dat
- monitoring kritických komponent TSM serveru
- reporting zálohování
- písemná doporučení a informace pro optimální chod systému (např. informace o nových ovladačích, programových opravách, návrhy na rozšiřování a změny konfigurace systému v závislosti na zatížení atd.).

Další činnosti požadované zákazníkem jsou předmětem dohody.

## **2. Specifikace poskytovaných služeb.**

### **2.1 Profylaxe.**

Preventivní údržba a kontrola systému zálohování. Pro zabezpečení spolehlivého chodu systému se poskytovatel zavazuje provádět preventivní údržbu a kontrolu systému objednatele prostřednictvím pracovníka poskytovatele – systémového inženýra.

Náplní této činnosti bude standardně:

- instalace, nastavení a správa systémů
- optimalizace systémů
- řešení problémů
- aplikace fixů a patchů
- modifikace systémových parametrů
- kontrola systémových logů a odstranění potencionálních problémů
- modifikace uživatelského prostředí
- správa uložených dat
- odstranění dočasných souborů
- sledování a vyhodnocování zatížení systémových zdrojů (cpu, ram, disk, controllery)
- ladění výkonu Microsoft Windows a VMware vSphere prostředí
- poskytování komplexní podpory zálohovacího prostředí IBM
- administrace TSM serveru na platformě Windows
- správa TSM klientů
- podpora komplementárních produktů TDP
- sledování a ladění výkonu TSM prostředí
- operativní zálohování a obnova dat
- monitoring kritických komponent TSM serveru
- reporting zálohování
- písemná doporučení a informace pro optimální chod systému (např. informace o nových ovladačích, programových opravách, návrhy na rozšiřování a změny konfigurace systému v závislosti na zatížení atd.).

Další činnosti požadované zákazníkem jsou předmětem dohody.

### **2.2 Hot – line.**

Odpovědi na krátké specifické telefonické dotazy.

## **3. Časové podmínky pro poskytování služeb.**

### **3.1 Profylaxe.**

Služby profylaxe budou poskytovány poskytovatelem prostřednictvím pravidelných návštěv pracovníka poskytovatele u objednatele, nebo pomocí vzdáleného přístupu. Časový plán návštěv bude stanoven a příp. upravován po dohodě s osobou oprávněnou jednat za objednatele.

Jednotlivé činnosti poskytovatele v rámci profylaktických prací budou realizovány přímým zásahem zaměstnanců poskytovatele u objednatele, telefonickými a místními konzultacemi, případně vzdáleným přístupem k systémům.

Rozsah profylaktických prací je stanoven na 25 hodin měsíčně. Časově stanovený objem profylaktických prací je objednatel oprávněn v rámci jednoho kalendářního roku libovolně přesouvat či kumulovat. Služby budou poskytovány standardně v pracovní době 8:00 – 20:00. Služby budou po dohodě smluvních stran poskytnuty i mimo tento rámec.

### **3.2 Hot – line**

Dotazy budou zodpovězeny pracovníkem hot – line pokud možno ihned, případně maximálně do 1 hodiny.

## **4. Jednotlivé činnosti poskytované dle této smlouvy budou realizovány níže uvedeným způsobem.**

### **Profylaxe**

Přímým zásahem pracovníků poskytovatele u objednatele.

Telefonickými a místními konzultacemi.

Vzdáleným přístupem k systémům, je-li toto objednatelem umožněno.

### **Hot – line**

Telefonickými konzultacemi. Poskytnutý Hot-line bude evidován v databázi Hot-line.

Objednatel je povinen určit osobu, která bude vznášet dotazy na tel. číslo Hot-line.

## **5. Objednávání služeb a rozsah prací.**

Po podpisu smlouvy budou objednateli poskytovatelem poskytnuty:

- kontakt na zodpovědnou osobu
- kontakt na pověřeného systémového pracovníka
- tel. číslo Hot – line
- faxové číslo
- e-mail

Po podpisu smlouvy bude objednatelem poskytovateli poskytnut seznam osob objednatele, které jsou oprávněny ke kontaktu na službu hot-line.

Poskytované služby budou evidovány v deníku zakázky vedeném poskytovatelem a odsouhlaseném objednatelem.

Do tohoto deníku budou obě strany zaznamenávat veškeré skutečnosti důležité pro plnění předmětu smlouvy, zejména budou evidovat postup prací, připomínky a požadavky k obsahu poskytovaných služeb, návrhy na jejich řešení, případně protinávrhy a konečné postupy a termíny řešení.

Nezbytně nutné pak bude zaznamenávání těchto skutečností:

- každý požadavek objednatele na provedení prací dle této smlouvy
- údaj o provedení a splnění prací včetně doby k provedení prací (specifikované počtem hodin, který zahrnuje každou započatou hodinu).
- případné vady provedených prací
- způsob a termíny odstranění případných vad
- další důležité skutečnosti související s poskytováním sjednaných služeb.

Veškeré údaje zaznamenané v deníku zakázky je objednatel povinen potvrdit svým podpisem, příp. je povinen uvést důvody, pro které se zápisem v deníku nesouhlasí.

Splnění požadovaných prací v rámci této smlouvy bude vždy potvrzeno v deníku zakázky, kde současně budou zaznamenány veškeré případné vady včetně termínů jejich odstranění.

Objednatel se zavazuje sjednané služby odebírat a řádně platit poskytovateli sjednanou cenu.

## **II.**

### **Ustanovení o ceně**

#### **1) Cena za předmět smlouvy se sjednává na základě výsledku výběrového řízení dohodou následovně:**

##### **a) Profylaxe**

Služby budou hrazeny měsíční sazbou ve výši 37.500,- Kč za provedení profylaktických prací v rozsahu 25 hodin měsíčně. Práce vyžádané a poskytnuté nad 25 hodin měsíčně budou účtovány hodinovou sazbou 1.650,- Kč.

##### **b) Hot-line**

Za službu hot-line se objednatel zavazuje uhradit měsíční paušální částku ve výši 1.500,- Kč.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH. K uvedeným cenám bude připočtena DPH v zákonné výši platné ke dni fakturace.

#### **2) Způsob placení.**

Objednatel je povinen cenu za poskytované služby hradit ve výši účtované jednou za měsíc na základě skutečně poskytnutého plnění. Platby budou probíhat na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem vždy do 5. dne měsíce následujícího po měsíci, za který je služba fakturována. Objednatel bude povinen vystavené faktury hradit v 30 denní lhůtě splatnosti, která počne běžet vždy dnem doručení faktury objednateli. Veškeré platby podle této smlouvy jsou splněny okamžikem připsání dlužné částky na účet poskytovatele.

Veškeré účetní doklady budou obsahovat náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty a zákona o účetnictví, a číslo smlouvy objednatele.

V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů.

## **III.**

### **Ustanovení o čase trvání smlouvy.**

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 01. 05. 2017 do 30. 4. 2018.
- 2) Smlouvu může vypovědět kterákoliv smluvní strana bez udání důvodu.
- 3) Výpovědní lhůta je 2 měsíce a počíná běžet 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď této smlouvy doručena druhé straně.

#### **IV.**

##### **Místo plnění.**

Místem plnění smlouvy je sídlo objednatele, příp. lokality objednatele.

#### **V.**

##### **Práva a povinnosti poskytovatele.**

Poskytovatel má právo:

- 1) Přístupu k veškerým informacím objednatele nutným pro plnění této smlouvy.
- 2) Zvážit zapojení komponentů do IS, či poskytnout jen omezenou, či žádnou podporu:
  - na komponenty, které objednatel již vlastní před podpisem této smlouvy a neodpovídají podmínkám nutným pro kvalitní provoz systému.
  - na komponenty, zakoupené po podpisu této smlouvy bez souhlasu poskytovatele neodpovídající podmínkám nutným pro kvalitní provoz systému.

Poskytovatel je povinen:

- 1) Plnit včas a řádně veškeré povinnosti z této smlouvy.
- 2) Upozornit objednatele předem na předpokládaný rámcový rozsah jím požadovaných služeb v deníku zakázky.
- 3) Poskytnout veškeré služby dle této smlouvy v nejvyšší dosažitelné kvalitě resp. v kvalitě obvyklé dosažitelné v době plnění na trhu daných služeb v České republice.

#### **VI.**

##### **Práva a povinnosti objednatele.**

**Objednatel je povinen:**

- 1) Poskytovat potřebnou součinnost a maximální podporu při plnění této smlouvy, včetně dokumentace a technického zázemí.
- 2) Poskytnout dostatečný počet pracovníků s odpovídající kvalifikací pro údržbu a chod informačního systému a vyvinout maximální úsilí k zajištění součinnosti při práci, jež je předmětem této smlouvy, vlastními pracovníky s odpovídající kvalifikací.
- 3) Umožnit pracovníkům poskytovatele bezpečný přístup do podniku a vytvořit jim odpovídající pracovní podmínky.
- 4) Vyjádřit se v dohodnutém termínu ke změnám navrhovaným poskytovatelem v průběhu plnění této smlouvy a schválené změny zavádět do praxe.
- 5) Poskytnout vhodné prostředí pro technické vybavení.
- 6) Předkládat poskytovateli k vyjádření návrhy na doplňování veškerého vybavení, které souvisí s předmětem poskytovaných služeb, zajišťovaného jinými dodavateli objednatele.

**Objednatel má právo:**

- 1) Využít po dohodě s poskytovatelem pro práce při instalaci a provozu vlastní pracovníky s odpovídající kvalifikací.
- 2) Kontrolovat kvalitu poskytování služeb dle předmětu této smlouvy.

- 3) Vyjadřovat se k odborné způsobilosti pracovníků poskytovatele podílejících se na instalaci a provozu IS.
- 4) Vyjádřit se ke všem dodávkám souvisejícím s budováním IS.
- 5) Má právo kontrolovat a povinnost potvrzovat zápisy o provedených službách v deníku zakázky, který je uložen u poskytovatele.

## **VII.**

### **Důvěrnost informací.**

- 1) Obě smluvní strany se zavazují použít informace a materiály týkající se druhé smluvní strany, které nejsou veřejně přístupné nebo obecně známé a byly získané v souvislosti s přípravou a realizací této smlouvy, pouze k účelu vyplývajícimu z této smlouvy a nejsou oprávněny je komerčně ani jinak použít či zveřejnit.
- 2) Obě smluvní strany se současně zavazují utajovat tyto informace a materiály před třetími osobami, a to i po splnění ostatních závazků z této smlouvy, až do doby, než se uvedené informace a materiály případně stanou obecně známé, resp. veřejně přístupné.
- 3) Obě smluvní strany zajistí utajování výše uvedených skutečností svými zaměstnanci a rovněž dalšími osobami, které pověří úkoly v souvislosti s realizací této smlouvy.

## **VIII.**

### **Smluvní sankce.**

Objednatel má právo na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení s plněním jakékoliv povinnosti dodavatele dle této smlouvy, a to zejména za prodlení při pozdním ukončení dodávky (každého jednotlivého plnění), a rovněž na náhradu veškerých nákladů vzniklých objednateli tím, že objednatel byl nucen řešit stav vzniklý prodlením (tj. náhradu škody).

Smluvní strany se výslovně dohodly, že v případě prodlení objednatele s úhradou faktury nebo její části řádně a včas je objednatel povinen zaplatit ve prospěch poskytovatele smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% denně z dlužné částky, a to za každý i jen započatý den prodlení.

V případě, že dodavatel nebo objednatel poruší povinnost mlčenlivosti dle této smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna účtovat smluvní straně, která povinnost mlčenlivosti porušila, smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každé takovéto prokázané porušení. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty.

## **IX.**

### **Závěrečná ujednání.**

- Právní otázky vyplývající z této smlouvy a touto smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Rovněž práva a povinnosti touto smlouvou upravené jsou interpretovány v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- Je-li anebo stane-li se některé z ustanovení této smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným, neúčinným nebo nesrozumitelným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení smlouvy.

Strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozvěděly, nahradit jiným ustanovením nejlépe odpovídajícím právnímu a ekonomickému účelu původního ustanovení.

- Sporné otázky vzniklé v souvislosti s realizací této smlouvy budou řešeny dle následujících pravidel:
  - nejednotnost či rozpory mezi stranami budou nejprve řešeny na úrovni odpovědných zástupců
  - přetrvávající nejednotnost či rozpory mezi stranami budou řešeny na úrovni statutárních zástupců obou stran
  - nebude-li sporná záležitost vyřešena na úrovni statutárních zástupců, bude předána k rozhodnutí příslušnému soudu.
- Smluvní strany stanovily pro styk plynoucí z této smlouvy tyto odpovědné zástupce:
  - a) za poskytovatele: xxx
  - b) za objednatele: xxx

Tito zástupci nejsou oprávněni měnit tuto smlouvu a musí postupovat v rámci jejich ustanovení.

- Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy povinnosti zveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření této smlouvy. Pokud mají obě smluvní strany povinnost zveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu do Registru smluv vloží Teplárny Brno. Za zveřejnění této smlouvy si nebudou smluvní strany nic platit ani nahrazovat či poskytovat. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachováno i v případě zániku nebo neplatnosti této smlouvy.
- Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s obsahem této smlouvy. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky schválenými oběma stranami.
- Smlouva je sepsána ve čtyřech (4) originálních vyhotoveních, z nichž každá ze stran obdrží po dvou (2) vyhotoveních.
- Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

V Brně dne .....

V Brně dne .....

.....  
GC System a.s.  
Libor Dvořáček  
předseda představenstva

.....  
Teplárny Brno a.s.  
Vladimír Ondráček  
vedoucí Úseku GŘ  
*na základě udělené  
plné moci ze dne 26.9.2013*