

6/04/200/002



TSKRP0040DPX

Smlouva o outsourcingu služeb pro oblasti správy serverů, zálohování

uzavřená podle § 269 odst. 2 a násl. zákona č. [redacted] Sb., obchodní
zákoník, ve znění pozdějších předpisů a podle zákona č. [redacted] Sb., o
veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen "smlouva")

Čl. I.

Smluvní strany

1. Technická správa komunikací hlavního města Prahy

se sídlem Řásnovka 770/8, 110 15 Praha 1

IČ: 63834197

DIČ: CZ63834197

osoba oprávněná jednat jménem objednatele: Ing. Luděk Dostál, ředitel

bankovní spojení: [redacted]

(dále jen „objednatel“)

a

2. COMTESYS, spol.s r.o.

se sídlem: [redacted]

zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 85526

osoba oprávněná jednat jménem dodavatele: Ing. Tomáš Kotek, jednatel

IČ: 26490234

DIČ: CZ26490234

bankovní spojení: Československá obchodní banka, Praha 1, č.ú.:172392004/0300

(dále jen „dodavatel“)

Čl. II.

Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je plnění veřejné zakázky spočívající v poskytnutí kompletního outsourcingu služeb pro oblasti správy serverů, zálohování dodavatelem objednateli. Podrobná specifikace je uvedena v Příloze č. 1 – Podrobný popis rozsahu zakázky, Příloze č. 2 – podmínky poskytování SLA a Příloze č. 3 - Místa a počet serverů.

Čl. III. Doba a místo plnění

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy objednateli ode dne následujícího po dni podpisu této smlouvy.
2. Místem plnění jsou pracoviště objednatele dle Přílohy č. 3 této smlouvy.

Čl. IV.

2. Cena uvedená v předcházejícím odstavci je cenou nejvýše přípustnou a obsahuje v sobě již veškeré náklady nutné k řádnému splnění předmětu veřejné zakázky (této smlouvy) a náklady na veškeré požadované služby za správu činnosti služeb.
3. Nabídková cena může být měněna pouze v souvislosti se změnou sazeb DPH či jiných daňových předpisů majících vliv na cenu předmětu plnění. Z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být cena měněna. Cena může být navýšena pouze v případě dalších požadavků objednatele. Ke změně ceny může dojít po dohodě smluvních stran a cena bude upravena písemným číslovaným dodatkem k této smlouvě.
4. Úhrada za plnění veřejné zakázky (plnění dle této smlouvy) se provede v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Příslušné platby se uskuteční, vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného dodavatelem, a to na podkladě skutečně provedených prací a skutečně poskytnutých služeb, které budou oceněny jednotkovými cenami uvedenými v ceníku jednotkových cen.
5. Splatnost dokladů musí být nejméně 21 dnů. Faktury budou doloženy soupisem provedených prací a poskytnutých služeb. Cena za poskytování služeb bude měsíčně určena jako cena za skutečně provedené činnosti související s předmětem plnění bez DPH a včetně DPH vyjádřené soupisem činností. Dodavatel je povinen průběžně vystavovat daňové doklady zadavateli v závislosti na plnění veřejné zakázky.
6. Veškeré účetní doklady musejí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. [REDAKCE] Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.

Čl. V. Zajištění závazků a smluvní pokuty

1. Pro případ prodlení dodavatele se zahájením plnění veřejné zakázky oproti termínu sjednanému v čl. III. odst. 1 se sjednává smluvní pokuta ve výši 100.000,- Kč za každý den prodlení.
2. Pro případ nedodržení termínů stanovených v Příloze č. 2, bodě 1. (SLA) dodavatelem se sjednává smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení.
3. Ve všech v tomto článku výše uvedených případech platí, že úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
4. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů po doručení oznámení o uložení smluvní pokuty objednatelem dodavateli. Oznámení o uložení smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s touto smlouvou zakládá právo objednatele účtovat smluvní pokutu. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formou zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce dodavatele vůči objednateli.

Čl. VI. Subdodavatelé

1. Dodavatel prohlašuje, že veškeré práce dle této smlouvy bude provádět sám bez použití subdodavatelů.
2. Případná změna skutečností uvedené v předcházejícím odstavci musí být odsouhlasena zadavatelem formou písemného číslovaného dodatku k této smlouvě.

Čl. VII. Další obchodní podmínky

1. Dodavatel výslovně prohlašuje, že zná podmínky a podklady zadání této veřejné zakázky, že je uznává za rozhodující pro smluvní poměr.
2. V případě, že dodavatel neprovede práce řádně, tj. v případě vadného plnění, je objednatel oprávněn požadovat odstranění vad a nedodělků písemně, příp. telefonicky s tím, že dodatečně objednatel potvrdí toto písemně.
3. Dodavatel se podrobně seznámil a bude se řídit dalšími podmínkami uvedenými v podrobných požadavcích na plnění veřejné zakázky – Příloha č. 2 této smlouvy.
4. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv Technické správy komunikací hl.m. Prahy (CES TSK) vedené Technickou správou komunikací hl.m. Prahy, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum podpisu.
5. Smluvní strany prohlašují, že skutečností uvedené v této smlouvě (v člancích I.-IX. této smlouvy) nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

6. Dodavatel odpovídá za to, že bude plnit veřejnou zakázku s vynaložením veškeré odborné péče tak, aby nedošlo k:
- porušení obecně závazných předpisů,
 - porušení smluvních podmínek,
 - porušení příkazů daných objednatelem,
 - zničení, ztrátě, poškození či snížení hodnoty majetku objednatele, veřejného majetku či majetku třetích osob
7. Za případné škody, které vzniknou v souvislosti s činností dodavatele, nese tento dodavatel plnou a nedělitelnou odpovědnost. Této odpovědnosti se však může částečně nebo úplně zprostit, pokud jednoznačně a nezpochybnitelně prokáže, že škoda vznikla v jednoznačné příčinné souvislosti s příkazem objednatele a přitom dodavatel objednatele na možný vznik této škody předem prokazatelně upozornil.

Čl. VIII.

Oprávněné osoby smluvních stran

- Na straně objednatele je osobou oprávněnou jednat jménem objednatele Ing. Luděk Dostál, ředitel, tel.: 257015420, 257015421, SMTP: tsk@tsk.mepnet.cz, fax: 257015435; osobou oprávněnou jednat jménem objednatele ve věcech technických pak Bc. Jan Ondrák, informační náměstek, tel.: 257015587, e-mail: ondrakj@tsk.mepnet.cz, fax: 257015573.
- Na straně dodavatele je osobou oprávněnou jednat jménem dodavatele Ing. Tomáš Kotek, jednatel, tel.: 603412014, e-mail: tomas.kotek@comtesys.cz, fax: 261223729 osobou oprávněnou jednat jménem dodavatele ve věcech technických pak Miloslav Celner, vedoucí technické podpory, tel.: 739024411 e-mail: miloslav.celner@comtesys.cz, fax: 261223729.

Čl. IX.
Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s tím, že ji kterákoliv ze smluvních stran může vypovědět. Výpovědní lhůta je tři měsíce.
3. Změny a doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemných číslovaných dodatků k této smlouvě podepsaných oběma smluvními stranami.
4. Veškerá další práva a povinnosti smluvních stran se řídí obchodním zákoníkem, zákonem o veřejných zakázkách a dalšími obecně závaznými právními předpisy. Obě smluvní strany výslovně akceptují ustanovení obecně závazných právních předpisů, které se vztahují na provádění veřejné zakázky.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Podrobný popis rozsahu zakázky,
Příloha č. 2 – Podmínky poskytování SLA
Příloha č. 3 – Místa a počet serverů,
Příloha č. 4 – Členění nabídkové ceny

- 7. 04 2008

V Praze dne

V Praze dne



.....
Technická správa komunikací hlavního města Prahy

comtesys
spol. s r.o.
Bacarova 231/36, Praha 4, 140 00, CR
IČO: 26 49 02 34



Příloha č. 1

Podrobný popis rozsahu zakázky:

Správa serverů

Provozní servery jsou umístěny v lokalitě Řásnovka 8 v prostorách serverovny. Zde jsou rovněž umístěny prostředky k zabezpečení zálohování a archivaci dat TSK.

V jednotlivých lokalitách jsou umístěny servery zabezpečující služby: DC, DHCP, DNS, FILES, APLIKACE, MAIL, GIS.

Rozpis serverů dle lokalit:

Lokalita Řásnovka:

Název Serveru	Operační systém	Služby
RAS-PDC	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP
RAS-BCD	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, WSUS, IIS, MSDE
RAS-FIL	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	FILES
RAS-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	FILES
RAS-VM1	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x64	VMWare
RAS-VM2	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x64	VMWare
RAS-VM3	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x64	VMWare
RAS-VM4	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x64	VMWare
RAS-VM5	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x64	VMWare
RAS-ORCH	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	MSDE
RAS-VPAS	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	FILES
SERVER_BACK	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	TSM server
T-MAPY	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky
SERVER_GINIS	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky
POSTMASTER	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky
RAS-LDN1	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky
RAS-LDN2	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky

ORACLE	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky
WPS	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky
WEB	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky
DMZ-VM1	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x64	VMWare
DMZ-IMSS	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky
DMZ-IWSS	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky

Lokalita Poděbradská:

Název Serveru	Operační systém	Služby
POD-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES
POD-MAIL	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky

Lokalita Na Bojišti:

Název Serveru	Operační systém	Služby
BOJ-DC	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES
BOJ-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	FILES

Lokalita Bubenečská:

Název Serveru	Operační systém	Služby
BUB-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES
BUB-MAIL	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky

Lokalita Radlická:

Název Serveru	Operační systém	Služby
RAD-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES

Lokalita Bezová:

Název Serveru	Operační systém	Služby
BEZ-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES
BEZ-MAIL	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky

Lokalita Krupská:

Název Serveru	Operační systém	Služby
KRU-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES
KRU-MAIL	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky

Lokalita Šermířská:

Název Serveru	Operační systém	Služby
SER-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES
SER-MAIL	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	Služba není předmětem zakázky

Lokalita Podlipného:

Název Serveru	Operační systém	Služby
POL-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES

Lokalita Milíčova:

Název Serveru	Operační systém	Služby
MIL-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES

Lokalita Školská.

Název Serveru	Operační systém	Služby
SKO-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES

Lokalita Rejskova:

Název Serveru	Operační systém	Služby
REJ-FF	Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86	DC, DNS, DHCP, FILES

Zálohování a archivace

Zařízení	funkce
Pásková knihovna IBM 3582	zálohy a archivace dat ,oper.systémů, aplikací

- Zálohované prostředí je tvořeno servery s operačními systémy Windows a aplikací Lotus Notes, WPS, ORACLE
- Provádí se incremental backup denně, mimo víkend.
- Takto zálohovaná data jsou po dobu 31 dní archivována.
- Jedenkrát měsíčně je prováděn full backup který je zálohován po dobu 12 měsíců.

Příloha č. 2

Podmínky poskytování SLA

Náklady na veškeré požadované služby za správu činnosti služeb musí být součástí nabídkové ceny, která je stanovena dle pravidel uvedených v příloze č. 2 (členění nabídkové ceny).

Zadavatel požaduje po poskytovateli v rámci poskytování oblastí služeb vykonávat a zabezpečit tyto činnosti a služby.

Správa serverů

Správa SHW a PSW

HW:

1. Diagnostika závady
2. Objednávky záručních oprav
3. Nabídky pozáručních oprav
4. Aktualizace Firmware
5. Profylaxe

OS:

1. Instalace OS
2. Instalace ovladačů
3. Aktualizace MS Windows
4. Konfigurace LAN
5. Instalace antiviru
6. Instalace VMWare
7. Aktualizace ovladačů
8. aktualizace s WSUS
9. Kontrola logů
10. Kontrola parametrů OS
11. Defragmentace HDD

Administrace:

1. Aktive Directory
 - a. Uživatelské účty
 - b. Práva
 - c. Skupiny
 - d. Zásady skupin
 - e. Logon skript
 - f. Terminál server

SW:

Software	verze
Operační systém	MS Win Srv 2003 EN R2 SP2 x86 a vyšší
WSUS	3.0 a vyšší
IMSS	
IWSS	
MSDE	
IIS	
VMWare	1.0.4 a vyšší

Četnost: na vyžádání oddělení IT

Správa zálohování

Údržba a konfigurace TSM Serveru, instalace TSM klientů. Asistence při přechodu na novou verzi zařízení.

Technické podmínky a specifikace poskytování služeb

Řízení podpory serverů a zálohování

Veškerý servis hardware, a podpora operačních systémů zadavatele, je řízena oddělením IT prostřednictvím SW produktů zadavatele. Zadavatel shromažďuje uživatelů prostřednictvím IS.

Na základě takto získaných informací určuje technik IT zadavatele prostřednictvím IS, priority jednotlivých požadavků a přiděluje je poskytovateli k realizaci.

Časový rámec poskytovaných služeb

Služba je poskytována uživatelům zadavatele v plném rozsahu v pracovní dny od 6.00 do 20:00.

Požadavky na služby nahlášené mimo dobu poskytování podpory jsou řešeny ve spolupráci s oddělením IT zadavatele následující pracovní den.

Požadavky na plánovanou údržbu mimo pracovní dobu jsou možné po dohodě zadavatele s poskytovatelem

Vymezení služby:

	SLA I
Personální:	Servery a zálohování dle specifikace
Asistence provozu:	
Systémová podpora	Po-Pá 6:00 - 20:00
Aplikační:	
Dostupnost (v plném provozním čase)	95 %
Doba pro obnovení činnosti	Čas nezbytně nutný na obnovení činnosti a doba odezvy vyplývající ze servisních smluv se třetími stranami maximálně 48 hod.
Reakční doba	30 minut
Plánovaná údržba (HW,SW)	Mimo plný provozní čas 6:00 - 20:00 dle domluvy. Souvislá délka odstavení max. 4 hod.

Zahájení SHW A PSW

Po osobní nebo telefonické dohodě s žadatelem o podporu, technik poskytovatele ve spolupráci s oddělením IT zajistí provedení neodkladných kroků vedoucích k obnovení funkce požadované služby v rámci poskytování podpory, tak aby požadovaná podpora vedla k odstranění závady nejpozději do 12 hodin resp. následující pracovní den /NBD/ od nahlášení závady technikem IT v případě, že vedoucí oddělení IT nestanoví lhůtu delší. Zkrácení této lhůty je možné jen po oboustranné dohodě zadavatele s poskytovatelem a nemá vliv na výši ceny.

Pravidla poskytování SHW A PSW

Poskytovatel je povinen v rámci poskytování služeb zabezpečit provoz na straně zadavatele. Stranou zadavatele se rozumí veškeré technologie IS/IT, které jsou umístěny v rámci pracovního místa zadavatele.

Provozem IS/IT se rozumí chod a udržování jeho jednotlivých částí.

Poskytování služeb musí být v souladu s interními předpisy zadavatele. Poskytovatel uvede jako součást návrhu smlouvy čestné prohlášení, že své zaměstnance podílející se na předmětu zakázky bude s interními předpisy zadavatele seznamovat v intervalech ne delších než 3 měsíce. Zadavatel se zavazuje, že poskytne podklady pro tato školení prostřednictvím Intranetu zadavatele.

Plánované zásahy do systému, které mohou ovlivnit uživatelské prostředí, jsou uživatelům oznámeny poskytovatelem minimálně 4 hodiny před zahájením zásahu.

K plnění souboru poptávaných činností a služeb musí poskytovatel využívat technických prostředků zadavatele zejména systému pro řízení podpory uživatelů – aplikace HelpDesk.

Pod službami budou smluvní strany rozumět

Činnost	Instalace.		
Popis činnosti	Instalace software dle rozsahu, instalace doplňkového software pro obsluhu a kontrolu		
Iniciace činnosti	Na vyžádání	Měřitelný ukazatel/výstup	Záznam do Helpdesk

Činnost	Asistence při instalaci aplikací.		
Popis činnosti	vytvoření hlavních uživatelů na serveru, asistence při instalace		
Iniciace činnosti	Na vyžádání	Měřitelný ukazatel/výstup	Záznam do Helpdesk

Činnost	Kontrola.		
Popis činnosti	Sledování chodu procesů.		
Iniciace činnosti	Průběžně	Měřitelný ukazatel/výstup	Záznam do Helpdesk

Činnost	Kontrola logů.		
Popis činnosti	Sledování zpráv v logových souborech.		
Iniciace činnosti	Průběžně	Měřitelný ukazatel/výstup	Záznam do Helpdesk

Činnost	Odstraňování incidentů		
Popis činnosti	Dle povahy incidentu.		
Iniciace činnosti	Události	Měřitelný ukazatel/výstup	Odstranění incidentu. Záznam do Helpdesku

Činnost	Zálohování dat.		
Popis činnosti	Pravidelná kontrola záloh.		
Iniciace činnosti	Kalendářem	Měřitelný ukazatel/výstup	Systémové informace v provozním logu, existence záložních médií. Záznam do Helpdesku

Činnost	Obnova po odstranění incidentu.		
Popis činnosti	Nakopírování dat a logů ze záloh do provozního systému a provedení obnovy dat.		
Iniciace činnosti	Události	Měřitelný ukazatel/výstup	Záznam do Helpdesku

Činnost	Správa uživatelů.		
Popis činnosti	Vytváření, oprava a výmaz uživatelů a jejich datových prostorů.		
Iniciace činnosti	Na vyžádání	Měřitelný ukazatel/výstup	Záznam do Helpdesk

Činnost	Přidělování přístupových práv.		
Popis činnosti	Nastavení práv.		
Iniciace činnosti	Na vyžádání	Měřitelný ukazatel/výstup	Záznam do Helpdesk

Činnost	Údržba provozní dokumentace		
Popis činnosti	Zápis důležitých informací.		
Iniciace činnosti	Průběžně	Měřitelný ukazatel/výstup	Zápis do deníku

Činnost	Migrace a aplikace patchů.		
Popis činnosti	Přechod o SW na jinou verzi - patch a provedení migrace dat.		
Iniciace činnosti	Na vyžádání	Měřitelný ukazatel/výstup	Záznam do Helpdesk

Činnost	Spolupráce na strategii a rozvoji informačních technologií		
Popis činnosti	Účast na příslušných jednání, doporučení k optimalizaci IT. .		
Iniciace činnosti	Na vyžádání	Měřitelný ukazatel/výstup	Zápis z jednání

Činnost	Poskytování informací důležitých pro provozování IS		
Popis činnosti	Poskytovatel bude pravidelně předávat objednateli informace v dohodnutém formátu. Seznam hesel a přístupových práv k systému a jeho jednotlivým instancím Tyto informace bude předávat ve formátu, který dohodne s objednatelem		
Iniciace činnosti	Měsíčně	Měřitelný výstup	Dokument v tištěné podobě.

Příloha č. 3 - místa plnění a počty serverů:

název pracoviště	Počet serverů
Řásnovka 8, Praha 1	23
Radlická 24, Praha 5	1
Šermířská 11, Praha 5	2
Bubenečská 15, Praha 6	2
Poděbradská 218, Praha 9	2
Bezová 1658, ■■■■ ■	2
Krupská 1978, Praha 10	2
Školská 13, Praha 1	1
Rejskova 1, Praha 2	1
Milíčova 24, Praha 3	1
Na Bojišti 5, Praha 2	2
Podlipného 9, Praha 8	1
Celkový počet uživatelů IS/IT	40

