

**Servisní smlouva o podpoře a administraci
produktů Symantec a VMware
ve společnosti Zařízení služeb pro Ministerstvo vnitra
(dále také jen servisní smlouva nebo smlouva)**

číslo smlouvy
ZSM-61/PÚ-S-2010

1. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU:

Objednatel:

Zařízení služeb pro Ministerstvo vnitra
Přípotoční 300, 101 01 Praha 10

zastoupený:

J. [redacted] n

zástupce pro tech. řešení:

[redacted]

IČ:

67779999

DIČ:

CZ67779999

tel:

fax:

[redacted]

Zhotovitel:

M-COM LAN solution, spol. s r.o.

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem
v Praze, oddíl C, vložka 60024
Šluknovská 8/318, 190 00 Praha 9

zastoupený:

zástupce pro tech. řešení:

[redacted]

IČ:

25672959

DIČ:

CZ25672959

bankovní spojení:

Raiffeisenbank, číslo účtu: 19100001/5500

tel:

fax:

[redacted]

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této smlouvy je zajištění administrační, technické a servisní podpory objednateli ze strany zhotovitele ve všech oblastech spojených s provozem produktů Symantec Netbackup (dále jen NBU), Symantec Endpoint Protection (dále jen SEP), Symantec Brightmail Gateway (dále jen SBG) a VMware Virtual Infrastructure (dále jen VMware).

Hlavním předmětem plnění je zejména:

- a) Zabezpečení administrační, technické a servisní podpory certifikovaným pracovníkem na pracovištích objednatele dle přílohy č. 2 této smlouvy. Rozsah prací a identifikace zařízení je specifikován v příloze č. 1 této smlouvy.
- b) Zajištění telefonické podpory (konzultací) a pomoci při řešení technických a bezpečnostních problémů s IT prostředím objednatele.
- c) Konzultační a poradenská činnost při návrhu, rozvoji a dalším vývoji zálohovací infrastruktury.
- d) Pravidelná vzdálená kontrola a údržba zálohovacího řešení objednatele.
- e) Uživatelské zaškolení pracovníků objednatele / uživatele systému.
- f) Pravidelný měsíční dohled nad aktualizacemi a reporting funkčnosti.

3. TERMÍNY A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- a) Plnění předmětu smlouvy bude zahájeno první den měsíce následujícího po podpisu smlouvy.
- b) Zhotovitel se zavazuje průběžně podle požadavků objednatele řešit problémy vzniklé v sídle objednatele v souladu s Přílohou č. 2 této smlouvy (lokace) nebo formou vzdáleného dohledu prostřednictvím bezpečných tunelů (client VPN / site to site VPN).
- c) Termíny řešení budou domluveny vždy při hlášení problému ze strany objednatele. Zhotovitel se zavazuje informovat objednatele o stavu řešení problému do 48 hod od nahlášení (viz. příloha č. 3). Zhotovitel garantuje kompletní vyřešení požadavků objednatele do 48 hod od nahlášení pouze v případě, že tyto požadavky bude možné řešit běžnou rekonfigurací stávající verze spravovaného systému. V případě, že bude nutné provést změnu verze, záhada bude vyžadovat její postoupení výrobcí software, nebo se bude jednat o záadu na hardware, bude termín řešení upřesněn vzájemnou dohodou objednatele a zhotovitele, a to tak, aby byl problém odstraněn v nejkratším možném termínu, bez zbytečných odkladů, nejdéle však do 30 dnů od nahlášení. Servisní smlouva garantuje zákazníkovi následující výhody a přednosti:
 - v rámci tarifu **Bronze** přednost při řešení servisních problémů před nesmluvními zákazníky,
 - **reakce** na hlášený incident **max. do 48 hod.** od nahlášení, viz příloha č. 3 této servisní smlouvy,
 - **telefonická podpora „ZDARMA“** – v případě požadavku vyhodnocení ze strany zákazníka (tel. podporou se rozumí zásah konzultační povahy netrvajících déle jak 5 minut). Pokud je zásah delší než 5 minut, bude klasifikován jako vzdálená servisní podpora a vykazován jako servisní zákrok v patřičné délce),
 - sleva na implementace 15%,
 - sleva na školení pořádané zhotovitelem 10%.
- d) Servisní incident je považován za nahlášený a převzatý, pouze v případě odeslání poruchového hlášení e-mailem nebo zápisem do HOT-Line databáze a to v pracovní době (8:30-17:00). Pokud daný problém či porucha nebude nahlášena do tohoto časového limitu, zhotovitel negarantuje převzetí servisního hlášení dříve, jak v 8:30 hod druhého pracovního dne od kterého začínají běžet veškeré servisní lhůty, pokud není dohodnuto jinak mezi zodpovědnými osobami objednatele a zhotovitele.

4. POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- a) Zhotovitel se zavazuje provádět práce pro objednatele za speciálních cenových podmínek dále specifikovaných v této smlouvě platných pouze v případě trvání této smlouvy. V případě ukončení platnosti této smlouvy zaniká objednateli nárok na tyto speciální ceny.
- b) Zhotovitel se zavazuje k pravidelné vzdálené kontrole certifikovaného pracovníka v dohodnutém rozsahu a termínu specifikovaném v příloze č. 2 této smlouvy. Při této kontrole bude tento pracovník řešit nahlášené problémy, navrhopvat nová řešení a konzultovat technické dotazy pracovníků objednatele.
- c) Pracovník zhotovitele vystaví po skončení práce „Protokol o provedeném servisním zásahu“ v servisní databázi a zašle jej v kopii zodpovědné osobě objednatele nebo seznam úkonů přiloží k měsíčnímu vyúčtování.
- d) Zhotovitel po skončení kalendářního měsíce sestaví přehled o všech provedených servisních úkonech a přiloží ho k faktuře za provedené práce.
- e) Zhotovitel ručí za to, že veškeré práce a služby budou provedeny řádně, budou odpovídat současným možnostem a technologickým omezením spravovaného hardware a software. Zhotovitel garantuje, že každý jeho zaměstnanec (technik), který bude provádět práce na zařízení objednatele, bude mít platný certifikát potvrzující jeho profesionální znalosti.
- f) Zhotovitel bude v požadovaných termínech řešit problémy objednatele, bude navrhopvat způsoby řešení, a to v rozsahu domluveném v této smlouvě. Pokud dojde ke zvětšení rozsahu prováděných prací, navrhne zhotovitel nový systém způsobu spolupráce a jejich finančních náhrad.
- g) Zhotovitel se zavazuje provádět veškeré práce odborně a v co nejkratším možném termínu.
- h) Zhotovitel v případě potřeby zajistí náhradní řešení zprovoznění prostředků objednatele (na základě písemné objednávky objednatelem). Při nájmu prostředků zhotovitelem bude objednateli náúčtováno nájemné tohoto zařízení. Částka za nájemné bude stanovena na základě dohody dodavatele se zhotovitelem, případně na základě speciální cenové nabídky v závislosti na délce nájmu zařízení pokud není dohodnuto jinak.
- i) Zhotovitel informuje objednatele o všech změnách nastavení a krocích vedoucích k odstranění poruch a o všech důležitých skutečnostech dotýkajících se předmětu smlouvy.
- j) Zhotovitel na vlastní náklad odstraní škody vzniklé jeho zaviněním při plnění této smlouvy vlastními silami.
- k) Zhotovitel v žádném případě neručí za škody vzniklé úmyslným poškozením prostředků pracovníky objednatele, nebo zaviněním třetí strany.
- l) V případě, že se zhotovitel opozdí s plněním předmětu smlouvy, vzniká objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1% z celkové měsíční ceny, která je uvedena v článku 8., písmene a)., za každý den prodlení za každé jednotlivé prodlení a to i opakovaně. Současně je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

5. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- a) Objednatel se zavazuje informovat zhotovitele o svém záměru na nasazení nových technologií v oblastech spojených s hlavním předmětem smlouvy a konzultovat tento záměr tak, aby případné nasazení nové technologie nemělo negativní vliv na spravovaný systém.
- b) Objednatel určí svého pracovníka stanoveného v příloze č. 2 této smlouvy - koordinátor, který bude spolupracovat se zhotovitelem a s osobami jím zmocněnými a zajišťovat podmínky a součinnost (zadání díla, zajištění konzultací pro zhotovitele, převzetí díla). Změna zodpovědné osoby objednatele – koordinátora - smí být provedena jen na základě písemného oznámení objednatele zhotoviteli.
- c) Provoz prostředků souvisejících s předmětem smlouvy bude zabezpečovat kvalifikovaný personál objednatele seznámený s jejich provozem a vlastnostmi.

- d) Personál objednatele nebude vykonávat na prostředcích neoprávněné zásahy překračující jeho odbornou způsobilost. Výjimku představují zásahy a úkony vykonávané zaškoleným personálem objednatele z pověření zhotovitele.
 - e) Objednatel zabezpečí přístup servisního pracovníka zhotovitele k prostředkům na nezbytně potřebnou dobu pro splnění jeho závazků ze smlouvy plynoucích.
 - f) Objednatel je povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost zhotoviteli umožňující plnění smlouvy zhotovitelem.
 - g) Identifikaci poruchy a její hlášení bude provádět zaškolený personál objednatele stanovenou metodikou dle písmene h) tohoto článku.
 - h) Hlášení závady/poruchy je podáváno v písemné podobě – emailem či zápisem do webové aplikace, kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 3. Hlášení musí obsahovat:
 - kdo závadu hlásí
 - kdy se projevila a jak
 - na kterém zařízení a kde se zařízení nachází
- Zápis závady může být zapsán do databáze servisních zásahů (v případě zájmu objednatele, předloží zhotovitel cenový návrh této aplikace, coby samostatnou nabídku).
- i) Z důvodu zachování konzistentnosti všech prostředků a řešení, vyplývajících z této smlouvy, souhlasí objednatel s tím, že vždy před nákupem těchto nových prostředků, zařízení a řešení předá seznam požadavků a nabídnutých variant k posouzení zhotoviteli. Zhotovitel na základě těchto nabídek sestaví doporučení, které bude pro objednatele nejlepší, a to z povahy vyplývajících z této smlouvy.
 - j) Objednatel se zavazuje platit prokazatelně doručené faktury vystavené zhotovitelem v řádných termínech. Pokud tak objednatel neučiní, vzniká zhotoviteli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Při opakovaném porušení platebních podmínek má zhotovitel právo na dočasné přerušení prací. Zhotoviteli vzniká rovněž nárok na okamžité odstoupení od smlouvy.

6. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) Cena za plnění předmětu smlouvy, je sjednaná v článku 8. této smlouvy.
- b) Nedílnou součástí faktury bude soupis všech provedených prací a úkonů dle bodu 2.
- c) Faktura bude vystavována vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž dochází k plnění. Doba splatnosti faktur je 14 dní ode dne prokazatelného doručení objednateli.

7. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- a) Tato smlouva se má platnost po dobu 1 kalendářního roku.
- b) Pokud nebude smlouva vypovězena do 30. 9. aktuálního kalendářního roku, bude automaticky prodloužena platnost na následující kalendářní rok.
- c) Závazky z této smlouvy zanikají:
 - 1. dohodou smluvních stran.
 - 2. odstoupením od smlouvy při podstatném porušení závazků ze smlouvy plynoucích.
 - 3. na základě výpovědi smlouvy

8. POPLATKY A CENY

Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.

- a) Celková cena služeb poskytovaných zhotovitelem v rámci této smlouvy činí **7500 Kč**. Cena se skládá ze 5 garantovaných servisních hodin za zvýhodněnou sazbu **1500 Kč**.
- b) Objednatel je oprávněn čerpat servisní a konzultační služby dle bodu a) v rozsahu maximálně **5 hodin měsíčně**, telefonickou podporu **ZDARMA** (pokud tel. rozhovor nepřesáhne 5 minut, jinak se jedná o servisní úkon).
- c) Výjezd servisního technika v rámci objednané návštěvy je **300 Kč** po Praze nebo **13 Kč / km** mimo Prahu.
- d) Každá další započatá hodina práce specialisty nad rámec hodinového rozsahu dle bodu a) nebo b) bude fakturována samostatně na konci každého uplynulého kalendářního měsíce za speciální smluvní sazbu **2000 Kč / hod.**
- e) Zhotovitel se na základě této smlouvy zavazuje poskytnout **slevu při implementaci** nových řešení korespondujících s produkty, pro které je tato servisní a udržovací smlouva určena a to ve výši **15%** z cen platných zhotovitelem pro implementace v den implementace nového řešení.
- f) Ceny v této smlouvě obsažené je možno změnit 1x ročně, pouze v souvislosti s mírou růstu indexu spotřebitelských cen vyhlášené ČSÚ oproti předchozímu roku, s tím, že nová výše ceny musí být oznámena písemně objednateli nejpozději 2 měsíce před výročním uzavřením smlouvy. Změna cen v této smlouvě může být provedena jen na základě oběma stranami podepsaného dodatku k této smlouvě.
- g) Paušální poplatek nezahrnuje cenu náhradních dílů mimo záruku, placeného programového vybavení a dopravu k mimořádným zásahům. Tyto ceny budou fakturovány samostatně při provedení servisního zásahu ve výši skutečně vynaložených nákladů. Dále tato cena nezahrnuje částku za případný pronájem prostředků.
- h) Zhotovitel poskytne, na základě této smlouvy, slevu **10%** na veškerá prováděná standardní školení zaměstnanců objednatele ve školicím centru společnosti M-COM LAN solution, spol. s r.o. (týká se pouze školení pořádaných výhradně zhotovitelem).
- i) Bude-li objednatel požadovat provedení prací v mimopracovní době (pracovní doba je 8:30 – 17:00), v době víkendů a státem uznaných svátků, budou fakturovány samostatně nad rámec běžných prací za speciální zvýhodněnou sazbu, která je pouze navýšena o 50% běžné sazby (tedy **3000,- Kč / hod.**)

9. PŘEDÁNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

- a) Výsledný konkrétní dílčí předmět smlouvy předává zhotovitel průběžně v termínech stanovených v příloze č. 2 této smlouvy. Předávání probíhá formou instalace, konfigurace či jiným podobným způsobem. Předané řešení bude předvedeno, bude odzkoušena správnost jeho funkce a předána příslušná dokumentace, jestliže si ji zhotovitel vyžádá. Podle pokynů odpovědných pracovníků společnosti bude prováděno nezbytné zaškolení zainteresovaných uživatelů.
- b) Objednatel (nebo jím pověřená osoba - zástupce uživatele) potvrdí převzetí předmětu smlouvy na předávacím či akceptačním protokolu, pokud se bude jednat o reimplementace či funkční celky. Předávací protokol bude podkladem k fakturaci.

10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ

- a) Veškeré informace získané zhotovitelem při provádění servisních prací v prostředí objednatele jsou považovány za důvěrné.

- b) Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace. Stejně tak důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství, které byly vzájemně stranami poskytnuty při běžném obchodním styku.
- c) Obchodní tajemství tvoří veškeré skutečnosti a informace obchodní, výrobní a technické povahy, výsledky výzkumu související se smluvními stranami a bez ohledu na to, zda mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální hodnotu, pokud nejsou v příslušných obchodních kruzích zcela běžně dostupné nebo nejde o skutečnosti všeobecně známé.
- d) Podrobné ujednání o ochraně utajovaných skutečností je uvedeno podrobně v příloze č. 4 této smlouvy.

11. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- a) Smluvní strany se zavazují vzájemně se neprodleně informovat o všech skutečnostech, které by mohli mít vliv na plnění povinností zhotovitele a objednatele nebo mohou mít vliv na další platnost smlouvy.
- b) Všechny zhotovitelem vytvořené organizační podklady, popisy postupů řešení a programy (software) jsou majetkem zhotovitele. Objednatel je může používat výhradně pro svou vlastní potřebu. Jejich předání třetí osobě smí být provedeno pouze po předchozím písemném souhlasu zhotovitele. Objednatel není oprávněn řešení prodávat nebo jiným způsobem šířit.
- c) Veškeré změny a doplňky ve vztahu ke všem článkům této smlouvy je možné provést pouze písemnou formou jako dodatek ke smlouvě, číslovaného, datovaného, odsouhlaseného a podepsaného oběma smluvními stranami.
- d) Pokud nebylo stanoveno jinak, platí ustanovení podle zákona č. 513/1991 Sb.
- e) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každé vyhotovení má charakter originálu. Objednatel i zhotovitel obdrží každý po jednom výtisku. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- f) V den účinnosti této smlouvy zároveň dochází k ukončení dosavadně účinného právního vztahu, plynoucího ze servisní smlouvy č.j. ZSM-238/PÚ-S105-2006 ze dne 4.12.2006, mezi objednatelem a zhotovitelem.
- g) Neoddělitelnou součástí smlouvy jsou:
 - Příloha č. 1 – soupis pravidelných prací, které budou vykonávány na základě této smlouvy
 - Příloha č. 2 – termín pravidelné kontroly, koordinátor prací na straně objednatele, lokace.
 - Příloha č. 3 – způsob hlášení závad, kontaktní informace
 - Příloha č. 4 – úplné znění ochrany utajovaných skutečností

Smluvní strany prohlašují, že smlouvu uzavírají svobodně. Její účastníci si ji přečetli a prohlašují, že ji neuzavírají v tísní, což zároveň potvrzují zástupci jednotlivých smluvních stran svými vlastnoručními podpisy.



V Praze: 14 -09- 2010



PŘÍLOHA Č. 1 - SOUPIS PRACÍ A HARDWARE

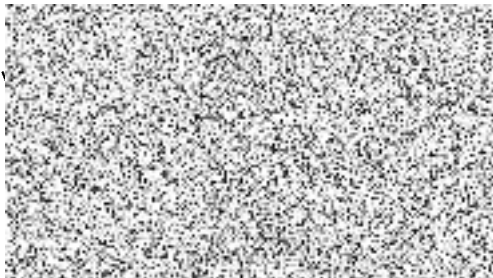
Soupis pravidelných prací (1xtýdně)

1. Kontrola funkčnosti zálohovacího systému NBU, diagnostika logů.

Soupis pravidelných prací (1xměsíčně)

1. Kontrola logů a správné aktualizace SBG a SEP
2. Zasílání informací o novinkách a možných updatech systému
3. Dokumentace prováděných prací

Soupis HW zahrnutých do této smlouvy:



V Praze: 14 -09- 2010



PŘÍLOHA Č. 2 - TERMÍN PRAVIDELNÉ KONTROLY A SEZNAM POBOČEK:

Na základě operativní dohody obou stran. Pokud objednatel neučiní explicitní požadavek na kontrolu, bude kontrola provedena nejpozději poslední pracovní den daného týdne či měsíce. Práce budou provedeny návazně na sebe pomocí vzdálené správy přes VPN nebo osobní návštěvou a objednatel bude po skončení vyrozuměn s výsledky nejpozději do 48 hodin na emailovou adresu koordinátora. V případě zásahu či zásadních změn na uvedených systémech v lokalitě, je koordinátor povinen o této skutečnosti informovat pracovníky zhotovitele, aby nedošlo k nežádoucím konfliktům.

Lokace pravidelných kontrol:

Zařízení služeb pro Ministerstvo vnitra, Přípotoční 300, 101 01 Praha 10

Koordinátor servisních zásahů - objednatel:



Adresa pro zasílání informací:

Zařízení služeb pro Ministerstvo vnitra, Přípotoční 300, 101 01 Praha 10

Elektronická adresa pro zasílání informací:



V Praze: 14 -09- 2010



objednatel

PŘÍLOHA Č. 3 – KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO HLÁŠENÍ ZÁVAD A PROBLÉMŮ

V pracovních dnech v době od 8:30 do 17:00 hod

<http://support.m-com.cz>

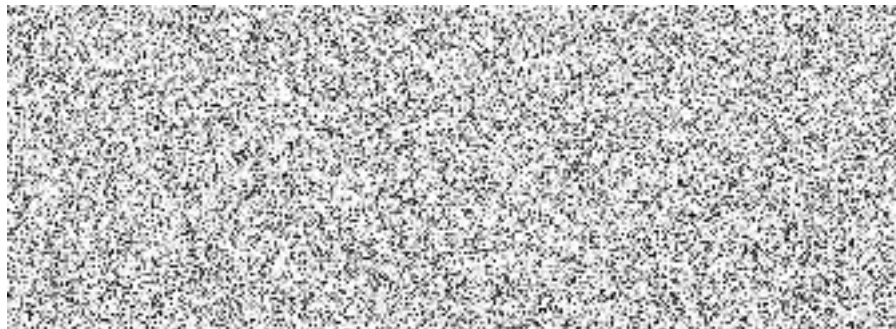
Po skončení pracovní doby (FAX)

+420 242 452 052

e-mail pro podporu a závady

support@m-com.cz

V naléhavých případech kontaktujte dle pořadí:



V Praze:

14 -09- 2010



PŘÍLOHA Č. 4 - DOHODA O MLČENLIVOSTI

I.

- (1) Objednatel má zájem spolupracovat se zhotovitelem na servisní smlouvě a objednatel tímto zhotoviteli za tímto účelem jeho prověrky a ohodnocení spolupráce poskytne určité **důvěrné informace** (jak jsou tyto definovány níže).
- (2) Zhotovitel se zavazuje, že bude s důvěrnými informacemi nakládat pouze za účelem uvedeným v odstavci 1 a zajistí, aby důvěrné informace nebyly zneužity nebo vyzrazeny třetím osobám a požádá-li jej o to objednatel, tyto důvěrné informace bezodkladně neobnovitelně zničí nebo vrátí objednateli.
- (3) Zhotovitel je povinen důvěrné informace poskytnout na vyžádání orgánům státní správy a samosprávy, soudům a Burze cenných papírů Praha.

II.

- (1) Za důvěrné informace se považují veškeré informace, které objednatel na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní poskytne zhotoviteli a které nejsou veřejně známy nebo dostupné z veřejných zdrojů, a to bez ohledu na to, zda jsou tyto informace označeny jako „důvěrné“ nebo nikoli.
- (2) S důvěrnými informacemi je zhotovitel povinen nakládat jako s obchodním tajemstvím, přičemž je povinen zajistit, aby k nim měly přístup pouze osoby, které tento přístup pro účel uvedený v čl. I potřebují (dále jen „oprávnění zaměstnanci“). Mimo oprávněným zaměstnancům je zhotovitel oprávněn důvěrné informace poskytnout pouze svým poradcům, nicméně pouze v nevyhnutném rozsahu a poté, co prokáže, že je seznámil s touto dohodou o mlčenlivosti a zavázal je k dodržování mlčenlivosti o důvěrných informacích ve stejném rozsahu, jaké má podle této dohody zhotovitel.
- (3) Na požádání objednatele je mu zhotovitel povinen bezodkladně poskytnout seznam oprávněných zaměstnanců a poradců podle předchozího odstavce.

III.

Poruší-li zhotovitel některou z povinností vyplývajících z této dohody, je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé takové porušení, splatnou do tří (3) pracovních dnů ode dne jejího vyúčtování objednatelem. Nárok objednatele na náhradu škody tímto není dotčen.

IV.

- (1) Tato Dohoda se řídí českým právem.
- (2) Objednatel a zhotovitel prohlašují, že tuto dohodu uzavřeli svobodně a vážně a ne v tísní, omylu, nebo za nápadně nevýhodných podmínek.

14 -09- 2010

V Praze:



M-COM LAN solution, spol. s r.o.
155 00, Praha 13, Pod Vioduktem 647/51



PHONE (+420) 242 405 220
FAX (+420) 242 452 052