

Smlouva o poskytování služeb technické podpory a servisu

číslo objednatele: S-HZS000001

číslo zhotovitele:112/2017

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále „NOZ“)

Česká republika – Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
IČ: 00007064
DIČ: CZ00007064
Zastoupená: Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky (dále jen „MV-GŘ HZS ČR“), plk. Ing. Radkem Jančíkem, ředitelem odboru komunikačních a informačních systémů
Kontaktní adresa: MV-GŘ HZS ČR, Kloknerova 26, 148 01 Praha 414
Bankovní spojení: ČNB Praha 1
Číslo účtu: 8908-881/0710
Odběratel a budoucí uživatel: MV-GŘ HZS ČR, Kloknerova 26, Praha 414
Kontaktní osoba ve věcech smluvních: plk. Ing. Radek Jančík, [redacted]
email: [redacted]
Kontaktní osoba ve věcech technických: [redacted]
email: [redacted]

dále jen „objednatel“

a

Simac Technik ČR, a.s.

Radlická 740/113c, 158 00 Praha 5
IČ: 6307 9496
DIČ: CZ 6307 9496
Zastoupena: Ing. Dušanem Bruothem, předsedou představenstva, a Ing. Jaroslavem Šteflem, členem představenstva
Bankovní spojení: [redacted]
Č. účtu: [redacted]
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B., vl. 3190

Kontaktní osoba ve věcech smluvních: [redacted]

dále jen „poskytovatel“

v souladu s ustanovením § 2586 a násl. NOZ uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb technické podpory a servisu (dále jen „Smlouva“):

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Podkladem pro uzavření této Smlouvy je nabídka poskytovatele v elektronickém tržišti ze dne 2. června 2017, která byla zveřejněna v rámci zadávacího řízení dle zákona č.134/2016 Sb., zákona o veřejných zakázkách pod číslem ID zakázky T002/17/V00053148 v elektronické tržišti Gemin a byla vybrána jako nejvhodnější.

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele konzultační podporu a servis definovaný v bodě 1.3 pro udržení informačních a komunikačních technologií v objektu Kloknerova 26, Praha 414. Definice informačních a komunikačních technologií je v bodě 1.3A v rozsahu a za podmínek stanovených v této Smlouvě (dále jen „Servis“) a závazek objednatele za Servis zaplatit cenu sjednanou v souladu s touto Smlouvou, jakož i další závazky a práva Smluvních stran z této Smlouvy vyplývající.

1.2 Servis dle této Smlouvy bude poskytován pouze na ty informační a komunikační technologie objednatele, které jsou specifikovány v Příloze č. 1: Seznam informačních a komunikačních technologií.

1.3 Specifikace servisního programu:

Vysvětlivky:

KI - komunikační infrastruktura;

SI - systémová infrastruktura;

IS - informační systémy.

RsT - zaručená doba zásahu

PA – konzultační podpora

Reklamace – výměna vadného zařízení (modulu) u výrobce

1.3.A. RsT4 - 7x24 (zaručená doba zásahu do 4 hodin on-site)

Servis KI a SI poskytovaný 7 dní v týdnu, 24 hodin, s povinností nahlásit (oznámít) objednateli jméno řešitele servisního případu do 1 hodiny a zahájit činnosti spojené s řešením závady do 4 hodin po elektronickém nebo telefonickém potvrzení požadavku na servisní zásah.

Parametry servisního programu:

- Dostupnost programu: 365x7x24
- Zpětné volání: do 1 hodiny
- Zaručená doba zásahu: do 4 hodin
- Zaručená doba zásahu na místě: do 4 hodin
- Dostupnost náhradního zařízení: NE
- Reklamace vadného zařízení: NE
- Servisní program výrobce: NE

Tento pohotovostní servis slouží k řešení krizových situací týkajících služeb:

I.A. Síť

I.B. Windows2012 OS Windows 2008R2 a 2012R2, 2016

1.3.B. PaTPODOHODE – 5x9 (konzultační podpora)

Konzultační (odborná) podpora objednateli je poskytována 5 pracovních dní v týdnu, 9 hodin denně v době od 08:00 do 17:00 hodin, s povinností oznámit objednateli jméno řešitele konzultace do 1 hodiny a zahájit činnosti spojené s řešením požadavku po dohodě s objednatelem po elektronickém nebo telefonickém potvrzení požadavku. Tato služba představuje telefonickou, písemnou či místní podporu objednatele při řešení opakujícího se problému v provozu IS, požadavku na změnu konfigurace, nebo odbornou konzultaci týkající se provozu IS.

Konzultační podpora není určena k řešení poruchových stavů.

Parametry servisního programu:

- Dostupnost programu: 5x9 (08:00-17:00)
- Zpětné volání: do 1 hodiny
- Zaručená doba zahájení činností: po dohodě se zákazníkem

Tento servis slouží k řešení požadavků na konzultační podporu týkajících služeb:

I.A. Síť

I.B. Windows2012 OS Windows 2008R2 a 2012R2, 2016

I.C. Služba Oracle 11g

I.D. Služba IceWarp

I.E. Služba Linux

1.4 Způsob nahlášení servisního případu je popsán v Příloze č. 2 Smlouvy.

1.5 Smluvní strany prohlašují, že předmět Smlouvy není plněním nemožným, a že Smlouvu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků jejího uzavření.

1.6 Objednatel se zavazuje za řádně a včas poskytnuté služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu za podmínek stanovených touto Smlouvou.

2 MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění této Smlouvy je provozovna objednatele na adrese:

Generální ředitelství HZS ČR

Kloknerova 26, Praha 414

3 KOMUNIKACE

3.1 Osobami pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění této Smlouvy ve věcech obchodních a technických jsou:

Za objednatele:

[REDACTED]

za zhotovitele:

[REDACTED]

3.2 Komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo doporučeným dopisem (včetně kurýra) nebo faxem nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) nebo prostřednictvím datové schránky příslušné smluvní straně takto:

Objednateli na adresu:

MV-GR HZS ČR, Kloknerova 26, 148 01 Praha 414

[REDACTED]

Poskytovateli na adresu:

Simac Technik ČR, a.s., Radlická 740/113c, 158 00 Praha 5, k rukám

e-mail:

[REDACTED]

3.3 Kontaktní údaje pro nahlášení servisní události jsou specifikovány v příloze č. 3.

3.4 Seznam oprávněných osob objednatele, které jednají v technických záležitostech plnění této Smlouvy, včetně jejich telefonních, faxových čísel a e-mailových adres, bude k dispozici oběma smluvním stranám. Tento seznam je součástí Smlouvy jako příloha č. 2 a bude podle potřeby aktualizován.

3.5 Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této Smlouvy mohou být prováděny telefonicky.

4 ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli Servis a konzultační podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této Smlouvy, a to na zařízeních, která jsou blíže specifikována v bodě 1.3A a 1.3B této Smlouvy.

4.2 Smluvní strany se dohodly, že poskytnutí Servisu poskytovatele může mít zejména tyto podoby podle poskytovaného servisního programu specifikovaného v bodě 1.3 této Smlouvy:

- a) zabezpečení opravy/reklamace u výrobce vadného zařízení (modulu);
- b) výměna vadného zařízení (modulu);

- c) dočasná výměna vadného zařízení (modulu) za jiný, ale funkčně zaměnitelný typ, a to po dobu nezbytnou pro opravu/reklamaci vadného zařízení;
- d) update software či firmware;
- e) změna, úprava či nová konfigurace software, firmware či HW zařízení;
- f) zadokumentování změn.

- 4.3 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Servisu vyvinout maximální úsilí k odstranění aktuálních problémů na počítačové síti objednatele s vynaložením všech dostupných lidských a materiálních zdrojů, včetně náhradních a provizorních řešení tak, aby byly přednostně zabezpečeny základní funkce počítačové sítě objednatele.
- 4.4 Poskytovatel si vyhrazuje právo použít k plnění této Smlouvy služeb třetí osoby, přičemž za případně způsobené škody odpovídá, jako by plnil sám.
- 4.5 V případě, že je objednatel v prodlení s placením svých peněžitých závazků vůči poskytovateli, je poskytovatel oprávněn přerušit jeho plnění dle této Smlouvy, a to až do okamžiku, kdy objednatel své peněžité závazky vůči poskytovateli úplně uhradí. Po dobu přerušení plnění dle tohoto ustanovení neběží poskytovateli lhůty k plnění dle této Smlouvy, poskytovatel není v prodlení a nemohou vůči němu být uplatněny sankce dle čl. 8 této Smlouvy.

5 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 5.1 Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění této Smlouvy.
- 5.2 Objednatel se zavazuje učinit veškerá opatření k ochraně své počítačové sítě, včetně veškerých technických zařízení a programového vybavení s ní souvisejícího, před jakýmkoli neoprávněným nebo chybným zásahem a před škodlivým působením jiných vlivů.
- 5.3 Jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny počítačové sítě, včetně veškerých technických zařízení a programového vybavení s nímž souvisí plnění této Smlouvy je objednatel povinen neprodleně písemně oznámit poskytovateli.
- 5.4 Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele volný přístup do všech prostor dotčených plněním této Smlouvy.
- 5.5 Objednatel bere na vědomí, že při prokázaném porušení ustanovení čl. 5.2 nebo 5.3. této Smlouvy se na poskytnutí Servisu nevztahují ujednání této Smlouvy a případný servisní zásah bude objednateli účtován odděleně podle platných ceníků poskytovatele.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Objednatel a Poskytovatel se dohodli, že celková cena se skládá z pravidelné platby za pohotovostní službu podle článku 1.3.A. této Smlouvy a platby za konzultační podporu podle článku 1.3.B. této Smlouvy.

6.1.1. Pohotovostní služba ve výši Kč 9 500,- Kč bez DPH, tj. 11 495,00 Kč včetně DPH (slovy: „Jedenácttisícčtyřistadevadesát pět korun českých“) za fakturační období zpětně. Cena zahrnuje veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění Servisu.

6.2 Součástí platby za Konzultační podporu je cena za odvedené práce podle článku 1.3.B této Smlouvy pro služby: I.A Služba sít, I.B Služba Windows2012 OS Windows 2008R2 a 2012R2, 2016, I.C Služba Oracle 11g, I.D Služba IceWarp, I.E Služba Linux. Součástí této platby bude protokol prací odsouhlasený Objednatel. Poskytovatel je povinen přiložit k faktuře originál protokolu, kde bude potvrzen rozsah prováděných prací a převzetí po ukončení prací. Služby dle bodu 6.2 budou fakturovány na základě tohoto protokolu. Podrobná cenová kalkulace je přílohou č. 4 této Smlouvy.

6.3 Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.

6.4 Podkladem pro placení je daňový doklad (faktura) vystavený zhotovitelem dle 6.1 a předávací protokol za provedené služby dle 6.2.

6.5 Daňový doklad (faktura) bude zhotovitelem vystaven v souladu s ustanovením § 28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do 5 dnů od posledního dne fakturačního období. Splatnost faktury je stanovena na 14 dní ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli.

6.6 Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího připsání na účet poskytovatele.

6.7 Fakturace po splnění požadovaných podmínek se uskuteční na adresu:

MV - GŘ HZS ČR pošt. příhr. 69
Kloknerova 26
148 01 Praha 414

na faktuře bude jako objednatel uvedeno:
ČR - Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 936/3
170 34 Praha 7

zastoupené – kontaktní adresa:
MV – GŘ HZS ČR
Kloknerova 26
pošt. příh. 69
148 01 Praha 414

Prodávající je povinen přiložit k faktuře originál protokolu prací.

7 ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Je-li vzniklá vada odstranitelná prostou fyzickou náhradou zařízení či komponenty dle bodu 1.3A jiným funkčně ekvivalentním zařízením, zavazuje se poskytovatel zajistit odstranění vzniklého problému nejdéle v době servisního zásahu v souladu s body 1.3A a 1.3B této Smlouvy. Doba servisního zásahu začíná běžet od okamžiku prokazatelného nahlášení závady (úspěšně přijatý hovor na servisní mobilní číslo nebo e-mail).
- 7.2 Po poskytnutí každého servisního úkonu bude pověřenými zástupci objednatele a poskytovatele této Smlouvy sepsán protokol o ukončení servisního případu. Datum a hodina podpisu tohoto protokolu znamená termín splnění smluvního závazku ze strany poskytovatele.
- 7.3 Objednatel je oprávněn písemně reklamovat nedostatky či vady Servisu v záruční lhůtě podle předchozího odstavce. Objednatel má právo na bezplatné odstranění reklamovaného nedostatku či vady Servisu.
- 7.4 Poskytovatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů po obdržení reklamace písemně oznámit, zda reklamaci uznává, jakou lhůtu navrhuje k odstranění vad nebo z jakých důvodů reklamaci neuznává.
- 7.5 Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, nebo materiálů za strany objednatele.

8 SMLUVNÍ SANKCE

- 8.1 V případě prodlení objednatele s plněním jeho závazku podle čl. 6 této Smlouvy, je poskytovatel oprávněn žádat a objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, čímž není dotčeno právo poskytovatele na náhradu způsobené škody.
- 8.2 V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků ve lhůtách stanovených v bodě 1.3A této Smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v případě, kdy dojde k poruše na centrálním prvku počítačové sítě objednatele a tato porucha bude mít za následek kompletní výpadek sítě nebo zamezení provozu všech důležitých aplikací(Active Directory, DFS, Hyper – V cluster).
- 8.3 V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků ve lhůtách stanovených v bodě 1.3A této Smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v případě, kdy dojde k poruše na zařízení přístupové

vrstvy ICT infrastruktury a tato porucha bude mít za následek výpadek funkce koncového zařízení.

- 8.4 Povinnost platit sankce se nevztahuje na případy, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této Smlouvy znemožněno vyšší mocí.
- 8.5 Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů ode dne doručení písemné odůvodněné výzvy povinné straně.

9 TRVÁNÍ SMLOUVY

Smluvní strany se dohodly uzavřít tuto Smlouvu na dobu určitou v délce 36 měsíců, nebo do vyčerpání celkové ceny Servisu Kč 1 990 000,- Kč bez DPH. Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran a s účinností od 1. 8. 2017.

10 UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 10.1 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů (§ 2002 NOZ) nebo z důvodů v této Smlouvě uvedených. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této Smlouvě.
- 10.2 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě:
 - a) prodlení poskytovatele se zahájením plnění delším než 5 dnů ode dne platnosti této Smlouvy;
 - b) prodlení poskytovatele s plněním servisu podle článku 4 této Smlouvy delšího než 5 dnů;
 - c) prodlení poskytovatele s plněním konzultační podpory podle článku 4 této Smlouvy delšího než 5 dnů.
- 10.3 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou tři měsíců, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 10.4 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této Smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs nebo v případě porušení závazku mlčenlivosti druhou smluvní stranou.

- 10.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé smluvní straně.
- 10.6 Do čtrnácti dnů po ukončení této Smlouvy se smluvní strany zavazují vyrovnat své vzájemné závazky a pohledávky.
- 10.7 Odstoupení od Smlouvy není dotčen případný nárok na náhradu škody, úhradu smluvních pokut.

11 MLČENLIVOST

- 11.1 Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat naprostou mlčenlivost o všech důvěrných a utajovaných informacích a skutečnostech, o kterých se dozví v průběhu plnění této Smlouvy. Třetí osobě lze takovéto informace a skutečnosti poskytnout pouze z důvodu, je-li to nezbytné pro splnění této Smlouvy, a teprve poté, co byla zavázána povinností mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy. Nevztahuje se na informace a skutečnosti, které jsou veřejně přístupné. V případě porušení mlčenlivosti bude uplatněna sankce dle charakteru vyzrazené informace.
- 11.2 Poskytovatel je povinen zavázat povinnosti mlčenlivosti podle odst. 1 tohoto článku všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb objednateli této Smlouvy. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování služeb dle této Smlouvy, odpovídá poskytovatel, jakoby povinnost porušil sám.
- 11.3 V případě pochybností zda určitá informace nebo skutečnost je považována za důvěrnou či nikoliv, požádá příslušná smluvní strana druhou stranu o vysvětlení a do doby, než obdrží vyjádření, bude s předmětnou informací nebo skutečností nakládat jako s důvěrnou.
- 11.4 Bude-li jedna ze smluvních stran povinna porušit závazek mlčenlivosti na základě právního předpisu, sdělí to obratem písemně druhé straně. Smluvní strany se v takovém případě dohodnou na nejvhodnějším způsobu zpřístupnění předmětné informace nebo skutečnosti.

12 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1 Poskytovatel převzal na sebe nebezpečí změny okolností po uzavření této Smlouvy, a proto mu nepřísluší domáhat se práv uvedených v § 1765 a § 2620 odst. 2 NOZ.
- 12.2 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Registr smluv“). Tato Smlouva sestává ze 14 stran a je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každým má sílu originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

12.3 Změny této Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.

12.4 Tato Smlouva se řídí českým právem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat věcně příslušný soud se sídlem v Praze.

12.5 Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí.

12.6

Příloha č. 1 - Seznam informačních a komunikačních technologií a popis služeb.

Příloha č. 2 - Postup nahlášení závady

Příloha č. 3 – Oprávněné osoby

Příloha č. 4 – Podrobná cenová kalkulace

12.7 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto Smlouvu neuzavřely v tísní, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

12.8 Smluvní strany souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v Registru smluv

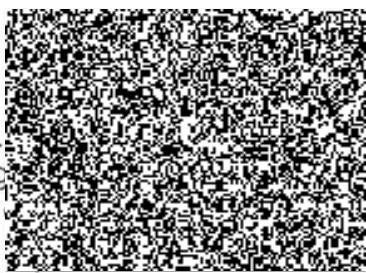
V Praze dne 29. 7. 2017

V Praze dne 29. 7. 2017

Za objednatele:

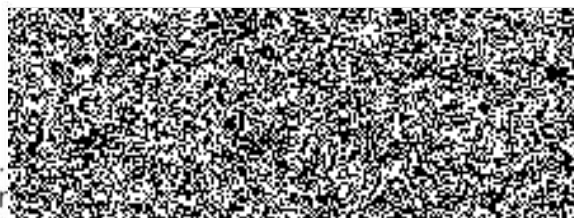
Za poskytovatele

plk. Ing.
ředitel



Ministerstvo vnitra
generální ředitelství
Hasičského záchranného sboru ČR
Kocbarková 26
148 01 Praha 414
-18-

Ing.
Předseda a člen představenstva



Simac Technik ČR, a.s.
Radlická 240/113c
CZ-152 03 Praha 5
S výřez v. řada u MS v Praze
IČ: 25319111
DIČ: CZ03370496

Příloha č.1: Seznam informačních a komunikačních technologií a popis služeb

I.A Služba sít

- Administrace a konfigurace aktivní síťových prvků značek CISCO, HP, Instalace nových aktivních prvků sítě LAN/WAN
- Konfigurace aktivních prvků sítě LAN/WAN
- SW update aktivních prvků sítě LAN/WAN
- Preventivní údržba aktivních prvků sítě LAN/WAN
- Návrh a konzultace počítačové sítě LAN/WAN
- Řešení krizových situací v počítačové síti LAN/WAN
- Řešení bezpečnostní politiky LAN/WAN
- Zabezpečení a udržování SSL a VPN přístupů do LAN
- Konfigurace a update FC přepínačů Brocade (300,6510)
- Plánování aktualizace systému

I.B Služba Windows2012 OS Windows 2008R2 a 2012R2, 2016

- Design a- Active Directory Lightweight Directory Services DNS -Network Policy Server (NPS), RADIUS server – ověřování uživatelů a počítačů v rámci síťové infrastruktury – kontrola událostí, řešení problémů, konfigurace
- Design a správa aplikačních serverů - Internet Information Server - MS SQL2016 a starších - Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, instalace a migrace aplikací a databází
- Design a správa souborových služeb - Systém souborů DFS, správa prostředků (kvót, reporting) - Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, řešení problémů, konfigurace
- Designa správa virtuálního prostředí Hyper-V ve Windows Cluster- Systém souborů DFS, správa prostředků (kvót, reporting)- Hyper-V faillover cluster (konfigurace, podpora) – Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, řešení problémů, konfigurace
- Design a správa skupinových politik – Podpora interního ICT oddělení – konfigurace skupinových politik v doméně Windows Server 2012
- Design a správa zálohování a obnovy dat - Virtuální obrazy serverů - Souborové zálohy serverů a stanic - Stínové kopie - Zálohy databázových serverů - Podpora interního ICT oddělení – pravidelná kontrola událostí, vytváření systémů automatických záloh a reportingu
- Design a správa systémů pro aktualizaci software - WindowsServer Update Services - Tvorba MSI balíčků pro aplikace třetích stran - Podpora interního ICT oddělení – kontrolaudálostí, testování aplikací, řešení problémů
- Design a správa Terminálové služby - Podpora interního ICT oddělení – kontrola událostí, konfigurace, řešení problémů

I.C Služba Oracle 11g

- Administrace a konfigurace databázového systému Oracle
- Instalace a konfigurace software
- Nastavení, zálohování a obnova databázi
- Návrh architektury pro zajištění bezpečnosti, dostupnosti a výkonnosti systému
- Plánování aktualizace systému

I.D Služba IceWarp

- Administrace aplikačního serveru
- Dokumentace úprav
- Dohled funkčnosti

I.E Služba Linux

- Administrace a konfigurace Linuxových systémů(Centos 6.x, 7.x)
- Instalace a konfigurace software
- Podpora Citrix Xenserver 7 Nastavení, zálohování a obnova
- Návrh architektury pro zajištění bezpečnosti, dostupnosti a výkonnosti systému
- Plánování aktualizace systému

II.A. Pohotovostní služba

- služba je popsána v čl. 1.3. RST4 - 7x24

Příloha č.2: Postup nahlášení závady

Vážený zákazníku,

pro zajištění rychlé odezvy na Vaše hlášení a efektivního vyřešení požadavku prosím dodržujte následující postup:

A) Vytočte telefonní číslo našeho HELPDESKu Simac



B) Operátorovi sdělte Vaše identifikační údaje:

- 1) Název firmy
- 2) Vaše jméno
- 3) Vaše telefonní číslo
- 4) Případně kontakt na řešitele/zadavatele případu
- 5) Číslo smlouvy Simac **S-HZS000001**
- 6) Úroveň požadované služby
- 7) Popis události (porucha zařízení, výpadek, havárie, konzultace apod.).

C) V méně naléhavých případech a vždy jako potvrzení použijte pro nahlášení servisní události také e-mail: 

S přátelským pozdravem,
Simac HELPDESK Team

Příloha č.3: Oprávněné osoby pro nahlašování požadavků

Ing. Vladimír Lapáček

Mobilní telefon: 777 478 989

Email: [REDACTED]

Ing. Pavel Stošek

Mobilní telefon: 725 000 503

Email: [REDACTED]

Jan Bedeč

Mobilní telefon: 773 772 087

Email: [REDACTED]

Dušan Gargulák

Mobilní telefon: 602 283 907

Email: [REDACTED]

Ing. Lumír Arazim

Mobilní telefon: 602 215 144

Email: [REDACTED]

Příloha č.4: Podrobná cenová kalkulace

Č. služby	Typ Služby	Jednotka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
1.A	Služba síť	1 hodina	1 800,00 Kč	378,00 Kč	2 178,00 Kč
1.B	Služba Windows2012 OS Windows 2008R2 a 2012R2, 2016	1 hodina	1 000,00 Kč	210,00 Kč	1 210,00 Kč
1.C	Služba Oracle 11g	1 hodina	1 800,00 Kč	378,00 Kč	2 178,00 Kč
1.D	Služba IceWarp	1 hodina	1 400,00 Kč	294,00 Kč	1 694,00 Kč
1.E	Služba Linux	1 hodina	1 400,00 Kč	294,00 Kč	1 694,00 Kč
2.B	Pohotovostní služba	měsíc	9 500,00 Kč	1 995,00 Kč	11 495,00 Kč
	CELKEM		16 900,00 Kč	3 549,00 Kč	20 449,00 Kč