

17200 01/2004

N 17000 0014 22 HD
Město, di p lch Va 20 g/100g

Smlouva o dílo

dle paragrafu 536 a násl. Obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb. v platném znění
čís.: MZK-01/2004

Článek 1

SMLUVNÍ STRANY

1.1 Objednatel:

Moravská zemská knihovna v Brně
Se sídlem : Kounicova 65a, 60187 Brno
Zastoupený : Doc. PhDr. Jaromírem Kubíčkem, CSc.
IČ: 000 94 943
Bankovní spojení: KB Brno-město, č.ú.: 98832621/0100
Zástupce oprávněný jednat ve věcech technických:
Ing. Petr Žabička, zabak@mzk.cz, tel. 541 646 115
Objednatel je příspěvková organizace zřizovaná MK CR

1.2 Zhotovitel:

S A L T O spol. s r. o.
Se sídlem: Kaštanová 129a, 620 00 Brno
Zastoupený: Ing. Jiřím Rubášem (jednatel firmy)
IČ: 440 16 336
DIČ: 289 – 440 16 336
Bankovní spojení:
Komerční banka Brno – město, č. ú. 1471547621/0100
Zástupce oprávněný jednat ve věcech technických:
Ing. Karel Kovář, kkovar@salto.cz, tel. 545 220 022
Zhotovitel je zapsán v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 3469

Článek 2

PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Zhotovitel se zavazuje pro Objednatele provádět v dílčích plněních dodávku služeb, za podmínek, uvedených v této smlouvě a v rozsahu, který je uveden v příloze č. 1 této smlouvy, která je její nedílnou součástí.
- 2.2 Jednotlivé služby, včetně technické a organizační podpory, poskytované Zhotovitelem Objednateli tvořící věcnou náplň této smlouvy budou plněny v těsné součinnosti s pracovníky Objednatele a to způsobem popsáním dále.
- 2.3 Objednatel se zavazuje zaplatit za provedení díla (dílčího plnění) cenu dohodnutou dle této smlouvy viz článek 5 této smlouvy.

Článek 3

PLNĚNÍ SMLOUVY

Všechny služby, popsané katalogově v tomto odstavci, jsou v rámci této smlouvy dodávány pouze pro technologie, uvedené v příloze č.1 této smlouvy a pouze za předpokladu, že jsou v této příloze č.1 taxativně uvedeny u konkrétních technologií, není-li dále uvedeno jinak.

3.1 Časové pokrytí

3.1.1 Časovým pokrytím pro nahlášení poruch a pro konzultace se rozumí časové okno, definované pro každou položku nebo funkční celek v příloze č.1.

- 9*5 znamená všechny pracovní dny roku v čase 8-17 hod
- 9*7 znamená všechny dny roku v čase 8-17 hod
- 24*7 znamená všechny dny roku 24 hodin denně

3.2 Doba odezvy

3.2.1 Doba odezvy je čas, který v rámci časového pokrytí uběhne od okamžiku vznesení servisního požadavku Objednatelem, do doby zahájení servisního zásahu a je definována pro každou položku nebo funkční celek v příloze č.1.

- NBD znamená kdykoliv během následujícího pracovního dne po dni nahlášení požadavku
- Je-li doba odezvy vyjádřena číselně, znamená uvedená hodnota maximální počet hodin v rámci odpovídajícího časového pokrytí, který uběhne od požadavku servisního zásahu předepsaným způsobem do doby jeho zahájení

3.3 Místo plnění

3.3.1 Místo plnění je pro každou službu položku nebo funkční celek uvedeno v příloze č.1

- on-site znamená, že provádění servisního zásahu probíhá v místě instalace
- RTD znamená, že servisní zásah probíhá v sídle Zhotovitele

3.4 Nahlašování problémů

3.4.1 Požadavky na zahájení servisního zásahu budou Zhotoviteli hlášeny v časovém okně, odpovídajícím danému zařízení, jak je definováno v příloze č.1 této smlouvy na k tomu účelu zřízené telefonní lince – hot line, jak je definována dále v této smlouvě.

3.5 Zahájení servisního zásahu

3.5.1 K zahájení servisního zásahu dojde do doby, definované v příloze č. 1 a v souladu s touto smlouvou jako doba odezvy po nahlášení problému (poruchy) v rámci odpovídajícího časového pokrytí, pokud se obě strany výslovně nedohodnou jinak. Zhotovitel bude nepřetržitě v rámci časového pokrytí pracovat na vyřešení problému způsobem popsaným touto smlouvou a s odbornou péčí. Zahájením opravy se rozumí příjezd pracovníků Zhotovitele na místo opravy nebo definování postupu, vedoucího k řešení problému.

3.6 FIX Time

3.6.1 Parametr je definován jako garance opravy daného zařízení. Rychlost FIX TIME je pro konkrétní zařízení definován v příloze č.1 této smlouvy jako FIX xx, kde xx je maximální počet hodin, který uběhne v rámci definovaného časového okna od nahlášení problému, do doby opravy zařízení.

3.7 Služba – hardwarový servis

KÓD HWMNT

3.7.1 Charakteristika služby

3.7.1.1 Reaktivní služba, v jejímž rámci se Zhotovitel zavazuje v rozsahu, uvedeném v příloze č.1, udržovat hardware v bezvadném provozním stavu prostřednictvím řešení nahlášených problémů a oprav hardware na místě, které je pro konkrétní zařízení definováno v příloze č.1 této smlouvy. Zhotovitel tuto službu vykonává prostřednictvím specialistů, kteří po telefonu, dílensky nebo přímo na místě u Objednatele nahlášené problémy diagnostikují a řeší.

3.7.1.2 Veškeré potřebné náhradní díly, práce specialistů, použití diagnostických nástrojů, stejně jako transport materiálu a nezbytné cestovní náklady jsou zahrnuty ve fixním poplatku, tj. jsou bez dalších výdajů ze strany Objednatele, pokud v příloze č.1 této smlouvy není uvedeno jinak.

3.7.2 Obsah dodávky služby

3.7.2.1 Diagnostika Problému

Zhotovitel bude diagnostikovat problém a plánovat kroky k jeho odstranění.

Objednatel bude informován o možné příčině a řešení problému.

3.7.2.2 Zhotovitel bude provádět opravu hardwarových produktů a udržovat je v plně funkčním stavu prostřednictvím výměny nebo opravy komponentů výpočetní techniky.

3.7.2.3 Materiál a náhradní díly

Zhotovitel poskytne veškerý materiál potřebný pro odstranění poruchy hardwarového produktu. Pokud při servisním zásahu dojde k výměně nebo náhradě vadného komponentu a pokud je služba poskytována včetně nákladů na potřebné náhradní díly, nahrazovaný komponent přejde do vlastnictví Zhotovitele a nahrazující komponent přejde do vlastnictví Objednatele. V případě, že služba výslovně nezahrnuje náklady na spotřebované náhradní díly, budou tyto dodány na základě záznamu v servisním deníku zařízení podepsaného pracovníkem Zhotovitele i Objednatele a budou fakturovány po ukončení servisního zásahu v aktuálních dodavatelských cenách. Nefunkční díly budou v takovém případě po dohodě obou stran, zapsané v servisním deníku zařízení a podepsané pracovníkem Zhotovitele i Objednatele, ekologicky Zhotovitelem likvidovány.

3.7.2.4 Zhotovitel poskytne Objednateli formou hotline na tel. čísle definovaném dále v této smlouvě přístup k informacím technického a provozního charakteru, jež jsou duševním vlastnictvím Zhotovitele, resp. smluvních partnerů Zhotovitele.

3.8 Služba – field orders a práce na vyžádání

Služba je poskytována pro všechny technologie, uvedené v příloze č.1, bez další specifikace, v této příloze uvedené. Služba neřeší servisní reaktivní potřeby, které jsou poskytovány v rámci této smlouvy, ale plánované dodávky zboží a služeb, na základě potřeb Objednatele.

3.8.1 Charakteristika služby práce na vyžádání

3.8.1.1 Zhotovitel se zavazuje na základě požadavku Objednatele, který bude vznesen na servisní hot line provést po dohodě a na vyžádání servisní práce, služby nebo dodávky zboží požadované Objednatelem.

3.8.1.2 Práce budou poskytovány po dohodě buď v místě instalace předmětné techniky nebo v sídle Zhotovitele v termínu, který bude stanoven podle aktuálních časových

možností obou stran a za podmínek, které budou mezi oběma smluvními stranami dohodnuty.

3.8.1.3 Takto provedené práce a dodávky budou vždy dokladovány pracovním protokolem či dodacím listem, který bude obsahovat veškeré potřebné údaje, jako termín provedení prací, popis a specifikaci zboží, rozsah prací a podpis zástupce Objednatele, potvrzující převzetí plnění. Tento protokol bude zároveň sloužit jako podklad k fakturaci

3.8.2 Charakteristika služby field orders

3.8.2.1 Field orders je služba, poskytující flexibilní řešení aktuálních potřeb Objednatele pro dodávky služeb a rozšiřujících komponent technologie IT v souvislosti se zabezpečením plynulého provozování.

3.8.2.2 Na základě poznatků specialistů Zhotovitele nebo vlastních zjištění pracovníků Objednatele doporučí Zhotovitel optimální řešení a zašle Objednateli do 2 pracovních dnů nabídku na dodávku potřebných komponent a služeb, obsahující přesnou specifikaci zboží, popis part number, cenu a dodací lhůtu.

3.8.2.3 Objednatel je povinen se do 2 pracovních dnů k nabídce a její akceptaci vyjádřit.

3.8.2.4 Při dodání zařízení bude podepsán předávací protokol, který bude specifikovat rozsah dodávky a případné práce a bude sloužit jako podklad k fakturaci podle této smlouvy.

3.9 Služba – softwarový servis

KÓD SWMNT

3.9.1 Charakteristika služby

3.9.1.1 Jedná se o reaktivní službu plněnou formou konzultací po telefonu, prostřednictvím vzdáleného připojení nebo na místě poruchy samém, a to pro oblast reprodukovatelných a obtížně reprodukovatelných SW problémů.

3.9.1.2 Služba je poskytována v časovém okně a s odezvou pro jednotlivé produkty v rozsahu, definovaném v příloze č.1 této smlouvy.

3.9.1.3 Součástí této služby je rovněž zajištění přístupu k informacím technického a provozního charakteru, jež jsou duševním vlastnictvím Dodavatele, resp. jeho smluvních partnerů.

3.9.1.4 V případě, že Odběratel s Dodavatelem nejsou schopni vyřešit nahlášený softwarový Servisní požadavek konzultací po telefonu obratem, Dodavatel zahájí Servisní zásah v souladu s touto smlouvou v místě instalace.

3.9.1.5 Problém je z hlediska SW podpory považován za vyřešený obnovou funkčního stavu daného SW produktu v souladu s jeho výrobcem udanou specifikací.

3.9.2 Obsah dodávky služby

3.9.2.1 Služba zahrnuje podporu SW produktů, instalovaných na HW a jmenovitě uvedených v Příloze č.1 smlouvy

3.9.2.2 analýzy všech dostupných zdrojů dat, jako systémové a další logy, atd.

3.9.2.3 nastavení konfiguračních parametrů

3.9.2.4 doporučení pro implementaci patchů

3.9.2.5 přístup do databází SW problémů

3.9.2.6 doporučení pro správné užívání SW používaného na svěřeném HW

3.9.2.7 odborné eskalace na odpovídající úroveň

3.9.2.8 poradenství s instalací SW a nových verzí

3.9.2.9 poradenství při řešení interakcí mezi jednotlivými SW produkty

3.9.2.10 Analýzu vzniklých problémů až do fáze identifikace jejich příčiny

3.10 Povinnosti Zhotovitele

- 3.10.1 Zhotovitel se zavazuje v dostatečném předstihu uvědomit Objednatele o všech změnách v kontaktních adresách a telefonním spojení, jež jsou nutné pro nahlášení potřeby opravy a hotline.
- 3.10.2 Zhotovitel je povinen při provádění díla v sídle Objednatele dodržovat obecně platné právní normy v oblasti BPOZ, PO, Ochrana živ. prostředí a Hygienická pravidla.
- 3.10.3 V případě, že v rámci poskytovaných služeb Zhotovitel převezme od Objednatele zařízení, které slouží k ukládání dat, je povinen neprodleně zajistit likvidaci těchto dat.
- 3.10.4 Zhotovitel se zavazuje zachovat naprostou mlčenlivost a chránit všechny informace se kterými přijde do styku při plnění této smlouvy před zneužitím a nezpřístupnit je třetím osobám.
- 3.10.5 Zhotovitel po dohodě s Objednatelem provede jednou ročně profylaxi zařízení, uvedeného v příloze č. 1. Tato profylaxe může být spojena s některým ze servisních zásahů.

3.11 Povinnosti Objednatele

- 3.11.1 Objednatel je povinen provozovat zařízení uvedená v příloze č. 1, podle návodu daných výrobcem a provádět předepsané práce v péči o tato zařízení.
- 3.11.2 Objednatel je povinen písemně Zhotovitele informovat o přemístění, reinstalaci či jiném technickém zásahu do zařízení a komponent uvedených v příloze č. 1.
- 3.11.3 Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli všechny technické a nezbytné organizační informace a součinnost k tomu, aby mohl plnit své závazky vyplývající z této smlouvy.
- 3.11.4 Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Zhotovitele přístup k zařízením, jež jsou předmětem plnění této smlouvy.
- 3.11.5 Objednatel se zavazuje přijmout příslušná bezpečnostní opatření tak, aby bylo zabráněno riziku úrazů, zejména pak úrazům elektrickým proudem.
- 3.11.6 Objednatel je povinen dbát samostatně na archivaci a uložení dat na zařízeních uvedených v příloze č. 1. Za obsah magnetických disků, pásek a jiných médií nenese Zhotovitel odpovědnost.
- 3.11.7 Objednatel je povinen informovat Zhotovitele o všech změnách konfigurací předmětné technologie.

Článek 4

PLATNOST SMLOUVY

- 4.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu 1 roku a nabývá platnosti a účinnosti od 1.5.2004. V případě, že ani jedna ze smluvních stran neoznámí druhé smluvní straně, že nemá zájem o prodloužení této smlouvy, prodlužuje se smlouva automaticky o další rok. Toto oznámení musí být doručeno písemně na adresu uvedenou v čl. 1 této smlouvy nejpozději 30 dnů před ukončením platnosti této smlouvy.
- 4.2 Smlouva jako celek může být jednostranně vypovězena jak ze strany Objednatele, tak ze strany Zhotovitele i bez udání důvodu. Tato výpověď musí být podána písemnou

formou. Výpovědní lhůta je tříměsíční a začíná běžet první kalendářní den měsíce, následujícího po doručení výpovědi.

- 4.2 Zařízení, jež jsou uvedena v příloze č. 1 a jsou dosud pokryta záruční dobou poskytnutou výrobcem, jsou v této příloze uvedena včetně specifikace rozsahu záruky.

Článek 5

CENA A ZPŮSOB PLATBY

- 5.1 Dohodnutá cena za plnění díla podle této smlouvy za kalendářní měsíc je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Cena bude vyúčtována formou faktury, která musí mít náležitosti daňového dokladu.
- 5.2 Vyúčtovaná cena za plnění díla je splatná měsíčně. Faktura za dílčí plnění díla specifikované touto smlouvou bude vystavena k poslednímu dni běžného měsíce a bude splatná do 15 dnů od jejího doručení.
- 5.3 V případě, že Zhotovitel nedodrží vlastní vinou časové parametry poskytovaných služeb, bude mu snížena příslušná měsíční cena za služby pro dané zařízení o 0,5 % za každou hodinu zpoždění.
- 5.4 V případě prodlení Objednatele s platbou za služby dle této smlouvy má Zhotovitel nárok na smluvní penále ve výši 0,5% denně z dlužné částky.

Článek 6

NÁHRADY ŠKOD

- 6.1 Objednatel má právo na náhradu škody způsobené vinou Zhotovitele v souladu s Obchodním zákoníkem.
- 6.2 Zhotovitel nebude hradit žádné škody vyplývající ze ztráty dat, užití produktů, ani žádné náhodné nebo následné škody. Je výhradní povinností Objednatele zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě jeho dat.

Článek 7

JINÁ UJEDNÁNÍ

- 7.1 Zhotovitel si vyhrazuje právo provést první inspekci všech zařízení vyjmenovaných v příloze č. 1 a převzít jen ta zařízení, jež jsou plně funkční dle specifikace výrobce.
- 7.2 Zhotovitel nebude odpovědný za případná zpoždění při plnění svých závazků podle této smlouvy, jež jsou důsledkem příčin vniklých evidentně mimo jeho možnost kontroly.
- 7.3 Tato smlouva se nevztahuje na poruchy a škody, které nevznikly normálním používáním dle specifikace výrobce, nýbrž je způsobily nepříznivé vnější podmínky,

přírodní jevy, použití specifikačně nevhodných dílů, pracovních a provozních prostředků.

- 7.4 Kontaktní místa Zhotovitele:
Kaštanová 129a, 620 00 Brno
tel. 545 220 022
fax. 545 219 344
Hot-line: 545 219 255

Článek 8

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 obsahující specifikaci zařízení, počty jejich kusů a cenu servisních služeb vztažených na jeden kus.
- 8.2 Žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit třetí straně jakákoliv práva či povinnosti z této smlouvy plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany.
- 8.3 Každá ze smluvních stran se zavazuje druhé straně, že bude považovat veškeré informace získané v souvislosti s touto smlouvou za důvěrné a nesdělí třetí osobě bez předcházejícího výslovného písemného souhlasu druhé strany žádné informace, zpřístupněné jí v souvislosti s touto Smlouvou.
- 8.4 Smlouva může být měněna písemnými dodatky odsouhlasenými zmocněnými zástupci obou smluvních stran. Dodatky budou tvořit nedílnou součást Smlouvy.
- 8.5 Tato smlouva je vypracována ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 8.6 Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající obchodním zákoníkem v platném znění.
- 8.7 Poštovní korespondence bude Objednateli zasílána na adresu sídla společnosti.

Datum: 30. 4. 2004



Objednatel:
Doc. PhDr. Jaromír Kubíček, CSc.

Zhotovitel:
Ing. Jiří Rubáš



