



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SYSTÉMOVÉ PODPORY

č. sml. objednatele

č. sml. poskytovatele

uzavřená ve smyslu ustanovení § 269/2 a násl. obchodního zákoníku, v platném znění mezi:

1) GC System a.s.

se sídlem: Špitálka 41, 602 00 Brno

jednající: panem Liborem Dvořáčkem, ředitelem společnosti a předsedou představenstva

bankovní spojení: _____ a.s.

č.účtu:

IČ: 64509826

DIČ: CZ64509826

Zápis v OR: zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1927

(dále též jen „poskytovatel“)

a

2) DISTEP a.s.

se sídlem: Ostravská 961, Frýdek-Místek, 73801

IČ: 65138091

DIČ: CZ65138091

společnost zapsaná v obchod. rejstříku u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 1205

zastoupená: Ing. Petrem Jonase, ředitelem společnosti, dle plné moci

Kontaktní osoba ve věcech technických:

(dále též jen „objednatel“)

Se dohodli takto:

I.

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je poskytování systémové podpory pro IT prostředí specifikované níže v bodě II. jakož i související produkty instalované v prostředí operačního systému. Dále pak jejich průběžná údržba, řešení havarijních stavů a hot-line.

Poskytovatel se smlouvou zavazuje provádět komplexní technickou a systémovou podporu pro produkty uvedené v článku II.

Smlouva o systémové podpoře neřeší úhradu ceny vyměněných náhradních dílů HW, která bude fakturována zvlášť nad rámec této smlouvy.

II.

Rozsah plnění

Poskytovatel bude poskytovat podporu pro následující technologie a produkty

- VMware vSphere
- Windows server 2008 R2
- IBM Tivoli Storage Manager
- CheckPoint 4400 Appliance
- Servery IBM System x
- Storage IBM DS3400
- IBM Tape Autoloader

1. Specifikace poskytovaných služeb:

1.1 Profylaxe

Preventivní údržba a kontrola. 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:

- aplikace fixů a patchů,
- modifikace systémových parametrů,
- kontrola systémových logů a odstranění potencionálních problémů,
- správa uložených dat,
- sledování a vyhodnocování zatížení systémových zdrojů (cpu, ram, disk, controller),
- ladění výkonu,
- poskytování komplexní podpory TSM prostředí,
- správa TSM klientů,
- sledování a ladění výkonu TSM prostředí,
- systémová podpora prostředí VMware a CheckPoint,
- 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.

1.2 Havárie

Odstraňování havarijních stavů. Havarijní stav je stav, vzniklý v důsledku okolností zamezující činnosti základních funkcí systému v rozsahu plnění článku II, které jsou nezbytné pro provoz aplikací a jejichž funkci nelze dočasně zabezpečit odpovídajícím náhradním způsobem. Pro podporu TSM prostředí se jedná o nefunkčnost systému zálohování nebo o vyžádané recovery zálohovaných dat.

1.3 Hot – line

Odpovědi na krátké specifické telefonické dotazy.

2. Časové podmínky pro poskytování služeb:

2.1 Profylaxe

Služby budou poskytovány prostřednictvím pravidelných návštěv pracovníka poskytovatele. Časový plán návštěv bude stanoven a měněn po dohodě s objednatelem na základě jeho potřeb a v písemné podobě. Rozsah profylaktických prací je **8 hodin měsíčně**.

Tento objem prací je možné v rámci jednoho roku libovolně přesouvat či kumulovat. V případě potřeby je možné na vyžádání dodat větší objem služeb dle tohoto bodu. Služby budou poskytovány standardně v pracovní době 8:00 – 17:00. Služby budou po dohodě poskytnuty i mimo tento rámec.

2.2 Havárie

Havárie bude řešena s reakční **dobou v režimu Next Business Day (NBD)**. To znamená, že řešení havárie bude zahájeno do následujícího pracovního dne.

Havárie budou ohlašovány v pracovní dny a pracovní hodiny.

Havárie se bude opravovat do původního funkčního stavu – původní verze software.

2.3 Hot – line

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

3. 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.

Havárie

Přímým zásahem pracovníků poskytovatele u objednatele. Objednatel je povinen určit osobu, která bude oznamovat havárii na tel. číslo havárie.

Vzdáleným přístupem k systémům.

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.

4. 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.

Pro každý měsíc bude vytvořen report o stavu profylaxovaných zařízení a deník zakázky.

III.

Ustanovení o ceně

1. Cena za předmět smlouvy se sjednává dohodou následovně:

a) Profylaxe

Služby budou hrazeny denní sazbou (den = 8 hodin) ve výši **14.000,- Kč** za provedení profylaktických prací v rozsahu **8 hodin měsíčně**. Práce vyžádané a poskytnuté nad rámec 8 hodin měsíčně budou účtovány hodinovou sazbou 1.750,- Kč, tedy denní sazbou (den = 8 hodin) 14.000,- Kč.

b) Havárie

Za připravenost řešit havárii s reakční dobou v režimu Next Business Day (NBD) se objednatel zavazuje uhradit měsíční paušální částku ve výši **5.500,- Kč**. Tato služba odstranění havárií je poskytována v pracovní dny a pracovní hodiny. Při havárii bude objednateli odečtena z profylaktických kapacit práce pracovníka poskytovatele na odstranění havárie nebo bude objednateli v případě již vyčerpaného fondu profylaxe účtována částka za každou započatou hodinu práce pracovníka poskytovatele na odstranění havárie ve výši 1.750,- Kč.

c) Hot-line.

Za službu hot-line se objednatel zavazuje uhradit měsíční paušální částku 0,- Kč.

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

d) Celková měsíční sazba.

Profylaxe –	14.000 Kč
Připravenost řešit havárii (NBD)	5.500 Kč
Hotline	0 Kč

Celkem:	19.500 Kč

2. Způsob placení.

Objednatel je povinen cenu za poskytované služby hradit ve výši účtované jednou za měsíc na základě skutečně poskytnutého plnění, jehož rozsah a kvalita bude odsouhlasena oběma smluvními stranami. 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-ti 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.

IV.

Ustanovení o čase trvání smlouvy

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, smlouva začíná platit od 01. 06. 2013
- 2) Smlouvu je možno vypovědět oběma smluvními stranami bez udání důvodu.
- 3) Výpovědní lhůta je 2 měsíce a počíná běžet od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď této smlouvy doručena druhé straně.
- 4) V případě opakovaného prodlení poskytovatele s nástupem na řešení havárie je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou platností.

V.

Místo plnění

Místem plnění smlouvy je sídlo objednatele včetně jeho provozů ve městě Frýdek-Místek.

VI.

Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel má právo:

- 1) Přístupu k veškerým informacím objednatele nutným pro plnění této smlouvy. Objednatel umožní poskytovateli přístup k zařízení systému a vstupu do svých prostor, v nichž se nachází zařízení v rámci, kterých systém funguje, tak aby závazky a povinnosti uvedené v této smlouvě poskytovatel mohl splnit řádně a v čas.
- 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.
- 4) Zajistit poskytnuté prostředky pro vzdálený přístup do LAN objednatele před zneužitím.

VII.

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.

VIII.

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 vyplývajícímu 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. Za porušení povinností týkajících se ochrany důvěrných informací podle této smlouvy má poškozená smluvní strana právo uplatnit u druhé smluvní strany, která tyto povinnosti porušila nárok na zaplacení smluvní pokuty. Výše smluvní pokuty je stanovena na 50 000 Kč za každý jednotlivý prokázaný případ porušení povinnosti. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu této škody dle obecných právních předpisů.

IX.

Smluvní sankce

Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit poskytování služeb, které jsou předmětem smlouvy v případě, že i přes předchozí písemné upozornění a poskytnutí dodatečné lhůty k plnění ne kratší než 7 dní dojde k více než 15 -ti dennímu prodlení s úhradou jednotlivých faktur, a to až do doby úplného vyrovnání závazků objednatele. Důvodem k pozastavení poskytování služeb je také neplnění smluvních závazků ze strany objednatele podle článku VI. této smlouvy, které prokazatelně znemožňují poskytovateli plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

Pro případ prodlení poskytovatele bez jeho viny, s ohledem na působení vyšší moci a/nebo způsobené překážkou na straně objednatele s nástupem na řešení havárie sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každou hodinu prodlení, max. však do výše měsíčního paušálu za havárii. V případě zapříčinění havárie systému vlivem práce poskytovatele bude tato havárie řešena poskytovatelem bez sankce, ale na náklady poskytovatele.

Ujednání o smluvní pokutě nezbavuje objednatele nároku na náhradu škody způsobené mu v důsledku prodlení poskytovatele.

X.

Závěrečná ujednání

- 1) Právní otázky vyplývající z této smlouvy a touto smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními Obchodního zákoníku. Rovněž práva a povinnosti touto smlouvou upravené jsou interpretovány v souladu s ustanoveními Obchodního zákoníku.
- 2) 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 nejbližše odpovídajícím právnímu a ekonomickému účelu původního ustanovení.
- 3) 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.
- 4) Smluvní strany stanovily pro styk plynoucí z této smlouvy tyto odpovědné zástupce:
- a) za poskytovatele: *GC System a.s.*
 - b) za objednatele:

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

- 5) Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s obsahem této smlouvy. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky schválenými oběmi stranami.
- 6) Smlouva je sepsána ve dvou (2) originálních vyhotoveních, z nichž každá ze stran obdrží po jednom (1) vyhotovení. V případě sporu bude mít přednost smlouva v českém jazyce.
- 7) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

Ve Frýdku-Místku dne 28-05-2013

DISTEP
Ostravská 961
738 01 FRYDĚK-MÍSTEK

Podpis objednatele

za DISTEP a.s.
Ing. Petr Jonas
Ředitel společnosti, dle plné moci

V Brně dne 31.5.2013



GC System a.s.
Špitálka 41
602 00 Brno
www.gcsystem.cz
DIČ: CZ64509826

Podpis poskytovatele

za GC System a.s.
Libor Dvořáček
Předseda představenstva