



RRSMP0056RFY

Smlouva o poskytování IT služeb

(dále jen "Smlouva")

Smluvní strany

Regionální rada regionu soudržnosti Střední Morava

Sídlo: Jeremenkova 1211/40b, 779 00 Olomouc
Zastoupená: Ing. Ivan Matulík, ředitel Úřadu Regionální rady
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s. číslo účtu: 2386752 / 0800
IČ: 75084911 DIČ: CZ75084911

dále jen „objednatel“ na straně jedné**Název společnosti: AutoCont CZ a.s.**

Zapsaný: Obchodní rejstřík vedený u Krajského soudu v Ostravě, spisová značka B, vložka 814

Sídlo: Ostrava – Moravská Ostrava, Hornopolní 3322/34, PSČ 702 00

Zastoupená: Jindřich Zimola, člen představenstva

IČ: 47676795

DIČ: CZ47676795

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

číslo účtu: 6563752/0800

číslo smlouvy RCS-2017-Z199

dále jen „poskytovatel“ na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu §1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném a účinném znění (dále jen „občanský zákoník“) tuto Smlouvu.

Článek I.

Předmět plnění

1. Předmět plnění dle této Smlouvy tvoří následující podpora a správa, kterou za úplaty vykonává poskytovatel pro objednatele:
 - 1.1. Hotline systémová podpora provozu a správy systémů IBM Tivoli Storage Manager (dále jen „IBM TSM“), VMware vCenter server, Windows serverů, Exchange serverů, TMG server, SQL Server, Sharepoint server a ESET Secure Business do 31. 12. 2018,
 - 1.2. Zajištění podpory v rámci HP Care Pack Post Warranty na objednatelem vlastněná HP zařízení, uvedená v příloze č. 1 této Smlouvy do 31. 12. 2018
 - 1.3. Prodloužení licence pro produkt ESET Secure Business na 1 rok, pro 30 uživatelů.
2. Základní režim servisního kalendáře: pracovní dny od 8:00 do 17:00.
3. Služby poskytované dle pododstavce 1.1 jsou poskytovány pomocí vzdáleného přístupu. V případě, že služby nelze poskytnout pomocí vzdáleného přístupu, je požadováno zahájení řešení v místě plnění maximálně do 1 hodiny v rámci servisního kalendáře od převzetí požadavku. Služba bude realizována skrze centralizovaný přístupový bod, který umožní zadání požadavků pomocí webového rozhraní, telefonicky nebo prostřednictvím emailu. Systém musí umožnit průběžné sledování řešení požadavku a musí umožnit aktualizace požadavku i v průběhu řešení. Systém musí umožnit vkládání příloh. Je požadována garance odezvy (potvrzení převzetí požadavku na straně poskytovatele): do 30 minut v rámci servisního kalendáře. Součástí těchto služeb je řešení administrátorských požadavků, provozních problémů a ohlášených požadavků.

4. Pravidelné profylaktické kontroly serverových a síťových prvků ICT v rámci pododstavce 1.1, jejichž součástí jsou konzultace k prvkům ICT a jejich správnému a efektivnímu využívání.
5. Pravidelná aktualizace systémů v rámci pododstavce 1.1, která reaguje na aktualizací politiku výrobce daného SW. Součástí nejsou upgrade SW na nové verze.
6. Služby poskytované dle pododstavce 1.1 měsíčně zahrnuté do paušální odměny zahrnují:
 - správu komunikačního HW – switche, routery,
 - správu a údržbu serverového HW – servery, diskové pole, SAN infrastruktura, záložní zdroje,
 - správu virtualizačního SW, aplikace patchů,
 - správu Active Directory, změny schématu, DNS, DHCP,
 - správu Firewallu,
 - správu zálohování,
 - správu uživatelů – tvorba, odstranění, změna nastavení,
 - správu serverových OS – aktualizace, patche, antiviry, antispam, restarty po aktualizacích, konfiguraci aplikačních služeb – Exchange, SQL, fileserv, terminálový server atd.,
 - správa virtuálních OS – start, stop, přesun na jiný ESX,
 - správa antivirového a antispamového SW,
 - dohled nad provozem zálohování,
 - správa koncových stanic.
7. Konkrétní obsah služeb poskytovaných dle odstavce 1 tohoto článku, včetně jejich parametrů je definován v příloze č. 1 této Smlouvy.

Článek II. Termíny plnění

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat plnění dle článku I., pododstavce 1.1 této Smlouvy od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2018.
2. Rozšíření záruk (postwarranty pack) pro stávající prvky IT infrastruktury dle článku I., pododstavce 1.2 této Smlouvy, bude poskytnuto bezprostředně po nabytí účinnosti této smlouvy na období od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2018.
3. Prodloužení licence dle článku I., pododstavce 1.3 této Smlouvy bude poskytnuto bezprostředně po nabytí účinnosti této smlouvy na období od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2018.

Článek III. Cena plnění

1. Paušální odměna za poskytování IT služeb dle článku I, pododstavce 1.1 této Smlouvy činí **12.850 Kč bez DPH** za 1 kalendářní měsíc poskytování těchto služeb, a to za každý i započatý měsíc poskytování těchto služeb.
2. Celková cena ročního rozšíření záruk (postwarranty pack) pro stávající prvky IT infrastruktury dle článku I, pododstavce 1.2 této Smlouvy činí **158.220 Kč bez DPH**.
3. Cena za prodloužení licence dle článku I, pododstavce 1.3 této Smlouvy činí **18.330 Kč bez DPH**.
4. Ceny jsou sjednány jako konečné a nepřekročitelné. Jediným důvodem pro změnu (zvýšení) ceny je změna platné sazby daně z přidané hodnoty ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. V takovém případě budou ceny upraveny v souladu s platnou právní úpravou. Součástí cen jsou veškeré náklady poskytovatele za služby vymezené v předmětu Smlouvy.

Článek IV. Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu objednatele na účet poskytovatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností 21 dnů od vystavení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
2. V případě, že faktura vystavená poskytovatelem nebude obsahovat náležitosti dle této Smlouvy, je objednatel oprávněn poskytovateli fakturu vrátit, přičemž po doručení opravené faktury objednateli začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti. Povinnost objednatele zaplatit je splněna dnem připsání příslušné finanční částky na účet poskytovatele.
3. Poskytovatel bude fakturovat objednateli cenu poskytnutých služeb dle čl. III, odst. 1 této Smlouvy jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne měsíce následujícího po měsíci, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.
4. Nedílnou přílohou faktury bude Rozpis realizovaných služeb.
5. Poskytovatel bude fakturovat objednateli cenu poskytnutých služeb dle čl. III, odst. 2 a 3 této Smlouvy po poskytnutí uvedených služeb společně s fakturací dle odstavce 3 této smlouvy.

Článek V. Komunikace, pravomoci a odpovědnosti zástupců smluvních stran

1. Kontakt pro zadávání Požadavků (http)
 - HelpDesk poskytovatele <http://servis.autocont.com>
sd-olomouc@autocont.cz
 2. Kontakt Hot-line (tel.)
 - Hot-line poskytovatele **910 971 598**
 3. Kontaktní osoba objednatele:
 - Jméno: Bedřich Půža
 - e-mail: bedrich.puza@rr-strednimorava.cz
 - tel1: +420 739 002 402
 - tel2: 587 333 316
 4. Odpovědná osoba objednatele:
 - Jméno: Ing. Ivan Matulík
 - e-mail: ivan.matulik@rr-strednimorava.cz
 - tel: 587 333 303
- Kontaktní osoba poskytovatele:
- Jméno: Josef Szturc
 - e-mail: josef.szturc@autocont.cz
 - tel1: +420 602 729 555
 - tel2: 910 971 598
5. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručeny druhé smluvní straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
 6. Oznámení se považují za doručena uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.

7. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

Článek VI.

Místo plnění

Místem Plnění jsou pracoviště objednatele:

Jeremenkova 1211/40B, Olomouc

J. A. Bati 5520, 761 90 Zlín

Článek VII.

Způsob plnění

1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - prostřednictvím pracovníka poskytovatele přímo na pracovišti objednatele,
 - prostřednictvím pracovníka poskytovatele vzdálenou správou,
 - prostřednictvím pracovníka poskytovatele formou telefonické konzultace, nebo elektronické pošty,
 - po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují – li to technické prostředky na straně objednatele.
2. Poskytovatel vede záznamy o provedených službách, které na vyžádání předá objednateli.
3. Dopravu zajišťuje poskytovatel. Cenu dopravy (dopravné) objednatel nehradí.

Článek VIII.

Změnové řízení

Požadavky na změny předmětu plnění, které mají vliv na cenu plnění nebo termíny plnění včetně dílčích, budou provedeny formou dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této Smlouvy. Požadavky na změny projednávají odpovědné osoby a schvalují oprávněné osoby smluvních stran.

Článek IX.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Pro zajištění řádné realizace služeb požaduje poskytovatel na objednateli zejména následující součinnost:
 - přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování služeb. Objednatel se zavazuje vytvořit poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování služeb podle této Smlouvy a zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků;
 - určení odpovědné osoby objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit odpovědné osoby objednatele;
 - poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu plnění;
 - smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
2. Práva a povinnosti poskytovatele:
 - poskytovatel svolává ve spolupráci s objednatelem schůzky k řešení sporných otázek;
 - poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění;

- poskytovatel bezodkladně řeší ve spolupráci s objednatelem závady vzniklé při plnění této Smlouvy;
- poskytovatel je povinen v průběhu realizace služeb předávat objednavateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění Smlouvy;
- poskytovatel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů v rámci plnění v případě, že pravidla stanovená výrobcem takovou součinnost vyžadují, nebo tuto podporu aktuální situace vyžaduje;
- poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které mají povahu důvěrné informace a které získal přímo nebo nepřímo v souvislosti s předmětem plnění. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které se týkají obsahu, struktury a zabezpečení informačních systémů objednatele a informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství, osobní údaje). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné definovány v souvislosti s administrací projektů Regionálního operačního programu regionu soudržnosti Střední Morava;
- poskytovatel je povinen v rámci předmětu plnění zajistit ochranu všech dat uložených na technických nosičích objednatele před jejich poskytnutím třetím osobám vinou poskytovatele;
- poskytovatel se zavazuje respektovat podmínky, které stanovují pravidla pro čerpání prostředků ze strukturálních fondů EU. Poskytovatel je povinen uchovávat veškeré originální dokumenty související s realizací veřejné zakázky po dobu uvedenou v závazných právních předpisech upravujících oblast zadávání veřejných zakázek, nejméně však po dobu 10 let od finančního ukončení projektu, zároveň minimálně do roku 2027. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s realizací veřejné zakázky;
- poskytovatel je ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále „ZFK“), osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory, tj. poskytovatel je povinen podle § 13 ZFK poskytnout požadované informace a dokumentaci kontrolním orgánům (Řídicímu orgánu Operačního programu Technická pomoc Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstvu financí ČR, Evropské komisi, Evropskému účetnímu dvoru, Evropskému úřadu pro boj proti podvodům, Nejvyššímu kontrolnímu úřadu, příslušnému finančnímu úřadu a dalším oprávněným orgánům) a vytvořit kontrolním orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětné veřejné zakázce a poskytnout jim součinnost;
- poskytovatel je povinen opatřit každý výstup z veřejné zakázky, pokud je určen pro informování veřejnosti nebo pro cílové skupiny o podpořené operaci včetně jakéhokoliv potvrzení účasti nebo jiného potvrzení, znakem EU spolu s názvem Fond soudržnosti a Operační program Technická pomoc.
- Každý originál účetního dokladu, který se vztahuje k plnění veřejné zakázky, musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt „OPTP 2014 – 2020“ a registrační číslo projektu CZ.08.1.125/0.0/0.0/15_003/0000099 s textem „Zajištění ukončování ROP Střední Morava 2018 - 2019“. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti Smlouvy je s těmito povinnostmi seznámen. V případě, že v průběhu plnění Smlouvy dojde ke změně těchto povinností, je objednatel povinen o této skutečnosti poskytovatele bezodkladně informovat.

Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti Smlouvy je s těmito povinnostmi seznámen. V případě, že v průběhu plnění Smlouvy dojde ke změně těchto povinností, je objednatel povinen o této skutečnosti poskytovatele bezodkladně informovat.

- Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel souhlasí se zveřejněním veškerých údajů týkajících se či souvisejících s plněním dle této Smlouvy podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a bere na vědomí povinnosti objednatele plynoucí ze zákona č. 340/2015 Sb., zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

3. Práva a povinnosti objednatele:

- v případě monitorování a vzdálené správy je objednatelem zajištěn vzdálený přístup poskytovatele k prvkům IT;
- objednatel předává poskytovateli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu plnění, nejpozději do tří (3) pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak;
- objednatel svolává ve spolupráci s poskytovatelem schůzky k řešení sporných otázek;
- objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak;
- objednatel je povinen zajistit přístup pracovníkům poskytovatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním služeb.

Článek X.

Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
3. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto Smlouvou.
4. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech.
5. Poskytovatel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání plnění dodaného poskytovatelem, na které se záruka vztahuje. Toto ustanovení se však nevztahuje na úkony prováděné poskytovatelem v rámci předmětu plnění, které mají přímou souvislost s instalací, konfigurací nebo údržbou SW produktů, datových nosičů či jiných technických zařízení určených k zálohování dat při kterém dochází k manipulaci s daty objednatele poskytovatelem.
6. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku poskytovatele a bylo toto zařízení zapůjčeno objednateli.
7. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo vyloučeno. Poskytovatel

nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích, pokud nedošlo k jejich ztrátě či poškození v přímé souvislosti s úkony prováděnými Poskytovatelem v rámci Předmětu plnění.

Článek XI. Prodlení, sankce

1. Jestliže je objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně objednatele, s výjimkou případů objektivní nemožnosti plnění této součinnosti pak platí tato ujednání:
 - objednatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně objednatele, které by vedlo ke změně termínů o více než tři (3) pracovní dny, je poskytovatel oprávněn přerušit práce na předmětu plnění. Termíny plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušování prací nedojde.
2. Jestliže je poskytovatel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně poskytovatele s výjimkou případů objektivní nemožnosti plnění, pak platí tato ujednání:
 - poskytovatel souhlasí s tím, že pokud nebude plnit své povinnosti, zejména pokud nedodrží jakékoliv lhůty uvedené pro jednotlivé typy služeb v příloze č. 1, zavazuje se uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý jednotlivý případ a den prodlení. Dojde-li k prodlení z důvodů ležících na straně poskytovatele o více jak tři (3) pracovní dny, je objednatel oprávněn mimo smluvní pokutu požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně objednatele vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností poskytovatelem.

Článek XII. Platnost, odstoupení a zánik Smlouvy

1. Tato Smlouva je účinná dnem uveřejnění v Registru smluv.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2018.
3. Tuto Smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Skončit účinnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
5. Jednostranně lze okamžitě od Smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - objednatel je v prodlení s placením odměny dle této Smlouvy déle než 30 dnů,
 - poskytovatel je v prodlení s poskytováním plnění dle této Smlouvy déle než 30 dnů.
6. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od skončení účinnosti Smlouvy.
7. Každá smluvní strana je dále oprávněna jednostranně odstoupit od Smlouvy, jestliže:
 - druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky Smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě,
 - druhá smluvní strana je v insolvenčním řízení nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně),

- na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení insolvenčního nebo exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

Článek XIII.

Závěrečná ustanovení

1. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy včetně jejích níže uvedených příloh, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a občanským zákoníkem.
2. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních, a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými oprávněnými osobami smluvních stran.
3. Smlouva se vyhotovuje ve třech (3) stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva (2) a poskytovatel jeden (1) výtisk.
4. Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy:
Příloha č. 1 – Typ, definice, parametry a metriky služeb

V Olomouci dne 06. 12. 2017

V Ostravě dne 11. 12. 2017

Ing. Ivan Matulík,
Ředitel Úřadu Regionální rady

Za poskytovatele
Jindřich Zimola
Člen představenstva

Příloha číslo 1

Typ, definice, parametry a metriky služeb

1. Hot-line

Definice Služby

Hot-line podpora obsahuje konzultace možných příčin problému, důsledků Objednatelem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na Informační Systém, dále telefonické poradenství a další služby proveditelné po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, emailu, případně jiné formě elektronické komunikace). Služba je poskytována v době dle Servisního kalendáře. Služby Hot-line podpory jsou primárně řešeny v prostorách Poskytovatele

Metriky Služby

Poskytovatel zahájí řešení požadavku objednatele bezprostředně po jeho přijetí a zodpoví ho do 8 hodin v rámci Servisního kalendáře. V případě, že zodpovězení požadavku z objektivních důvodů bude vyžadovat delší čas, sdělí objednateli předpokládaný termín zodpovězení a navrhne alternativní řešení problému.

Výčet služeb běžících v infrastruktuře RRSM:

MS Active directory

2x MS Exchange server 2010

1x MS SQL Server

1x MS TMG Server

18x MS Windows Server 2008 R2

1x IBM Tivoli Storage Manager

1x VPN (Cisco-Cisco) mezi dvěma lokalitami

1x vizualizační technologie VMWare vSphere 5

1x WSUS, Centrální antivirový systém Eset Secure Business, Windows Deployment Services

1x MS Terminal server 2008

2x Windows SharePoint Server

2. Servis serverů

Definice Služby

Servis serverů bude poskytován v Servisním kalendáři, a to tím způsobem, že na základě požadavku Objednatele se pracovník Poskytovatele v době do 8 hodin (dle Servisního kalendáře) od příjmu Požadavku buď dostaví na místo uvedené Objednatelem, nebo zahájí činnost pomocí Vzdálené správy vedoucí k řešení Požadavku / odstranění závady. Po posouzení Požadavek / závadu bez zbytečného odkladu vyřeší / odstraní, a to v době přiměřené s ohledem na charakter, rozsah a příčiny zjištěných okolností.

V případě, že pracovník Poskytovatele zjistí, že Požadavek / závadu není možno vyřešit / odstranit do dvou (2) Pracovních dní od zahájení řešení Požadavku, může Poskytovatel poskytnout Objednateli Náhradní zařízení nebo komponentu, a to do doby vyřešení Požadavku / odstranění závady na původním zařízení. V případě, že se jedná o mimozáruční servisní zásah, bude tato zápujčka fakturována, a to ve výši 5% z koncové ceny zařízení nebo komponenty měsíčně. Takováto zápujčka musí být předem odsouhlasena Objednatelem.

Metriky Služby

Poskytovatel zahájí řešení Požadavku / opravu nejpozději do osmi (8) hodin v rámci Servisního kalendáře. Poskytovatel vyřeší Požadavek / dodá Náhradní zařízení v co nejkratším termínu s ohledem na charakter, rozsah a příčiny zjištěných okolností.

Výčet zařízení

Servery:

- 2ks server HP DL360G7 – VMWare
- 15ks virtuálních serverů Windows Server 2008
- 1ks server HP DL360G5 - Windows Server 2008
- 1ks server HP ML350G5 - Windows Server 2008
- 1ks server HP ML350G5 - Windows Server 2008

Disková uložení:

- 1ks diskové pole Storage Works MSA2000 G3
- 1ks synology RS810+Disc station

Switche a Routery:

- 1ks Switch HP ProCurve Switch 2810-48G
- 2ks Switch HP ProCurve 3500yl-24G-PWR
- 1ks Switch HP ProCurve 3500yl-48G-PWR
- 2ks Router Cisco ASA5505

Ostatní:

- 1ks Pásková knihovna HP MSL2024 2 Ultr 920
- 1ks Záložní zdroj APC Smart-UPS XL 3000VA
- 1ks Záložní zdroj APC Smart-UPS 3000I
- 1ks Záložní zdroj APC Smart-UPS 1000I

3. Správa a údržba Prvků IT (prevence a profylaxe)

Definice Služby

Provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci prvků IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu prvků IT a provádění takových změn, které se pravidelně opakují nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu prvků IT. Pravidelná správa a údržba bude prováděna vždy v rozsahu a termínech po předcházející dohodě obou stran.

Služby mohou být prováděny na místě (u Objednatele) nebo vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného přístupu), je-li to technicky možné.

V případě nutnosti řešení závažných problémů sítě přímo na pracovišti Objednatele se pracovník Poskytovatele dostaví týž pracovní den, pokud byla závada nahlášena do 12:00 hodin. Pokud je závada ohlášena po 12:00 hodině, dostaví se pracovník Poskytovatele k řešení problému nejpozději následující pracovní den.

4. Prodloužená záruka (HP Post Warranty Pack):

Definice Služby

Zajištění prodloužené záruky na uvedená zařízení Objednatele v souladu se záručními podmínkami pro daný typ služby, které poskytuje výrobce.

Konec podpory uvedených zařízení je 31. 12. 2017

Počet zařízení	Číslo produktu	Název produktu	Sériové číslo produktu
1	416894-421	HP ML350R05 5130 SAS LFF EU Svr	CZJ74205S2
1	416559-421	HP DL360G5 5110 1G Entry EU Svr	CZJ74207PL
1	AH170A	HP MSL2024 2 Ultr 920 Drive Tape Library	DEC83308CV
1	AW593A	HP StorageWorks P2000 G3 SAS MSA DC LFF	2S6118D149

6	AP860A	HP P2000 600GB 6G SAS 15K 3.5in ENT HDD	
6	AW555A	HP P2000 2TB 6G SAS 7.2K 3.5in MDL HDD	
1	579237-B21	HP DL360G7 CTO, 2x E5640, 6x 8GB, 2x 146GB	CZJ1500G77
1	579237-B21	HP DL360G7 CTO, 2x E5640, 6x 8GB, 2x 146GB	CZJ1500G78