

Smlouva o operativní podpoře virtualizačního prostředí VMware, včetně VDI  
a síťové infrastruktury



## Článek I. Smluvní strany

**Dodavatel: TECOM spol. s r.o.**

IČO: 41196856

DIČ: CZ41196856

se sídlem Štěrboholská 1421/37, 102 00 Praha 10

doručovací adresa Radlická 37, 150 00 Praha 5

zapsán u Městského soudu v Praze obchodní rejstřík, oddíl C, vložka 3751

zastoupen Ing. Jaroslavem Novotným, jednatelem

**Odběratel: Městská část Praha 6**

IČO 00063703

DIČ: CZ00063703

se sídlem Čs. armády 23, Praha 6

zastoupen Mgr. Ondřejem Kolářem, starostou

v předmětu smlouvy je oprávněn jednat vedoucí oddělení informatiky ÚMČ Praha 6

uzavírají dle ustanovení § 1785 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu o operativní podpoře virtualizačního prostředí VMware, včetně VDI a síťové infrastruktury v souladu s Usnesením RMČ Praha 6 č. 1959/17 ze dne 11.01.2017.

## Článek II. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je poskytování servisní podpory VMware infrastruktury, včetně VDI, a zařízení síťové infrastruktury pro odběratele za dále specifikovaných podmínek.

## Článek III. Poskytované služby

1. Po dobu platnosti této smlouvy bude dodavatel zajišťovat pro odběratele, v jeho prostorách na adrese, tyto služby:

- Podporu pro provoz a správu prostředí vSphere v rámci virtualizační platformy VMware
- Podporu pro provoz a správu prostředí virtuální infrastruktury desktopů (VDI) na platformě VMware
- Podporu pro běh a konfiguraci páteřních síťových prvků HP s operačním systémem Comware
- Telefonický hot-line pro výše uvedené
- Konzultace a návrhy změn výše uvedených oblastí

2. Služby jsou poskytovány v době od 8:00 do 17:00 hod. v pracovních dnech.

Při výpadku klíčových bodů infrastruktury je reakce do 6hod. po vyzvání.

Po dohodě s odběratelem lze rozhodnout o jejím prodloužení. Dodavatel odstraní poruchu nejpozději do 24 hodin od své první reakce po vyzvání.

V případě potřeby nestandardního náhradního dílu se doba opravy může prodloužit o dobu potřebnou k jeho dodání. V případech, kdy se čeká na dodávku dílu lze opravu řešit zprovozněním náhradního zařízení.

3. Lhůty uvedené v přecházejícím odstavci neplatí pro opravy prováděné prostřednictvím třetích stran.
4. V případě, že o to odběratel požádá je možné dobu reakce zkrátit na 3 hodiny a dobu odstranění poruchy na 12 hodin za podmínek specifikovaných dále.
5. Poskytované služby se týkají zařízení a SW provozovaných odběratelem.
6. Ve výjimečných případech se servis poskytne i mimo dobu uvedenou v odstavci 2.

Výjimečným případem se rozumí takové případy, kdy by servisní zásah podstatným způsobem a na významnou dobu omezil provoz a fungování IT odběratele.

Odběratel má dále právo dle vlastního uvážení určit jeden servisní zásah v měsíci jako výjimečný.

#### **Článek IV. Povinnosti dodavatele**

##### **Dodavatel se zavazuje:**

1. Průběžně poskytovat služby specifikované v článku III.
2. Dodat odběrateli v případě potřeby náhrady díly. Ceny náhradních dílů budou účtovány podle aktuálních ceníků.
3. V rámci servisu provádět následující činnosti:
  1. Provádět činnosti určené ke správě prostředí vSphere virtuální infrastruktury VMware jako je konfigurace, dohled, updaty a s tím spojené akce dle pokynů odběratele
  2. Provádět činnosti určené pro zajištění provozu virtuální infrastruktury desktopů (VDI) jako je konfigurace, dohled, updaty a s tím spojené akce dle pokynů odběratele
  3. Provádět činnosti na podpůrné infrastruktuře sloužící k běhu a dohledu prostředí VMware a virtuální infrastruktury desktopů (VDI) jako je konfigurace, dohled, updaty a s tím spojené akce dle pokynů odběratele
  4. Provádět činnosti na síťové infrastruktuře prvků HP s OS Comware jako je konfigurace, dohled, updaty a s tím spojené akce dle pokynů odběratele
  5. kontrolovat a dohlížet pravidelně dohlížet nad fungováním výše uvedených systémů dle pokynů odběratele
  6. Posuzovat a hodnotit možná rizika provozu hardwaru odběratele, včas o možných rizicích informovat a účinněji předcházet výpadkům provozu navrhováním potřebných změn spravované infrastruktury. V případě souhlasu odběratele a objednání techniky potřebné k realizaci navržených změn zodpovídá dodavatel za funkční zavedení navrhovaných změn.
  7. V rámci pravidelné měsíční platby poskytnout odběrateli dle požadavků 2 hodiny servisu zdarma. Expresní hodiny se účtují zvlášť. Služba bude poskytnuta v sídle odběratele, případně dle domluvy smluvních stran.
  8. Dle domluvy a potřeb odběratele provádět školení zaměstnanců odběratele na základní používání supportovaných systémů. Úhrada školení není zahrnuta v této smlouvě.

9. Veškeré servisní zásahy zaznamenávat do servisních protokolů.
10. Veškeré úkony musí být potvrzeny standardním akceptačním protokolem.

## **Článek V. Povinnosti odběratele**

### **Odběratel se zavazuje:**

4. Dodržovat pracovní postupy a podmínky používání jednotlivých zařízení, SW a systémů tak, jak jsou specifikovány jednotlivými výrobci, případně v dalších předpisech tak, aby jeho zaviněním nebyl narušován chod těchto zařízení a nedošlo k poruše nedbalostí nebo úmyslem.
5. Neprodleně informovat dodavatele o provozních změnách a technických problémech, které vzniknou.
6. Oznámit jména zaměstnanců oprávněných k objednávání služeb, materiálu a ke komunikaci s dodavatelem. Jména příslušných zaměstnanců jsou uvedena v Příloze č. 1.
7. Objednání probíhá především emailem na adresu [servis@tecom.cz](mailto:servis@tecom.cz), nebo skrze telefonickou hot-line linku.
8. Předat příslušná hesla a oprávnění nutná k servisním zásahům.
9. Zabezpečit přístup oprávněných pracovníků dodavatele do vymezených prostor, kde se nachází předmět plnění.
10. Zajistit, aby chod spravované infrastruktury a zařízení nebyl narušován zásahy třetích stran.
11. Pro splnění lhůt opravy zajistit dostupnost instalačních medií od příslušných nainstalovaných softwarů a ovladačů od příslušných zařízení.
12. Neprovádět hardwarové nebo softwarové zásahy bez konzultace s dodavatelem.

## **Článek VI. Platby za služby**

1. Částka za služby dle článku IV je stanovena dohodou smluvních stran na 8.500,- Kč bez DPH měsíčně. Ceník jednotlivých úkonů je uveden v příloze 2.
2. Cena hodiny v případě expresního zásahu je uvedena v příloze 2. Pokud nedojde v příslušném měsíci k vyčerpání objemu práce podle čl. IV. odst. 3.7 této smlouvy, bude k úhradě případných expresních zásahů použito nevyčerpané části paušálu.
3. Konzultace, poradenství a telefonická hot-line se poskytují v rámci paušálu zdarma.
4. Při plnění této smlouvy nebudou dodavatelem účtovány náklady na dopravu.
5. Nevyčerpané hodiny, poskytované dle článku IV. odst. 3.7, se nepřevádějí do dalšího měsíce.
6. Odběratel hradí dodavateli výše sjednanou částku za každý kalendářní měsíc na základě zaslání faktury se splatností 15 dní od doručení faktury. Faktura bude vystavena na základě přiložené časové evidence odpracovaných hodin do 5. pracovního dne následujícího měsíce. Dodavatel se zavazuje účtovat svou práci podle této smlouvy ve skutečném rozsahu odpracovaných hodin pro jednotlivé servisní a obdobné úkony.
7. Sjednaná paušální částka za služby dodavatele zahrnuje úhradu nákladů dodavatele na použitý drobný pomocný materiál.

8. Náklady oprav prováděných u třetích stran budou přeúčtovány v plné výši.
9. Fakturace dodávek náhradních dílů, zboží a spotřebního materiálu probíhá samostatně.

### **Článek VII. Sankce**

1. V případě nedodržení splatnosti ze strany odběratele účtuje dodavatel za každý den penále ve výši 0,05% z dlužné částky.
2. Smluvní strany sjednávají, že dodavatel poskytuje na vykonané práce dle této smlouvy, záruku v délce dvanácti (12) měsíců, přičemž v případě dodání zboží popř. náhradních dílů, poskytuje na dané dodavatel záruku za jakost v délce dvaceti čtyř (24) měsíců. V případě oprávněné reklamace provedených prací či vad zboží popř. náhradních dílů má odběratel nárok na bezplatné odstranění vad či výměnu zboží popř. náhradních dílů.
3. Práce dodavatele na oprávněně reklamované vadě či nedodělkou nebude odběrateli účtována. Odběrateli rovněž nebude účtována práce dodavatele na odstranění vad vzniklých oprávněně reklamovanou vadou. Reklamované hodiny, práce dodavatele ani hodiny práce dodavatele na odstranění vad se tedy nezapočítávají do čerpání hodin.
4. Případné nedodržení doby reakce a doby odstranění poruchy dodavatelem uvedené v čl. III. odst. 2 a odst. 4 je bráno jako oprávněná reklamace, za kterou dodavatel poskytne bezplatně 1 hodinu servisu zdarma za každou započatou hodinu prodloužení reakce nebo prodloužení s odstraněním závady.
5. V případě opakovaného neuhrazení zaslané faktury za provedené práce nebo dodané zboží, může dodavatel pozastavit dodávky služeb a zboží do úplného uhrazení dlužných částek. Toto pozastavení se nepovažuje za porušení podmínek této smlouvy.

### **Článek VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností ode dne podpisu oběma smluvními stranami.
2. Každá ze smluvních stran je oprávněna ukončit platnost smlouvy písemnou výpovědí z jakéhokoli důvodu nebo bez uvedení důvodu.
3. V případě výpovědi skončí platnost smlouvy uplynutím výpovědní doby v trvání tří měsíců. Výpovědní doba začne běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď musí být doručena doporučeným dopisem.
4. Odběratel je oprávněn okamžitě ukončit platnost této smlouvy písemným odstoupením v případě zvláště závažného porušení povinností dodavatele. Za zvláště závažné porušení povinností dodavatele se považuje zejména opakované prodloužení (opakované myšleno jako prodloužení ve dvou (2) a více případech) s reakcí dodavatele nebo s odstraněním poruchy delším než je uvedeno v článku III.
5. Změnit či doplnit některé články smlouvy lze pouze písemnými, vzestupně číslovanými dodatky na základě dohody obou zúčastněných stran.
6. Tato smlouva se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky.

7. Pro účely doručování písemností mezi stranami se namísto § 573 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, uplatní následující pravidla: Doručováno bude na adresu stran uvedenou v záhlaví této smlouvy, příp. na jinou písemně sdělenou adresu. V případě doručování prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se písemnost považuje za doručenu i v případě, že si adresát písemnost ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byla připravena k vyzvednutí, nevyzvedne. Doručující orgán po marném uplynutí této lhůty vhodí písemnost do schránky. Písemnost se v takovém případě považuje za doručenu desátým dnem úložní doby.
8. Dodavatel bere na vědomí, že odběratel je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace podle ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, souhlasí s jejich poskytnutím a souhlasí se zařazením textu této smlouvy do elektronické, veřejně přístupné databáze smluv, vedené odběratelem. Dodavatel též prohlašuje, že nic z obsahu této smlouvy nepovažuje za důvěrné ani za obchodní tajemství.
9. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá povinnosti jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv (výjimky z povinnosti uveřejnění jsou uvedeny v ustanovení § 3 zákona o registru smluv). Smluvní strany dále berou na vědomí, že od 01.07.2017 tato smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv. S účinností od 01.07.2017 dále platí, že nebude-li smlouva uveřejněna ani do tří měsíců od jejího uzavření, bude od počátku zrušena. MČ Praha 6 zašle tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího uzavření.
10. Obě smluvní strany se zavazují k mlčenlivosti o všech informacích získaných vykonáváním předmětu činnosti.
11. Obě strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, a že nebyla uzavřena v tísní, ani za jednostranně nevýhodných podmínek.
12. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

.....  
Ing. Jaroslav Novotný  
Jednatel  
TECOM spol. s.r.o.

.....  
Mgr. Ondřej Kolář  
starosta  
Městská část Praha 6

#### DOLOŽKA

Potvrzujeme ve smyslu § 43 zákona č. 131/2000 Sb.,  
že byly splněny podmínky pro platnost  
tohoto právního jednání.  
Pověření členové  
Zastupitelstva městské části Praha 6

.....  
V Praze dne .....



## **Příloha č. 1**

---

Osoby oprávněné objednávat za odběratele zboží a služby:

Bc. Vít Eliáš, vedoucí oddělení informatiky, e-mail [velias@praha6.cz](mailto:velias@praha6.cz), tel. 220 189 950

Osoby zodpovědné za společnost TECOM spol. s.r.o.

.....  
Ing. Jaroslav Novotný  
Jednatel  
TECOM spol. s.r.o.

.....  
Mgr. Ondřej Kolář  
starosta  
Městská část Praha 6

## **Příloha č. 2**

---

Ceník práce	
Standardní práce vykonávané do 48 hodin	800,- Kč bez DPH /hod
Expresní práce do 3 hodin	2200,- Kč bez DPH/hod
Příplatek za práce mimo pracovní dobu	50% z výše uvedené ceny

.....  
Ing. Jaroslav Novotný  
Jednatel  
TECOM spol. s.r.o.

.....  
Mgr. Ondřej Kolář  
starosta  
Městská část Praha 6