

Smlouva o poskytování servisních služeb č. 20180002

č. smlouvy Objednatele: OlŘS/Bo/110/18

Smluvní strany:

1. Palivový kombinát Ústí, s. p.
Sídlem: Hrbovická 2, 403 39 Chlumeč
Jednající: Ing. Petr Lenc, ředitel státního podniku
IČ: 00007536
DIČ: CZ00007536
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Most
Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxx
Registrace: u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl AXVIII, vložka 433

dále jen "Objednatel"

a

2. STORAGE ONE, a.s.
Sídlem: Pod Habrovou 338/7 150 00 Praha 5 - Hlubočepy
Jednající: Milan Hlišák, předseda představenstva a výkonný ředitel
IČ: 02301245
DIČ: CZ02301245
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s., č. ú. xxxxxxxxxxxxxxxx
Spisová značka: B 19458 vedená u Městského soudu v Praze

dále jen "Poskytovatel"

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen Smlouva):

1. Předmět smlouvy

1.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servisní služby vlastním jménem a na vlastní odpovědnost, přičemž bližší specifikace těchto služeb a podmínek jejich poskytování je uvedeno v příloze č. 1, 2 a 3 této smlouvy. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování servisních služeb podle této smlouvy odměnu.

1.2. Servisní služby je Poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této smlouvy ze strany Objednatele.

1.3. Místem plnění této smlouvy jsou Serverové místnosti společnosti PKÚ na adrese Palivový kombinát Ústí, státní podnik, Hrbovická 2, 403 39 Chlumeč. V případě, že k poskytnutí příslušné služby není nezbytná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele v místě plnění a pokud to charakter prováděných prací dovolí, mohou být služby poskytnuty formou vzdáleného připojení.

2. Odměna a její splatnost

2.1. Objednatel je povinen platit Poskytovateli za poskytování služeb v rozsahu služeb uvedeném v příloze č. 3 této Smlouvy odměnu, specifikovanou v téže příloze této Smlouvy.

2.2. Smluvní cena bude vždy hrazena za měsíc a to zpětně. Cena je stanovena dohodou a je specifikována v příloze č. 3 této smlouvy.

2.3. Odměna za služby je uvedena bez DPH. K ceně bude připočteno DPH v zákonné výši dle data fakturace.

3. Platnost, účinnost a ukončení Smlouvy

3.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

3.2. Tuto Smlouvu lze vypovědět i bez udání důvodu písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

3.3. Smluvní strany ujednávají, že Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy v případě, že bude u protistrany či v dodavatelském řetězci odhaleno závažné jednání proti lidským právům či všeobecně uznávaným etickým a morálním standardům.

3.4. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, nejdříve dnem 1. 5. 2018.

3.5. V případě ukončení účinnosti této Smlouvy smluvní strany vzájemně uznají řádně poskytnutá plnění a platby.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této Smlouvy. Podrobnější podmínky pro poskytování servisních služeb, včetně lhůt pro reakci Poskytovatele, jsou stanoveny v příloze č. 3 (popis služby Gold) této Smlouvy.

4.2. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět poskytování služeb upravován neautorizovaným zásahem.

4.3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět poskytování služeb provozován v rozporu s dodanou provozní či jinou související dokumentací.

4.4. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, nebo materiálů za strany Objednatele.

4.5. Poskytovatel není zodpovědný za správnost a úplnost datových záloh Objednatele a za jejich obnovení.

4.6. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech Objednatele.

4.7. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele).

5. Práva a povinnosti Objednatele

5.1. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.

5.2. Objednatel je povinen zajistit na žádost Poskytovatele na své vlastní náklady a bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti součinnost při řešení problémů a závad.

5.3. Jestliže je pro řádné poskytnutí servisních služeb podle této smlouvy zapotřebí součinnosti třetí osoby a/nebo se poskytnutí servisních služeb týká také softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby, je Objednatel povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném Poskytovatelem.

5.4. Objednatel je povinen určit kontaktní osoby pro komunikaci s Poskytovatelem, které budou po dobu účinnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem pro řádné plnění předmětu dle této Smlouvy.

5.5. Kontaktní osoby jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy. Objednatel může tyto určené kontaktní osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele.

5.6. V případě, že závada bude způsobena neodbornou manipulací s předmětem nebo dalším přidáváním či ubíráním součástí předmětu nebo programového vybavení neoprávněným pracovníkem Objednatele, bude na garantovaný servisní zásah pohlíženo jako na placený servisní zákrok Objednatele.

5.7. Objednatel je povinen sjednat a zajistit Poskytovateli na jeho vyžádání přístup do místa plnění tak, aby nebylo zamezeno řádnému plnění předmětu smlouvy.

6. Odpovědnost za škodu

6.1. Poskytovatel není zodpovědný za škodu, která vznikla zaviněním, nečinností, nebo nesoučinností Objednatele.

7. Důvěrnost informací

7.1. Smluvní strany se zavázaly, že nezpřístupní ani nepoužijí žádnou informaci obsaženou v této Smlouvě nebo získanou od druhé smluvní strany v souvislosti s projednáváním nebo plněním této Smlouvy (dále jen „Důvěrná informace“), s výjimkou případů, kdy druhá smluvní strana udělila předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace, kdy právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit Důvěrnou informaci nebo kdy takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy nebo činností předpokládaných touto Smlouvou. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

7.2. Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

7.3. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

8. Vyšší moc

8.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

8.2. Za vyšší moc je ve smyslu této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné víchřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávková akce nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.

8.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této Smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze

smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

9.2. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.

9.3. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a subjektem, který je povinen uveřejňovat smlouvy prostřednictvím registru smluv na základě zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel zašle tuto Smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv na základě zákona o registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření této Smlouvy.

9.4. Poskytovatel se zavazuje nakládat s osobními údaji fyzických osob, které mu budou sděleny Objednatel v souvislosti s předmětem plnění dle této Smlouvy, v souladu s obecně závaznými právními předpisy a dále s účinností ode dne 25. května 2018 v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

9.5. Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivou osobou a ani nespolehlivým plátcem daně dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že se Poskytovatel stane nespolehlivou osobou nebo nespolehlivým plátcem ve smyslu tohoto zákona v průběhu realizace Smlouvy, bude faktura za již poskytnuté služby hrazena Objednatel tak, že:

- část faktury vystavené Poskytovatelem odpovídající výši DPH bude uhrazena Objednatel přímo na účet správce daně postupem dle § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a
- základ daně bude uhrazen na účet Poskytovatele.

9.6. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví Smlouvy je účtem Poskytovatele zveřejněný správcem daně způsobem umožňující dálkový přístup dle ustanovení § 96 odst. 2 zákona č. 235/2004, Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že uvedený účet nebude účtem Poskytovatele zveřejněný správcem daně způsobem umožňující dálkový přístup, bude faktura za již poskytnuté služby hrazena Objednatel tak, že:

- část faktury vystavené Poskytovatelem odpovídající výši DPH bude uhrazena Objednatel přímo na účet správce daně postupem dle § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a
- základ daně bude uhrazen na účet Poskytovatele.

9.7. Neoddělitelnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

příloha č. 1 Seznam zařízení a předmětů smlouvy

příloha č. 2 Oprávněné osoby za objednatel

příloha č. 3 Rozsah služeb, ceny a platby, definice druhů poruch a popis služby GOLD

9.8. V případě, že se kterékoli ustanovení této Smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této Smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy.

9.9. Smluvní strany výslovně prohlašují, že tato Smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, byla jimi uzavřena svobodně, vážně a nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují níže svými podpisy.

9.10. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel může uvádět práce vzniklé na základě této Smlouvy jako svoji referenci a to ve formě předem schválené Objednatelem.

9.11. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.

V Chlumci dne 19. 4. 2018

V Praze dne 23. 4. 2018

.....
Ing. Petr Lenc
ředitel státního podniku
Palivový kombinát Ústí, s. p.

.....
Milan Hliňák
předseda představenstva
STORAGE ONE, a.s.

Příloha č. 1

Seznam zařízení a předmětů smlouvy:

Název zařízení/předmětu servisu	Typ zařízení	Sériové číslo zařízení	Záruční lhůta Zařízení	Konec záruční lhůty	Typ servisu
NetApp E-2812	Diskové pole	721715500034	5 let	30.4.2022	4hrPD
Pásková knihovna TS3200 2 x LTO-7	Knihovna	78Y2066	5 let	9.4.2022	5 x 9
Backup server Lenovo Systém x3650 M5	server	S40AYZ5	5 let	9.4.2022	5 x 9
Licence Veritas Netbackup	SW	Customer Number: 7001193464 Item Instance Number 3572865	5 let	19.3.2022	5 x 9

Příloha č. 2

Oprávněné osoby za Objednatele

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	

Způsob hlášení incidentů

1. Založením servisního požadavku: na servisním portále xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
2. E-mailem: e-mailová adresa xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
3. Telefonicky: na tel číslo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

V případě hlášení incidentů mimo pracovní hodiny, tj. během víkendů, státních svátků a v době od 17:00 do 8:00 v běžné pracovní dny, lze hlásit incidenty pouze telefonicky na výše uvedené telefonní číslo.

V případě telefonického hlášení incidentu je od Objednatele požadováno dodatečné zaslání emailu se servisním požadavkem, případně založení servisního požadavku v helpdesku Poskytovatele.

Příloha č. 3.

Rozsah služeb, ceny a platby, definice druhů poruch a popis služby GOLD

Poskytovaná služba (dle Přílohy č. 3)	Cena služby Kč bez DPH na fakturační období	Fakturační období služby
GOLD 7x24	35 100,-	měsíc

1. Cena celkem za služby prováděné dle této smlouvy je celkem 421 200,- Kč bez DPH.
2. Smluvní cena bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydanému vždy k prvnímu dni kalendářního dne příslušného kalendářního měsíce.
3. První daňový doklad bude vystaven k 1. 6. 2018.
4. Ceník doplňkových služeb:
5. Doplňkový servis – zejména hodiny a výjezdy nad rámec Technické podpory definované touto smlouvou jsou účtovány sazbou podle skutečného čerpání:

Popis	Cena bez DPH
Sazba za 1 hodinu odborné práce technika/konzultace	1.500,- Kč
Sazba za 1 hodinu školení	1.500,- Kč

Pozn.: Do sazby práce servisního technika nebo konzultanta při výjezdu na místo servisu se nepočítá čas strávený na cestě.

Cena za Doplňkový servis bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydanému vždy k poslednímu dni příslušného měsíce vždy po vzájemném odsouhlasení vyúčtování za příslušné období.

Rozsah služeb

Technická podpora společnosti Storage One, a. s. zahrnuje:

1. Přijímání hlášení servisních požadavků a incidentů Objednatele týkajících se předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy servisním dispečinkem Poskytovatele a to i v případě, že se jedná o zařízení, které má zakoupen platný servis či rozšířenou záruku od výrobce zařízení nebo dodavatele třetí strany. Způsob hlášení servisních požadavků na servisní dispečink společnosti Storage One je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Řešení servisních požadavků Objednatele v režimu 7x24 „Gold Support“.

Služba typu „Gold“ opravňuje Objednatele hlásit poruchy kterýkoliv den a hodinu v týdnu a to i ve dnech pracovního volna, tj. soboty, neděle a státní svátky. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek Objednatele.

3. Sledování logů a provozu

- Kontrola provedení definovaných záloh – průběžně automaticky
- Kontrola nastavení systémových parametrů - 1x kvartálně
- Rekonfigurace systémových parametrů dle potřeby provozu
- Ověření funkcí programového vybavení - 1x měsíčně
- Kontrola provozních a chybových protokolů – průběžně automaticky
- Kontrola funkčnosti alertů - 1x měsíčně
- Kontrola velikosti logů – 1x měsíčně
- Kontrola zajištění bezpečnosti systému – dle doporučení výrobce, či dle potřeby provozu
- Kontrola využívání datových a čistících pásek – 1x týdně
- Kontrola dostupnosti a instalace aktualizací na Master server – 1x za 6 měsíců, či dle potřeby provozu
- Kontrola rychlosti zálohování jednotlivých jobů – 1x měsíčně
- Kontrola performance v závislosti na velikosti katalogu a indexů 1x měsíčně

4. Konzultace a změnové požadavky

- Upgrade na novou verzi bez změny architektury zálohovací infrastruktury a procesů
- Součinnost při aktualizaci klientů zálohovacího systému
- Úpravy definice alertů dle potřeby provozu
- Úpravy konfigurace a definice politik dle potřeby provozu
- Doporučení dalšího rozvoje a konzultace – dle potřeby provozu
- Technická pomoc a konzultace při přípravě na bezpečnostní/IT audit
- Ostatní změnové požadavky

Výše uvedené činnosti lze čerpat maximálně v rozsahu 12 hodin za měsíc, v případě potřeby čerpání dalších hodin nad rámec pauzálu budou tyto účtovány dle ceníku doplňkových služeb uvedeného v příloze č. 3 této smlouvy.

V případě nevyčerpání konzultačních hodin lze tyto hodiny převést do dalšího období, maximálně však za poslední 3 měsíce.

5. Telefonická podpora a konzultace v režimu 7x24

- Reakce na chybová hlášení – průběžně automaticky
- V případě potřeby podpora na místě
- Spolupráce se supportem Veritas na odstranění závady
- Spolupráce s administrátorem aplikace při obnově dat

6. Profylaxe 2x ročně

- Profylaktická kontrola
- Kontrola zajištění bezpečnosti systému – dle doporučení výrobce, či dle potřeby provozu
- Kontrola dostupnosti a instalace aktualizací na Master server – 1x za 6 měsíců, či dle potřeby provozu
- Provádění testovacích obnov

7. Reportování

- Měsíční výkaz provedených prací

- Měsíční report o průběhu záloh, objemu jobů a performance
- Automatické generování a zaslání reportu o neprovedených zálohách – denně
- Aktualizace dokumentace při změnách

8. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA HW zálohovacího prostředí:

- Nastavení systémových parametrů zálohovací knihovny i zálohovacího serveru dle potřeby provozu
- Kontrola provozních a chybových protokolů – průběžně automaticky
- Instalace patchů OS
- Aktualizace firmware knihovny i mechanik
- Aktualizace ovladačů OS pro SAN prvky serveru a zálohovací knihovny
- Kontrola konzistence dat mechanik i pásek – průběžně automaticky
- Pravidelné profylaktické prohlídky 2x ročně

Definice druhů poruch

1. Kritická porucha

Kritickou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí stav celkové nefunkčnosti nebo nemožnosti využívání klíčových funkcionalit zařízení nebo systému. Uživatelé systému nemohou v takovém případě využívat služeb, které má systém poskytovat.

2. Vážná porucha

Vážnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení či systému, kdy je některá komponenta nebo součást systému mimo provoz či neplní svoji funkci, ale systém jako celek je stále schopen alespoň omezeně poskytovat své služby či plnit svou funkcionalitu. Uživatelé mohou v takovém případě stále využívat služeb systému. Příkladem vážné poruchy bývá zpravidla výpadek některé redundantní komponenty zařízení (např. disk, řadič, zdroj, apod.) nebo celého zařízení, které tvoří součást clustrového řešení.

3. Běžná porucha

Běžnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení nebo systému, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

Popis služby GOLD

Oprávněnost hlášení poruchy zákazníkem

Služba typu „Gold“ opravňuje Objednatele hlásit poruchy kterýkoliv den a hodinu v týdnu a to i ve dnech pracovního volna, tj. soboty, neděle a státní svátky. Jedná se o tzv. režim 7x24. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek Objednatele.

Reakční doby v návaznosti na druh poruchy

Reakční dobou se ve smyslu této smlouvy rozumí čas, do kterého nejpozději je Poskytovatel povinen začít pracovat na odstranění poruchy.

Kritická porucha: reakční doba do 4 hodin od nahlášení poruchy.

Vážná porucha: reakční doba do 8 hodin od nahlášení poruchy.

Běžná porucha: reakční doba do 17:00 hod. následující pracovní den od nahlášení poruchy.