

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SYSTÉMOVÉ PODPORY

č. sml. objednatele

*21 15 05 0006*

č. sml. poskytovatele

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění mezi:

**1) GC System, a.s.**

se sídlem: Špitálka 41, 602 00 Brno

zastoupená: panem Liborem Dvořáčkem, ředitelem společnosti a předsedou představenstva

IČ: 64509826

DIČ: CZ64509826

(dále též jen „poskyvatel“)

a

**2) Statutární město Brno, Městská policie Brno**

se sídlem: Štefánikova 43, 602 00 Brno

zastoupená: JUDr. Bohumilem Šimkem, ředitelem

IČ: 44992785

(dále též jen „objednatel“)

se dohodli takto:

### I.

#### Předmět smlouvy.

Předmětem smlouvy je poskytování systémové podpory pro prostředí IBM Blade Center, IBM Blade serverů a serverů na platformě x86, IBM systémů pro ukládání dat – SAN a disková pole IBM, IBM Tivoli Storage Manager, virtualizační systémy VMware, jakož i související produkty instalované v prostředí operačního systému. Dále pak jejich průběžná údržba, řešení havarijních stavů a hot-line. Poskyvatel se smlouvou zavazuje provádět komplexní technickou a systémovou podporu pro tyto produkty.

Předmětem smlouvy o systémové podpoře není HW servis, to jest výměna náhradních dílů zařízení.

Poskyvatel se smlouvou zavazuje provádět komplexní technickou a systémovou podporu pro tyto produkty pro společnost:

#### Městská policie Brno

Místem výkonu předmětu smlouvy jsou pracoviště objednatele.

#### 1. Rozsah poskytovaných služeb:

Poskyvatel bude poskytovat podporu pro následující technologie a produkty:

- IBM Blade Centre, IBM Blade servery a servery na platformě x86 – lokality Štefánikova, Křenová,
- Disková pole IBM – lokality Štefánikova, Křenová,
- SAN prostředí a konfigurace FC Switchů – lokality Štefánikova, Křenová,
- Řešení zálohování TSM v lokalitě v centrálním datovém středisku Štefánikova (Zálohovací SW IBM Tivoli Storage Manager + TDP klienti pro DB a mail, Knihovna IBM LTO),

- VMware a Microsoft prostředí v lokalitách Křenová a Štefánikova.

Náplní této činnosti bude zejména:

- instalace, nastavení a správa systémů
- optimalizace systémů
- řešení problémů
- aplikace fixů a patchů
- modifikace systémových parametrů
- kontrola systémových logů a odstranění potencionálních problémů
- modifikace uživatelského prostředí
- správa uložených dat
- odstranění dočasných souborů
- sledování a vyhodnocování zatížení systémových zdrojů (cpu, ram, disk, controllery)
- ladění výkonu Windows a VMware vSphere prostředí
- poskytování komplexní podpory TSM prostředí
- administrace TSM serveru na platformě Windows
- správa TSM klientů
- podpora komplementárních produktů TDP
- sledování a ladění výkonu TSM prostředí
- operativní zálohování a obnova dat
- monitoring kritických komponent TSM serveru
- reporting zálohování
- 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.

## **2. Specifikace poskytovaných služeb.**

### **2.1 Profylaxe.**

Preventivní údržba a kontrola systému zálohování. 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:

- instalace, nastavení a správa systémů
- optimalizace systémů
- řešení problémů
- aplikace fixů a patchů
- modifikace systémových parametrů
- kontrola systémových logů a odstranění potencionálních problémů
- modifikace uživatelského prostředí
- správa uložených dat
- odstranění dočasných souborů
- sledování a vyhodnocování zatížení systémových zdrojů (cpu, ram, disk, controllery)
- ladění výkonu Windows a VMware vSphere prostředí
- poskytování komplexní podpory TSM prostředí
- administrace TSM serveru na platformě Windows
- správa TSM klientů
- podpora komplementárních produktů TDP
- sledování a ladění výkonu TSM prostředí
- operativní zálohování a obnova dat
- monitoring kritických komponent TSM serveru
- reporting zálohování
- 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.

## **2.2 Hot – line.**

Odpovědi na krátké specifické telefonické dotazy.

## **3. Časové podmínky pro poskytování služeb.**

### **3.1 Profylaxe.**

Služby profylaxe budou poskytovány poskytovatelem prostřednictvím pravidelných návštěv pracovníka poskytovatele u objednatele, nebo pomocí vzdáleného přístupu. Časový plán návštěv bude stanoven a příp. upravován po dohodě s osobou oprávněnou jednat za objednatele.

Jednotlivé činnosti poskytovatele v rámci profylaktických prací budou realizovány přímým zásahem zaměstnanců poskytovatele u objednatele, telefonickými a místními konzultacemi, případně vzdáleným přístupem k systémům.

Rozsah profylaktických prací je stanoven na 12 hodin měsíčně, tj. 144 hodin za kalendářní rok. Časově stanovený objem profylaktických prací je objednatel oprávněn v rámci jednoho kalendářního roku libovolně přesouvat či kumulovat. Služby budou poskytovány standardně v pracovní době 8:00 – 20:00. Služby budou po dohodě smluvních stran poskytnuty i mimo tento rámeček.

### **3.2 Hot – line**

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

#### **4. 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.

##### **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.

#### **5. 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 protinávry 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.

## II.

### Ustanovení o ceně

#### 1) Cena za předmět smlouvy se sjednává na základě výsledku výběrového řízení dohodou následovně:

Cena za činnosti poskytované dle této smlouvy ve formě měsíčního paušálu ve výši 19.000,- Kč bez DPH, tj. vč. 21% DPH 22.990,- Kč

V případě, že celkový objem hodin za jeden kalendářní rok přesáhne objem uvedený v čl. 3.1. této smlouvy, dohodly se smluvní strany, že za každou další vykázanou hodinu činností profylaxe bude účtována hodinová sazba ve výši 1.650,- Kč vč. DPH.

#### 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.

Veškeré účetní doklady budou obsahovat náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty a zákona o účetnictví, a číslo smlouvy objednatele.

V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů.

## III.

### Ustanovení o čase trvání smlouvy.

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, smlouva začíná platit od 01. 05. 2015.
- 2) Smlouvu je možno vypovědět oběma smluvními stranami bez udání důvodu.
- 3) Výpovědní lhůta je 2 měsíce a počíná běžet 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď této smlouvy doručena druhé straně.

## IV.

### Místo plnění.

Místem plnění smlouvy je sídlo objednatele a lokalita Křenová 4.

## V.

### Práva a povinnosti poskytovatele.

Poskytovatel má právo:

- 1) Přístupu k veškerým informacím objednatele nutným pro plnění této smlouvy.
- 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.

## **VI.**

### **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.

## **VII.**

### **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 vyplývajícimu 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.

## VIII.

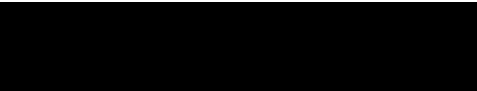
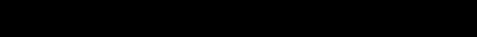
### Smluvní sankce.

Objednatel má právo na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení s plněním jakékoliv povinnosti dodavatele dle této smlouvy, a to zejména za prodlení při pozdním ukončení dodávky (každého jednotlivého plnění), a rovněž na náhradu veškerých nákladů vzniklých objednateli tím, že objednatel byl nucen řešit stav vzniklý prodlením (tj. náhradu škody).

Smluvní strany se výslovně dohodly, že v případě prodlení objednatele s úhradou faktury nebo její části řádně a včas je objednatel povinen zaplatit ve prospěch poskytovatele smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení.

## IX.

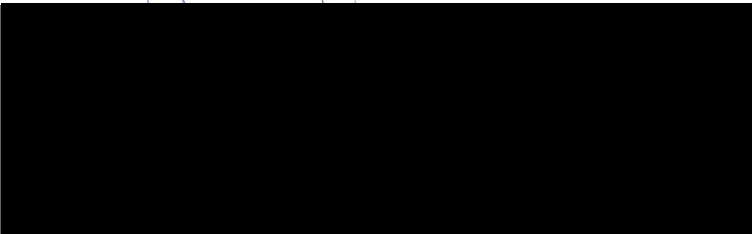
### Závěrečná ujednání.

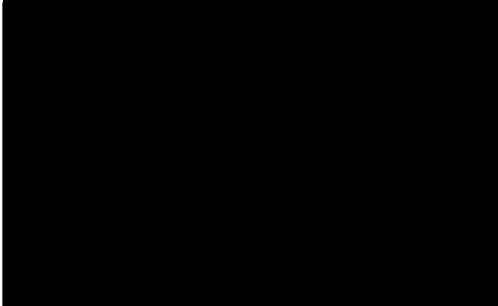
- Právní otázky vyplývající z této smlouvy a touto smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Rovněž práva a povinnosti touto smlouvou upravené jsou interpretovány v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 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.
- 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.
- Smluvní strany stanovily pro styk plynoucí z této smlouvy tyto odpovědné zástupce:
  - a) za poskytovatele: 
  - b) za objednatele: 

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

- Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s obsahem této smlouvy. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky schválenými oběma stranami.
- Smlouva je sepsána ve čtyřech (4) originálních vyhotoveních, z nichž každá ze stran obdrží po dvou (2) vyhotoveních.
- Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran. 23 04 2015

V Brně dne 20. 4. 2015

  
Libor Dvořáček  
Předseda představenstva

  
JUDr. Bohumil Šimek  
Ředitel