

Smlouva o poskytování servisních služeb

č. SVSML-13-0021

1. Smluvní strany:

Město Beroun
zastoupené: Ing. Šárkou Endrlovou, starostkou
sídlo: Husovo náměstí 68, Beroun, 266 43
telefon: +420 311 654 111
IČ: +420 311 654 113
00233129

dále jen "**Objednatel**"

a

Proact Czech Republic, s.r.o.
zastoupená: Ing. Vítém Létavkou, jednatelem
sídlo: Brtnická 1486/2, 101 38 Praha - Michle
telefon: +420 272 072 600
fax: +420 272 072 601
IČO: 24799629
DIČ: CZ24799629
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s. č.ú.: 43738 005 / 2700
Československá obchodní banka, a.s. č.ú.: 216 216 652 / 0300
Obchodní rejstřík: Spisová značka: C 175329 vedená u rejstříkového soudu v Praze

dále jen "**Poskytovatel**"

sjednaly níže uvedeného dne, měsíce a roku Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen Smlouva):

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby na vyjmenovaná zařízení v rámci projektu Město Beroun-Rozvoj eGovernmentu obce s rozšířenou působností a v obcích správního obvodu ORP (technologické centrum), jejichž rozsah, cena a podmínky jsou specifikovány v přílohách této smlouvy.
- 2.2. Rozšiřování a změny smlouvy budou řešeny písemnými dodatky této smlouvy, a to aktualizací nebo změnou příloh této smlouvy.

3. Sjedená cena a způsob platby

- 3.1. Cena za jednotlivé služby prováděné dle této smlouvy je stanovena dohodou a uvedena v Příloze č. 3 této smlouvy.
- 3.2. Objednatel uhradí ceny služeb na základě faktur vystavených poskytovatelem na příslušné fakturační období dle podmínek pro jednotlivé ceny služeb stanovených v této smlouvě.
- 3.3. Ceny služeb jsou uvedeny bez DPH, není-li uvedeno jinak. DPH bude účtována v takové výši a takovým způsobem, jak budou v příslušném období určovat právní předpisy.
- 3.4. U zařízení, u nichž skončila záruční lhůta, se Objednatel zavazuje hradit náhradní díly nad rámec této smlouvy.
- 3.5. Daňový doklad bude vydán s dobou splatnosti 14 dnů.

4. Místo plnění

- 4.1. Místem plnění smlouvy je objekt: sídlo Městského úřadu Beroun, adresa Husovo náměstí 68, Beroun, 266 43.
- 4.2. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků poskytovatele, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.
- 4.3. Lhůty pro započítání poskytování služeb (reakční časy) jsou pro jednotlivé služby uvedeny v příloze č. 4. této smlouvy.

5. Platnost, účinnost a ukončení smlouvy

- 5.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 48 měsíců, do 31.7.2017.
- 5.2. Tato smlouva nabývá účinnosti dne 1.8.2013.

- 5.3. Smlouvu lze vypovědět i bez udání důvodu písemnou výpovědí s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.
- 5.4. V případě ukončení platnosti a účinnosti této smlouvy se uznávají řádně poskytnutá plnění a platby.

6. Práva, povinnosti a odpovědnost Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět poskytování služeb upravován neautorizovaným zásahem.
- 6.2. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět poskytování služeb provozován v rozporu s dodanou provozní či jinou související dokumentací.
- 6.3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, nebo materiálů za strany objednatele. Pokud nebude hlášení události obsahovat potřebné informace k servisnímu zásahu, je poskytovatel povinen neprodleně o informace objednatele požádat. Pokud bude objednatel schopen objektivně informace zjistit, neprodleně je předá poskytovateli.
- 6.4. Poskytovatel není zodpovědný za správnost a úplnost datových záloh objednatele.
- 6.5. Poskytovatel obnoví data resp. funkčnost technologického centra z dostupných záloh objednatele.
- 6.6. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech objednatele.
- 6.7. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele). V takovém případě poskytovatel odpovídá za služby poskytnuté subdodavatelem jako by je poskytl sám.
- 6.8. Poskytovatel zodpovídá za dodržení dohodnutých reakčních časů a časů na odstranění poruch-závad dle přílohy č. 4 a 5.
- 6.9. Pro případ, že poskytovatel nedodrží dohodnuté lhůty pro poskytování služeb (reakční časy, odstranění závad-poruch), objednatel má právo požadovat smluvní pokutu za každý jednotlivý případ. Výše pokuty je závislá od druhu poruchy a délky překročení domluveného času na její odstranění a je dohodnuta takto:

Kritická porucha – za překročení časového limitu o 1 den	1000,- Kč
Vážná porucha – za překročení časového limitu o 1 den	700,- Kč
Běžná porucha – za překročení časového limitu o 1 den	500,- Kč

Pokud bude časový limit překročen o delší časový úsek než 1 den, pro výpočet smluvní pokuty se použijí násobky z celkové doby překročeného limitu.

Požadavek na úhradu smluvní pokuty uplatní objednatel u poskytovatele písemně s uvedením důvodu a celkové výše. Splatnost smluvní pokuty je 14 dnů ode dne doručení jejího písemného uplatnění poskytovateli.

7. Práva, povinnosti a odpovědnost Objednatele

- 7.1. Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou součinnost požadovanou ke splnění této smlouvy.
- 7.2. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi poskytovatelem a objednatелеm k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění předmětu této smlouvy.
- 7.3. Oprávněné osoby a jejich počet je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění poskytovatele.
- 7.4. Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost předaných informací.
- 7.5. V případě, že závada bude způsobena neodbornou manipulací se zařízením, které je předmětem plnění dle této smlouvy nebo dalším přidáváním či ubíráním jeho součástí nebo programového vybavení neoprávněným pracovníkem objednatel, bude na garantovaný servisní zásah pohlíženo jako na placený servisní zákrok objednatel.
- 7.6. Objednatel je povinen sjednat a zajistit poskytovateli na jeho vyžádání přístup do místa plnění tak, aby nebylo zamezeno řádnému plnění předmětu smlouvy.

8. Ochrana informací

- 8.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 8.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Právní vztahy založené touto smlouvou se řídí Obchodním zákoníkem. Pro všechny případy neupravené touto smlouvou se užívají příslušná ustanovení obchodního zákoníku.
- 9.2. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemným dodatkem podepsaným jejich oprávněnými zástupci.
- 9.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 9.4. V případě, že se některé ustanovení smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti.
- 9.5. Smlouva nabývá platnosti ode dne jejího podpisu smluvními stranami.
- 9.6. Tato smlouva je uzavírána na základě usnesení Rady města Beroun č. 320./2013 ze dne 24.7.2013. Město Beroun prohlašuje ve smyslu ustanovení § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, že byly splněny všechny podmínky podmiňující platnost této smlouvy.
- 9.7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno (1) vyhotovení.
- 9.8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
Příloha č.1 - Seznam zařízení, která jsou předmětem plnění dle této smlouvy
Příloha č.2 - Oprávněné osoby a způsob hlášení incidentů
Příloha č.3 - Rozsah služeb, ceny a platby
Příloha č.4 - Popis služeb
Příloha č.5 - Definice druhů poruch a reakční časy

Na důkaz souhlasu se všemi body smlouvy připojují své podpisy:

V Praze dne 30.7.2013

V Berouně dne 25-07-2013

Za poskytovatele

Za objednatele

PROACT

Proact Czech Republic, s.r.o.
Brtnická 1486/2 101 38 Praha 10
IČ: 24799629 DIČ: CZ24799629



Příloha č. 1

Seznam zařízení, která jsou předmětem plnění dle této smlouvy:

Název zařízení/předmětu servisu	Typ zařízení	Sériové číslo zařízení
IBM DS5020 Midrange Disk (Dual Controllers)	Diskové pole	78K1GGG
IBM System Storage DS3512 Express Dual Controller Storage System	Diskové pole	13M15CV
IBM x3690 X5, Xeon 6C E7-2803 105W 1.73GHz/18MB L3, 2x4GB, O/Bay HS 2.5in SAS, 675W p/s, Rack	Server	06E6406
IBM x3690 X5, Xeon 6C E7-2803 105W 1.73GHz/18MB L3, 2x4GB, O/Bay HS 2.5in SAS, 675W p/s, Rack	Server	06E6408
IBM x3650 M3, Xeon 4C E5606 80W 2.13GHz/1066MHz	Server	KD1W474
TS3100 Tape Library Model L2U Driveless	Pásková knihovna	78X2850
Express IBM System Storage SAN24B-4	SAN Switch	10217HA
Express IBM System Storage SAN24B-4	SAN Switch	10217ZU
D – Link DGS-3100- 48managed gigabit Ethernet switch	Switch	F3E43BB000425
D – Link DGS-3100- 48managed gigabit Ethernet switch	Switch	F3E43BB000426
GP 22 PERKINS	Elektrocentrála + rozvaděč automatického záskoku RDA- ATS	v. č. 152 257

Vmware	Virtuální prostředí	
Symantec	Zálohování	

Příloha č. 2

Oprávněné osoby za objednatele

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
Zdenek Švec	+420 311 654 140	be1@muberoun.cz	HW a SW
HelpDesk Username:	zsvec	HelpDesk password:	****

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
Zdeněk Štěpán	+420 311 654 142	be2@muberoun.cz	HW a SW
HelpDesk Username:	zstepan	HelpDesk password:	****

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
Jakub Chalupecký	+420 311 654 142	be7@muberoun.cz	HW a SW
HelpDesk Username:	jchalupecky	HelpDesk password:	****

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
Luděk Kratochvíl	+420 311 654 141	informatik@muberoun.cz	HW a SW
HelpDesk Username:	lkratochvil	HelpDesk password:	****

Způsob hlášení incidentů

Telefonicky: v pracovní dny v době 8-17 h na servisní dispečink +420 272 072 690

Mailem: e-mailová adresa podpora@proact.eu

Prostřednictvím WEBu: cz-care.proact.eu

V případě poruchy mimo pracovní dobu se porucha hlásí porucha pouze telefonicky na servisní hotovostní telefon +420 272 072 610.

Příloha č. 3**Rozsah služeb, ceny a platby**

Poskytovaná služba	Cena služby Kč bez DPH na fakturační období	Fakturační období služby
Servisní služby dle příloh č. 4 a č. 5	15.000,- Kč	Měsíční

1. Cena celkem za služby prováděné dle této smlouvy je 15.000,- Kč bez DPH za měsíc.
2. Smluvní cena bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydaného vždy k prvnímu kalendářnímu dni příslušného kalendářního měsíce.
3. První daňový doklad bude vystaven k 1. 8. 2013.

Ceník doplňkových služeb:

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	1.600,-Kč
Cena za 1 výjezd	2.000,-Kč
Sazba za 1 hodinu školení	1.600,-Kč

Sazba za hodinu práce technika – do sazby práce technika při výjezdu na místo se nepočítá čas strávený na cestě.

1. Cena za Doplňkový servis bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydaného vždy k poslednímu dni příslušného měsíce vždy po vzájemném odsouhlasení vyúčtování za příslušné období.
2. Konzultace se řeší formou vzdáleného připojení, v případě nutnosti výjezdu budou odečteny 2 hodiny z paušálních hodin, pokud jsou v daném období vyčerpány již všechny paušální hodiny, je výjezd technika účtován sazbou 2000 Kč/výjezd.

Příloha č. 4

Popis služby

Technická podpora společnosti Proact Czech Republic, s.r.o. 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 Proact je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Řešení servisních požadavků objednatele v režimu 5x9. Služba opravňuje objednatele hlásit poruchy v režimu 5x9 NBD. Během této doby je servisní dispečink poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek objednatele.
Řešení všech servisních požadavků je prováděno jako tzv. „best effort“ – poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí tak, aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev, maximálně však ve lhůtách uvedených v příloze č. 5
3. Čerpání volných konzultačních hodin pro řešení SW poruch nebo konzultací či školení v rámci měsíčního paušálu, a to v rozsahu 5 hodin/měsíc. V případě nevyčerpání konzultačních hodin lze tyto hodiny převést do dalšího období, maximálně však za poslední 4 měsíce. Celkem lze tedy čerpat maximálně 20 konzultačních hodin za 4 měsíce v rámci paušálu uvedeného v příloze č. 3 této smlouvy. V případě čerpání konzultačních hodin nad rámec volných hodin budou tyto hodiny účtovány podle sjednané hodinové sazby uvedené v příloze č. 3 této smlouvy.
4. Profylaktická kontrola zařízení a systémů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Profylaktická kontrola je prováděna dvakrát ročně v místě objednatele minimálně v rozsahu stanoveném výrobcem zařízení.
5. Nepřetržitý monitoring provozu technologického centra, včetně monitoringu záloh – průběžné odstraňování problémů.
6. Instalace nového firmware u všech zařízení technologického centra.
7. Instalace nových verzí programového vybavení technologického centra (vMware ESXi, vCenter Server...).
8. Obnova databáze a programového vybavení v případě havárie technologického centra.

Příloha č. 5

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.

Maximální doba na odstranění závady: následující pracovní den (NBD)

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.

Maximální doba na odstranění závady: druhý pracovní den (do 48 hodin od nahlášení)

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.

Maximální doba na odstranění závady: třetí pracovní den (do 72 hodin od nahlášení)

Maximální doba na odstranění se nevztahuje na závady způsobené programovým vybavením.