Smlouva o Poskytování služby Správa sítě

**………………………………………………….**

se sídlem/místem podnikání **………………………………………………….**

IČ: **………………………………………………….**; DIČ: **………………………………………………….**

jednající **………………………………………………….**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném **………………………………………………….**

zapsána v registru Živnostenského úřadu . . . . . . . . . . . . . . . . . .

bankovní spojení: **……………………………………**číslo účtu: **…………………………………………**

(dále jen „**Poskytovatel**“)

**a**

**Město Kolín**

se sídlem Městský úřad Kolín, Karlovo náměstí 78, 280 12 Kolín

IČ: 00235440

zastoupena/jednající Mgr. et Bc. Vít Rakušan, starosta města

(dále jen „**Zadavatel**“)

uzavřeli tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a to zejména s přiměřeným využitím ustanovení § 2586 a násl. OZ

(dále jen “Smlouvu”)

**Smluvní strany (dále jen „Smluvní strany“) vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

# prohlášení Smluvních stran

## Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, případně fyzickou osobou podnikající dle živnostenského zákona a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

## Zadavatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

# předmět Smlouvy

## Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Zadavateli služby správy počítačové sítě vymezené v této Smlouvě a spočívající v poskytování:

## pravidelných služeb preventivní podpory a údržby,

## poskytování konzultačních a poradenských služeb prováděných na vyžádání Zadavatele,

## dle Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen “konzultační a poradenské služby”).

## Zadavatel se touto Smlouvou zavazuje vyvinout stanovenou součinnost a dále se zavazuje zaplatit Poskytovateli odměnu (cenu), a to ve výši, způsobem a za podmínek stanovených touto Smlouvou.

# Místo A TERMÍN plnění

## Místo poskytování konzultačních a poradenských služeb je sídlo Zadavatele, není-li v Příloze č. 1 Smlouvy nebo Smluvními stranami domluveno jinak.

## Termín plnění bude určen jednotlivými objednávkami pro požadované služby. V případě potřeby se Smluvní strany zavazují sjednat časový harmonogram plnění a v této souvislosti si poskytnout navzájem potřebnou součinnost.

# Cena a platební podmínky

## Cena za poskytování konzultačních a poradenských služeb se stanoví jako cena smluvní a je blíže určena v Příloze č. 2 této Smlouvy, a to včetně denní sazby za jednoho pracovníka Poskytovatele. Není-li v této příloze výslovně stanoveno jinak, je cena uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši v případě, že Poskytovatel je či se stane plátcem DPH.

## Cena plnění dle této Smlouvy bude Zadavatelem hrazena na základě faktury – daňového dokladu, který Poskytovatel vystaví vždy do 10. dne kalendářního měsíce po měsíci, v němž byly služby Zadavateli Poskytovatelem poskytovány.

## Splatnost všech faktur – daňových dokladů i zálohových faktur, činí třicet (30) dní ode dne jejich doručení Smluvní straně povinné platit. Faktura se považuje za doručenou též, bylo-li její převzetí odepřeno, nebo pokud se ji nepodařilo doručit pro nepřítomnost adresáta, ač byla zaslána na adresu sídla Zadavatele uvedenou v této Smlouvě nebo dodatečně Zadavatelem oznámenou jako změna sídla, a to třetí den po jejím prokazatelném odeslání. Je-li v průběhu plnění cena nebo její část placena na základě zálohových faktur, je Poskytovatel povinen vystavit po ukončení plnění, není-li v platebním kalendáři stanoven jiný termín, konečnou fakturu s náležitostmi daňového dokladu, ve které budou zohledněny vyplacené zálohy a DPH a bude uvedeno datum zdanitelného plnění.

## Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením §28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je Zadavatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího doručení Zadavateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Zadavateli.

## V případě, že Zadavatel fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví a pokud Zadavatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.

## Peněžité částky se platí bankovním převodem na účet druhé Smluvní strany uvedený ve faktuře. K vyrovnání závazku Zadavatele dojde připsáním částky na účet Poskytovatele.

## V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je Smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé Smluvní straně úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05% z hodnoty částky, s níž je Smluvní strana v prodlení, kde smluvní vůlí účastníků této smlouvy je sjednáno, že v tomto sankčním plnění je zahrnuta i náhrada škody.

# vlastnické právo a právO užití

## V případě, že výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy je dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, je touto smlouvou sjednávána ve prospěch Zadavatele k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem oprávnění k výkonu práva jej užít (licenci), a to jako licenci nevýhradní, nepřenosnou, teritoriálně omezenou územím České republiky.

## Zadavatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo zejména v souladu s účelem  vyplývajícím z této Smlouvy a za podmínek jí stanovených. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování konzultačních a poradenských služeb dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla.

## Smluvní strany se dohodly, že cena za licenci k dílu dle odst. 5.1 této Smlouvy je již zahrnuta v ceně za poskytování konzultačních a poradenských služeb na základě této Smlouvy.

# Odpovědnost za vady

## Poskytovatel nese odpovědnost za to, že konzultační a poradenské služby budou poskytovány tak, aby vyhovovaly přiměřeným potřebám Zadavatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen, případně obvykle předjímaným potřebám příjemce těchto služeb. Konzultační a poradenské služby budou poskytovány s náležitou odbornou péčí a výlučně prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.

## Poskytovatel nenese odpovědnost za vady vzniklé z důvodů nikoliv na jeho straně, v případech, kdy Zadavatel přes objektivní poučení Poskytovatele neprovádí stanoveným postupem údržbu, nepoužívá všechny opravné programy, nebo došlo k neoprávněnému zásahu ze strany třetích osob.

# Oprávněné osoby

## Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

## Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit.

# Odpovědnost za škodu A SMLUVNÍ POKUTA

## Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných a účinných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

## Smluvní strany se zavazují prokazatelně upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## Při nedodržení sjednaného termínu plnění služby nebo její části vzniká Zadavateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % za každý i započatý den prodlení ze smluvní ceny této služby.

## Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývajících z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací dle čl. 9 této Smlouvy, uhradí na písemnou žádost smluvní pokutu ve výši 50.000,- CZK (slovy: padesáttisíc korunčeských) za každé prokazatelné porušení takové povinnosti, a to do třiceti (30) dnů ode dne doručení. Vznikne-li konkrétním porušením povinnosti z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací nárok smluvní strany na smluvní pokutu i z důvodu porušení obdobné povinnosti dle jiných smluv, uzavřených mezi smluvními stranami, považuje se takový nárok za uspokojený uhrazením nejvyšší z takto stanovených smluvních pokut, tj. jednotlivé pokuty se nesčítají.

## Případná náhrada škody nebo smluvní pokuta bude zaplacena v CZK, přičemž pro případný přepočet na CZK je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

## Je-li smluvními stranami ujednána smluvní pokuta, nemá smluvní strana dle § 2050 právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.

# Ochrana informací

## Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace mající charakter obchodního tajemství či informací podléhající povinnosti mlčenlivosti, případně ochrany neveřejných informací úředního charakteru, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany. Ustanovení první věty neplatí v případě, kdy jsou informace zpřístupněny třetím osobám, provádějícím pro zpřístupňující smluvní stranu služby právního, účetního, daňového či obdobného auditu, pokud jsou takové osoby vázány povinností ochrany těchto informací nejméně v rozsahu, stanoveném pro smluvní strany touto Smlouvou.

## Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy

## smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana a aniž by ke zveřejnění došlo porušením právních předpisů;

## smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, že ji nenabyla v rozporu se zákonem a že užitím této informace neporuší své smluvní či zákonné povinnosti a nezpůsobuje poškozené straně jakoukoliv újmu;

## obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci, a to i dodatečně; nebo

## je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

## Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy stranami považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Poskytovatele, poskytovatelů jejich licencí nebo Zadavatele.

## Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou stranou.

## Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.

## Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance, statutární orgány, jejich členy a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrně informace dle odst. [.](#_Žádná_ze_smluvních), o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku .

## Budou-li informace poskytnuté Zadavatelem, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, je Zadavatel povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Této povinnosti se Zadavatel nemůže zprostit.

## Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy a po dobu 2 (dvou) let po ukončení jejich smluvního vztahu.

## 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.

## Porušením této Smlouvy není ani uvedení spolupráce na základě této Smlouvy v seznamu referenčních zakázek Poskytovatele. Uzavřením této Smlouvy uděluje Zadavatel Poskytovateli s takovým uvedením výslovný souhlas.

# Součinnost a vzájemná komunikace

## Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy. Zadavatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost v souladu s touto Smlouvou, a to v rozsahu potřebném pro řádné provádění plnění dle této Smlouvy.

## Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

## Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi pověřených pracovníků.

## 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 podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

## Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word verze 2000 nebo vyšší na dohodnutém médiu.

## Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou či jiných zásadních údajů a informací dle této Smlouvy, tak bude o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

# Platnost a účinnost Smlouvy

## Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, od dne uzavření Smlouvy na dobu 48 měsíců.

## Smluvní vztah lze ukončit:

## písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,

## písemným odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy jednou ze smluvních stran.

## písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran

## Zadavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než jeden (1) měsíc a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Zadavatele o takovém prodlení.

## Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Zadavatel je v prodlení s plněním svých závazků podle této Smlouvy déle než jeden (1) měsíc a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení. Oznámení dle předchozí věty musí obsahovat i vymezení závazků, jejichž porušení se Poskytovatel dovolává.

## Zadavatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě závažného porušení povinností dle této smlouvy Poskytovatelem nebo povinnosti chránit důvěrné informace Zadavatele.

## Odstoupením od Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, které bylo poskytnuto řádně a bylo již přijato. Při odstoupení od Smlouvy se plnění nevrací

# řešení sporů

## Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení nejprve prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců dle následujících pravidel:

## nejednotnost či rozpory mezi stranami budou nejprve řešeny na úrovni oprávněných osob,

## v případě, že nejednotnost či rozpory mezi stranami nebudou výše uvedeným postupem vyřešeny, budou řešeny na úrovni statutárních zástupců obou stran,

## nebude-li sporná záležitost vyřešena na úrovni statutárních zástupců, budou spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní rozhodovány příslušným soudem.

# závěrečná ustanovení

## Práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou se řídí v oblasti autorských práv zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů a v oblasti ostatních práv a povinností ve Smlouvě obsažených zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

## Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

## Nedílnou součást Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 Provozování Kompetenčního centra

Příloha č. 2 Cena za služby

Příloha č. 3 Oprávněné osoby

Příloha č. 4 Zadávací dokumentace Podpora HW a SW infrastruktury ICT Města Kolín

## Tato Smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po dvou (2).

Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy:

|  |  |
| --- | --- |
| **Poskytovatel**V ………………… dne ………………… | **Zadavatel**V ………………… dne ………………… |
| .............................................Poskytovatel | .............................................Zadavatel |
|  |  |

[**Příloha č. 1**](#_Příloha_č._1)

**Poskytování služby Správa sítě**

Poskytovatel bude poskytovat služby pro Zadavatele v rozsahu:

## **Plnění dle čl. 2.1.1. Smlouvy - pravidelné služby preventivní podpory a údržby**

### Plnění bude poskytováno pro následující produkty a řešení:

* Diskové pole HP MSA 2312 FC
* Diskové pole HP P2000 G3 FC
* 2x HP 8/8 Base (0) e-port SAN Switch
* Core LAN ProCurve HP5412 a HP5406
* Servery HP DL380 G6, G7
* VMware Cluster - ESXSRV3, ESXSRV4 a ESXSRV5
* Doména (DNS, AD,DHCP)
* MS Exchange 2007 Enterprise
* McAfee Anti-x řešení

###  Náplň prevence a profylaxe na podporovaných produktech a řešení

* Monitoring zařízení bude prováděn denně. Zjištěné problémy budou hlášeny Zadavateli neprodleně.
* Zadavatel požaduje monitoring v pracovních dnech od 6.00 do 18.00 hodin.
* Zpráva z monitoringu bude Zadavateli předávána jednou za měsíc v elektronické anebo písemné formě.
* Uchazeč bude provádět aktualizace provozní dokumentace.

### Kontrola diskových polí

* Nepřetržitá kontrola bezchybného stavu diskových úložišť
* Nepřetržitá kontrola volného místa
* Monitoring a vyhodnocení výkonnostních charakteristik
* Kontrola a návrh optimalizace logických jednotek
* Notifikace v případě nutnosti kritické aktualizace
* Zajištění bezpečné výměny náhradních dílů
* Technická pomoc při změnách konfigurace

### Kontrola SAN switchů

* Nepřetržitá kontrola funkčnosti
* Technická pomoc při změnách konfigurace

### Kontrola LAN switchů

* Nepřetržitá kontrola dostupnosti páteřních prvků sítě
* Zajištění náhradních zařízení v případě výpadku aktivních praků včetně optických převodníků a kabelů
* Technická pomoc při změnách konfigurace

### Kontrola serverů HP DL380 G6, G7

* Nepřetržitý monitoring činnosti serverů
* Kontrola systémového logu
* Kontrola aplikačního logu
* Kontrola místa na discích
* Kontrola výkonnostních parametrů serverů
* Kontrola DHCP, DNS, WINS
* Kontrolo Anti x sytému
* Kontrola aktualizací
* Zajištění náhradních zařízení v případě výpadku

### Kontrola VMware Clusteru - ESXSRV3, ESXSRV4 a ESXSRV5

* Nepřetržitý Monitoring stavu VMware serverů
* Kontrola vCenter – performance (CPU, RAM, HDD), events, tasks, alerts
* Kontrola datumu a času
* Kontrola místa na disku
* Kontrola message logu
* Kontrola vmkernel logu

### Kontrola Domény (DNS, AD,DHCP)

* Nepřetržitá kontrola replikací AD
* Nepřetržitá kontrola základních síťových služeb

### Kontrola MS Exchange 2007 Enterprise

* Nepřetržitá kontrola funkčnost poštovních služeb

### McAfee Anti-x řešení

* Nepřetržitý monitoring činnosti antivirového systému
* Monitoring nově připojených zařízení do sítě
* Kontrola aktualizace
	1. **Proaktivní monitoring**

Jde o pravidelné servisní a profylaktické práce zahrnující průběžné monitorování (provádění periodických prací) pro zajištění maximální dostupnosti a bezproblémového chodu sítě Zadavatele. Poskytovatel v dohodnutých termínech proaktivně sleduje chod definovaných systémů u Zadavatele. Činnosti jsou realizovány převážně vzdáleným připojením k systému.

Závady zjištěné během pravidelných periodických kontrol jsou definovaným způsobem – emailovou notifikací nahlášeny Zadavateli. Objednávku na práce na odstranění těchto závad Zadavatel v případě zájmu objedná u Poskytovatele písemně.

V případě nedostupnosti sítě Poskytovatel nutná definovaná opatření včetně okamžité eskalace na odpovědné osoby Poskytovatele a Zadavatele.

* 1. **Zpráva z monitoringu**

Podklad z monitoringu pozůstává z týdenních automaticky generovaných zpráv z jednotlivých systémů a písemného doporučení k řešení zjištěních neshod v systému. Zpráva z monitoringu je Zadavateli předávána jednou za měsíc v elektronické anebo písemné formě.

* 1. **Update servis**

HW a SW společnosti reagují na přání a požadavky zákazníků tím, že vydává opravné notes, packages, nebo patche. V souvislosti s implementací těchto zlepšení a dodatků bude Zadavateli poskytnuta následující podpora:

* + 1. Aktualizace firmware / čtvrtletně
* Diskové pole HP MSA 2312 FC
* Diskové pole HP P2000 G3 FC
* 2x HP 8/8 Base (0) e-port SAN Switch
* Core LAN ProCurve HP5412 a HP5406
* VMware Cluster - ESXSRV3, ESXSRV4 a ESXSRV5
	+ 1. Aktualizace SW, patch a update / měsíčně
* Doména (DNS, AD,DHCP)
* MS Exchange 2007 Enterprise
* zálohování technologií Veaam
* McAfee Anti-x řešení
	1. **Management dodávky**

Poskytovatel zaručuje dostupnost a aktivity oprávněné osoby ve věcech technických a realizačních (tzv. projektového manažera) pro Zadavatele. Služby obsažené v této kapitole jsou součástí měsíčního paušálu, jehož cena je uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy.

V rámci služeb podpory bude zákazníkovi poskytnut projektový manažer, jehož úkolem bude zejména:

* Finanční řízení.
* Časové řízení.
* Dodržování požadované jakosti dodávky.
* Kontrola jakosti na straně Poskytovatele.
* Návrh organizace a projektového týmu.
* Vedení dokumentace.
* Návrh pracovních postupů.
* Vyřizovat případné reklamace ze strany Zákazníka.
* 1x měsíčně návštěva Zadavatele v místě jeho sídla
* Pravidelně měsíčně proběhne schůzka na úrovni oprávněných osob ve věcech technických a realizačních za účelem vyhodnocení úrovně poskytované podpory.

## **Plnění dle čl. 2.1.2. Smlouvy - poskytování konzultačních a poradenských služeb prováděných na vyžádání Zadavatele**

## **Poradenské služby**

Dílčí plnění „Poradenské služby“ bude objednáváno písemnou objednávkou či elektronicky formou zaslání emailu na adresu oprávněné osoby. Plnění bude vyhodnocováno a hrazeno podle kvantitativních ukazatelů. Cena za práce bude kalkulována v sazbách odborníků uvedených v Příloze č.2 Smlouvy.

**Příloha č. 2. Cena za služby**

Cena je uvedena za veškeré činnosti související s předmětem plnění, a to vyjádřenou formou měsíční paušální platby a zároveň denní sazbou za práci konzultanta podle jeho role a podle typu služby.

Ceny jsou uváděny v Kč bez DPH. V případě nutnosti výjezdu k Zadavateli je minimální fakturovanou jednotkou půlden, tj. 4 hodiny. V případě řešení požadavků pomocí vzdáleného připojení je minimální fakturovatelnou jednotkou 1 hodina.

**Cena služeb:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba** | **Platba** | **Cena CZK** | **Způsob objednávání** |
| *Pravidelné služby preventivní podpory a údržby dle 2.1.1.* |  |  |  |
| * **Prevence a profylaxe**
 | Pravidelně měsíčně |  | Automaticky měsíčně |
| Poradenské služby dle 2.2.2. Smlouvy |  |  |  |
| * **Certifikovaný specialista**
 | Měsíčně dle odvedených prací |  | Písemně |

Poznámka:

1. Uvedená cena je denní sazbou, tedy za 8 hodin práce v pracovní den v době od 07:00 do 18:00.
2. Cena zahrnuje veškeré náklady konzultanta pro realizaci na území ČR.
3. Cena za jednotku je stanovena jako fixní včetně veškerých nákladů.

**Příloha č. 3. Oprávněné osoby**

Zadavatel:

* ve věcech obchodních a smluvních: …………………………………
* ve věcech technických a realizačních: …………………………………

Poskytovatel:

* ve věcech obchodních a smluvních: …………………………………
* ve věcech technických a realizačních: …………………………………

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních a smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

Ohlášení požadavků bude primárně probíhat písemně nebo elektronicky na adresu oprávněné osoby ve věcech technických a realizačních (projektového manažera Poskytovaatele). Zadavatel uvede do požadavku pravdivé kontaktní údaje zadavatele požadavku, odpovídající závažnost problému, klasifikaci problému, požadavky na osoby, kalendářní termíny a na formy požadované služby.

Poskytovatel potvrdí požadavek v nejbližším možném termínu a vyspecifikuje v potvrzení osoby, termíny a formy řešení, případně navrhne jiné než požadované řešení. Ve složitějších případech se předpokládá vícekroková komunikace vedoucí k nalezení a potvrzení oboustranně vyhovujícího řešení.