

Smlouva
o poskytování služby Technické podpory centrálních
serverů celní správy a implementace a podpory projektu
„Zálohování“

Číslo smlouvy Poskytovatel: 3986591

1. Smluvní strany

1.1 Česká republika – Generální ředitelství cel

Se sídlem: Budějovická 7, 140 96, Praha 4
IČ: 71214011
DIČ: CZ71214011
Zastoupená: panem Ing. Michaelem Lojdou, ředitelem odboru 12 GRČ,
Spojení: tel.: +420 261 332 601
fax.: +420 261 332 600
e-mail: lojda@cs.mfcr.cz
Bankovní spojení: ČNB Praha 1
Číslo účtu: 5020 -1020011/0710
Adresa pro doručování korespondence: Budějovická 7, 140 96, Praha 4
(dále jen „Objednatel“)

a

1.2 DELL Computer, spol. s r.o.

Se sídlem: Praha 11 - Chodov, V Parku 2325/16, PSČ 148 00
Zapsaná: v OR vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 9231
IČ: 452 72 808
DIČ: CZ45272808
Zastoupená: panem Pavlem Rosenkrancem, Sales Managerem Public
Spojení: tel.: +420 225 772 711
fax.: +420 225 772 714
e-mail: pavel_rosenkranc@dell.com
Bankovní spojení: Citibank, a.s.
Číslo účtu: 2046350101/2600
Adresa pro doručování korespondence: Praha 11 Chodov, V Parku 2325/16, PSČ 148 00
(dále jen „Poskytovatel“),

uzavírají dle ustanovení § 269 odst. 2 a přiměřeně dle § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OBZ“), tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“).

2. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je :

- A) Závazek Poskytovatele spočívající v poskytování technické podpory programových prostředků (softwarových prvků komunikační infrastruktury) (dále jen „**software**“, resp. „**SW**“) Objednatele jejichž popis je uveden v „Příloze č.1“ a které jsou instalované na serverech Objednatele, (dále jen „**hardware**“, resp. „**HW**“), jejichž seznam je uveden v Příloze č.2:

- 2.1. Technická podpora produktu Legato Networker. Podrobný popis této služby je uveden v bodě 1. Přílohy č.1 této smlouvy.
- 2.2. Technická a systémová podpora operačních systémů MS Windows 2003 a vyšší a databáze MS SQL 2005 a vyšší. Podrobný popis této služby je uveden v bodě 2. Přílohy č.1 této smlouvy.
- 2.3. Technická podpora provozu SAN infrastruktury včetně dvou diskových polí DELL/EMC CX3-40 a pole COMPELLENT Popis této služby je uveden v bodě 3. Přílohy č.1 této smlouvy.
- 2.4. Technická podpora a systémová SW VMware Infrastructure ver.5. Podrobný popis této služby je uveden v Příloze č.1 této smlouvy, bodě 2.
- 2.5. Technická podpora při provádění plánovaných změn, modifikací systému, případné kooperace při instalaci nových aplikací. **Cena této služby není součástí paušálního poplatku,** ale je uvedena v odstavci 4.3 článku 4. Cena za služby této Smlouvy.

Tato činnost Poskytovatele se dále označuje jako „služba“. Na základě vzájemné dohody, ve smyslu odst. 16.2 článku 16 Závěrečné ustanovení této Smlouvy, lze v odůvodněných případech zahrnout do této smlouvy podporu dalších programových prostředků a rozšířit i seznam uvedený v Příloze č.2.

- B) Závazek Objednatele zaplatit poskytovateli za poskytované služby dohodnutou cenu.

3. Definice termínů

Následující termíny jsou použity v této Smlouvě:

- 3.1. Problém, závada, porucha, havarijní stav je chápán, pro potřeby této smlouvy, jako chyba hardware nebo software, která se projevuje jako nekonformita s technickým popisem zařízení.
- 3.2. Doba odezvy je maximální doba měřená od nahlášení poruchy/požadavku Objednatele na řešení do začátku servisního zásahu, pokud Objednatel sám nepožaduje posunutí této doby.
- 3.3. Popis služby je písemný dokument popisující způsob a podmínky, za jakých je služba prováděna. V Příloze č.1 jsou uvedeny typy služeb.
- 3.4. Začátek servisního zásahu je okamžik, kdy servisní specialista:
 - při HW problému - se dostaví na místo Objednatele (v případě, že je možné řešit problém vzdáleně, počítá se zahájení telefonní konzultace s Objednatelem za účelem vyřešení problému za zahájení servisního zásahu),

hell.

- při SW problému - zahájení telefonní konzultace nebo vzdálené připojení k zákaznickovému systému.
- 3.5. Základní časové pokrytí je denní doba od 8:00 do 17:00 (9 hodin), od pondělí do pátku (5 dnů) mimo státem uznávané svátky.
- 3.6. Rozšířené časové pokrytí je časové rozmezí nad úroveň základního časového pokrytí až do úrovně 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně svátků.
- 3.7. Systém, systém Objednatele je soustava serverů a programových prostředků popsaných v Příloze č.2 této smlouvy.
- 3.8. Oprávněné osoby jsou oběma smluvními stranami pověřené osoby, které mají oprávnění pro:
 - ohlášení poruchy/požadavku,
 - potvrzení převzetí hlášení poruchy,
 - převzetí systému po odstranění poruchy.
- 3.9. Nahlášení poruchy je prokazatelná doba ohlášení poruchy Poskytovateli (objednání servisního zásahu), datum a čas přijetí písemného ohlášení závady (faxové zprávy) Poskytovatelem.
- 3.10. Odstranění problému je prokazatelné uvedení systému do stavu odpovídajícího normálním provozním podmínkám.
- 3.11. Ukončení servisního zásahu - je prokazatelné ukončení servisního zásahu Poskytovatelem:
 - potvrzení Servisního listu odstranění závady,
 - odhlášení závady a převzetí systému do provozu s následným potvrzením Servisního listu odstranění závady.

4. Ceny za služby

Cena je stanovena dohodou ve smyslu zák. č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

- 4.1 Cena za podporu Technical Support Legato NetWorker SilverCare Program - komplexní služba pro zálohovací systém LAN/SAN, která zahrnuje odbornou technickou podporu, konzultace a služby HotLine, 5x9xNBD (5 dnů v týdnu a 9 hodin denně On-Site servis (v místě provozování). Cena je stanovena jako fixní měsíční poplatek ve výši:

23 000,- Kč bez DPH

(slovy: dvacetitřítisíc korun českých),

což je po započtení DPH 20% ve výši 4 600,- Kč:

27 600,- Kč s DPH

(slovy: dvacetsedmtisícšestset korun českých).

- 4.2 Cena za podporu MS Windows 2003/2008 a MS SQL 2005/2008, technickou podporu infrastruktury SAN včetně dvou diskových polí Dell/EMC typu CX3 – 40 a diskového pole COMPELLENT , technickou podporu VMware Infrastructure ver.5. Cena je stanovena jako fixní měsíční poplatek ve výši:

128 968,75 Kč bez DPH

(slovy : stodvacetosmtisícdevětsetšedesátosm korun českých sedmdesát pět haléřů),

což je po započtení DPH 20% ve výši 25 793,75 Kč:

154 762,50 Kč včetně DPH 20%

(slovy: stopadesátčtyřitisícemsetšedesát dva korun českých padesát haléřů).

- 4.3 Cena za technickou podporu na vyžádání (tj. „nadpaušální služby“), kdy budou v případě potřeby provedeny práce stanovené v bodech 1.3, 2.3 Přílohy č.1 a v odstavci 2.5. článku 2. této smlouvy, je stanovená hodinová sazba práce technika (zaměstnance Poskytovatele), v časovém intervalu:

Po-Pá 8:00-17:00	2.500,00 Kč/hod bez DPH
Po-Pá 17:00-8:00	4.375,00 Kč/hod bez DPH
So-Ne	4.375,00, Kč/hod bez DPH
st.svátky	4.375,00 Kč/hod bez DPH

- 4.4 Pro paušálně stanovené platby celková cena za dobu platnosti smlouvy nepřekročí limit:

1 823 625,- Kč bez DPH

(slovy: milionosmsetdvacetřitisícešestsetdvacetpět korun českých),

což je po započtení DPH 20% ve výši 364 725,- Kč:

2 188 350,- Kč

(slovy: dvamiliónystoosmdesátosmtisícetřístapadesát korun českých).

5. Fakturační podmínky

- 5.1. Daňový doklad (faktura) bude Poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 13a, OBZ a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění pozdějších předpisů, nejpozději do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. Faktura musí být zaslána doporučeně na adresu uvedenou v této Smlouvě.
- 5.2. Fakturační období je měsíční a počíná běžet dnem zahájení platnosti smlouvy. Na fakturách předkládaných Poskytovatelem bude jednoznačně uvedena identifikace této smlouvy a časové období, za které je faktura předkládána. Poskytovatel vystaví fakturu vždy na konci fakturačního období.
- 5.3. V případě realizace služby ve smyslu odst. 2.2., 2.3., 2.4 a 2.5. článku 2. Předmět smlouvy, musí být k faktuře přiložen originál Servisního listu s potvrzením Oprávněné osoby Objednatel o odstranění závady. V ostatních případech fakturace se Servisní list nepřikládá.
- 5.4. Faktura musí obsahovat také evidenční čísla této Smlouvy. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této Smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 5 (pět) pracovních dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě bude faktura Poskytovatelem opravena a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury zpět Objednateli. V případě, že Objednatel fakturu vrátí, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a pokud Objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- 5.5. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu Objednatel. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li průkazně dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že poslední den splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejbližší následující pracovní den. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena 3. pracovním dnem po jejím odeslání.

- 5.6. Peněžní závazek Objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu Poskytovatele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, jenž je uvedený na faktuře.

6. Hlášení závady

Vznik závady dle její lokalizace oznamuje Objednavatel bez zbytečného odkladu telefonicky a **poté vždy písemnou formou** (např. faxem) na nasmlouvané telefonní a faxové linky servisních partnerů firmy DELL Computer, spol. s r.o.:

- 6.1 Hotline Data Storage – v případě, že se jedná o závadu spojenou s Legato Networker (uvedeno v odstavci 2.1 článku 2. Předmět smlouvy):

Seznam kontaktních osob poskytovatele pro hlášení závady, oprávněných k servisním úkonům			
Kontaktní osoba / pořadí kontaktu	Hot-line / telefonní číslo	Faxové číslo	E-mailová adresa
Jan Černík	604 63 46 46 220 105 602	220 105 600	datastorage@datastorage.cz
Zbyněk Chmela	605 21 03 63 220 105 602		
Milan Vodrážka	736 73 37 79 220 105 602		
ing. Libor Koudela	603 84 34 15 220 105 601		

- 6.2 **Hotline DATASYS** - v případě, že se jedná o závadu spojenou s operačním systémem Windows 2003/2008, MS SQL 2005 a vyšší, nebo o závadu spojenou s infrastrukturou SAN, nebo s provozem SW VMware Infrastructure ver.5 (uvedeno v odstavci 2.2 až 2.4 článku 2. Předmět smlouvy) na níže uvedené kontakty:

TEL.: 8:00 - 17:00 hod 225 308 250
17:00 - 8:00 hod 225 308 250
FAX: 225 308 210

Přístup do helpdesk systému HELP.i:

Přístupové jméno: administrator_GR
Heslo: SCbdVh9a

7. Povinnosti Poskytovatele

- 7.1. Přijímat zprávy o závadách ohlášených dispečinkem Objednatele na určených telefonních a faxových linkách anebo emailem na výše uvedené adrese.
- 7.2. Odstranit závadu konfiguračním zásahem, reinstalací, obnovou ze zálohy apod. Způsob odstranění závad je plně v pravomoci Poskytovatele. Opravy havárie řešené v rámci technické podpory MS Windows 2003 a vyšší a MS SQL 2005 a vyšší musí být zahájeny v režimu uvedeném v Příloze č.2 u jednotlivých zařízení.
- 7.3. Poskytovatel se tímto zavazuje, že nezneužije, resp. nepoužije, informace získané během provádění smluvních prací ke svému prospěchu jinak, než předpokládá tato Smlouva.
- 7.4. Poskytovatel poskytne svým technikům potřebné nářadí a služební vozidlo nutné k provádění služeb dané touto Smlouvou. Poskytovatel taktéž zajistí, že jím

poskytování pracovníci budou mít náležité kvalifikační předpoklady pro výkon prací podle této Smlouvy.

8. Povinnosti Objednatele

- 8.1 Umožnit pro servisní účely přístup do prostor Objednatele, ve kterých jsou umístěny servery systému. Tento přístup bude iniciován vždy ze strany Objednatele na žádost Poskytovatele a bude k dispozici pouze po nezbytně nutnou dobu (dobu servisního zákroku) a v nezbytně nutné míře.
- 8.2 Při zachování bezpečnostních standardů Objednatele umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k systému.
- 8.3 Implementovat vlastní zlepšení hardwarové a softwarové výbavy systému, nebo jeho části, vždy po prokazatelné konzultaci (faxem, e-mailem) s Poskytovatelem. O trvalých změnách v konfiguraci informovat Poskytovatele písemnou formou do tří dnů od jejich provedení, včetně předání příslušné dokumentace.
- 8.4 Provádět rekonfiguraci systému, nebo jeho části, jen v případě závažných potřeb nebo dlouhodobých výpadků, které znemožňují provozuschopnost systému. Po pominutí uvedené potřeby provést zpětnou rekonfiguraci systému, nebo jeho části a o provedeném zásahu bez prodlení informovat servisní dispečink Poskytovatele.
- 8.5 Hlásit závady systému na telefonní a faxové číslo resp. e-mailový kontakt dle bodu 6.1 a 6.2 této smlouvy..
- 8.6 Sjedená doba servisního zásahu může v odůvodněných případech překročit dobu určenou v popisu služby, na základě souhlasu oprávněné osoby Objednatele. Tento souhlas bude na vyžádání oprávněné osoby Poskytovatele sdělen Poskytovateli písemnou formou (faxem) na faxové číslo Poskytovatele uvedené v Příloze č. 3 této smlouvy.

9. Doba trvání smlouvy

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od data podpisu smlouvy do 30.7.2013

10. Autorská práva

- 10.1 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, Poskytovatel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

11. Smluvní pokuty a úroky z prodlení

- 11.1 Za každou jednotlivou Poskytovatelem nesplněnou povinnost vyplývající z této smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1% z měsíčního paušálního poplatku, a to za každý den, kdy Poskytovatel povinnost neplní. Maximální měsíční smluvní pokuta je stanovena na 10.000,- Kč. Za nesplnění požadavků se nebudou považovat případy, kdy Objednatel nezajistil podmínky pro provedení zásahů v době nutné pro splnění doby odezvy.

- 11.2 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením smluvené ceny na základě důvodně a řádně vystavené faktury ve lhůtě její splatnosti je Poskytovatel oprávněn žádat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy a Objednatel je v takovém případě povinen úrok z prodlení zaplatit.
- 11.3 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo té které smluvní strany na náhradu škody.

12. Zvláštní ujednání

- 12.1. Poskytovatel se zavazuje, že informace ani jakékoliv technické nebo jiné podklady získané při plnění této Smlouvy nepoužije pro jiné než touto Smlouvou stanovené účely, ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez písemného souhlasu Objednatele. Tento závazek se vztahuje na všechny pracovníky Poskytovatele, kteří se seznámí s těmito informacemi nebo budou držiteli těchto podkladů. Tento závazek bude trvat po dobu pěti let po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 12.2. Objednatel se zavazuje, že technické ani obchodní informace získané při plnění této Smlouvy o Poskytovateli, jeho dodávkách a řešeních nepoužije pro jiné než touto Smlouvou stanovené účely, ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez písemného souhlasu poskytovatele. Tento závazek bude trvat po dobu pěti let po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 12.3. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti je druhá smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody.
- 12.4. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu v případě okolností vylučujících její odpovědnost dle § 374 OBZ.
- 12.5. V případě, že Objednavatel v době trvání smlouvy vyřadí z provozu některý podporovaný HW (diskové pole, server z Přílohy 2) oznámí tuto skutečnost s předstihem Poskytovateli. Následně neprodleně začnou jednání o změně ceny za poskytovanou službu. Změna ceny bude uplatněna způsobem uvedeným v odstavci č. 17.2 článku 17. Závěrečná ustanovení.

13. Okolnosti vylučující odpovědnost

- 13.1. Pro účely této Smlouvy „okolnosti vylučující odpovědnost“ znamenají událost, vymezenou v § 374 OBZ.
- 13.2. Jestliže vznikne situace zaviněná okolnostmi vylučujícími odpovědnost, dotčená strana okamžitě uvědomí druhou smluvní stranu písemně o takových podmínkách a jejich příčině. Pokud není jinak stanoveno písemně ze strany dotčené, bude druhá smluvní strana pokračovat v realizaci svých závazků podle Smlouvy tak, jak je to možné a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci části, kde nebrání okolnosti vylučující odpovědnost.
- 13.3. Trvají-li okolnosti vylučující odpovědnost déle než 3 měsíce, smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy písemně s účinností ke dni doručení odstoupení druhé smluvní straně.

14. Oddělitelnost

- 14.1. Stanou-li se některá ustanovení této Smlouvy zcela nebo zčásti neplatná nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této Smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku.

15. Náhrada škod

- 15.1. Poskytovatel odpovídá za jakoukoliv škodu, usmrcení či škodu na zdraví způsobenou nedbalostí nebo úmyslným jednáním poskytovatele, jeho zaměstnanců, zástupců či subdodavatelů jednajících jménem poskytovatele. S výjimkou škody na zdraví či usmrcení (kde není náhrada omezena), odpovídá poskytovatel za škodu maximálně do výše 200% ceny plnění za celou dobu trvání této smlouvy.
- 15.2. Poskytovatel odpovídá za škodu na zdraví, v důsledku smrti nebo škodu na jiné věci, než je vadný výrobek, určené převážně k jiným než podnikatelským účelům, způsobenou vadou výrobku v rozsahu a za podmínek stanovených v zákoně č.59/1998Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobků ve znění pozdějších předpisů.
- a. Poskytovatel neodpovídá za škodu dle odstavce 1 tohoto článku, pokud nesplnění povinností poskytovatele bylo způsobeno Okolnostmi vylučujícími odpovědnost, nebo
 - b. Objednatel neučinil opatření potřebná k odvrácení škody nebo jejímu zmírnění (např. nezálohoval data, atd.), nebo
 - c. Objednatel jí mohl zabránit a nebo zmírnit, kdyby postupoval dle pokynů poskytovatele.
- 15.3. Poskytovatel neodpovídá v případě vzniku škody dle odstavce 1 za ušlý zisk, nýbrž pouze za skutečnou škodu.

16. Všeobecná ustanovení

- 16.1. V případě zániku kterékoliv smluvní strany přecházejí práva a povinnosti této Smlouvy vyplývající na nástupnický subjekt.
- 16.2. Smluvní strany se zavazují, že veškeré sporné otázky a problémy vzniklé při plnění této Smlouvy budou řešit především jednáním a vzájemnou dohodou. Strany se pro řešení sporů z této Smlouvy soud věcně a místně příslušný.
- 16.3. Ostatní vzájemné vztahy obou smluvních stran, touto Smlouvou blíže neupravené, se řídí příslušnými ustanoveními OBZ.

17. Závěrečné ustanovení

- 17.1. Oprávněnými osobami, tj. vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této Smlouvy jsou pověřeni:

[Zadejte text.]

pověřený zaměstnanec Objednatele:

Ivan Vaněk tel: 261 332 641, mob: 602 226 615, mail: vanek@cs.mfor.cz,

pověřený zaměstnanec Poskytovatele:

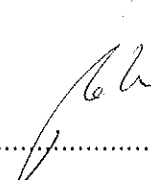
Iva Vackářová, tel. 225 772 806, mob: 724 705 885 ,

mail: iva_vackarova@deell.com.

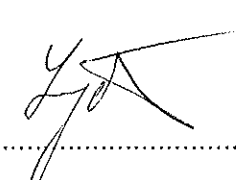
- 17.2. Veškeré změny a doplňky, týkající se této Smlouvy, budou provedeny formou písemných vzestupně číslovaných dodatků, které musí být podepsány statutárními zástupci obou smluvních stran; každý dodatek se poté stává nedílnou součástí této smlouvy.
- 17.3. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
- 17.4. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu, kterým smluvní strany potvrzují její autentičnost. Smluvní strany dále potvrzují, že tato Smlouva odpovídá svobodné vůli obou smluvních stran, nebyla uzavřena pod nátlakem ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 17.5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
- o Příloha č.1 – Seznam služeb – 2 listy.
 - o Příloha č.2 – Seznam serverů pro systémovou podporu a podporu zálohování – 2 listy.

V Praze dne

V Praze dne 30. 4. 2012


DELL Computer, spol. s r. o.
Pavel Rosenkranc

 Dell Computer
V Parku 2323/15
148 00 Praha 4 - Chocel


Generální ředitelství cel
Ing. Michael LOJDA

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ CEL
ODBOR 12
140 96 Praha 4, Budějovická 7
IČ: 71214011

Small

Příloha č. 1

Seznam služeb

1. Technická podpora produktu Legato Networker

1.1. **Podpora produktu Legato Networker - Technical Support Legato NetWorker - komplexní služba která zahrnuje následující služby:**

- Technical Support Legato NetWorker SilverCare Program - komplexní služba pro zálohovací systém LAN/SAN, která zahrnuje odbornou technickou podporu, konzultace a služby HotLine po trvání smlouvy, 5x9xNBD (5 dnů v týdnu a 9 hodin denně On-Site servis - v místě provozování), včetně pomoci při obnově po katastrofě.

1.2. **Technical Support Legato NetWorker Silver/Gold Program zahrnuje:**

- nastavení systémových parametrů dle potřeby provozu,
- ověření základních funkcí zařízení - 1x měsíčně,
- ověření funkcí programového vybavení - 1x měsíčně,
- kontrola provozních a chybových protokolů - průběžně automaticky,
- kontrola nastavení systémových parametrů - dle potřeby provozu,
- kontrola zajištění bezpečnosti systému - dle doporučení výrobce, minimálně 1x kvartálně,
- kontrola a úpravy příkazových souborů - dle potřeby provozu, min. 1x měsíčně,
- instalace aktualizací - průběžně po vydání a ověření aktualizací a patches, minimálně 1x kvartálně,
- kontrola provedení záloh - 1x týdně ve zkušebním provozu, 1x měsíčně v rutinním provozu,
- kontrola velikosti indexů - 1x měsíčně,
- kontrola a reakce na chybová hlášení - průběžně automaticky,
- kontrola efektivity časového plánu - 1x měsíčně,
- kontrola rychlosti zálohování - 1x měsíčně,
- kontrola využití datových pásek - 1x měsíčně,
- kontrola počtu použití čistících pásek - 1x měsíčně,
- kontrola stavu knihovny - 1x měsíčně,
- kontrola velikosti logů - 1x měsíčně,
- aktualizace metodiky zálohování – dle potřeby

1.3. **Podpora produktu Legato Networker - Technical Support Legato NetWorker - nezahrnuje následující služby:**

- za SW problém nejsou považovány chyby v SW a SW třetích stran. Odstranění případných problémů spojených s chybami v SW bude řešeno ve spolupráci s výrobcem SW
- instalace nových hotfix, patch, driverů – cena této služby je stanovena hodinovou sazbou technika definovanou v odstavci 4.3 článku 4 smlouvy.
- plánované změny, modifikace systému, případná kooperace při instalaci nových aplikací – cena této služby je stanovena hodinovou sazbou technika definovanou v odstavci 4.3 článku 4 smlouvy.

2. Systémová podpora MS Windows 2003/2008, MS SQL 2005/2008 a VMware Infrastructure

2.1. SW pohotovost - podpora MS Windows 2003 a vyšší, MS SQL 2005 a vyšší a VMware Infrastructure je definována pro servery uvedené v Příloze č.2

2.2. Systémová podpora 24x7x4 (24 hodin, 7 dní v týdnu, příjezd k objednateli do 4 hodin od nahlášení závady) zahrnuje:

Služba zahrnuje řešení vzniklých problémů a havarijních stavů na systémech Windows 2003 a vyšší, MS SQL 2005 a vyšší VMware Infrastructure specifikovaných v této příloze bodu 2.1

- Služba zahrnuje řešení vzniklých problémů a havarijních stavů při provozu prostředí VMware Infrastructure (VMware VCenter a ESX Server)
- příjezd k objednateli do 4 hodin od nahlášení závady
- v případě poruchy podpora „on-site“
- Eskalaci problémů neřešitelných na lokální úrovni přes supportní centra spol. Microsoft
- v případě HW/SW problému je SW řešen až po úplném odstranění HW problému
- objednatel musí mít připraveny instalační media + licence (licenční klíče) a plné funkční zálohy
- Zasílání informací o nových „service patch“, „hotfix“ včetně případných doporučení jejich aplikace.
- Profylaktická prohlídka systému každých 6 měsíců trvání smlouvy, provedení diagnostiky systémů.
- Instalace nových hotfix, patch, driverů serverů prováděné v rámci profylaktických prohlídek monitorování provozu.

2.3. Systémová podpora 24x7x4 nezahrnuje:

- za SW problém nejsou považovány chyby v SW a SW třetích stran. Odstranění případných problémů spojených s chybami v SW bude řešeno ve spolupráci s výrobcem SW
- plánované změny, modifikace systému, případná kooperace při instalaci nových aplikací – cena této služby je stanovena hodinovou sazbou technika definovanou v odstavci 4.3 článku 4 smlouvy.
- pomoc při obnově provozu po havarii velkého rozsahu – cena této služby je stanovena hodinovou sazbou technika definovanou v odstavci 4.3 článku 4 smlouvy.

3. Technická podpora SAN infrastruktury včetně diskových polí 2x DELL/EMC CX3 - 40 a pole COMPELLENT

3.1 SAN/NAS infrastruktura zahrnuje:

- 2x diskové pole Dell|EMC CX3-40
- 1x diskové pole COMPELLENT
- 2x FC switch Brocade 5000
- 2x FC switch Brocade 5100

3.2 Technická podpora zahrnuje:

- Instalace ovladačů, firmware, aktualizace verzí SW SAN infrastruktury včetně diskových polí DELL/EMC typu CX3 – 40 a pole COMPELLENT prováděné v rámci profylaktických prohlídek 2x ročně, podpora replikací dat mezi oběma poli

Příloha č. 2 Seznam serverů pro systémovou podporu a podporu zálohování

	Označení serveru	Typ serveru	S/N	Počet CPU	Operační systém	Podpora pro	Zapojen v SAN	Režim podpory	Poznámka
	Cluster G860000c170 - typ a-a								
1.	G860000nt71N1	Dell R900	HVHDP3J	4x CPU	W2008	OS a SQL 2005/2008	Ano	7x24x4	Databázový cluster Celně Deklaračního Systému
2.	G860000nt72N2	Dell R900	2SRW94J	4x CPU	W2008	OS a SQL 2005/2008	Ano	7x24x4	Databázový cluster Celně Deklaračního Systému
	Cluster G860000c179 - typ a-a								
3.	G864018nt51N1	Dell R900	HYBR24J	4x CPU	W2008	OS	Ano	7x24x4	Aplikační cluster Celně Deklaračního Systému
4.	G864018nt52N2	Dell R900	1ZBR24J	4x CPU	W2008	OS	Ano	7x24x4	Aplikační cluster Celně Deklaračního Systému
	Cluster G860000c179 - typ a-a								
5.	G860000nt75N1	Dell R900	DZBCF4J	4x CPU	W2008	OS a SQL 2005/2008	Ano	7x24x4	Databázový cluster Celně Deklaračního Systému
6.	G860000nt76N2	Dell R900	2YBCF4J	4x CPU	W2008	OS a SQL 2005/2008	Ano	7x24x4	Databázový cluster Celně Deklaračního Systému
	Cluster G860000c1230 - typ a-a								
7.	G860000nt231N1	Dell R900	3Z6Q24J	4x CPU	W2008	OS, SQL 2008, OLAP	Ano	5x9	Cluster DWH
8.	G860000nt232N2	Dell R900	4Z6Q24J	4x CPU	W2008	OS, SQL 2008, OLAP	Ano	5x9	Cluster DWH
	Cluster Vmware								
9.	G864018NT99VC	Dell 1950	CN8J53J	1 x CPU		Vmware vSphere 5	Ano	7x24x4	Řídicí server
10.	G864018ESX100	Dell 2950	CM9LL2J	2 x CPU		Vmware vSphere 5	Ano	5x9	
11.									
12.	G864018ESX102	Dell R910	317G75J	4x CPU		Vmware vSphere 5	Ano	7x24x4	
11.	G864018ESX103	Dell 2950	H4JQ24J	2 x CPU		Vmware vSphere 5	Ano	5x9	
12.	G864018ESX104	Dell R900	3RXP24J	4x CPU		Vmware vSphere 5	Ano	7x24x4	

[Zadejte text.]

13	G864018ESX105	Dell R900	BQXP24J	4x CPU		Vmware vSphere 5	Ano	7x24x4	
14	G8640180ESX106	Dell R910	7GZQT4J	4 x CPU		Vmware vSphere 5	Ano	7x24x4	
	Cluster G860000ci220 - typ a-a								
15	G860000NT221N1	VM			W2003	OS a SQL 2005/2008	Ano	7x24x4	Virtualizovaný MS Biztalk 2006 cluster/node1
16	G860000NT222N2	VM			W2003	OS a SQL 2005/2008	Ano	7x24x4	Virtualizovaný MS Biztalk 2006 cluster/node2
	Ostatní								
17	G869000NT235IC	DELL R900	2Z6Q24J	4x CPU	W2008	OS	Ano	5x9	Načítací SQL Server DWH
18	G860000NT29	DELL 2950	8Y6LL2J	2x CPU	W2003	OS	Ano	5x9	Backup server
220	G864018NT188	DELL R900	FZBCF4J	4 x CPU	W2008	OS + SQL 2008	Ano	5x9	Databázový server AVIS

Dele

Potvrzení o pověření k výkonu činnosti

DELL Computer, spol. s r.o.

se sídlem V Parku 2325/16, Praha 11, Chodov, PSČ 148 00

IČ: 452 72 808

(dále jen „zaměstnavatel“)

úmlto potvrzuje, že

pan Pavel Rosenkranc, nar. 11.1.1962, bytem Nad Parkem 880, 156 00 Praha 5 - Zbraslav

(dále jen „zaměstnanec“)

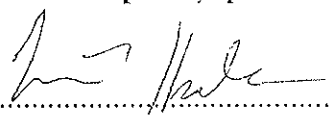
je na základě pracovní smlouvy ze dne 01.06.2005 ve znění dodatku ze dne 01.11.2011 zaměstnancem společnosti DELL Computer, spol. s r.o. vykonávajícím práci na pozici

Sales Manager Public

Zaměstnanec vykonávající práci na této pozici je pověřen činit jménem zaměstnavatele všechny úkony, které s výkonem této práce souvisí a je tedy v souladu s ust. § 15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem zmocněn ke všem úkonům, k nimž při této činnosti obvykle dochází. Vymezení obvyklých úkonů, které jsou u zaměstnavatele spojeny s výkonem práce na dané pracovní pozici, obsahuje Podpisový řád, jakožto vnitřní předpis společnosti DELL Computer, spol. s r.o., a je to zejména podepisování nabídek společnosti podaných v řízení o zadání veřejné zakázky či jiné zakázky, dalších úkonů v zadávacím řízení, smluv uzavíraných na základě zadávacího řízení v hodnotě do 25.000.000 CZK, dále podepisování obchodních smluv v hodnotě do 25.000.000 CZK.

V Praze dne 6. 1. 2012

DELL Computer, spol. s r.o.


.....
Ing. Jiří Kysela, jednatel

DELL

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ ČEL
ODBOR 12
140 96 Praha 4, Buzovská 7
IČ: 71214011

Ověření – legalizace-----

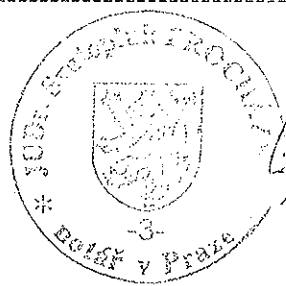
Běžné číslo ověřovací knihy O-1124/2012-----

Ověřuji, že -----

Ing. Jiří KYSELA, nar. 16.1.1955, bytem Praha 7 – Holešovice, Bubenská 1377/37,-----

jehož totožnost byla prokázána platným úředním průkazem, tuto listinu přede mnou
vlastnoručně podepsal.-----

V Praze dne 6. ledna 2012-----



Dagmar MORAVCOVÁ
pověřená notářem

OVĚŘENÍ - VERIFICATION

Ověřuji, že tento opis složený
z 22. listů doslovně souhlasí
s listinou z níž byl pořízen,
složenou z 22. listů

V Praze dne: 1



Dagmar Moravcová
Dagmar MORAVCOVÁ
Notářská kancelář
010 470 000
R.D. Moravcová - OHLASU
notářská kancelář