

Smlouva o provozní podpoře při užívání informačních a komunikačních technologií

I. Smluvní strany

Česká republika - Státní rostlinolékařská správa

zřízená Ministerstvem zemědělství, v souladu se zákonem č. 219/2000 Sb., o majetku ČR a jejím vystupování v právních vztazích, zřizovací listinou pod č.j.: 28065/2001-3030 ze dne 18.7.2001

se sídlem: Těšnov 17, 117 05 Praha 1
zastoupená: Bc. Zdeňkem Machem - ředitelem Státní rostlinolékařské správy
IČ: 65349563
Bankovní spojení: ČNB Praha 1, Na Příkopě 28
Číslo účtu: 61322-011/0710
(dále jen „**Objednatel**“)

a

ADC Systems s.r.o.

se sídlem: Všetatská 317/16a, 19600 Praha 9
zastoupená: Ing. Tomášem Strakou, jednatelem
IČ: 60472065
DIČ: CZ60472065
Bankovní spojení: GE Money Bank a.s.
Číslo účtu: 1738709504/0600
(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavírají **Smlouvu o provozní podpoře při užívání informačních a telekomunikačních technologií** v souladu s ustanoveními § 269 odst. 2 a § 536 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

(dále také i **Smlouva**)



II. Předmět Smlouvy a rozsah provozní podpory a služeb

Předmětem této Smlouvy jsou níže uvedené služby:

- 1) Systémová podpora činnosti serverů, síťového provozu a zálohování - pravidelná údržba a monitoring
- 2) Správa a konfigurace serverů, aplikačních a síťových služeb podle požadavků
- 3) Vedení dokumentace
- 4) Konzultace a ostatní činnosti

Podrobný popis služeb včetně podmínek poskytování podpory ICT je uveden v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této Smlouvy.

III. Způsob plnění předmětu Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavky Objednatele v pracovní dny v době od 8:00 do 16:30.
2. Služby, jejichž rámec je definován Přílohou č.1 Smlouvy, které mají charakter rutinního zpracování nebo jsou poskytovány na základě potřeb a požadavků Objednatele v rámci čerpání stanoveného objemu člověkohodin (dále hodin), tj. 850 člověkohodin po dobu celé zakázky (17 měsíců).
3. Potřeby Objednatele na podporu ICT nad rámec rozsahu hodin u služeb uvedených v příloze č. 1 Smlouvy, budou předmětem objednávky. Objednatel musí učinit objednávku s vyznačením, že se jedná o objednávku nad rámec služeb definovaných v příloze č. 1. Smlouvy. Objednávka musí být učiněna písemně nebo emailem na kontaktní osobu Poskytovatele, kterou Objednatel potvrdí telefonicky. Za Objednatele je oprávněna objednávat u Poskytovatele odpovědná osoba, která je uvedena v článku VIII., bodě 3.

IV. Místo plnění

Podpora bude vykonávána vzdálenou správou, pokud to charakter problému vyžaduje, může v mimořádných případech být prováděna i v místě daného pracoviště SRS (celá ČR).

Základní kontaktní místo Zadavatele je na adrese:

AVC Ruzyně Ztracená 1099/10, 161 00, Praha 6 - Ruzyně.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle podmínek v příloze č. 1 smlouvy, případně v dohodnutých termínech dle článku VI, bodě 1. Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen seznámit se s veškerými dostupnými podklady vztahujícími se k předmětu Smlouvy, které obdržel nebo obdrží od Objednatele, a vyžádat si v případě potřeby doplňující podklady. V případě, že Poskytovatel nepoužije předané písemné podklady k plnění předmětu Smlouvy nebo je již k plnění nepotřebuje, je povinen podklady vrátit Objednateli.
3. Objednatel se zavazuje:
 - a) poskytnout Poskytovateli součinnost a předat Poskytovateli podklady pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy;
 - b) umožnit pracovníkům Poskytovatele fyzický přístup k zařízení a do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy Poskytovatelem;



- c) zajistit Poskytovateli vzdálený přístup do VPN Objednatele pro provádění předmětu *Smlouvy* dle článku II.;
4. Pokud Objednatel nebude v součinnosti s Poskytovatelem a nezajistí Poskytovateli podmínky uvedené v článku V., bodě 3, vyhrazuje si Poskytovatel právo na změnu termínu plnění a přerušení prací.

VI. Součinnost smluvních stran

1. Služby dle článku II., mimo služeb, které jsou poskytovány bez vyzvání Objednatele Poskytovatelem přímo podle Přílohy č. 1 *Smlouvy*, bodu ad 1), budou poskytovány na základě předchozí odsouhlasené specifikace rozsahu. Rovněž služby poskytnuté podle článku III., bodu 3 *Smlouvy* poskytované na základě objednávky budou poskytovány na základě předchozí odsouhlasené specifikace rozsahu, které obě strany potvrdí před vlastním započítáním prací. V případě, že nebude dosaženo dohody o rozsahu a době plnění příslušný závazek nevznikne.
2. Poskytnutí služby, které je definováno v článku III., bodě 3 *Smlouvy*, bude potvrzeno podpisem předávacího protokolu oběma smluvními stranami. Náležitosti formuláře „Předávací protokol“ si kontaktní osoby odsouhlasí.

VII. Cena a platební podmínky

1. **Cena** za poskytnuté služby dle článku II. *Smlouvy* byla stanovena dohodou smluvních stran. Za dobu celé zakázky (17 měsíců) činí **331.500,- Kč bez DPH, DPH 66.300,- Kč, celková cena s DPH 397.800,- Kč.**
Cena člověkohodiny je 390,-Kč bez DPH, DPH 78,- Kč, celková cena s DPH 468,- Kč.
2. Dohodnutá cena bude hrazena na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem, v jednotlivých platbách za měsíc, vždy po skončení měsíčního realizačního období. Faktura bude vystavena vždy do 5-tého dne měsíce následujícího po měsíci, ke kterému se vztahuje plnění. Poslední faktura v daném kalendářním roce bude vždy vystavena nejpozději k 12.12. daného roku.
3. K cenám uvedeným ve *Smlouvě* bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
4. Cena za služby na základě objednávky, dle článku III., bodu 3 *Smlouvy* bude určena na základě počtu skutečně odpracovaných a konzultovaných hodin pracovníky Poskytovatele a na základě použití hodinové sazby poskytovatele, která činí **750,-Kč bez DPH, DPH 150,-Kč, celková cena s DPH 900,-Kč.**
5. K cenám uvedeným ve *Smlouvě* bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
6. Splatnost faktur se stanovuje na 15 dní ode dne doručení faktury na adresu Objednatele uvedenou v článku I. *Smlouvy*.
7. Úhrada úroku z prodlení nevylučuje právo uplatnění náhrady škody, která prokazatelně vznikla při plnění závazků *Smlouvy*.

VIII. Další ujednání

1. Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění závazků ze *Smlouvy*.
2. Kontaktní osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je **Aleš Navrátil**, tel.: **222728882**, mobil: **777232005**, fax: **222728882**, e-mail: **ales.navratil@adc.cz**, věcech plnění předmětu *Smlouvy* je **Jan Rychtařík**, tel.: **222728882**, mobil **777232007**, fax: **222728882**, e-mail: **jan.rychtarik@adc.cz**. Vlastní práce spojené s předmětem plnění *Smlouvy* mohou být vykonávány dalšími pracovníky Poskytovatele, dle potřeb a rozhodnutí kontaktní osoby Poskytovatele.



3. Kontaktní osobou ze strany Objednatele ve věcech smluvních je Ing. Ivan Sokolov, Ph.D., tel: 235010910, e-mail: ivan.sokolov@srs.cz, ve věcech plnění předmětu *Smlouvy* je Ing. Martin Prorok, tel.: 235010362, email: martin.prorok@srs.cz. Výkonu práv a povinností Objednatele se mohou zúčastnit i další zaměstnanci Objednatele, které určí Objednatel a písemně sdělí Poskytovateli.
4. Kontaktní osoby jsou oprávněné vzájemně komunikovat, protokolárně přebírat části plnění předmětu *Smlouvy* a vyjadřovat se k průběhu plnění předmětu *Smlouvy*, včetně specifikace nedostatků a podepisovat protokoly podle *Smlouvy*.
5. Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu *Smlouvy* nezměnit kontaktní osobu bez závažných důvodů. V případě změny kontaktní osoby je strana, která kontaktní osobu změnila, povinna jmenovat bez zbytečného prodlení novou kontaktní osobu a písemně informovat neprodleně o této skutečnosti druhou smluvní stranu.
6. Objednatel připouští částečné plnění předmětu *Smlouvy* prostřednictvím třetích stran. V takovém případě Poskytovatel odpovídá za poskytnuté plnění Objednateli jako by plnil sám.

IX. Ochrana informací

1. Poskytovatel se zavazuje nakládat se všemi údaji z činnosti Objednatele jako úřadu nebo zaměstnavatele, jako s předmětem tajemství. Zveřejnění takových údajů je považováno za podstatné porušení smlouvy ve smyslu článku XII. Odst. 3. Pro případ porušení této povinnosti se zavazuje Poskytovatel zaplatit smluvní pokutu 100 000,- Kč za každé takové porušení smlouvy. Tím není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.

X. Sankce a smluvní pokuta

1. V případě prodlení Objednatele s placením faktur je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení z dlužné částky, za každý i započatý den prodlení, stanovený dle nařízení vlády č. 142/1994 Sb. v platném znění.
2. V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností podle podmínek poskytování podpory ICT v příloze č. 1 této *Smlouvy* z důvodu vzniku provozního incidentu Objednavatel uplatní sankce za nedodržení lhůty pro odstranění provozního incidentu po obdržení hlášení o vzniku incidentu a to:
 - ve výši 5 000,- Kč za každý den prodlení u kritického problému a
 - ve výši 1 000,- Kč za každý den prodlení u běžného problému.

Objednatel nemůže tuto sankci uplatnit, jestliže nebyly vytvořeny podmínky ve smyslu článku V., bodu 3 nebo nebyla hardwarová připravenost ze strany Objednatele.

Smluvní pokutou není dotčen nárok na náhradu vzniklých škod způsobených činností Poskytovatele.

XI. Vyloučení odpovědnosti

1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany.
2. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvíдалa.
3. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky

vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

XII. Doba plnění, odstoupení od Smlouvy a výpověď

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.8. 2012 do 31.12. 2013 na 17 měsíců.
2. Objednatel může Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí v jednoměsíční výpovědní lhůtě doručenou Poskytovateli. Výpověď počne běžet 1. den měsíce následujícího po měsíci ve kterém byla výpověď Poskytovateli doručena.
3. Shledá-li Objednatel nebo Poskytovatel podstatné porušení plnění předmětu Smlouvy druhou stranou, má právo na okamžité odstoupení od Smlouvy jehož písemné vyhotovení musí být druhé straně doručeno. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskyvatele se považuje prodlení plnění termínů stanovených Smlouvou delších než 30 dnů a porušení povinností dle článku IX. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Objednatele se rozumí zejména prodlení se zaplacením splatných peněžitých závazků vůči Poskytovateli delší než 30 dnů.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma účastníky Smlouvy s účinností od 1.8.2012.
2. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Případné spory neřešené Smlouvou se budou řešit v souladu s příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
4. Smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž dvě obdrží Objednatel a jedno Poskytovatel.
5. Nedílnou součástí Smlouvy je tato příloha:
Příloha 1 - Podrobný popis služeb.
6. Smluvní strany konstatují, že se s obsahem Smlouvy, včetně Přílohy 1 - Podrobný popis služeb, seznámili a prohlašují, že tato byla ujednána podle jejich pravé a svobodné vůle, což stvrzují podpisy oprávněných zástupců.

V Praze dne

31-07-2012

Česká republika

Státní rostlinolékařská správa

se sídlem Těšnov 17/65, 117 05 Praha 1

Úsek ředitele

Ztracená 1099/16, 161 00 Praha 6

Tele: 235 010 300

za Objednatele

Bc. Zdeněk Mach

ředitel Státní rostlinolékařské správy

V Praze dne

31.7. 2012



ADC Systems s.r.o.
Všecká 317/16a
196 00 Praha 9
tel./fax: 222 728 882

Za Poskyvatele

Ing. Tomáš Straka

jednatel ADC Systems s.r.o.

Příloha 1 - Podrobný popis služeb

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb provozní podpory při užívání informačních a komunikačních technologií (ICT), tj. zajištění chodu serverů s operačním systémem (dále OS) Linux (distribuce Redhat a Centos), OS MS Windows Server 2003, 2008 nebo s jiným OS MS Windows a zajištění bezpečného chodu služeb a síťového provozu Objednatele.

Podpora se vztahuje na níže uvedené služby po celou dobu zakázky od 1.8. 2012 do 31.12.2013, tj. po dobu 17 měsíců v rozsahu 850 člověkohodin, tj. v průměru 50 člověkohodin za měsíc. Člověkohodiny (dále hodiny) se mohou čerpat v rámci měsíce v různém rozsahu. Čerpání hodin v rámci měsíce bude odsouhlasováno následující měsíc na akceptačních protokolech při pravidelných měsíčních schůzkách (kontrolních dnech). Pravidelné schůzky nebudou předmětem fakturace, ani čerpání hodin.

V souladu se smlouvou jsou předmětem podpory ICT níže uvedené služby:

- 1) Systémová podpora činnosti serverů, síťového provozu a zálohování - pravidelná údržba a monitoring
- 2) Správa a konfigurace serverů, aplikačních a síťových služeb podle požadavků
- 3) Vedení dokumentace
- 4) Konzultace a ostatní činnosti

Ad 1) Systémová podpora činnosti serverů, síťového provozu a zálohování - pravidelná údržba a monitoring

Jedná se o poskytované služby vztahující se na správu klíčových 8 serverů a příslušných služeb. Tyto činnosti bude provádět Poskytovatel automaticky bez výzev Objednatele.

Všechny tyto servery jsou na OS linux. Jedná se podle určení o tyto servery:

- firewall
- mail server
- 3x oracle databázové servery
- aplikační server oracle
- proxy server
- nagios

Služby budou prováděny **na těchto serverech** v tomto rozsahu:

- Pravidelná kontrola systémových logů a logů běžících služeb
- Pravidelná kontrola běžících služeb a garance chodu služeb
- Kontrola logu ze security programů a jejich analýza
- Kontrola záloh
- Update security programů
- Konfigurace bezpečnostních pravidel na firewallech serverů
- Upgrade OS v rámci distribuce a úprava konfigurace

Pro jednotlivé servery:

- Správa a nastavování pravidel firewallu a správa IDS
- Správa, aktualizace a konfigurace mail serveru Qmail (netýká se vlastní správy uživatelských účtů)
- Monitoring oracle databází, zabezpečení běhu databází, předkládání doporučení (kontrola alert logů, kontrola funkčnosti)
- Správa proxy serveru squid a správa reverzního proxy serveru apache
- Správa, aktualizace monitorovacího programu nagios (konfigurace, nastavení, update)

Mimo uvedené servery bude prováděn monitoring celé infrastruktury ICT. Bude monitorován provoz ostatních serverů, služeb a síťový provoz. Na základě monitoringu budou analyzovány problémy, dávána doporučení a návrhy řešení.

Ad 2) Správa a konfigurace serverů, aplikačních a síťových služeb podle požadavků

Tyto služby jsou na vyžádání Objednatele a vztahují se na chod celé infrastruktury ICT mimo vybrané servery a služby definované v bodě 1. Tuto podporu bude Poskytovatel provádět na základě výzev určenými kontaktními osobami Objednatele.

Ad 3) Vedení dokumentace

- Aktualizace uživatelské a administrátorské dokumentace
- Dokumentace veškerých systémových a konfiguračních změn;
- V případě incidentu - protokol o provedeném zásahu;
- Výkaz provedených služeb Uchazeče formou měsíčních výkazů činnosti.

Aktualizace, tj. změny dokumentace provádí Poskytovatel automaticky při zásadních změnách infrastruktury ICT. V případě, že dojde ke změně infrastruktury ICT prováděné jinými dodavateli služeb, systémů nebo hardware (HW) je Objednatel povinen předat Poskytovateli všechny dostupné informace.

Konfigurační změny mohou být dodány pouze emailem na určené kontaktní osoby Objednatele.

Ad 4) Konzultační a ostatní činnosti

- Poskytnutí odborných konzultací podle požadavků Objednatele
- Návrh systémových změn a konfigurace infrastruktury pro optimalizaci provozu
- spolupráce při začleňování nových softwarových a hardwarových řešení dle požadavků Objednatele.
- Bezpečnostní návrhy

Tyto služby jsou poskytovány na vyžádání Objednatele na základě výzev určenými kontaktními osobami Objednatele.

Podmínky poskytování podpory ICT

Podporu ICT bude Poskytovatel provádět vzdálenou správou s výjimkou případů, kdy charakter problému vyžaduje fyzickou přítomnost v dané lokalitě. Monitoring se bude provádět u Objednatele nasazeným nástrojem, programem Nagios, popř. dalším monitorovacím nástrojem nasazeným u Objednatele, jehož nastavení pro sledování systémů a služeb zajistí Poskytovatel.

Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavky Objednatele v pracovní dny v době od 8:00 do 16:30, což se vztahuje na požadavky Objednatele ve smyslu této *Smlouvy* a na reakce na výskyt běžných a kritických problémů.

V případě výskytu běžných nebo kritických problémů bude Uchazeč vycházet z následujících parametrů (SLA):

Kategorie provozního incidentu	Lhůty pro zahájení prací na odstranění provozního incidentu po obdržení Hlášení o vzniku incidentu	Lhůty pro odstranění provozního incidentu po obdržení Hlášení o vzniku incidentu
A – kritický	Následující pracovní den	3 pracovních dnů
B – běžný	2 pracovní dny	7 pracovních dnů

Lhůty jsou stanoveny jako maximálně přípustné. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí pro odstranění provozního incidentu.

K reakci, řešení a odstranění problémů bude Poskytovatel vyzván kontaktními osobami Objednatele (vyjma případů vybraných služeb viz. bod 1 „Systémová podpora činnosti serverů a síťového provozu - pravidelná údržba a monitoring“, vztahující se na vybrané servery a na nich běžící služby), což ho nezavazuje povinnosti upozorňovat na všechny problémy a zvláště kritické problémy zjištěné dohledem.

Řešení problémů zapříčiněných hardwarovou (HW) chybou končí detekováním chybného zařízení (komponenty) a doporučením HW řešení. Vlastní opravu nebo nákup HW zajišťuje Objednavatel.



ADC Systems s.r.o.
Všecká 317/16a
196 00 Praha 9
tel./fax: 222 728 882

