

Smlouva o poskytování servisních služeb

Whitesoft, s. r. o.

IČO 26177943

Bělehradská 18

140 00 Praha 4

zastoupená Petrem Bílým, jednatelem společnosti,

dále jen poskytovatel,

a

Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky

IČO 62933591

Kaplanova 1931/1

148 00 Praha 11 - Chodov

zastoupená RNDr. Františkem Pelcem, ředitelem

dále jen odběratel,

uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb:

I. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje poskytovat odběrateli po dobu platnosti této smlouvy poradenské a servisní služby v oblasti IBM Connections. Předmětem této smlouvy je podrobná specifikace služeb, záruk a jiných závazků převzatých poskytovatelem, jakož i závazků odběratele.

Žádné ustanovení této smlouvy nelze vykládat jako závazek k nákupu konkrétního hardware či software ze strany odběratele.

II. Služby

Poskytovatel zajistí dohled a správu prostředí IBM Connections, tedy následujících komponent:

- prostředí IBM Connections 4.5
- aplikační server IBM WebSphere Application Server
- databáze IBM DB2
- IBM HTTP server
- Tivoli Directory Integrator – včetně assembly line zajišťujících čerpání dat z Lotus Notes / Domino
- operační systém

a) Profylaxe

Pro zabezpečení spolehlivého chodu systému bude poskytovatel svými pracovníky zajišťovat průběžně následující činnosti:

1. aplikace fixů a patchů,
2. provádění upgrade na aktuálně nejnovější verzi po dohodě se zadavatelem + školení
3. zajištění synchronizace uživatelských profilů a ověřování s prostředím IBM Domino/Notes,
4. kontrola / diagnostika logů, odstraňování problémů,
5. kontrola a řešení bezpečnosti celého systému,
6. pravidelná údržba databáze (reorganizace indexu, statistiky pro optimizer, atd.),
7. odstranění dočasných souborů,
8. sledování a vyhodnocování zatížení systémových zdrojů (cpu, ram, disk),
9. ladění výkonu,
10. zálohování - každodenní zálohování s dobou úschovy dat 2 měsíce,
11. řešení chyb a problémů s výrobcem systému,
12. odstraňování havarijních stavů
13. odstraňování problémů týkajících se bezprostředně uživatele (nemožnost přihlášení k účtu nebo k jednotlivým aplikacím, apod.)

Dále do 30 dnů od podpisu smlouvy proběhne na náklady poskytovatele kompletní test zálohování.

Poskytovatel se zavazuje řešit chyby a problémy vzniklé před podpisem smlouvy, včetně dodržení udaných dostupností a smluvních pokut.

Další požadavky odběratele nespádající do výše jmenovaných činností jsou předmětem dohody.

b) Hot – line

Poskytovatel zajistí odpovědi na telefonické dotazy a emailové dotazy od kvalifikovaných pracovníků.

c) Obnova dat

Poskytovatel zajistí obnovu úmyslně i neúmyslně smazaných dat včetně obnovy dat po pádu operačního systému, databáze, hardwaru apod. s využitím stávajícího zálohovacího prostředí zadavatele.

d) Prezentace nových verzí systému

Poskytovatel se zavazuje minimálně jedenkrát ročně, nebo při vydání hlavní aktualizace, prezentovat zadavateli funkcionality a vlastnosti nových verzí programu.

Evidence požadavků

Poskytovatel se zavazuje zajistit v rámci paušální částky dohodnuté v této smlouvě provoz systému Helpdesk, který bude non-stop dostupný oprávněným pracovníkům odběratele a bude sloužit k předávání a evidenci požadavků.

Odstraňování závad

Pro účely této smlouvy se definují tyto pojmy:

Havárie – stav, kdy závada výrazným způsobem nebo zcela omezuje pracovní činnost odběratele, například z těchto příčin:

- nefunkčnost některé klíčové aplikace, která je předmětem této smlouvy,
- ztráta významných elektronických dat
- výpadek aktivních prvků sítě (směrovače, rozbočovače atd.)
- rozšíření počítačového viru
- závažná porucha hardwaru počítačů způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců odběratele

Porucha – ostatní případy, kdy informační a komunikační systémy odběratele nejsou plně funkční, jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu

Zprovozněním se rozumí stav, kdy poskytovatel na nezbytně nutnou dobu (tedy přechodně) vyřeší závadu tak, aby odběratel mohl alespoň v omezené míře pokračovat v pracovní činnosti.

Odstraněním závady se rozumí uvedení systému do plně funkčního stavu (buď původního, nebo není-li to možné, do trvalého náhradního stavu).

Reakcí na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok směřující k řešení události.

Oznámením události se rozumí okamžik, kdy odběratel v případě havárie telefonicky nebo v ostatních případech telefonicky či využitím systému Helpdesk oprávněnými pracovníky odběratele, oznámí poskytovateli výskyt závady.

V případě havárie je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do **4 hodin** od oznámení události.

Zprovoznění systému v případě havárie musí být zajištěno do **12 hodin** od oznámení události, odstranění havárie do **5 pracovních dnů** od oznámení události.

V případě poruchy je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do **4 hodin** od oznámení události.

Zprovoznění systému v případě poruchy musí být zajištěno do **12 hodin** od oznámení události, odstranění poruchy do **5 pracovních dnů** od oznámení události.

Do výše uvedených reakčních dob se započítává pouze čas během sjednané pracovní doby v článku III.

V případě hardwarové příčiny závady se uvedené lhůty prodlužují o dobu nezbytnou k obstarání potřebných náhradních dílů.

V případě neodstranitelné softwarové příčiny (nebo vady v souvisejícím softwaru, který není předmětem smlouvy) se uvedené lhůty prodlužují o dobu nezbytnou k vyřešení nebo obstarání potřebných opravných prostředků od dodavatele nebo správce příslušného softwaru.

Ostatní

Poskytovatel bude vytvářet drobné softwarové nástroje podle požadavků odběratele jako například drobné aplikace pro účely analýzy a převodů dat mezi různými databázemi, nástroje pro automatizaci některých pravidelných činností, atd.

Poskytovatel bude asistovat při nástupu nových zaměstnanců, při stěhování a interních přesunech informační a komunikační techniky včetně následného zprovoznění a přeložení datových sítí, změny nastavení přístupových práv a profilů uživatelů dle požadavků odběratele.

III. Rozsah prací

Standardní rozsah prací v článku II a) „profylaxe“ krytých paušální částkou dle článku VI této smlouvy zahrnuje **neomezený počet hodin měsíčně** odpracovaných v pracovní dny od **8 – 17 hod.**

Veškeré práce mimo článek II a) musí být předem písemně či ústně objednány zástupcem odběratele a budou účtovány hodinovou sazbou.

Doprava nad rámec paušálu je účtována sazbou uvedenou v článku VI.

IV. Zvláštní záruky a ostatní závazky poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se odběratele, se kterými při plnění své části smlouvy přijde do styku.

Poskytovatel je povinen vést záznamy o veškerém odpracovaném čase a uchovávat je nejméně 12 měsíců zpětně.

Poskytovatel garantuje dostupnost alespoň jednoho přiměřeně kvalifikovaného pracovníka pro telefonické podávání informací v pracovní dny od **8 – 17 hod.** s reakční dobou max. 2 hodiny.

Reakční dobou se rozumí doba mezi předáním požadavku odběratelem poskytovateli a okamžikem, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením daného požadavku. Čas mimo uvedenou pracovní dobu se do reakční doby nezapočítává.

Za funkci systémů implementovaných třetími stranami je zodpovědný jejich dodavatel, poskytoval se však zavazuje poskytnout maximální součinnost a podporu pro zajištění jejich bezproblémového provozu.

V. Používání software

Poskytovatel je povinen upozornit odběratele na případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li odběratele v nelegálním užívání i po upozornění poskytovatelem, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.

VI. Cena a platební podmínky

Cena za standardní rozsah služeb ve smyslu článku II. a III. této smlouvy je stanovena měsíční paušální částkou ve výši **10500 Kč** (slovy DesetTisícPětSetKorunČeských), pokud není v následujících odstavcích uvedeno jinak.

Tato cena nezahrnuje případné vedlejší náklady předem odsouhlasené odběratelem. Cena rovněž nezahrnuje práce nad maximální standardní rozsah uvedený v článku III. této smlouvy, pokud byly takové práce předem schváleny odběratelem.

Hodinová sazba víceprací v pracovní době uvedené v článku IV. se stanovuje na **1550 Kč** (slovy JedenTisícPětSetPadesátKorunČeských). Za práci mimo pracovní dobu může být poskytovatelem účtována přírážka až do výše 100 %.

Doprava po Evropě je účtována **11 Kč** (slovy JedenáctKorunČeských) za ujetý kilometr. Čas strávený na cestě není započítáván ani fakturován.

Všechny uváděné ceny jsou bez DPH.

VII. Fakturace

Fakturaci podle této smlouvy bude poskytovatel provádět vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce. Splatnost faktur je 14 dní.

VIII. Součinnost odběratele

Odběratel je povinen umožnit poskytovateli přístup do prostor, kde má poskytovatel práce fyzicky vykonávat. K tomu účelu bude stanoven časový plán, podle kterého bude poskytovatel postupovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Odběratel zpřístupní poskytovateli potřebná přístupová hesla do svých systémů či systémů odběratele, případně umožní vhodným způsobem vzdálený přístup.

Odběratel sdělí bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.

Odběratel poskytne veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě.

IX. Smluvní pokuty

Pokud poskytovatel nedodrží termíny reakční doby nebo vyřešení problémů dle bodu 1.1 - Profylaxe - vzniká Odběrateli právo na zaplacení smluvní pokuty poskytovatelem, která činí 1000 Kč (slovy JedenTisícKorunČeských), a to za každý i započatý den prodlení u chyb, které ovlivňují chod celého systému a 200 Kč (slovy DvěStěKorunČeských) za každý i započatý den prodlení u chyb spojených s jednotlivými uživateli za každého uživatele.

Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo objednavatele na náhradu škody.

Pro případ prodlení odběratele se splatností faktur se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Od smluvní pokuty Odběratel upustí, pokud vyřešení problému není v moci poskytovatele.

X. Společná ustanovení

Smlouva nabývá platnosti dne 4. 4. 2016

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 3 roky, tedy do 3. 4. 2019 s výpovědní lhůtou 6 měsíců.

Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.

Tato smlouva může být doplněna nebo změněna pouze písemným dodatkem, podepsaným oběma stranami.

Tato smlouva vyjadřuje svobodnou vůli obou stran a byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno převzal poskytovatel a druhé odběratel.

V Praze dne: - 1 -04- 2016

Za poskytovatele:


.....
Petr Bílý, jednatel

WhiteSoft, s.r.o.
Čelákovská 16, 140 00 PRAHA 4
DIČ: CZ26177943
Pobocka: Sezenická 2 (1)
143 00 PRAHA 9

V Praze dne: - 1 -04- 2016

Za odběratele:


.....
RNDr. František Pelc, ředitel

Agentura ochrany přírody a krajiny ČR
Kaplánova 1931/1
148 00 Praha 11 - Chodov
-1-

Příloha smlouvy č. 1

Seznam pracovníků odběratele, kteří jsou oprávněni zadávat požadavky, úkoly a dotazy, které poskytovatel bude řešit podle této smlouvy:

1. Jan Vostatek, tel: 602 193 108, e-mail: jan.vostatek@nature.cz
2. Martin Šulc, tel: 602 255 207, e-mail: martin.sulc@nature.cz
3.