

SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

Číslo smlouvy objednatele: 1210/2/2018
Číslo smlouvy poskytovatele: GS-771/18

Smluvní strany

OBJEDNATEL: Český hydrometeorologický ústav

IČ:	00020699
DIČ:	CZ0020699
Sídlo:	Na Šabatce 17, 143 06 Praha 4 - Komořany
Bankovní spojení:	ČNB
Číslo bankovního účtu:	54132-041/0710
Statutární orgán:	Mgr. Mark Rieder, ředitel
Zástupce ve věcech smluvních (dále jen „objednatel“)	Ing. Pavel Gál, náměstek ředitele

na straně jedné

a

POSKYTOVATEL: GAPP System, spol. s r.o.

zapsaný v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 27177

IČ:	60487291
DIČ:	CZ60487291
Sídlo:	Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5
Bankovní spojení:	ČSOB, a.s.
Číslo bankovního účtu:	476324633/0300
	IBAN: CZ36 0300 0000 0004 7632 4633
Statutární orgán:	Ing. Jiří Palkovský, jednatel
(dále jen „poskytovatel“)	

na straně druhé

uzavírají podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku,
v platném znění (dále jen „NOZ“) tuto

Smlouvu na poskytování servisních služeb (dále jen „Smlouva“).

- (1) Objednatel a poskytovatel budou dále označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“, a společně všichni jako „Smluvní strany“.
- (2) „Výrobky“ znamenají počítačový hardware a s ním související zboží.
- (3) „Software“ znamená jakýkoli software, knihovnu, utilitu, nástroj, nebo jiný počítačový či programovací kód, ve formě strojového (binárního) kódu nebo zdrojového kódu, a dále související dokumentaci.

Předmět smlouvy

- (4) Předmětem Smlouvy je poskytování servisní podpory na Výrobky a Software a dodávka servisních služeb třetích stran poskytovatelem objednateli.
- (5) Přehled služeb poskytovaných v rámci této Smlouvy je uveden příloze č. 2 Smlouvy. Tabulka uvádí pro jednotlivé položky typ služby, informace o termínech poskytování služby, cenu služby za příslušné období a informaci, zdali se jedná o službu třetí strany.
- (6) Služby specifikované v příloze č. 2, u nichž je ve sloupci „Služba třetí strany“ uvedeno „Ano“, představují služby, které nejsou zajišťované poskytovatelem. Pravidla poskytování těchto služeb se řídí podmínkami jednotlivých poskytovatelů služeb. Aktuální plné znění těchto podmínek poskytne poskytovatel objednateli na vyžádání.
- (7) Předmětem Smlouvy není poskytování servisní podpory na jiné vybavení, než je uvedeno v bodu (5). Poskytovatel k takovým úkonům není oprávněn a objednatel ani koncový uživatel nemůže na poskytovateli takovéto činnosti vyžadovat. Za zajištění správné funkčnosti jiného vybavení, než je uvedeno v bodu (5) je zodpovědný objednatel.
- (8) V případě rozporu mezi ustanovením obsaženým ve vlastním textu Smlouvy a informací v přílohách Smlouvy má přednost ustanovení obsažené ve vlastním textu Smlouvy a rozporná informace v příloze se nepoužije.
- (9) Poskytovatel postupuje při poskytování servisní podpory samostatně. Příkazy objednatele ohledně způsobu provádění servisní podpory není poskytovatel vázán.

Doba a místo plnění

- (10) Termín, kdy je poskytování servisní podpory zahájeno, je určen dnem účinnosti této Smlouvy. Doba, po kterou je servisní podpora poskytována, je určena dobou platnosti Smlouvy.
- (11) Termíny zahájení a poskytování jednotlivých služeb jsou uvedeny v příloze č.2.
- (12) Rozsah a cena služeb na období následující po období specifikovaném v příloze č. 2 budou upraveny smluvními stranami dodatkem k této Smlouvě.
- (13) Místem plnění je místo instalace, kde je umístěno podporované vybavení objednatele. Místa plnění pro jednotlivé funkční celky vybavení objednatele jsou uvedena v příloze č. 2 Smlouvy.

Součinnost objednatele

- (14) Objednatel se zavazuje zabezpečit poskytovateli potřebnou součinnost při poskytování servisních služeb tak, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro plnění závazků podle této Smlouvy.
- (15) Objednatel se zavazuje učinit taková opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení ustanovení vnitřních předpisů a směrnic objednatele ze strany zaměstnanců poskytovatele při činnostech vyplývajících ze závazků poskytovatele podle této Smlouvy.
- (16) Smluvní strany spolupracují také při úpravách nebo rozšiřování systému objednatele v zájmu zachování funkčnosti vybavení objednatele podporovaného poskytovatelem podle této Smlouvy.
 - (16.1) Jestliže je objednateli známo, že je potřebné provést úpravy, aktualizaci nebo změny programového nebo technického vybavení informačního systému objednatele, jehož součástí je podporované vybavení, je třeba provést tyto úpravy, aktualizaci nebo změny tak, aby výsledkem nebylo omezení funkcí nebo způsobení nefunkčnosti tohoto podporovaného vybavení. V takovém případě je objednatel povinen před provedením úprav, aktualizace nebo změn vyžádat si od poskytovatele odborné stanovisko a respektovat v něm obsažená doporučení poskytovatele.
 - (16.2) V případě, že si objednatel nevyžádá od poskytovatele takovéto odborné stanovisko nebo nebude doporučení obsažené ve stanovisku poskytovatele respektovat a budou-li přesto objednatelem nebo třetí osobou uskutečněny úpravy, aktualizace nebo změny, které budou mít

za následek omezení funkcí nebo způsobení nefunkčnosti podporovaného vybavení, bude za takto vzniklý stav zodpovědný objednatel. V takovém případě nelze na poskytovateli vyžadovat servisní podporu podle podmínek Smlouvy a poskytovateli nepoběží žádné lhůty jinak ze Smlouvy vyplývající.

- (17) Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

Cena a platební podmínky

- (18) Ceny za služby a činnosti poskytované poskytovatelem objednateli podle ustanovení této Smlouvy jsou stanoveny dohodou mezi objednatelem a poskytovatelem.
- (19) Ceny za jednotlivé služby poskytované poskytovatelem objednateli jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy.
- (20) Platební kalendář k jednotlivým službám poskytovaným poskytovatelem objednateli je uveden v příloze č. 3 Smlouvy.
- (21) Cena bude uhrazena objednatelem na základě faktury poskytovatele. Faktura bude sloužit jako daňový doklad.
- (22) Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle ustanovení zák. 235/2004 Sb. v platném znění. Na faktuře musí být uvedeno evidenční číslo smlouvy objednatele.
- (23) Při výkonu této činnosti není ČHMÚ osobou povinnou k dani podle § 5 odst. 3, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
- (24) Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktury je 30 dnů ode dne doručení objednateli. Pokud den splatnosti připadne na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
- (25) V případě, že faktura poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle odstavce (22) Smlouvy nebo ji bude obsahovat neúplně nebo nesprávně, nebude proplacena a bude objednatelem vrácena poskytovateli k přepracování. Objednatel je oprávněn vrátit takovou fakturu do data splatnosti. Termín splatnosti nově vyhotovené či doplněné faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- (26) Faktura bude poskytovatelem zaslána objednateli v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem v souladu s ustanoveními zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu v platném znění na adresu martina.stastna@chmi.cz.
- (27) Platby bude provedena bezhotovostním bankovním převodem na účet poskytovatele.
- (28) K ceně se připočítá daň z přidané hodnoty podle platných předpisů.

Smluvní sankce

- (29) Pro případ nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,00 Kč za každou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli.
- (30) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu. Objednatel uhradí poskytovateli prokazatelné náklady, které poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- (31) Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny ve lhůtě splatnosti podle daňového dokladu je Smluvními stranami dohodnutý úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení, který uhradí objednatel poskytovateli.
- (32) Po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury je poskytovatel oprávněn pozastavit plnění podle této Smlouvy, tj. není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této Smlouvy, a to včetně zajištění doby odezvy dohodnuté u jednotlivých služeb nebo plnění jiných dohodnutých termínů. Poskytovatel není a nemůže být v prodlení po dobu pozastavení plnění z důvodu uvedeného v předchozí větě.
- (33) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.
- (34) Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

Ochrana informací

- (35) Smluvní strany se zavazují k mlčenlivosti o všech informacích a skutečnostech týkajících se druhé Smluvní strany, se kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním této Smlouvy a o kterých je druhá Smluvní strana prokazatelně informuje, že podléhají ochraně podle tohoto ustanovení. Smluvní strany jsou pak zavázány nesděliti, nepřístupnit nebo nepoužít pro sebe nebo další osobu takovéto informace, které jim v souvislosti s činnostmi podle této Smlouvy byly poskytnuty, pokud k tomu nebudou zástupcem druhé Smluvní strany písemně oprávněny.
- (36) Převzetí závazku mlčenlivosti se netýká jakýchkoli informací, které jsou všeobecně známy nebo dostupné veřejnosti nebo které se stanou známy či veřejné bez zavinění druhé Smluvní strany, nebo které jsou obsaženy v jakékoli publikaci nebo jiném zdroji, který je nebo se stane obecně dostupný veřejnosti.

Ukončení platnosti smlouvy a odstoupení

- (37) Platnost této Smlouvy končí ke konci období stanovenému v bodu (66), není-li ukončena k jinému termínu dle ustanovení následujících bodů.
- (38) Smlouvu lze ukončit k dřívějšímu termínu písemnou dohodou smluvních stran. Platnost Smlouvy je ukončena k dohodnutému termínu.
- (39) Každá ze smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět ve dvouměsíční výpovědní době, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- (40) Odstoupit od této Smlouvy lze v případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze Smluvních stran. Pro účely výkladu této Smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze Smluvních stran porušuje povinnost stanovenou pro ni touto Smlouvou a nesjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 14 dnů ode dne, kdy je druhou Smluvní stranou na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo dnem odmítnutí přijetí oznámení o odstoupení druhou Smluvní stranou, jinak posledním dnem jeho uložení na doručovací poště adresáta.
- (41) Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže zjistí, že poskytovatel:
- nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkovával nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění smlouvy; nebo
 - zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění smlouvy ke škodě objednatel, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.
- (42) Dojde-li k ukončení platnosti Smlouvy, vypořádají Smluvní strany vzájemné plnění písemnou dohodou nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. Pro odstranění pochybností se uvádí, že vzájemná plnění poskytnutá Smluvními stranami v souvislosti s dodávkou servisních služeb třetích stran se nevrací.

Doložka ve smyslu ustanovení § 4 odst. 2 zákona č. 181/2014 sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů

- (43) Smluvní strany berou na vědomí, že informační systém poskytovatele informací ČHMÚ (dále jen „ČHMÚ“) podléhá zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění a s ním související vyhlášky, zejm. vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a ČHMÚ je osobou povinnou dle ustanovení § 3 odst. c), dále
- (44) poskytovatel jako příjemce informací (dále jen „příjemce informací“) je při zajišťování činností a dodávek služeb pro ČHMÚ povinen dodržovat veškeré ujednání vyplývající z daného smluvního vztahu a dále je povinen dodržovat a provádět kompletní bezpečnostní a technická opatření při zpracování dat v systémech ČHMÚ v souvislosti se zákonem o kybernetické bezpečnosti a to i v případě, že předmět plnění vykonává odlišný subjekt jako příjemce informací, avšak sjednaný jeho prostřednictvím, a veškerá odpovědnost za jakékoliv porušení bezpečnostních a technických opatření a nesplnění zákonných předpisů bez možnosti zproštění viny ve prospěch třetích osob a odlišných dodavatelů nese vždy jako příjemce informací, dále
- (45) ČHMÚ poskytuje „chráněné informace“, kterými jsou zejména: informace, data, podklady, údaje o obchodních činnostech, záměrech, finančních zabezpečení, základním kapitálu, jmění,

- majetku, vnitřní strukturu organizace, cílech, informačních systémech, personálním zabezpečení, klientech a smluvních partnerech a další nespecifikované informace, které jsou vyžádány příjemcem informací při plnění náležitostí předmětu smlouvy nezávisle na způsobu předání (písemně, ústně, konkludentně) na datových nosičích, elektronicky, listinným způsobem, a tyto sdělené a předané informace jsou považovány za chráněné informace na základě tohoto ustanovení jako **důvěrné** ve smyslu ustanovení § 1 730 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) a tvoří součást obchodního tajemství ČHMÚ ve smyslu ustanovení § 504 OZ a ČHMÚ vykonává k nim veškerá majetková a vlastnická práva a v neomezeném rozsahu, dále
- (46) příjemce informací není oprávněn poskytovat chráněné informace bez předchozího písemného souhlasu ČHMÚ třetím osobám a ke komerčním účelům a není oprávněn mimo rozsah smluvního plnění je využívat, modifikovat, kopírovat a zcižovat, pokud není zákonem stanovená povinnost určena jinak, dále
- (47) příjemce informací je povinen vést řádnou evidenci dokumentů obsahující chráněné informace, dále
- (48) příjemce informací se zavazuje, že bude užívat veškeré prostředky a nástroje při práci s daty a chráněnými informacemi ČHMÚ splňující bezpečnostní kritéria tak, aby nebyly narušovány a snižovány bezpečnostní standardy a opatření ČHMÚ a aby bezpečnostní opatření informací zajišťovala důvěryhodnost, integritu a dostupnost informačních systémů a dat ČHMÚ a aby nenastalo vniknutí do informačních systémů ČHMÚ ze strany neoprávněných a nežádoucích osob a aby takovým přístupům bylo zamezeno, dále bude dbát o to, aby nebyla snížena bezpečnostní image ČHMÚ jako poskytovatele informací, dále
- (49) příjemce informací je povinen dodržovat bezpečnostní opatření popsaná v bezpečnostní dokumentaci a interních směrnících a to v rozsahu nezbytně nutném s ohledem na rozsah přidělených přístupových oprávnění a vykonávané činnosti a objemu předaných dat, dále
- (50) příjemce informací se zavazuje, že pro přenos informací a dat bude využívat zabezpečených kanálů (např. šifrování, zabezpečené FTP služby Poskytovatele informací apod.) a pro uložení přijatých dat se zavazuje nevyužívat veřejně dostupných služeb typu www.ulozto.cz apod., dále
- (51) příjemce informací se zavazuje spolupracovat při poskytování služeb s oddělením bezpečnosti ČHMÚ jako poskytovatele informací, dále
- (52) příjemce informací bere na vědomí, že státní správa je oprávněná provádět kontrolu a dohled nad dodržováním zákonných předpisů a prováděcích předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti a že je povinen být součinný i v případě při vyhodnocování rizik a prováděných auditů procesů, dále
- (53) pokud příjemce informací nebo jeho zaměstnanci či třetí osoby poruší jakékoliv ustanovení tohoto článku, je povinen uhradit ČHMÚ smluvní pokutu ve výši 200 000 Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých) jako sankci za každý jednotlivý případ porušení povinnosti a její splatnost nastává do 10 dnů ode dne doručení písemné výzvy k její úhradě příjemci informací na účet ČHMÚ, přičemž ČHMÚ je oprávněn požadovat i náhradu za vzniklou škodu z vadného jednání a plnění příjemce informací, dále
- (54) poskytnutí či zpřístupnění chráněných informací nezakládá právo na licenci, ochrannou známku, patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoli jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví, pokud se chráněné informace zveřejní ze strany příjemce informací a dále nesmí obsahovat žádné údaje, záruky, jistiny nebo ručení, které by byly v rozporu s právy ochranných známek, patentovými právy, autorskými právy nebo dalšími právy duševního vlastnictví, dále
- (55) veškeré chráněné informace poskytnuté či zpřístupněné příjemci informací budou po ukončení smluvního vztahu založeného i v případě samostatně uzavřených smluv či dodatků vráceny ČHMÚ, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, dále
- (56) příjemce informací je povinen poskytovat chráněným informacím poskytnutým či zpřístupněným ze strany ČHMÚ ochranu i po dobu 5 let ode dne ukončení smluvního vztahu, pokud si smluvní strany nevymezily dobu odlišnou (dále jen tzv. „ochranné období“). V případě porušení tohoto odstavce ze strany příjemce informací, je oprávněn ČHMÚ požadovat uhradit smluvní pokutu na základě odst. (53) a případně vzniklou škodu, která tímto jednáním vznikla.

Závěrečná ustanovení

- (57) Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tím se však poskytovatel nezbujuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této Smlouvy.

- (58) Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění a souvisejícími předpisy. Zveřejnění obsahu smlouvy nemůže být považováno za porušení povinnosti mlčenlivosti.
- (59) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít s objednatelem Smlouvu v celém rozsahu.
- (60) Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě Smluvními stranami. K úpravám nebo změnám Smlouvy jsou oprávněni pouze statutární orgán nebo zaměstnanci s odpovídajícím oprávněním.
- (61) Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakákoliv část ustanovení této Smlouvy budou považovány za neplatné, nebude mít taková neplatnost za následek neplatnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušné neplatné ustanovení.
- (62) Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísni, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.
- (63) Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb veřejných výdajů.
- (64) Smluvní strany berou na vědomí, že ČHMÚ jako osoba povinná ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv a příslušnou smlouvu a relevantní údaje o ní budou zveřejněné v souladu s ustanovením § 5 i s tím, že na určité její části může být provedena anonymizace.
- (65) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti uveřejněním v registru smluv na základě zákona č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) způsobem dle ustanovení § 5 zákona o registru smluv.
- (66) Tato Smlouva se uzavírá na dobu **určitou do 31.12.2018.**
- (67) Smlouva je vyhotovena ve třech výtiscích s platností originálu, z nichž dva výtisky obdrží objednatel a jeden výtisk obdrží poskytovatel.
- (68) Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy ke smlouvě:

Příloha č. 1: Kontaktní údaje a Postupy při poskytování servisní podpory

Příloha č. 2: Přehled podporovaného vybavení – servisní podklad

Příloha č. 3: Platební kalendář

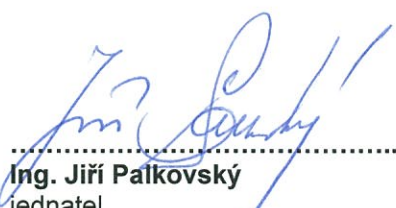
Příloha č. 4: Specifikace parametrů servisních služeb

V Praze dne: - 1. 03. 2018

V Praze dne: 06-03-2018

Za poskytovatele:

Za objednatele:


Ing. Jiří Paľkovský
jednatel
GAPP System, spol. s r.o.


Ing. Pavel Gál
náměstek ředitele pro informatiku
Český hydrometeorologický ústav


GAPP System, spol. s r. o.
Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5
IČ: 60487291, DIČ: CZ60487291

ČESKÝ HYDROMETEOROLOGICKÝ ÚSTAV
Úsek informatiky (1)
143 06 Praha 4, Na Šabatce 2050/17

Kontaktní údaje a postupy při poskytování servisní podpory

- (1) Servisní podpora poskytovatele je zahájena k datu, které určuje Smlouva.
- (2) Úkony servisní podpory jsou zahájeny servisním pracovištěm co nejdříve po přijetí požadavku objednatele, obvykle bezprostředně, nejpozději však ve lhůtě specifikované pro příslušný typ servisní podpory. Všechny činnosti servisních pracovníků směřují ke zjištění příčin vzniku provozních potíží nebo závad a poruch funkčnosti vybavení objednatele, k jejich odstranění a k obnovení funkčnosti podporovaného vybavení v co nejkratší době.
- (3) Kontaktní osoby a kontaktní údaje: za poskytovatele jsou kontaktními osobami pracovníci servisního pracoviště poskytovatele, s kontaktními údaji:

Servisní pracoviště:	
Adresa:	GAPP System, spol. s r.o. Petržilkova 23/2565, 158 00 Praha 5
Web:	http://www.gapp.cz/servisni-formular
E-mail:	support@gapp.cz
Telefonní spojení v pracovní době:	+420 251 081 731

- (4) Servisní podpora zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory, kterými jsou:
 - a. telefonická podpora a podpora prostřednictvím e-mailové korespondence,
 - b. servisní zásah vzdáleným přístupem k systému objednatele,
 - c. servisní zásah osobně v místě instalace u objednatele.

Podpora dle bodů b. a c. je použita, jestliže potíže nebyly odstraněny a přitom již byly vyčerpány možnosti podpory dle předchozích bodů.

Podpora podle bodu c. je použita pouze v případě, že na podporované vybavení je zakoupena podpora typu HW nebo podpora typu SW s rozšířením Plus.

- (5) Kontaktní pracovník objednatele nahlásí požadavek na servisní podporu servisnímu pracovišti poskytovatele emailem, telefonicky nebo prostřednictvím webového formuláře. Mimo pracovní dobu je kontaktní pracovník objednatele povinen vždy nahlásit požadavek na servisní podporu telefonicky na k tomu určené telefonní číslo.
- (6) Novému požadavku na servisní podporu je ze strany servisního pracoviště poskytovatele přiděleno evidenční číslo (číslo servisního případu), pod kterým je řešení daného požadavku v informačním systému servisního pracoviště poskytovatele dále dokumentováno a je systémem užito pro identifikaci předávaných zpráv.
- (7) Průběh řešení servisního případu koordinuje servisní pracovník poskytovatele.
- (8) Pojmy použité ve Smlouvě: některé pojmy, použité ve Smlouvě a jejich přílohách, jsou vysvětleny dále:
 - (8.1) „odezva“ je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
 - (8.2) „doba odezvy“ je určena Smlouvou podle typu poskytované služby. Obvykle pracovník servisního pracoviště poskytne odezvu bezprostředně po přijetí požadavku na servisní podporu. Přesahuje-li smluvní doba odezvy u servisní podpory úrovně GOLD konec pracovní doby, je v mimopracovní době tato lhůta přerušena a pokračuje v následující pracovní den. Je-li požadavek na servisní podporu úrovně GOLD nahlášen v mimopracovní době, začíná smluvní doba odezvy běžet od počátku nejbližší následující pracovní doby. U servisní podpory úrovně PLATINUM k přerušení doby odezvy v mimopracovní době nedochází.
 - (8.3) „zprovoznění“ je uvedení Výrobků a Software do stavu, který je v souladu s produktovou specifikací nebo dokumentací výrobce.
 - (8.4) „servisní zásah“ je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží nebo ke zprovoznění podporovaného vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele vzdáleným přístupem nebo osobně v místě instalace.
 - (8.5) „pracovní doba“ je označení doby ve státem uznaných pracovních dnech od 08:00 hod do 17:00 hod.

Příloha č.2 smlouvy: Přehled podporovaného vybavení - Servisní podklad

Servisní podklad													
Český hydrometeorologický ústav													
Identifikace celků													
Označení: SW Maintenance Název funkčního celku: EMC NetWorker Maintenance - Update Service and Enhanced SW Support Typ celku: Místo instalace: Český hydrometeorologický ústav													
Pol. č.	Part Number	Produkt	Qty	Služba třetí strany	Sleva	Minulé období zaplacené DO:	Platnost OO	Nově platnost DO	Délka období ve dnech	Cena za období OO/DO a kus	Cena celkem	Sazba DPH	Cena za kus s DPH
1		1x NetWorker for UNIX, Network Edition 1x Autochanger Module, 128 slots 1x LINUX Cluster Clients 1x LINUX Cluster Clients 5x NetWorker Client Connections 10x UNIX Cluster Clients 8x NetWorker Client Connections 2x NetWorker Module for Oracle on Linux 4x NetWorker Module for Oracle, UNIX Client	1	Ano		31.12.2017	01.01.2018	31.12.2018	365	321 129 Kč	321 129 Kč	21%	388 566 Kč
Cena celkem za 1 rok (365/resp.366) dnů bez DPH											Celkem bez DPH	321 129 Kč	Celkem s DPH
													388 566 Kč

Označení: Technická podpora Název funkčního celku: Technická podpora GAPP System Typ celku: Místo instalace: Český hydrometeorologický ústav													
Pol. č.	Part Number	Produkt	Qty	Služba třetí strany	Sleva	Minulé období zaplacené DO:	Platnost OO	Nově platnost DO	Délka období ve dnech	Cena za období OO/DO a kus	Cena celkem	Sazba DPH	Cena za kus s DPH
1	GP-10-101	Technická podpora SW GOLD (5x9x2) na celé řešení / 1 rok EMC NetWorker	1	Ne		31.12.2017	01.01.2018	31.12.2018	365	68 460 Kč	68 460 Kč	21%	82 837 Kč
Cena celkem za 1 rok (365/resp.366) dnů bez DPH											Celkem bez DPH	68 460 Kč	Celkem s DPH
													82 837 Kč

Skupina nabídky	Celkem bez DPH	Sazba DPH	DPH	Celkem s DPH
SW Maintenance	321 129 Kč	21%	67 437 Kč	388 566 Kč
Technická podpora	68 460 Kč	21%	14 377 Kč	82 837 Kč
Výsledná cena celkem	389 589 Kč			471 403 Kč

[illegible][illegible]

Platební kalendář - souhrnné platby v měsíci

[illegible]

Příloha č. 4 smlouvy č. j. GS-771/18

Specifikace parametrů servisních služeb

Služba vlastní servisní podpory na specifikovaný software v příloze č. 2 na období 1.1.-31.12.2018

- a. v rozsahu 5x9x2 (v pracovní době),
- b. doba odezvy 2 hodiny od nahlášení nového servisního požadavku,
- c. poskytování služby telefonicky, e-mailem a/nebo vzdáleným přístupem do sítě Objednatele.

Služba zahrnuje následující oblasti:

- a. Analýza a řešení problému vyškolenými technickými specialisty Poskytovatele služby,
- b. Softwarová podpora na celé řešení s ohledem na instalované SW i HW řešení Objednatele,
- c. Identifikace problémové komponenty, nebude-li tato komponenta spadat pod SW citovaný v příloze č. 3., Poskytovatel doporučí Objednateli další postup řešení,
- d. Pokud to bude technicky možné, zajistí Poskytovatel reprodukci problému na vlastním zařízení, aby minimalizoval testovací práce a zásahy na produkčním zařízení Objednatele,
- e. Je-li třeba v rámci řešení problému eskalovat na výrobce produktu, zajistí Poskytovatel eskalaci a dokumentaci problému včetně komunikace s výrobcem,
- f. Zákazník může umožnit při identifikaci i řešení problému Poskytovateli vzdálený přístup na sepsované systémy Objednatele služby,
- g. Komunikace s pracovníky Objednatele služby v českém jazyce.