

Smlouva o poskytování servisních služeb

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) za přiměřeného použití ustanovení § 2586 a násl. téhož zákona

Smluvní strany

Objednatel:

statutární město Brno
Zastoupené: Ing. Petrem Vokřálem, primátorem města Brna
Se sídlem: Dominikánské náměstí 1, 601 67 Brno
IČ: 44992785
DIČ: CZ44992785
Bankovní spojení: The Royal Bank of Scotland plc, organizační složka
Hilleho 6, Brno
Číslo účtu: 7510006658/5400
Ve věcech technických
je oprávněn jednat: Ing. Jaromír Emmer, vedoucí OMI MMB
Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat: Richard Mrázek, náměstek primátora města Brna pro
oblast technickou
Číslo smlouvy: 531 514 31 22

Poskytovatel:

Trusted Network Solutions, a.s.
Zastoupená: Romanem Pavlíkem, předsedou představenstva
Se sídlem: Žižkova 600, 664 01 Bílovice nad Svitavou
IČ: 26239701
DIČ: CZ26239701
Společnost zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, B 3536
Bankovní spojení: FIO Banka, a.s.
Číslo účtu: 2200554998/2010
Ve věcech technických je
oprávněn jednat: Josef Vávra, Support Director
Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat: Roman Pavlík, CEO
Číslo smlouvy:

Pro účely Smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Poskytovatel.

Tato smlouva byla uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Poskytování Cloudových služeb“ (dále jen "veřejná zakázka"), zadávanou statutárním městem Brnem jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), neboť nabídka Poskytovatele cloudových služeb podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byla vyhodnocena jako nejvhodnější.

Článek 1

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

- 1.1. Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.2. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb.
- 1.3. Pro účely této Smlouvy se smluvní strana označená jako „Zhotovitel“ dle všeobecných obchodních podmínek rozumí také jako „Poskytovatel“.

Článek 2

PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 2.1. Předmětem plnění podle této Smlouvy je dodávka a zajištění provozu cloudové infrastruktury, včetně poskytování Servisních služeb v rozsahu činností uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy v souvislosti s poskytováním infrastrukturního prostředí (operačního a databázového systému) pro provoz informačního systému e-desky.
- 2.2. Poskytovatel v rámci realizace předmětu plnění smlouvy zajistí Objednateli také související licence pro provoz prostředí Microsoft Azure, a to prostřednictvím smlouvy Enterprise Agreement.
- 2.3. Poskytovatel se zaručuje Objednateli, že veškerá data Objednatele budou umístěna po celou dobu platnosti smlouvy na území Evropské unie.
- 2.4. Objednatel bude čerpat kapacity cloudové infrastruktury dodané Poskytovatelem na poskytování služeb, podle aktuální potřeby Objednatele.

Článek 3

ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ

- 3.1. Servisní služby jsou poskytovány zejména následujícím způsobem:
 - Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.

- Prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.
 - Prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonference.
- 3.2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa plnění je definován v příloze č. 2 této Smlouvy.

Článek 4

CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY, ZPŮSOB ÚHRADY

- 4.1. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování Servisních služeb je uvedena v příloze č. 4 této Smlouvy. Fakturace části za první rok platnosti části smlouvy Enterprise Agreement společnosti Microsoft bude provedena jednorázově po provedení úvodního nastavení infrastrukturního prostředí. Současně bude měsíčně fakturováno plnění ostatních služeb Poskytovatele. V případě přečerpání předpokládané kapacity pro daný rok, bude daný měsíc vystaven daňový doklad (faktura) dle prokazatelně poskytnutých a čerpaných služeb.
- 4.2. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti nebo při nalezení neobvyklého řešení problému, se mohou smluvní strany písemně dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury. Pokud se však smluvní strany na zvýšené výši odměny nedohodnou, Poskytovatel je povinen provést Servisní služby specifikované v příloze č. 2 této Smlouvy za odměnu uvedenou v příloze č. 4 této Smlouvy. V případě vyšší cenové náročnosti může být také ze strany Objednatele požadavek na provedení Služby zrušen.
- 4.3. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených Poskytovatelem následujícím způsobem:

- 4.3.1. Celková cena za licence v rámci smlouvy Enterprise Agreement je stanovena dohodou a činí celkem **47.735,-** EUR bez DPH a je rozdělena do 3 po sobě jdoucích let s platbou vždy na začátku každého roku. Fakturace bude prováděna v Kč s použitím kurzu CZK/EUR ČNB v den fakturace.

Rok trvání smlouvy	Cena celkem bez DPH	Sazba DPH	Výše DPH	Cena celkem s DPH
1.	19661,00 EUR	21%	4128,81 EUR	23789,81 EUR
2.	14037,00 EUR	21%	2947,77 EUR	16984,77 EUR
3.	14037,00 EUR	21%	2947,77 EUR	16984,77 EUR

- 4.3.2. Celková cena plnění bez DPH je stanovena na základě objednaného počtu licencí. Pokud by došlo ke změně sazby DPH, bude tato sazba a výše ceny s

DPH příslušně upravena. V případě změny počtu licencí v dalších letech bude částka roční platby upravena o rozdíl mezi referenčním množstvím licencí a skutečně objednaného počtu licencí.

- 4.3.3. Cena za jeden měsíc v rámci paušální měsíční platby za poskytování služeb dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši:

Cena bez DPH za měsíc:	13.500 Kč
DPH (21%) za měsíc:	2.835 Kč
Cena včetně DPH za měsíc:	16.335 Kč

- 4.3.4. Faktury za případné přečerpání kapacity smlouvy Enterprise Agreement budou vystavovány měsíčně, ale pouze v případě, že k danému přečerpání prokazatelně dojde. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce.

- 4.3.5. Faktury za poskytnutí Servisních služeb dle této smlouvy budou vystavovány každý kalendářní měsíc po poskytnutí těchto služeb. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce, za který náleží odměna. Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Služby požadované Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu.

- 4.3.6. Podrobná kalkulace ceny Plnění je v Příloze č. 4 této Smlouvy.

- 4.4. Splatnost faktur – daňových dokladů je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

Článek 5

PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Služby.
- 5.2. Poskytovatel nenese zodpovědnost za dodržení úrovně poskytovaných služeb, pokrytých smlouvou Enterprise Agreement.
- 5.3. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.
- 5.4. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.

- 5.5. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelém svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry a dohodnutými postupy.
- 5.6. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré jemu dostupné informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
- 5.7. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele fyzický a zabezpečený vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb a poskytne odpovídající počet klíčenek pro přístup na CA ServiceDesk Objednatel. Plánovaná přerušování vzdáleného přístupu je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím CA Service desku Objednatel
- 5.8. Každý požadavek k servisnímu zásahu bude Objednatelém zadáván do CA ServiceDesku Objednatel a současně Objednatel zajistí prokazatelně okamžité odeslání informace o vytvoření servisního požadavku emailem na kontaktní centrum Poskytovatele.
- 5.9. Objednatel zajistí zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
- 5.10. Objednatel je povinen po provedení změn v Informačních systémech, které jsou předmětem této Smlouvy, neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- 5.11. Objednatel zajistí trvalý přísun elektrické energie potřebný pro provoz IT infrastruktury, která je předmětem Servisních služeb. Plánované přerušování dodávek je povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím CA Service desku Objednatel.
- 5.12. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry a dohodnutými postupy.
- 5.13. Poskytování služeb dle této smlouvy je podmíněno platnou zárukou či maintenance u výrobců jednotlivých HW a SW komponent.
- 5.14. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Poskytovateli.

Článek 6

SANKCE

- 6.1. V případě nedodržení úrovně poskytovaných služeb, pokrytých smlouvou Enterprise Agreement budou sankce řešeny přímo mezi smluvními stranami smlouvy Enterprise Agreement.
- 6.2. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy v termínech uvedených v Příloze č. 2 je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5% z kalkulace sjednané měsíční odměny, pokud se strany nedohodnou jinak, a to za každých 24 hodin v prodlení. Doba prodlení se počítá v rámci Servisního kalendáře.

- 6.3. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené v souladu s ustanovením čl. IV. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení.
- 6.4. Smluvní strana není povinna platit úrok z prodlení nebo smluvní pokutu za dobu, po kterou její prodlení způsobila druhá smluvní strana porušením svých povinností.
- 6.5. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok na náhradu škody.

Článek 7

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Doba trvání této smlouvy je stanovena na dobu 3 roky od realizace předmětu plnění.
- 7.2. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo výpovědí.
- 7.3. Výpověď smlouvy o poskytování plnění dle samostatné smlouvy Enterprise Agreement se řídí přímo podmínkami licenční smlouvy Enterprise Agreement.
- 7.4. Poskytovatel je povinen při poskytování cloudových služeb dodržovat ustanovení zákona o informačních systémech veřejné správy, č. 365/2000 Sb., a prováděcí vyhlášky č. 529/2006 Sb., a zákona o kybernetické bezpečnosti č. 181/2014 Sb., a prováděcí vyhlášky č. 316/2014 Sb.
- 7.5. V případě odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. II. této Smlouvy za Servisní služby skutečně realizované k datu ukončení smlouvy.
- 7.6. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
- 7.7. V případě ukončení platnosti smlouvy je Poskytovatel povinen zachovat uložená data Objednatele po nezbytně nutnou dobu a poskytnout Objednateli součinnost pro migraci dat v dohodnutém termínu do jiného prostředí.
- 7.8. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi stranami smluvními zvláštní smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami. Taková smlouva však musí být uzavřena v písemné podobě.
- 7.9. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran a to vždy jen písemnými dodatky.
- 7.10. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek §504 OZ, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním Smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 7.11. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 7.12. Poskytovatel je dle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení

účinnosti Smlouvy. Zhotovitel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.

- 7.13. Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (zejména § 9 odstavce 2 zákona č. 61/2006 Sb. v platném znění) a dále zejména ust. § 147a ZVZ.
- 7.14. Poskytovatel bere na vědomí povinnost zadavatele, vyplývající ze zákona, uveřejnit uzavřenou smlouvu k předmětné veřejné zakázce na profilu zadavatele, a s uveřejněním této smlouvy souhlasí.
- 7.15. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou.
- 7.16. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb

Příloha č. 2 - Úroveň služeb Podpory

Příloha č. 3 - Kontaktní a Odpovědné osoby

Příloha č. 4 - Cenová kalkulace

Doložka:

Tato Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R7/028 dne 30. 6. 2015.

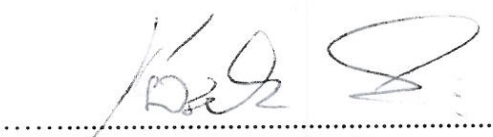
V Brně dne

- 9 -07- 2015

V Bílovicích nad Svitavou dne

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:


.....
za statutární město Brno
náměstek primátora pro oblast technickou
Richard Mrázek




.....
za Poskytovatele
Mgr. Roman Pavlík
předseda představenstva

tns

TRUSTED
NETWORK
SOLUTIONS, s.r.o.

Žižkova 600 | CZ 664 01 Bílovice nad Svitavou
IČ: 262 39 701 | DIČ: CZ26239701
+420 545 423 160 | info@tns.cz | www.tns.cz

Příloha č. 1 - Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb

Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele nejsou definovány. Řídí se obecně závaznými předpisy.

Příloha č. 2 – Úroveň služeb Podpory

1) Terminologie

- **BE (Best Effort)** – hodnota parametru znamenající, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu.
- **Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
- **Člověkodenní** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.
- **Doba odezvy (Response time)** – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
- **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo služby IT.
- **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Odpovědné osoby Objednatele.
- **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).
- **Kontaktní osoba** – Pracovník Objednatele pověřený zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
- **Konzultační požadavek** - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.
- **Monitorování, Monitoring** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.
- **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
 - Požadavek může zahrnovat:
 - žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
 - žádost o poskytnutí konzultace a poradenství
 - žádost o provedení Změny
 - Požadavek může:
 - být zadán Objednatelem jako jednorázový
 - vzniknout jako výstup Monitorování
 - vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- **Cloud** – kombinace HW a SW komponent tvořící jednotný celek
- **Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.
- **Servisní kalendář** – nonstop kalendář - 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce (24x7x365)
- **Servisní požadavek** – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.
- **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Servisních služeb.
- **Správa a údržba** - provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu a provádění

takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu.

- **Vzdálená správa** – Správa a údržba na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.
- **Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- **Změnový požadavek, Změna** – žádost o provedení změny parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

2) Obsah Servisních služeb

a) Centralizovaný kontaktní bod

Hlavní přístupový a komunikační bod je CA Service Desk Objednatele, zajišťující procesní komunikaci a řešení Požadavků eskalací na řešitelské týmy a koordinaci třetích stran. Objednatel zajistí v rámci zadání požadavku také odeslání strukturovaného emailu na kontaktní email Poskytovatele, případně telefonicky (tel. +420 603 534 937). Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- přes webové rozhraní CA Service Desk Objednatele: (požadavky s vysokou prioritou musí být zadány i telefonicky)
- telefonicky: 545 423 160, záložní mobilní telefon pro mimopracovní dobu: +420 603 534 937

Obsahem Služby je:

- Příjem Požadavků.
- Provedení prvotní analýzy Požadavků
- Eskalace na víceúrovňové řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a třetí strany (např. výrobce)
- Sledování životního cyklu Požadavků
- Administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení.

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

b) Service Delivery Management

Obsahem Služby je:

- Sledování, měření a vyhodnocování procesů a kvality poskytovaných Servisních služeb, zejména pak garantovanou úroveň podpory (dle SLA).
- Řízení životní cyklu Požadavků.
- Dohled nad zajištěním kompletního procesu vyřešení Požadavku, nebo dodávky Servisních služeb.
- Zpracování statických výstupních informací dle nastaveného smluvního plnění.
- Identifikace možnosti zlepšení poskytování Servisních služeb.

c) Monitoring

Služba monitoringu poskytuje proaktivní dohled vyjmenovaných Prvků IT s důrazem na celkovou funkčnost služeb IT. Pracovníci dohledového centra Poskytovatele jsou pomocí nástroje pro Monitoring informováni o mezních situacích, aby následně mohli tento stav buď nahlásit Kontaktním osobám v rámci servisního kalendáře, nebo založit Požadavek a iniciovat dodávku odpovídajících Servisních služeb v rámci servisního kalendáře. Součástí služby není kontrola stavu a funkcí zálohování. Poskytování služby je podmíněno funkčním vzdáleným přístupem pro monitorovací SW.

d) Vzdálená správa

Služba zahrnuje:

- Optimalizaci provozu - instalace aktualizací software (). Vyhledávání a zhodnocení potřebných aktualizací je v kompetenci Poskytovatele a ten garantuje, že na systému budou nainstalovány nejvhodnější verze SW a FW.
- Optimalizaci výkonu – analýzy výpočetní i storage zátěže pro jednotlivé virtuální stroje, migrace za účelem optimálního využití výkonu, upgrade virtuálního HW apod..
- Administraci systému:
 - o činnosti související s rozšiřováním systému – přidávání disků, rekonfigurace diskových svazků, rekonfigurace virtuální infrastruktury,
 - konfigurace virtuálních sítí a IP prvků,
 - integrace systému s UPS managementem (korektní shutdown virtuální infrastruktury),
 - integrace se zálohováním v rámci možností prostředí Microsoft Azure,
 - veškeré práce související s řízenými i neřízenými výpadky (odstávkami),

e) Reaktivní podpora

Reaktivní podpora je poskytována pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Požadavek na provedení reaktivní Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

f) Proaktivní podpora

Proaktivní podpora je poskytována pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy Objednatel uvažuje, plánuje, nebo požaduje realizovat Změny na Prvcích IT, nebo službách IT.

Změnový požadavek zadávají Kontaktní osoby Objednatele na Servis Desk Poskytovatele ve fázi realizace Změny, nebo kontroly již provedené Změny.

Preventivní kontrola v místě plnění zahrnuje půlroční kontrolu celého instalovaného systému (HW, serverová virtualizace, storage virtualizace, networking, zálohování). Kontrola probíhá v místě instalace, výstupem je zápis obsahující výsledky analýzy a doporučení.

g) Maintenance poplatky na použitý SW

Poskytovatel zajistí na své náklady platnost maintenance (právo na nové verze) pro následující SW:

- Komponenty Cloudu

h) Konzultace

Poradenství s certifikovanými pracovníky Poskytovatele k provozování IT infrastruktury a služeb v rámci podporovaných Prvků IT a související IT infrastruktury. Konzultační požadavek zadávají Kontaktní osoby Objednatele emailem (brno@support.tns.cz) ve fázi plánování Změny.

i) Podmínky poskytování služeb

- Denní záloha dat s možností obnovy posledních 10 dnů
- Služby budou poskytovány v režimu 7x24 hod.
- Poskytovatel umožní přístup neomezeného počtu administrátorů Objednatele.
- Poskytovatel poskytne pevnou veřejnou IP adresu pro přístup na aplikační server, případně na databázový server dle možností prostředí Microsoft Azure.

3) Garantovaná úroveň podpory (SLA)

Úroveň servisních služeb infrastrukturní platformy Microsoft Azure je dán smlouvou Microsoft Enterprise Agreement.

Servisní služby Poskytovatele jsou poskytovány v Servisním kalendáři dle této Smlouvy.

Typ služby	Charakteristika	Zahájení řešení
Servisní požadavek „A“	Neplánované přerušení služby IT (např. ztráta schopnosti provozovat službu podle specifikace nebo dodávat požadovaných výstup), nebo výpadku Prvku IT, který má kritický vliv a neexistuje náhradní řešení. Požadavek musí být zadán i telefonicky (tel. +420 603 534 937).	1H
Servisní požadavek „B“	Služba IT nebo funkcionality Prvku IT je významným způsobem degradována nebo silně omezena, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	3H
Servisní požadavek „C“	Omezení IT služby, nebo funkcionality Prvku IT je minimální, nebo nemá zásadní vliv na činnost Objednatele	2BD
Změnový požadavek	Součinnost certifikovaného specialisty při plánování, implementaci, kontrole nebo provozování IT služeb	6BD
Konzultační požadavek	On-site poradenství s certifikovanými pracovníky poskytovatele k provozování IT služeb	6BD

xH = nejpozději do x hodin

xD = nejpozději do následujícího kalendářního dne

xBD = nejpozději do x pracovních dnů (Po-Pá, 8.00-17.00 hodin)

4) Prvky IT a služby IT

Přesný seznam podporovaných Prvků IT a služeb IT v rámci této smlouvy:

Oblast	Popis	Ks
Microsoft Azure – aplikační servery	CPU: 4500bodů (http://www.cpubenchmark.net) CPU počet: 4 RAM: 8GB HDD: 200GB	2

Microsoft Azure – databázové servery	CPU: 4500bodů (http://www.cpubenchmark.net) CPU počet: 2 RAM: 8GB HDD: 5TB (hrubý odhad)	2
Microsoft Azure – VPN konektivita	Zajištění vzdáleného přístupu do prostředí Microsoft Azure	1
Zálohování	Provádění zálohování dle možností virtuálního prostředí Microsoft Azure tak, aby byla zaručena dostupnost zálohy 10 dnů zpětně.	1

Prvkem IT dle této smlouvy není vlastní funkce aplikace e-deska. Poskytovatel pouze poskytuje funkční infrastrukturní prostředí pro jednotlivé virtuální stroje. Správa aplikace e-deska bude řešena samostatnou servisní smlouvou.

Příloha č. 3 – Kontaktní a Odpovědné osoby

a) Kontaktní osoby

Pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku:

Jméno, Příjmení: Ing. Milan Hrstka

Funkce: správce AIS

Adresa: Magistrát města Brna, Malinovského nám. 3, 601 67 Brno

Telefon: +420 542173328

Email: hrstka.milan@brno.cz

Jméno, Příjmení: Mgr. Karla koutková

Funkce: správkyně AIS

Adresa: Magistrát města Brna, Malinovského nám. 3, 601 67 Brno

Telefon: +420 542173335

Email: koutkava.karla@brno.cz

b) Odpovědné osoby

Pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním Smlouvy
- koordinovat součinnost smluvních stran
- informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění Smlouvy

Odpovědné osoby Objednatele:

Jméno, Příjmení: Ing. Andrea Foltýnová

Funkce: vedoucí odd. správy sítí a telekomunikací OMI

Adresa: Magistrát města Brna, Malinovského nám. 3, 601 67 Brno

Telefon: +420 542173327

Email: foltynova.andrea@brno.cz

Odpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Libor Havelka

Funkce: Chief Sales Officer

Adresa: Žižkova 600, 664 01 Bílovice nad Svitavou

Telefon: +420 733 133 932

Email: libor.havelka@tns.cz

Jméno, Příjmení: Josef Vávra

Funkce: Support Director

Adresa: Žižkova 600, 664 01 Bílovice nad Svitavou

Telefon: +420 736 695 901

Email: josef.vavra@tns.cz

Příloha č. 4 – Cenová kalkulace

a) Poskytnutí služby v rámci prostředí Microsoft Azure

PN	Produkt	Lic	ERP/lic/1měsíc	Cena EUR/lic/1 rok	Cena EUR celkem
Standard products					
6QK-00001	AzureMonetaryCommit ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Commit				47 735
cena celkem za 1.rok:					19 661
cena celkem za 2.rok:					14 037
cena celkem za 3.rok:					14 037
Celkem, Total v EUR:					47 735

Fakturace bude prováděna v Kč s použitím kurzu CZK/EUR ČNB v den fakturace.

b) Poskytované služby v rámci paušální měsíční platby

Celková cena za jeden měsíc poskytování služeb dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši:

Cena bez DPH za měsíc:	13 500,- Kč
DPH (21%) za měsíc:	2 835,- Kč
Cena včetně DPH za měsíc:	16 335,- Kč

Cena celkem za 36 měsíců poskytování služeb dle této smlouvy činí

Cena bez DPH:	486 000,- Kč
DPH (21%):	102 060,- Kč
Cena včetně DPH:	588 060,- Kč

Servisní kalendář – 24x7x365

c) Jednotkové sazby pro služby nad rámec paušální platby

Požadavek	Hodnota v Kč bez DPH	Měrná jednotka
Služby nad rámec smlouvy – on-site	1 750,-	člověkohodina
Služby nad rámec smlouvy – vzdáleným přístupem		
Příplatek za práci v mimopracovní době		

Cena je uvedena bez DPH.

