

## Servisní smlouva

uzavřená v souladu s ust. § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,  
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“)

### Smluvní strany

#### Objednatel:

##### **Královéhradecký kraj**

se sídlem: Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové  
zastoupený: **Bc. Lubomírem Francem**, hejtnanem kraje  
IČO: 70 88 95 46  
DIČ: CZ 70 88 95 46  
bankovní spojení: Komerční banka Hradec Králové  
číslo účtu: 27-2031110287/0100

#### Poskytovatel:

##### **AG COM, a.s.**

se sídlem: Náměstí Míru 22, Smiřice 503 03  
zastoupená: **Ing. Josefem Středou**, předsedou představenstva  
zapsán v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové,  
oddíl B, vložka 2250  
IČO: 47452081  
DIČ: CZ47452081  
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., Hradec Králové  
Číslo účtu : 3003008001/5500

### Čl. I

#### Účel smlouvy

- 1) Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2) Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného zařízení.
- 3) Vymezení informačního systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## Čl. II

### Definice pojmů

- 1) Informační systém je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.
- 2) Podporované programové vybavení (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 3) Podporované technické vybavení (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 4) Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
- 5) Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 6) Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 7) Servisní pracoviště poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
- 8) Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze č. 3.
- 9) Odezva je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 10) Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
- 11) Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

### Čl. III

#### Určení typu servisní podpory a servisního období

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v Příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2.
- 2) Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy.
- 3) Délka servisního období se stanovuje na dobu od počátku zkušebního provozu po celou dobu udržitelnosti projektu, přičemž doba udržitelnosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního provozu.
- 4) Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v čl. III, odst. 3.
- 5) Po dobu zkušebního provozu bude servisní podpora poskytována zdarma.
- 6) Po ukončení zkušebního provozu a předání díla do rutinního provozu bude servisní podpora poskytována za úplatu, na základě písemné objednávky ze strany objednatele, a to vždy na období jednoho roku.
- 7) Objednatel si vyhrazuje právo nabídku na servisní podporu nevyužít zcela, nebo jen částečně. To znamená, že po ukončení zkušebního provozu a předání díla do rutinního provozu bude objednatel požadovat rozsah poskytování servisní podpory dle vlastní potřeby.
- 8) Poskytovatel je povinen písemně vyzvat objednatele k zaslání objednávky na servisní podporu 2 měsíce před ukončením zkušebního provozu a následně v době trvání této smlouvy vždy 2 měsíce před uplynutím předcházejícího období. (tj. nejpozději po uplynutí 10 měsíců, 22 měsíců, 34 měsíců a 46 měsíců od předání díla do rutinního provozu).
- 9) Poskytovatel se způsobem poskytování servisní podpory, uvedeným v článku III, odst. 6, 7 a 8 souhlasí,
- 10) Po celou dobu poskytování servisní podpory je poskytovatel povinen poskytnout objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

### Čl. IV.

#### Cena

- 1) Cena za roční poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena v Příloze č. 2 této smlouvy - Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná.
- 2) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených vždy jednou za rok, k poslednímu dni období.

- 3) Splatnost faktury – daňového dokladu 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.
- 4) Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5) Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
  - číslo a datum vystavení faktury,
  - číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
  - název projektu, registrační číslo projektu a informaci, že se jedná o projekt podpořený z Integrovaného operačního programu, následujícím způsobem: Projekt „I. a VI. Technologické centrum a elektronická spisová služba Královéhradeckého kraje“, reg. č. CZ.1.06/2.1.00/08.07377, je spolufinancován z ERDF prostřednictvím Integrovaného operačního programu.
  - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele),
  - číslo a datum příslušných písemných objednávek pro poskytování servisní podpory v souladu s článkem č. III, odst. 6 a 7 této smlouvy,
  - lhůtu splatnosti faktury,
  - název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a poskytovatele,
  - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 6) Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury objednateli.
- 7) Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

## **Čl. V.**

### **Součinnost smluvních stran**

- 1) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady poskytovatel.
- 2) Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.

- 3) Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
- 4) V čl. VI. objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli.
- 5) Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 6) Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
  - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
  - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
  - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 7) Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace dle Přílohy č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.
- 8) Poskytovatel může poskytnout objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení objednatele než dle specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi objednatelem a poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku objednatele a aktuálních možností poskytovatele.
- 9) Poskytovatel poskytne objednateli jedenkrát za rok odbornou pomoc formou revize technického stavu podporovaných zařízení. Objednatel v takovém případě poskytne poskytovateli součinnost nezbytnou pro efektivní provedení revize. Výsledkem revize mohou být doporučení poskytovatele na úpravy technických zařízení, přechod na vyšší výkonnější verze zařízení případně návrh na náhradu stávajícího zařízení zařízením jiným.

## Čl. VI.

### Kontaktní údaje

- 1) Kontaktními osobami objednatele jsou následující osoby:
  - a) odpovědný pracovník: [Ing. Jaroslav Souček](mailto:Ing.Jaroslav.Soucek)  
+420 495 817 145, +420 736 521 818  
  
jsoucek@kr-kralovehradecky.cz

- b) odpovědný pracovník: [Ing. Martin Hruběš](#)  
+420 495 817 598, +420 725 705 088  
mhrubes@kr-kralovehradecky.cz
- c) odpovědný pracovník: [Bc. Vítězslav Kocman](#)  
+420 495 817 141, +420 736 521 815  
vkocman@kr-kralovehradecky.cz
- d) odpovědný pracovník: [Ing. Bohumil Pecold](#)  
+420 495 817 140, +420 736 521 817  
bpecold@kr-kralovehradecky.cz

## Čl. VII. Náhradní díly

- 1) Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem objednatele a vadné díly se stávají majetkem poskytovatele. Jestliže objednatel vadný díl předá při opravě poskytovateli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě poskytovateli, uhradí objednatel poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem objednatele.
- 2) Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu 24 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem objednatele. Ustanovení tohoto bodu se netýká pevných disků, které jsou součástí diskových polí. Pro tyto díly platí ustanovení čl. VII. odst. 3 této smlouvy.
- 3) Při závadách pevných disků, které jsou součástí serverů a diskových polí a nejsou v platné záruční době, je vadný disk nahrazen novým diskem (pevné disky se neopravují). Nový disk má záruční dobu 36 nebo 60 měsíců podle záručních podmínek poskytnutých dodavatelem. Objednatel uhradí cenu nového disku. Vadný disk zůstává majetkem objednatele.
- 4) Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.
- 5) S pevnými disky a jinými datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení servisní smlouvy nakládáno podle rozhodnutí objednatele a na jeho odpovědnost.

## **Čl. VIII**

### **Poskytování informací třetím osobám**

- 1) Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

## **Čl. IX.**

### **Sankční ujednání**

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli.
- 2) V případě, že objednatel nebude schopen zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem služeb na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- 3) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu podle čl. IX. odst. 1 této smlouvy.
- 4) V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 5) V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu objednatele.
- 6) Poskytovatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VI. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky objednatel sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 7) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

## **Čl. X. Ukončení smlouvy**

- 1) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
  - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem,
  - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 dnů,
  - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
  - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
  - opakované prodlení objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
  
- 2) Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

## **Čl. XI. Závěrečná ustanovení**

- 1) Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod.
  
- 2) Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
  
- 3) Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2021. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
  
- 4) Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace (včetně prováděcího projektu a předávacích protokolů) opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příslušná příloha Příručky pro žadatele a příjemce v rámci příslušné výzvy). Zhotovitel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen a že bude při realizaci předmětu smlouvy sledovat, zda nedojde ke změně těchto pravidel, přičemž se musí řídit pouze aktuálními pravidly.



- 5) Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy objednatel.
- 6) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními obchodního zákoníku.
- 7) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 8) Smlouva o dílo byla schválena Radou Královéhradeckého kraje dne 23. 4. 2012 usnesením č. RK/13/549/2012.
- 9) Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:
  - Příloha č. 1 – Specifikace informačního systému
  - Příloha č. 2 – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory
  - Příloha č. 3 – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

#### Čl. X. Platnost a účinnost smlouvy

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

Ve Smiřicích dne: 22. 05. 2012

V Hradci Králové dne: .....22. 05. 2012.

Královéhradecký kraj  
se sídlem v  
Hradci Králové  
15

.....  
za poskytovatele :  
Ing. Josef Středa,  
předseda představenstva

**AGCOM**

AG COM, a.s., Náměstí Míru 22, 503 03 Smiřice  
IČ: 47452081 DIČ: CZ47452081  
tel.: +420 495 421 312 www.agcom.cz

.....  
za objednatele:  
Bc. Lubomír Franc, hejtmán kraje

**Příloha č. 1**  
**Specifikace informačního systému**

*Specifikace servisovaného IS ve struktuře dle zadávací dokumentace*

Předmětem servisních činností je systém dodaný uchazečem a provozovaný zadavatelem v rámci zakázky „**Dodávka a implementace Technologického centra Královéhradeckého kraje**“ v rozsahu:

1. LAN infrastruktura

Popis	ks
<b>LAN infrastruktura - přepínače</b>	
HP A5800-24G Switch	6
HP X130 10G SFP+ LC LR Transceiver	6
HP X240 10G SFP+ SFP+ 1.2m DA Cable	2
<b>LAN infrastruktura - firewall</b>	
Cisco ASA5520 -BUN-K9	1
2 GB Memory Upgrade for Cisco ASA 5520	1
<b>LAN infrastruktura - IPS zařízení</b>	
HP S660N IPS-750Mbps-5x Gig-T/5x 1Gb Fbr	2

2. SAN infrastruktura

Popis	ks
<b>SAN infrastruktura - SAN switch</b>	
Express IBM System Storage SAN24B-4	4
8-Port Activation	8
SFP 8 Gbps SW 8-Pack	12
Full Fabric	4
Trunking Activation	4

3. Serverová infrastruktura

Part No.	Popis	ks
<b>Serverová infrastruktura - aplikační server</b>		
7143B2G	x3850 X5, 2xXeon 8C E7-4820 105W 2.00GHz/18MB L3, 0 GB, O/Bay HS 2.5in SAS, SR M1015, 2x1975W p/s, Rack	4
69Y1890	Intel Xeon 8C Processor Model E7-4820 105W 2.00GHz/18MB	8
69Y1888	IBM x3850 X5 and x3950 X5 Memory Expansion Card	8
49Y1399	8GB (1x8GB, 4Rx8, 1.35V) PC3L-8500 CL7 ECC DDR3 1066MHz LP RDIMM	64
49Y1407	4GB (1x4GB, 2Rx8, 1.35V) PC3L-10600 CL9 ECC DDR3 1333MHz LP RDIMM	32
42D0501	QLogic 8Gb FC Single-port HBA for IBM System x	8
49Y4230	Intel Ethernet Dual Port Server Adapter I340-T2 for IBM System x	8
46M0901	IBM UltraSlim Enhanced SATA DVD-ROM	4
41Y8296	IBM USB Memory Key for VMware	4
49Y4379	IBM x3850 X5 and x3950 X5 QPI Wrap Card	4

### **Serverová infrastruktura - databázový server**

7147A7G	x3690 X5, Xeon 10C E7-2870 130W 2.40GHz/30MB L3, 0 GB, O/Bay 2.5in HS SAS, SR M1015, 2x675W p/s, Rack	4
88Y5663	Intel Xeon 10C Processor Model E7-2870 130w 2.40GHz/30MB	4
81Y8926	IBM x3690 X5 16-DIMM Internal Memory Expansion	4
49Y1399	8GB (1x8GB, 4Rx8, 1.35V) PC3L-8500 CL7 ECC DDR3 1066MHz LP RDIMM	80
42D0501	QLogic 8Gb FC Single-port HBA for IBM System x	8
49Y4230	Intel Ethernet Dual Port Server Adapter I340-T2 for IBM System x	8
41Y8300	IBM USB Memory Key for VMware	4
46M0901	IBM UltraSlim Enhanced SATA DVD-ROM	4

### **Serverová infrastruktura - management server server**

7945D4G	x3650 M3, Xeon 4C E5620 80W 2.40GHz/1066MHz/12MB,0 GB, O/Bay HS 2.5in SAS/SATA ,SR M1015, 460W p/s, Rack	4
59Y4020	Intel Xeon 4C Processor Model E5620 80W 2.40GHz/1066MHz/12MB	4
49Y1397	8GB (1x8GB, 2Rx4, 1.35V) PC3L-10600 CL9 ECC DDR3 1333MHz LP RDIMM	16
49Y2003	IBM 600GB 2.5in SFF Slim-HS 10K 6Gbps SAS HDD	16
46M0829	ServeRAID M5015 SAS/SATA Controller	4
42D0501	QLogic 8Gb FC Single-port HBA for IBM System x	8
46M1076	Dual Port 1Gb Ethernet Daughter Card	4
81Y6558	IBM 460W Redundant Power Supply Unit	4
46M0901	IBM UltraSlim Enhanced SATA DVD-ROM	4
46C7526	IBM Virtual Media Key	4

### **Serverová infrastruktura - software pro serverovou infrastrukturu**

	Windows 2008 Srv Datacentr	24
	MS SQL Srv 2008 R2 Enterprise per CPU	4

#### 4. Datové úložiště

Popis	ks
<b>Datové úložiště</b>	
IBM Storwize V7000 Disk Control Enclosure	2
Storage Engine Preload	2
300 GB 2.5-inch 15K RPM SAS HDD	34
300GB 2.5 in. SSD (E-MLC)	14
Cache 8 GB	4
AC Power Supply	4
IBM Storwize V7000 Remote Mirroring Software V6.3.0	2
IBM Storwize V7000 Software V6.3.0	2
Expanze 1	
IBM Storwize V7000 Disk Expansion Enclosure	2
900GB 2.5 in. 10k SAS HDD	34
1 m 6 Gb/s external mini SAS	4
AC Power Supply	4
Expanze 2	
IBM Storwize V7000 Disk Expansion Enclosure	2
900GB 2.5 in. 10k SAS HDD	34
1 m 6 Gb/s external mini SAS	4
AC Power Supply	4
Expanze 3	
IBM Storwize V7000 Disk Expansion Enclosure	2
3TB 3.5 in. 7.2k NL SAS HDD	24
1 m 6 Gb/s external mini SAS	4
AC Power Supply	4
Expanze 4	
IBM Storwize V7000 Disk Expansion Enclosure	2
3TB 3.5 in. 7.2k NL SAS HDD	14
1 m 6 Gb/s external mini SAS	4
AC Power Supply	4

#### 5. Garantované úložiště

Popis	ks
<b>Garantované úložiště</b>	
HCAP 300 8.5TB Appliance hardware	
HCAP 300 - 42U Rack Appliance Base	2
Power Cord 16	16
HCAP 300 - 8.5TB, 4- node storage module, CR220	2
Software:	
HCA v2.0 Software Media Kit	2
HCA Object Replication License	2

#### 6. Serverová virtualizace

Popis	ks
<b>Serverová virtualizace</b>	
VMware vSphere 5 Ent Plus for 1 processor Lic	24
VMware vCenter SRM 5 Standard	2
VMware vCenter Server 5 Std for vSph5, per Instance Lic	2

7. Replikace dat a obnova provozu po výpadku

8. Zálohování a obnova dat

Popis	ks
<b>Zálohování a obnova dat - pásková knihovna</b>	
TS3310 Tape Library	1
Capacity Expansion	2
Path Failover	1
Additional Power Supply	1
13m LC/LC Fibre Channel Cable	1
Rack Mount Kit	1
1-Cleaning Cartridge	5
Ultrium 5 Fibre Channel Tape Drive	1
Attached to pSeries or RS/6000	1
2.8m Power Cord 250V France/Germany	1
Rack to PDU Line Cord	1
TS3310 Tape Expansion Module	2
Additional Power Supply	2
13m LC/LC Fibre Channel Cable	2
Ultrium 5 Fibre Channel Tape Drive	2
2.8m Power Cord 250V France/Germany	2
Rack to PDU Line Cord	2
Ultrium cleaning cartridges	1
5-pack Ultrium cleaning cartridge	1
1.5 TB Ultrium Tape Cartridges Labeled	1
1.5 TB Labeled 20-pack	5
Labels 20-pack	50
<b>Zálohování a obnova dat - zálohovací software</b>	
SysCtrSvrMgmtSteDataCtr SNGL LicSAPk MVL	24
SysCtrDPMSvrMLEnt SNGL LicSAPk MVL	2
Veeam Essentials Enterprise 2 socket bundle for VMware - Public Sector Tier B	2

## 9. Další vybavení hlavního a záložního datového centra

Popis	ks
<b>místnost P1.410 budova SO4a</b>	
<b>Rozvaděč</b>	
Rozvaděč 45U stojanový 800x1000	2
Lišta kabelová vertikální 200	2
Háček pro vedení kab. 80/80	20
Panel vyvazovací 2U 5úchytů (ring run)	6
<b>Kabeláž - metalické propojení</b>	
Panel propoj UTP C6 24 portů	6
Ukončení kabelu v rozvaděči - UTP	144
proměření TP kabelu, měřicí protokol	72
Kabel UTP C6 4páry LSZH, do 50 přípojí	1 440
Žlab drátěný 250/50	10
Spojka žlab drátěného - plech SDŽ1	10
Spojka žlab drátěného - šroubová SDŽ2	6
Tyč závitová M8 1m	10
Kovová natloukáč hmoždinka s vnitřním závitem M8, délka 30 mm EA	20
Úhelník pro závěs ZA 250	10
<b>Napájení 230V - z RU1 a 1P</b>	
Jistič L7-16/1/C	4
Elektromontážní práce v rozvaděči	1
Zásuvka 1x230V/16 ABB Profil 45, 45x45mm, bílá	4
Žlab parapetní PK 120x55D	1
Záslepka PK120/55 D pro PK D žlab 8471	4
Kabel PRAFLASAFE X J 3x2,5RE	120
<b>místnost P2.108 budova SO1a</b>	
<b>Rozvaděč</b>	
Rozvaděč 45U stojanový 800x1000	2
Lišta kabelová vertikální 200	2
Háček pro vedení kab. 80/80	20
Panel vyvazovací 2U 5úchytů (ring run)	6
<b>Kabeláž - metalické propojení</b>	
Panel propoj UTP C6 24 portů	6
Ukončení kabelu v rozvaděči - UTP	144
proměření TP kabelu, měřicí protokol	72
Kabel UTP C6 4páry LSZH, do 50 přípojí	1 080
Žlab drátěný 250/50	5
Spojka žlab drátěného - plech SDŽ1	6
Spojka žlab drátěného - šroubová SDŽ2	4
Tyč závitová M8 1m	6
Kovová natloukáč hmoždinka s vnitřním závitem M8, délka 30 mm EA	12
Úhelník pro závěs ZA 250	6

Popis	ks
<b>Napájení 230V - z RU1 a 2P</b>	
Jistič L7-16/1/C	4
Elektromontážní práce v rozvaděči	1
Zásuvka 1x230V/16 ABB Profil 45, 45x45mm, bílá	4
Žlab parapetní PK 120x55D	1
Záslepka PK120/55 D pro PK D žlab 8471	4
Kabel PRAFLASAFE X J 3x2,5RE	70
<b>R05. RM45-2 (P1.409) SO4a</b>	
19' optická vana 1U bez čelního panelu	1
Čelní panel pro optickou vanu 1U pro max. 24 SC spojek	1
Panel vyvazovací 1U 5úchytů (ring run)	1
Kazeta pro 12 ochran sváru Corning	1
Adapter MM SC/SC plastové tělo SIMPLEX	8
Záslepka SC konektoru	16
Trubička ochrany sváru 60mm Corning	8
Pigtail 50/125, SC, OM3, 1m	8
Svar optického vlákna	8
proměření FO svaru, měřicí protokol	8
Kabel gelový, 50/125um, 8 vl., LSOH, OM3, CLT, se základní ochranou proti hlodavcům	120
příplatek za uložení FO kabelu do lišty nebo trubky do 50 přípojů v = nad 4m	60
D+M kazetového podhledu	45
průraz D40 - 450mm, železobeton	2
Protipožární ucpávka s odolností do EI 60 otvor 150x130 tloušťka zdi do 300 mm	2
Patchcord MM, LC/PC-SC/PC, 10m, duplex, 2x1,8mm, vlákno OM3	2
<b>RZ. RM45-2 (P2.108) SO1a</b>	
19' optická vana 1U bez čelního panelu	1
Čelní panel pro optickou vanu 1U pro max. 24 SC spojek	1
Panel vyvazovací 1U 5úchytů (ring run)	1
Kazeta pro 12 ochran sváru Corning	1
Adapter MM SC/SC plastové tělo SIMPLEX	8
Záslepka SC konektoru	16
Trubička ochrany sváru 60mm Corning	8
Pigtail 50/125, SC, OM3, 1m	8
Svar optického vlákna	8
proměření FO svaru, měřicí protokol	8
průraz D40 - 450mm, železobeton	2
Protipožární ucpávka s odolností do EI 60 otvor 150x130 tloušťka zdi do 300 mm	2
Patchcord MM, LC/PC-SC/PC, 10m, duplex, 2x1,8mm, vlákno OM3	2
AP8853 Rack PDU 2G, Metered, ZeroU, 32A, 230V, (36) C13 & (6) C19	8
ATEN KVM console CL-5716MA 16PC KVM 17"LCD	2
ATEN integrovaný kabel pro KVM USB 3 M	16
ATEN integrovaný kabel pro KVM USB 5m	16

## 10. Management a monitoring

Popis	ks
<b>Management a monitoring</b>	
HP iMC Standard Edition Software Platform with 100-node E-LTU	1
SysCtrOpsMgrSvrMLEnt SNGL LicSAPk MVL	2
Quest Management Extension	1

Podrobnosti jsou definovány soutěžní nabídkou uchazeče a Prováděcím projektem.



**Příloha č. 2**  
**Vymezení rozsahu a cen servisní podpory**

Položka	Cena roční podpory										Cena celkem	
	za rok 1		za rok 2		za rok 3		za rok 4		za rok 5		bez DPH	s DPH
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
<b>Podpora na software</b>												
Zálohovací SW	0,00	0,00	0,00	0,00	347 590,00	417 108,00	0,00	0,00	0,00	0,00	347 590,00	417 108,00
Serverová virtualizace	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Systém managementu a monitoringu	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Celkem podpora na software</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>347 590,00</b>	<b>417 108,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>347 590,00</b>	<b>417 108,00</b>
<b>Poskytované služby</b>												
Poskytování Hot-line	12 000,00	14 400,00	12 000,00	14 400,00	12 000,00	14 400,00	12 000,00	14 400,00	12 000,00	14 400,00	60 000,00	72 000,00
Poskytování HelpDesk <small>komunikační práce na základě požadavků zadavatele (v rozsahu 120 hodin za rok v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu)</small>	8 000,00	9 600,00	8 000,00	9 600,00	8 000,00	9 600,00	8 000,00	9 600,00	8 000,00	9 600,00	40 000,00	48 000,00
Provedení pravidelných preventivních prohlídek (v intervalu 1 x za 12 měsíců)	84 000,00	100 800,00	84 000,00	100 800,00	84 000,00	100 800,00	84 000,00	100 800,00	84 000,00	100 800,00	420 000,00	504 000,00
<b>Celkem poskytované služby</b>	<b>112 000,00</b>	<b>134 400,00</b>	<b>112 000,00</b>	<b>134 400,00</b>	<b>112 000,00</b>	<b>134 400,00</b>	<b>112 000,00</b>	<b>134 400,00</b>	<b>112 000,00</b>	<b>134 400,00</b>	<b>560 000,00</b>	<b>672 000,00</b>
<b>Celková nabídková cena za technickou podporu a servis</b>	<b>112 000,00</b>	<b>134 400,00</b>	<b>112 000,00</b>	<b>134 400,00</b>	<b>459 590,00</b>	<b>551 508,00</b>	<b>112 000,00</b>	<b>134 400,00</b>	<b>112 000,00</b>	<b>134 400,00</b>	<b>907 590,00</b>	<b>1 089 108,00</b>

### Příloha č. 3 Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

#### *Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů obou stran*

1. Veškeré požadavky na servisní zásah poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v článku VI této smlouvy, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy do 4 hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory zhotovitele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
  - na telefonním čísle (Hot-line): 603 265 611 v režimu min. 5x12x365 v době od 7:00 do 19:00
  - systémem servisní podpory (HelpDesk): [www.agcom.cz](http://www.agcom.cz) v režimu 7x24x365
4. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
5. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
6. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek.
7. Systém servisní podpory bude poskytovat objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
8. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu (\*.xls.).
9. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup poskytovateli ukončit.