

SMLOUVA O DÍLO č. PPR-27493

Uzavřená podle § 536 a následujících zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník (dále jen „obchodní zákoník“), („dále jen smlouva“).

I. SMLUVNÍ STRANY

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
IČ: 00007064
DIČ: CZ00007064
Zastoupené: Ing. Stanislavem Loskotem, zástupcem ředitele správy
logistického zabezpečení Policejního Prezidia České republiky
Bankovní spojení: ČNB Praha 1
Číslo účtu: 5504 881/0710

na straně jedné dále jen „objednatel“

a

Com-Sys TRADE spol. s r.o.

Sídlo: Jagellonská 19, 130 00 Praha 3
IČ: 161 88 781
DIČ: CZ 16188781
Bankovní spojení: ČSOB: Praha 1
Číslo účtu: 820 973 / 0300
Zastoupená: Ing. Břetislavem Hořákem – jednatelem společnosti
Kontaktní osoba: Ing. Pavel Frič, tel. 222 866 106 - ve věcech obchodních
Společnost je zapsána dnem 28. března 1991 v obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 1683.

na straně druhé dále jen „zhotovitel“

společně též "smluvní strany"

uzavírají

tuto smlouvu o dílo

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat servisní služby - technickou podporu Oracle Premier Support for Systems dle přílohy č. 1.

2.2 Veškeré důsledky vzniklé nesplněním nebo vadným plněním povinností zhotovitele podle této smlouvy jdou k jeho tíži.

2.3 Objednatel se zavazuje v souladu s touto smlouvou řádně provedené dílo převzít a zaplatit na účet zhotovitele sjednanou cenu dle čl. 3 této smlouvy podle následujících článků.

2.4 Technická servisní podpora bude prováděna v souladu s platnými právními předpisy a s dalšími normami souvisejícími s předmětem plnění a bude realizována řádně a včas bez faktických a právních vad.

III. CENA PLNĚNÍ

3.1 Celková cena za provedené dílo je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů. Celková cena za dílo je konečná a nepřekročitelná pro rozsah díla dle této smlouvy.

Cena bez DPH za technickou podporu pro servery SUN na rok 2014 činí **1 713 563,00 Kč**

slovy: jedenmilionsedmsettřítisícenáctpětsetšedesáttřikorunčeských

Celková cena s DPH činí **2 073 411,23 Kč**

Slovy: dvamilionysedmdesáttřítisícečtyřistajedenáctkorunčeskýchdvacettrihaleřů ..

Výše DPH: **359 848,23 Kč**

slovy: třístapadesátdevětisícosmsetčtyřicetosmkorunčeskýchdvacettrihaleřů

3.2 V celkové ceně díla dle čl. 3.1 této smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady zhotovitele související s plněním předmětu díla.

3.3 Celková cena za předmět plnění je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nelze ji překročit; cenu bude možné měnit pouze v případě změny zákonných sazeb DPH.

IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY A FAKTURACE

4.1 Platba za předmět plnění bude probíhat v korunách českých v pravidelných čtvrtletních platbách na základě vystaveného daňového dokladu (dále jen „faktura“) zhotovitelem, kdy datem zdanitelného plnění bude vždy poslední den kalendářního čtvrtletí. Faktura za poslední čtvrtletí roku 2014 bude předložena nejpozději do 5. 12. 2014.

4.2 Částka za předmět plnění v jednotlivém čtvrtletí bude fakturována ve výši: 428 390,75 Kč bez DPH, DPH v sazbě 21% bude činit 89 962,05 Kč.

Cena včetně DPH bude činit 518 352,80 Kč

slovy: pětsetosmnácttisícitřístapadesátdvakorunčeskýchosmdesáthaléřů

4.3 Platba za plnění předmětu smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet zhotovitele na základě vystavené faktury, kterou vystaví zhotovitel do 10 kalendářních dnů od vzniku práva fakturovat. Dílčí fakturace při realizaci této zakázky je povolena.

4.4 Faktury musí splňovat veškeré požadavky stanovené českými právními předpisy, zejména náležitosti daňového dokladu stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a obchodní listiny stanovené v § 13a obchodního zákoníku; kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat označení zhotovitele, objednatele a příjemce faktury (Policejní prezidium ČR, Správa logistického zabezpečení, OMTZ, P.O.BOX 6, 150 05 Praha 5). Faktura bude vyhotovena ve 2 výtiscích (1 originál + 1 kopie); společně s fakturou zhotovitel dodá kopii dodacího listu (předávacího protokolu) podepsaného oprávněným zástupcem objednavatele;

4.5 Faktura je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli na adresu uvedenou ve smlouvě; fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu objednatele uvedeného ve smlouvě ve prospěch bankovního účtu zhotovitele uvedeného na faktuře.

4.6 V případě předložení faktury v období od 12. prosince do 31. prosince bude splatnost faktury stanovena na 60 dnů ode dne doručení objednateli.

4.7 Objednatel je oprávněn do lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení zhotoviteli fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené smlouvou nebo fakturu, která obsahuje nesprávné cenové údaje nebo není doručena v požadovaném množství výtisků, a to s uvedením důvodu vrácení. Zhotovitel je v případě vrácení faktury povinen do 10 pracovních dnů ode dne doručení vrácené faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti. Nová lhůta v původní délce splatnosti běží znovu ode dne prokazatelného doručení opravené nebo nově vystavené faktury objednateli. Faktura se považuje za vrácenou ve lhůtě splatnosti, je-li v této lhůtě odeslána, není nutné, aby byla v téže lhůtě doručena zhotoviteli, který ji vystavil.

4.8 Zálohové platby objednatel neposkytuje.

V. MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

5.1 Místem plnění předmětu smlouvy jsou objekty Policejního prezidia ČR Bubenečská č. 20, Praha 6 a Strojnická č. 27, Praha 7.

5.2 Termín plnění je od 1.1.2014 do 31.12.2014.

VI. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1 Zhotovitel je povinen:

- při plnění závazků z této smlouvy postupovat s odbornou péčí a dodržovat podmínky této smlouvy, jakož i závazné právní předpisy, vztahující se k dílu,
- provádět služby vyplývající z technické podpory Oracle Premier Support for Systems dle přílohy. č. 1,
- postupovat při provádění díla podle závazných pokynů objednatele a průběžně informovat objednatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění závazků založených touto smlouvou.

6.2 Objednatel se zavazuje:

- poskytnout pracovníkům zhotovitele všechny nezbytné informace potřebné pro zhotovení díla,
- v případě potřeby zásahu umožnit vstup pracovníků zhotovitele do určených prostor k provedení díla v místech plnění,
- během provádění díla v místech plnění zajistit pro pracovníky zhotovitele přiměřené hygienické podmínky a umožnit zhotoviteli bezplatný odběr elektřiny ze svých přípojek.

VII. ODPOVĚDNOST ZA ZÁVADY, ZÁRUKA

7.1 Délka záruční doby je minimálně 2 roky a běh záruční doby začíná ode dne převzetí předmětu plnění bez vad a nedodělků.

7.2 Veškeré zjištěné nedostatky a vady předmětu plnění, které se vyskytnou v záruční době, je zhotovitel povinen bezplatně odstranit do 10 dní po jejich oznámení objednatelům. S ohledem na charakter zjištěných nedostatků a vad předmětu plnění může být tato lhůta se souhlasem objednatele prodloužena.

7.3 Zhotovitel odpovídá objednateli za případnou škodu, která mu vznikne z titulu neodstranění vady na předmětu plnění zhotovitelem ve sjednaném termínu.

7.4 Zhotovitel neodpovídá za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky zhotovitele.

7.5 Zhotovitel odpovídá za to, že jím dodaný předmět plnění bude odpovídat rozsahu služby Oracle Premier Support for Systems popsané v příloze č. 2.

VIII. SMLUVNÍ POKUTY, NÁHRADY

8.1 Zhotovitel je oprávněn požadovat po objednateli úrok z prodlení za nedodržení termínu splatnosti faktury ve výši 0,05 % z oprávněně fakturované částky bez daně z přidané hodnoty za každý i započatý den prodlení.

8.2 Objednatel je oprávněn požadovat po zhotoviteli smluvní pokutu za nedodržení termínu plnění podle smlouvy, za nedodržení lhůty pro odstranění nedostatků a vad předmětu plnění za každý jednotlivý nedostatek a každou jednotlivou vadu a to ve výši 0,05 % z celkové ceny předmětu plnění bez DPH za každý i započatý den prodlení.

8.3 Úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 30 kalendářních dnů od data, kdy byla povinné straně doručena oprávněnou stranou písemná výzva k jejich zaplacení, a to na bankovní účet oprávněné strany uvedený ve smlouvě.

8.4 Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty). Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši.

8.5 Ohledně náhrady škody se nepřipouští omezení odpovědnosti za škodu, výše náhrady škody a sankcí uvedených ve smlouvě, a to ani v případě, že je pro příslušné porušení sjednána smluvní pokuta. Nepřipouští se ani jakékoliv ujednání, které by předem omezovalo výši škody, kterou lze při porušení smlouvy předvídat.

IX. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

9.1 Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit, a to pro nesplnění podstatných smluvních povinností druhou smluvní stranou. Odstoupením od smlouvy smlouva zaniká okamžikem doručení odstoupení druhé smluvní straně.

9.2 Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany zhotovitele se považují takové vady díla, na které byl opakovaně a bezvýsledně kupujícím písemně upozorněn nebo které zapříčinily nemožnost akceptace předmětu díla a jeho řádné užívání a nebo pokud je zhotovitel v prodlení s dodáním díla o více než 30 dní.

9.3 Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany objednatele se považuje prodlení s úhradou fakturovaných služeb podle podmínek stanovených touto smlouvou, zejména pokud je kupující v prodlení s úhradou faktury o více než 30 dnů od data splatnosti faktury.

9.4 Odstoupením od smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu ustanovení § 351 obch. zákoníku.

9.5 Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy, ani smluvních ustanovení týkajících se řešení případných sporů mezi smluvními stranami dle této smlouvy a ve smyslu příslušných ustanovení obchodního zákoníku.

9.6 Ukončením této smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, ochrany důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení smlouvy.

X. SOUČINNOST, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY, BEZPEČNOST A POJIŠTĚNÍ

10.1 Smluvní strany jsou si povinny poskytnout veškerou nezbytnou součinnost nutnou k naplnění účelu smlouvy.

10.2 Zhotovitel bude při plnění předmětu smlouvy postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob.

10.3 Zhotovitel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny díla a zavazuje se být po dobu prací na vlastní náklady

pojištěn proti krádeži a škodám na svém majetku (náradí, zařízení, materiál určený pro provádění díla), jakož i proti případným škodám způsobeným svojí činností objednateli.

XI. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

11.1 Smluvní strany se zavazují chránit svá práva vyplývající z této smlouvy před třetími osobami a zdržet se jednání, která by jakýmkoli způsobem poškozovala zájmy druhé smluvní strany. Smluvní strany berou na vědomí, že obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytnou v rámci plnění této smlouvy, jsou ve smyslu obchodního zákoníku důvěrné a mohou být použity pouze v souladu s touto smlouvou.

11.2 Smluvní strany jsou povinny neprodleně si oznamovat změny týkající se své právní subjektivity, např. sloučení nebo splynutí s jinou osobou, přechod závazků na právního nástupce, jakož i jiné skutečnosti, které mohou ovlivnit plnění závazků z této smlouvy.

11.3 Smluvní strany nenesou odpovědnost za nesplnění závazků založených touto smlouvou, pokud k porušení smlouvy došlo z důvodu nepředvídatelných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy, které bezprostředně ovlivňují plnění závazků založených touto smlouvou a které nastaly po uzavření této smlouvy (vyšší moc). Smluvní strana, u které se projeví následky působení vyšší moci, je povinna o této skutečnosti uvědomit písemně nejpozději do tří dnů druhou smluvní stranu. Stejně je povinna oznámit druhé smluvní straně, kdy působení vyšší moci skončilo. Pokud je působením vyšší moci ohroženo plnění závazků založených touto smlouvou, zavazují se smluvní strany projednat přiměřenou změnu této smlouvy.

11.4 Zhotovitel prohlašuje, že činnosti, k jejichž provedení se touto smlouvou zavázal, jsou předmětem jeho podnikání a že je k provádění díla podle této smlouvy odborně způsobilý podle zvláštních předpisů.

11.5 Zhotovitel se zavazuje předložit Objednateli veškeré dokumenty v souladu s ust. § 147a odst. 4 a 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

11.6 Zhotovitel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním celého textu smlouvy na profilu zadavatele www.softender.cz.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti neupravené smlouvou se řídí podle příslušných právních předpisů.

12.2 Spory smluvních stran vznikající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky.

12.3 Jakékoliv změny či doplnění smlouvy je možné činit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků schválených oběma smluvními stranami. Zhotovitel bez předchozího výslovného písemného souhlasu objednatele nepostoupí ani nepřevéde jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze smlouvy na jakoukoliv třetí osobu.

12.4 Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 4 identických stejnopisech, z nichž objednatel obdrží po jejich podpisu 3 vyhotovení a zhotovitel jedno vyhotovení.

12.5 Nedílnou součástí této smlouvy jsou dvě přílohy, a to

- Příloha č. 1 – Seznam podporovaného HW,
- Příloha č. 2 – Popis technické podpory.

12.6 Osoby oprávněné jednat jménem objednatele:

- | | |
|---|---|
| ➤ ve věcech smluvních: | Ing. Stanislav Loskot tel.: 974 884 504 |
| ➤ ve věcech technických včetně převzetí díla: | pplk. Ing. Miroslav Koželuha tel. 974 836 632 |
| ➤ ve věcech obchodních: | Mgr. Ilona Blahníková tel. 974_884_477 |

12.7 Osoby oprávněné jednat jménem zhotovitele:

- ve věcech smluvních: Ing. Břetislav Hořák tel. 222 866 111
- ve věcech obchodních, technických: Ing. Pavel Frič tel. 222 866 106

Jméno konkrétního technika, který bude provádět servisní zásah v jednotlivých místech plnění předá zhotovitel objednateli předem telefonicky nebo písemně (připouští se faxová zpráva na číslo 974836170).

12.8 Smluvní strany vzájemně prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a že byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují své podpisy.

12.9 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dne 1.1.2014..

V Praze dne: 17 -12- 2013

Za objednatele:

Ing. Stanislav Loskot

zástupce ředitele Správy logistického
zabezpečení Policejního prezidia ČR



V Praze dne: 17.12. 2013

Za zhotovitele:

Ing. Břetislav Hořák

jednatel společnosti
Com-Sys TRADE, spol. s r.o.



PŘEDMĚT PLNĚNÍ – TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Renewal SUN-EK00048072/A, období 1.1.2014-31.12.2014

Oracle Premium System support 7 x 24, 2 hr. response Onsite, Customer Data and Device Retention included

Služba media retention (vadné disky budou vždy ponechány u objednatele)

Server	Typ	výrobní číslo	podpora od - do	záruka	v objektu
cisas1	T5220	ALK09360A9	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisas2	T5220	ALK0941137	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisdb1	M4000	BCF0942026	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisdb2	M4000	BCF094302E	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisdb1b	M4000	BCF093803P	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Strojnická
cisas1v (europa)	V240	HN33340585	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
europa2	T2000	0745NNN04B	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
S1 (cisas1v)	externí kabinet	0346AI0611	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisdb1t (saturn)	V440	0433AL16E0	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisas1t (titan)	V240	TN43411181	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
titan2	T2000	0729NNN02K	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisdb1v (uran)	V440	0407AL001B	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisas3e	T3-1	1146BDRDDD	11.11.2014-1.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisdb3e	M3000	PX61146175	15.11.2014-1.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisdb4e	M3000	PX61246058	podpora neúčtována	do 27. 11. 2015	Bubenečská
cisas4e	T3-1	1146BDRDDC	11.11.2014-1.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisas2te	T5220	ALK1026D1P	1.10.2013-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisdb2te	M4000	BCF102602H	1.10.2013-31.12.2014	po záruce	Bubenečská
cisas3be	T4-1	1246BDY3D8	podpora neúčtována	do 22. 11. 2015	Strojnická
cisas4be	T4-1	1246BDY3D9	podpora neúčtována	do 22. 11. 2015	Strojnická
cisdb3be	M3000	PX61246059	podpora neúčtována	do 27. 11. 2015	Strojnická
cisas1b (wsprod)	T2000	0719NNN0X0	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Strojnická
cisas2b (wstest)	T2000	0720NNN0PA	1.1.2014-31.12.2014	po záruce	Strojnická

POPIS SLUŽBY ORACLE PREMIER SUPPORT FOR SYSTEMS

kompletní podpora pro Sun serverové, páskové a diskové systémy

Serverové systémy: plně integrovaná podpora, která zahrnuje opravy hardware, aktualizace firmware a podporu operačního systému Oracle Solaris a/nebo Oracle Linux a Oracle VM

Diskové a páskové systémy: plně integrovaná podpora, která zahrnuje opravy hardware a podporu vestavěného software

Poskytované služby:

Kompletní podpora celého systému

Oracle Premier Support for Systems je formou komplexní podpory pro hardware, firmware a software daného systému. V případě Sun serverů je poskytována podpora (řešení problémů), aktualizace a nové verze pro Oracle Solaris, Oracle Linux a Oracle VM. V případě úložných Sun systémů – diskových polí a páskových knihoven – zahrnuje podpora také vestavěný software a firmware. Podpora dalších, zvláště licencovaných, softwarových produktů je poskytována za zvláštní cenu, ale je dodávána dohromady s podporou systému jako jediná integrovaná služba.

Neomezený 24x7 přístup k Sun systémovým inženýrům

Zákazník získává okamžitou asistenci Sun specialistů přes telefon a zabezpečenou Web konferenční technologii. Oracle poskytuje rychlé odpovědi a prověřená řešení problémů, která jsou založena na zkušenostech z podpory více než miliónu systémů ve všech odvětvích hospodářství a nepočítaně mnoha aplikačních prostředích. Experti jsou k dispozici pomoci nepřetržitě 7 dní v týdnu a 24 hodin denně.

Důležité produktové aktualizace

Služba zahrnuje aktualizace všech firmware a pokrytého software. To znamená stálý přístup k důležitým bezpečnostním aktualizacím, odstraňování chyb, vylepšování funkčnosti a dokonce k novým verzím pokrytého software, které budou vydány v období platnosti této služby.

Oceňovaná podpora hardware

Podpora hardware je založena na místně dostupných systémových inženýrech, kteří jsou připraveni zasáhnout 24 hodin denně, 365 dnů v roce. Oracle Premier Support for Systems garantuje servisní zásah do 2 hodin (pozn. 1). Vysoce školení technici používají svou zkušenost, OEM diagnostické nástroje a náhradní díly z lokálního skladu aby rychle diagnostikovali závadu a opravili ji. Konfigurováním automatického zasílání servisních požadavků v systémech Sun je možné, aby byly problémy a nutné opravy poskytovány bez nutnosti jejich hlášení zákazníkem.

Exkluzivní online podpora

IT pracovníci zákazníka mají plný a nepřetržitý přístup k rozsáhlé sbírce nástrojů a personalizovaných technických informací na webu, jako jsou knihovna znalostí pro vlastní podporu, přístup k technické komunitě pro sdílení zkušeností, zakládání servisních požadavků přes web a jejich následné sledování. Tyto nástroje umožňují prioritizaci požadavků a více proaktivního přístupu k podporovaným systémům.

Vlastnosti služby

- přístup k podpoře 7x24 – 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce
- pokrytý software: důležité aktualizace, vylepšení funkčnosti, nové verze a neomezená podpora
- 2 hodinová odezva na požadavek v místě v režimu 7x24 (pozn. 1)
- náhradní díly a opravy prováděné certifikovanými servisními technikami (pozn. 2)

- přístup do znalostní báze a doporučení pro úpravy pro danou konfiguraci
- personalizované a proaktivní nástroje podpory

Výhody služby

- maximální zhodnocení investic do systémů Oracle
- dodržování stanovených SLA pro běh aplikací
- zvýšení produktivity a úspěšnosti IT oddělení zákazníka
- ochrana dat a pomoc s udržením jejich dostupnosti
- získání všech výhod plynoucích z průběžného vylepšování software
- omezení výpadků aplikačních služeb díky rychlému řešení problémů a proaktivním servisním nástrojům

Pozn. 1 – pro poskytnutí 2 hodinové odezvy v místě provozu systému je nutné, aby byla lokalita systému v 2 hodinovém akčním rádiu místního servisního střediska Oracle.

Pozn. 2 – díly označené Oraclem jako CRU (zákazníkem vyměnitelné díly) jsou zákazníkovi zaslány, jejich výměnu si zákazník zajišťuje sám. CRU díly jsou lehce, (většinou za provozu) vyměnitelné díly, při jejichž výměně není třeba obvykle demontovat systém (např. větráky, zdroje, disky). Díly označené jako FRU (technikem vyměnitelné díly) mění na místě provozu systému servisní technik Oracle.

SLOVNÍK POJMŮ

IS – informační systém

HW – zařízení (hardware) výpočetní technologie SUN Microsystems

SW – programového vybavení výpočetní technologie SUN Microsystems

Závada – takové chování HW nebo SW výpočetní technologie SUN Microsystems, které:

- je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci nebo
- neumožňuje provozovat HW nebo SW výpočetní technologie SUN Microsystems podle dokumentovaných vlastností a postupů nebo
- omezuje provoz IS bez podstatných vlivů na funkčnost IS nebo
- poškodilo IS tak, že funkčnost IS je částečně omezena nebo
- neumožňuje provoz IS

Požadavek – každá žádost objednatele na poskytnutí údržby, telefonické podpory nebo odstranění závady (servisu) HW nebo SW zhotovitelem,

Pracovní den – státem stanovené pracovní dny (standardně pondělí až pátek kromě dní pracovního klidu, dní pracovního volna a státních svátků),

Pracovní doba – doba od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech

Rozšířená pracovní doba – doba od 8:00 do 20:00 v pracovních dnech

Doba odezvy – je čas od nahlášení požadavku objednatelem zhotoviteli, do kterého je zhotovitel povinen zahájit řešení požadavku ke každému HW a SW (doba odpovědi technika). Jestliže je požadavek řešen servisním zásahem musí zhotovitel zahájit řešení přímo v místě plnění do stanovené doby servisního zásahu. Požadavek musí být objednateli potvrzen zhotovitelem.

Servisní zásah – vyřešení požadavku kontaktní osobou (popř. kontaktními osobami) zhotovitele uvedenou ve smlouvě, přímo v místě plnění.

Kvalifikovaná výzva – výzva zhotoviteli obsahující:

- datum, hodinu a minutu výzvy,
- jméno, telefonní a faxové číslo kontaktní osoby objednatele,
- prioritu požadavku,
- místo zásahu,

- požadavek resp. závadu a její popis – projev závady a expolder,
- typ a výrobní (sériové) číslo příslušné části IS, které se požadavek týká,

Kvalifikovaná výzva musí být:

- učiněna kontaktní osobou objednatele
- učiněna e-mailem na e-mailovou adresu: hotline@comsys.cz nebo faxem na číslo +420 222 866 112
- objednatelem avizována předem telefonicky v pracovní době na číslo +420 222 866 111, v mimopracovní době na číslo +420 602 687 400.

Pro počátek běhu doby odezvy a doby pro vyřešení požadavku je rozhodující čas odeslání kvalifikované výzvy e-mailem nebo faxem.

Doba pro vyřešení požadavku – čas, jenž uplyne od okamžiku odeslání kvalifikované výzvy do okamžiku vyřešení požadavku, otestování a ověření plné funkčnosti IS zhotovitelem.