



SMLOUVA o poskytování služeb

Číslo smlouvy objednatele: Č. L8C226 1C 2016

Číslo smlouvy poskytovatele: PPR-26872-21/ČJ-2015-990656

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha

IČO: 00007064

DIČ: CZ00007064

Zastoupená: Ing. Miroslavem Hajným, ředitelem Správy logistického zabezpečení Policejního prezidia České republiky

Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1
č.ú. 5504881/0710

Korespondenční adresa: Policejní prezidium ČR, Správa logistického zabezpečení,
Nádražní 16, 150 05 Praha

Kontaktní osoba
za zadavatele: Ing. Blanka Pospíšilová, tel. 974835447

(dále jen „objednatel“)

a

HEWLETT- PACKARD s.r.o.

Sídlo: Vyskočilova 1/1410, 140 21 Praha 4

IČO: 17048851

DIČ: CZ 17048851

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeného Městským soudem
v Praze, oddíl C, vložka 1974

Zastoupená: Ing. Lukášem Najmanem - jednatelem společnosti

Bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s., pobočka Praha 1
č.ú.:722513/0300

Korespondenční adresa: Vyskočilova 1/1410, 140 21 Praha 4

Kontaktní osoba: Ing. Vladimír Dobšík, tel. 261 108 213 – ve věcech technických
Ing. Jiří Varhaniček, tel. 261 307 545 – ve věcech obchodních

(dále jen „poskytovatel“)

(společně dále také jen „smluvní strany“, nebo jednotlivě „smluvní strana“)

uzavřely v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách (dále jen „ZVZ“, nebo „zákon o veřejných zakázkách“), a příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále je „autorský zákon“) tuto

smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění smlouvy:

Článek I. Preambule

Tato smlouva je uzavřena na základě výsledků otevřeného nadlimitního zadávacího řízení v souladu s ust. § 21 odst. 1 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“) k veřejné zakázce s názvem „Technická podpora serverů HP 2016.

Článek II. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby technické podpory v oblasti hardwaru (dále jen HW), systémového a aplikačního softwaru (dále jen SW) pro centrální servery, disková pole a související zařízení HEWLETT-PACKARD centrálního stupně informačních systémů Policie ČR (dále jen služby) v rozsahu uvedeném v Přílohách č. 1, 2 a 3, jež jsou nedílnou součástí této smlouvy, a v souladu s platnými právními předpisy. Podpora HW i SW částí bude poskytována v českém jazyce s možností konzultací v místě instalace.

Článek III. Doba a místo plnění

1. Předmět této smlouvy bude poskytován od data uzavření smlouvy do 31. 12. 2016.
2. Místem plnění předmětu smlouvy jsou objekty Policejního prezidia ČR Bubenečská 20, Praha 6 a Strojnická 27, Praha 7.

Článek IV. Cena díla

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za služby je stanovena jako nejvýše přípustná a činí:

celková cena za podporu hardware a software bez DPH 21%	17.306.849,49
DPH 21%	3.634.438,39
celková cena za podporu hardware a software včetně DPH 21%	20.941.287,88

slovy: dvacetmilionůdevětsetčtyřicetjedentisícdvěstěosmdesátosm korun a osmdesátosm haléřů.

2. Ceny poskytovaných služeb pro jednotlivá zařízení s uvedením přesných činností a typů zařízení jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy.
3. Cena za plnění v oblasti HW v sobě zahrnuje cestovní náklady a pracovní čas pracovníků poskytovatele, cenu náhradních dílů a materiálů nespolečného charakteru. Cena nezahrnuje spotřební materiál, kterým se zejména rozumí papír do tiskáren, baterie do UPS, neuvedené v Příloze č. 2 smlouvy, filtry k ventilátorům, barvicí pásy, pera do kreslicích zařízení, magnetická média.
4. Cena za plnění v oblasti SW v sobě zahrnuje náklady spojené s dodáváním potřebných médií se SW doplňky včetně licencí a případné dokumentace. Tato cena pokrývá i náklady se SW pomocí a eskalací problémů.
5. V průběhu platnosti smlouvy má objednatel právo vyjmout z poskytovaných služeb specifikovaných v Příloze č. 2 smlouvy jím vybrané položky/zařízení s měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byl takový požadavek poskytovateli oznámen na e-mailovou adresu uvedenou v článku VI. bodě 1. s odkazem na číslo smlouvy. Po uplynutí výpovědní lhůty poskytovatel zruší poskytování podpory na vybranou položku/zařízení a v souladu s rozpisem plateb uvedeným v Příloze č. 3 sníží fakturovanou částku za poskytované služby.

Článek V. Platební podmínky

1. Cena za plnění podle článku II. bude fakturována v souladu s rozpisem plateb (dle Přílohy č. 3).
2. Daňový doklad (faktura) bude vystaven ve dvou výtiscích v souladu s právními předpisy, bude splňovat náležitosti daňového dokladu dle ust. § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, § 435 občanského zákoníku. Dále bude daňový doklad (faktura) obsahovat označení „faktura“, bankovní spojení poskytovatele, označení poskytovatele, objednatele a příjemce faktury (Policejní prezidium ČR, Správa logistického zabezpečení, Odbor movitého majetku, Nádražní 16, 150 05 Praha 5). Přílohou daňového dokladu (faktury) musí být soupis prací potvrzený oprávněnými zástupci obou smluvních stran, případně akceptační protokol za dané fakturační období. Splatnost daňového dokladu se sjednává na 30 dnů od data jeho vystavení. Poskytovatel se zavazuje, že daňový doklad doručí objednateli nejpozději do 5. dne po jeho vystavení. Pokud nebude daňový doklad doručen objednateli do tohoto dne a následně dojde k prodlení platby, nebude poskytovatel uplatňovat penále z prodlení, a to po celou dobu, po kterou byl v prodlení s doručením daňového dokladu.
3. Objednatel je oprávněn daňový doklad do lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení, pokud obsahuje nesprávné cenové údaje, neobsahuje některou z dohodnutých náležitostí nebo je vystaven v rozporu s právními předpisy. V případě vrácení daňového dokladu (faktury) je poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne doručení vrácené faktury fakturu opravit nebo vystavit fakturu novou. Po vystavení opravené faktury běží nová doba splatnosti v původní délce.
4. Objednatel neposkytuje zálohy.
5. Faktura za plnění v období 01. 10. 2016 – 31. 12. 2016 bude Objednateli prokazatelně doručena nejpozději 6. 1. 2017 a poskytovatel se zavazuje neuplatnit sankce za nedodržení splatnosti dle čl. VII. odst. 2 po dobu 30 dnů od data splatnosti uvedeného na této faktuře.

Ustanovení o neuplatnění sankce bude též obsaženo na příslušné faktuře za poslední kalendářní čtvrtletí 2016.

Článek VI. Provádění služeb a záruky

1. Požadavek na zajišťování plnění předmětu smlouvy oznámí určený pracovník objednatele poskytovateli telefonicky a souběžně faxem nebo e-mailem v pracovní dny v době od 8.00 hod. do 17.00 hod. na číslo tel. (420) 239 018 792 dispečerského pracoviště poskytovatele. Mimo pracovní dobu, o sobotách nedělích a svátcích oznámí objednatel svůj požadavek na číslo tel. (420) 239 018 792. E-mailová adresa je v obou případech podpora@hpe.com
2. Pro zajišťování plnění předmětu smlouvy a podpisu soupisu prací příp. akceptačního protokolu jsou ze strany objednatele oprávněni jednat a podepisovat osoby uvedené v příloze č. 4 této smlouvy a ze strany poskytovatele Ing. Vladimír Dobisík číslo tel. 724 297 319 e-mail vladimir.dobisik@hpe.com.
3. Pro jednání ve věcech technických je ze strany poskytovatele Daniel Prchal, číslo tel. 724 371 738, e-mail daniel.prchal@hpe.com.
4. Záruční dobu na opravy a náhradní díly poskytuje poskytovatel v délce 3 měsíců od okamžiku ukončení opravy.
5. Poskytovatel odpovídá za závady na HW produktu, způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky poskytovatele, až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
6. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu, která mu vznikla porušením povinností vyplývajících pro poskytovatele z předmětného závazkového vztahu. Strany se dohodly, že povinnost poskytovatele k náhradě škody či jiné újmy vůči objednateli vzniklé porušením povinností objednatele podle této smlouvy a/nebo v souvislosti s ním je omezena částkou odpovídající celkové ceně plnění dle této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování služeb dle této smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě při podnikatelské činnosti se shodným předmětem plnění jako je předmět plnění této smlouvy, přičemž limit pojistného plnění vyplývající z takové pojistné smlouvy nesmí být nižší než 20.000.000,- Kč. Na požádání je poskytovatel povinen objednateli takovou smlouvu nebo jiný doklad o její existenci předložit.
7. Pokud poskytovatel neodborným zásahem způsobí poruchu na stávajícím systému nebo subsystému je povinen tyto části uvést do původního stavu.
8. Poskytovatel není odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému objednatele. Za obnovu dat je odpovědný objednatel, který provádí zálohování všech datových souborů v časových intervalech, které minimalizují ztrátu dat.
9. V rámci této smlouvy není poskytovatel povinen poskytovat služby na takové výrobky poskytovatele, na kterých objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku poskytovatele.
10. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých objednatel bezdůvodně nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.

11. Objednatel zcela zodpovídá za slučitelnost jiných výrobků, které nejsou v této smlouvě vyjmenovány.

Článek VII. Sankce

1. Při nedodržení termínu zahájení opravy nebo při nedodržení dohodnutého termínu podle zvolené úrovně servisního pokrytí poskytovatel zaplatí smluvní pokutu ve výši 0,05 % ceny za příslušnou službu dle Přílohy č. 2 za každý započatý den prodlení, maximálně však částku, která odpovídá ceně příslušné služby dle Přílohy č. 2 za měsíc, kdy poprvé došlo k prodlení.
2. V případě nedodržení termínu splatnosti faktury o více než 5 kalendářních dnů může poskytovatel účtovat objednateli zákonný úrok z prodlení p. a. z dlužné částky za každý další započatý den prodlení.
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 účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.

Článek VIII. Odstoupení od smlouvy

1. Každá ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit v případech stanovených touto smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977 a násl. a ust. § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od této smlouvy příslušné smluvní straně.
2. Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit i pro nepodstatné porušení této smlouvy. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá smluvní strana od smlouvy odstoupit poté, co strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti, svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla.
3. Tato smlouva může být rovněž ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
4. Podstatným porušením ujednání smlouvy se rozumí:
 - a) nezaplacení faktury objednatelem ani do 30 kalendářních dnů po písemné výzvě poskytovatele učiněné po uplynutí doby splatnosti faktury,
 - b) nezahájení činnosti poskytovatele (HW oprava, řešení SW problému) do 5 pracovních dnů od doby prokazatelného nahlášení požadavku ze strany objednatele,
 - c) bezdůvodné přerušení prací poskytovatelem na dobu delší než 10 kalendářních dnů.
5. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, nebo insolvenční návrh byl zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurz zrušen pro nedostatek majetku, nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních předpisů.

Článek IX. Důvěrné informace

1. Každá ze stran se zavazuje chránit před vyzrazením ty informace druhé strany, které jsou jasně a písemně označeny jako důvěrné, a věnuje jim tutéž péči, s jakou chrání vlastní důvěrné informace podobného charakteru.
2. Žádná strana nebude považovat za důvěrnou jakoukoliv informaci, která jí už je známá nebo je veřejně dostupná či byla vyvinuta nebo zákonně získána od třetí strany bez omezení jejího šíření.
3. Omezení rozmnožování, prozrazení a užití informací končí, pokud nastane některá z následujících skutečností:
 - a) pokud je taková informace veřejně přístupná nebo se později stane veřejně přístupnou jinak než porušením této Smlouvy, nebo
 - b) pokud je taková informace poskytnuta třetí straně bez obdobných omezení důvěrnosti k použití třetí stranou, nebo
 - c) pokud k prozrazení informace dojde na základě závazného rozhodnutí oprávněného orgánu státní správy nebo soudu.
4. Objednateli náleží právo na zveřejnění celé této smlouvy včetně příloh na profilu zadavatele www.zakazky.mvcr.cz.

Článek X. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel prohlašuje, že SW poskytovaný objednateli dle této smlouvy je prost jakýchkoli autorskoprávních nároků třetích osob, nebo byly tyto nároky řádně vypořádány.
2. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré, objednatelům poskytnuté materiály k plnění této smlouvy při jejím ukončení vrátí, případně prokáže jejich zničení či spotřebování.
3. Materiály označené „Copyright XXXX, Hewlett-Packard.All rights are reserved“ nesmějí být jakýmkoli způsobem kopírovány nebo překládány do jiného jazyka bez předchozího souhlasu poskytovatele. Toto ujednání se nevztahuje na pořizování kopií pro případ archivace, náhrady vadné kopie nebo ověření vady programu.
4. Materiály označené „Citlivé – pouze pro interní potřebu“ nesmějí být jakýmkoli způsobem poskytnuty třetí straně mimo objednatel.
5. Obě strany se zavazují poskytnout veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu smlouvy.
6. Poskytovatel 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.

Článek XI. Závěrečná ujednání

1. Objednatel ani poskytovatel nemohou postoupit nebo převést práva, povinnosti nebo závazky vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany.

2. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat po vzájemné dohodě obou smluvních stran formou písemných dodatků. Toto ustanovení se nevztahuje na úpravy uvedené v čl. IV bodě 5.
3. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření smlouvy.
4. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že si obsah smlouvy přečetly a považují jej za určitý a srozumitelný a že jim jsou známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují své vlastnoruční podpisy.
5. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti neupravené smlouvou se řídí podle příslušných právních předpisů.
6. Spory smluvních stran vznikající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny příslušnými obecnými soudy České republiky.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech výtiscích, z nichž objednatel obdrží tři výtisky a poskytovatel obdrží jeden výtisk.

Přílohy

- Příloha č. 1 - Popis pozáručních servisních služeb
- Příloha č. 2 - Přehled zařízení s cenou služby a servisní úrovně
- Příloha č. 3 - Rozpis plateb v rámci plnění
- Příloha č. 4 - Oprávněné osoby

V Praze dne 23-02-2016

V Praze dne 24.2.2016

.....
za objednatele

Popis pozáručních servisních služeb

HLÁŠENÍ SERVISNÍCH POŽADAVKŮ

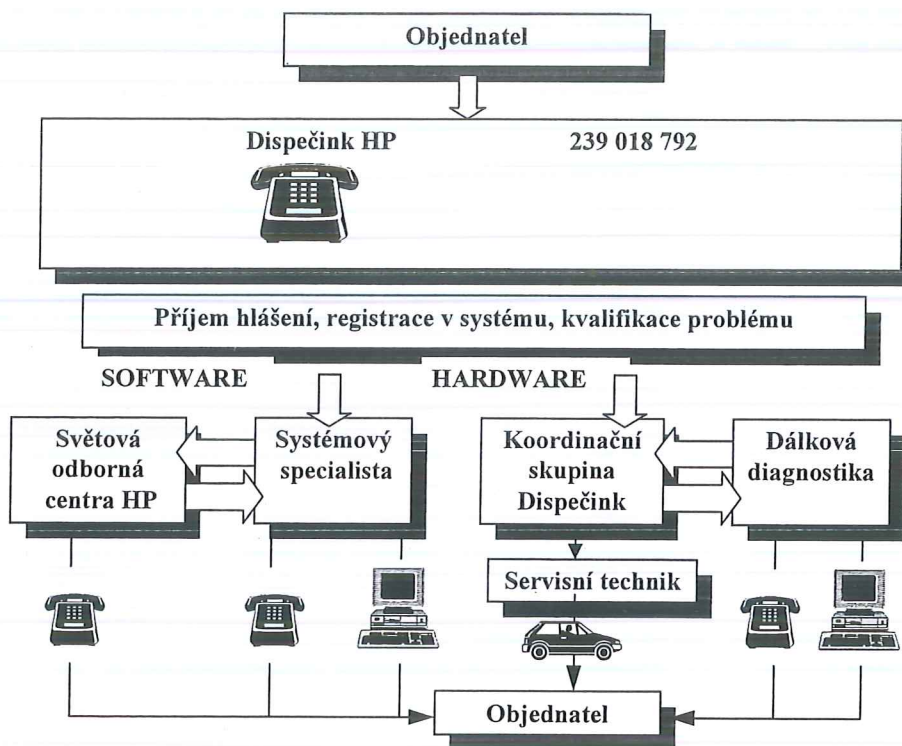
Objednatel bude hlásit poruchu zařízení nebo vznášet dotazy spojené s nesnázemi při jeho provozu primárně na telefonním čísle **239 018 792**.

Dále je možno využít také elektronickou komunikaci na

- E-mail: support.czechia@hpe.com
- WEB: <https://h20566.www2.hp.com/portal/site/hpsc/public/?ac.admitted=1360073307294.876444892.199480143>

Telefonáty jsou přijímány v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin. Mimo pracovní dobu je k dispozici záznamník (Objednatel s časovým krytím nad rámec pracovní doby a ve dnech pracovního klidu dostane informace o spojení jako součást smlouvy). Telefonát je vždy nejprve přepojen na příslušného pracovníka servisního dispečinku, který zaznamená všechny informace o **požadavku** (včetně údajů o volajícím, systému a technickém **problému**) do databáze. Prostřednictvím této databáze jsou údaje postoupeny technickým specialistům k následnému řešení.

Postup, jakým je problém řešen, je znázorněn v následujícím diagramu:



Informace potřebné pro zadání servisního požadavku jsou:

- Výrobní číslo zařízení (Serial Number – S/N, např.: 3337F04885).
- Modelové číslo výrobku (Model Number – M/N př.: D2793A).
- Identifikační číslo systému (SAID, např.).
- Co nejpřesnější popis závady

Z důvodů průběžné aktualizace naší databáze budou též překontrolovány následující údaje:

- Jméno autorizované kontaktní osoby.
- Telefonní číslo.
- Adresa místa instalace (není třeba pro software).

Základní péče (Foundation Care Services)

Skupina služeb HP Foundation Care tvoří komplexní reaktivní hardwarové a softwarové služby, jejichž cílem je přispět ke zvýšení dostupnosti IT infrastruktury Objednatele. Technické prostředky HP společně s týmem IT specialistů pomohou vyřešit problémy s hardwarovými i softwarovými produkty společnosti HP i vybraných třetích stran. K dispozici jsou tři úrovně reaktivní podpory (viz dále).

U příslušných hardwarových produktů zahrnuje tato služba vzdálenou diagnostiku a podporu i opravu hardwaru u zákazníka, pokud je to k řešení daného problému nutné. U příslušných hardwarových produktů společnosti HP může tato služba zahrnovat i základní softwarovou podporu a Collaborative Call Management (telefonní podpora definovaného softwaru třetích stran; platí pro servery architektury x86).

U softwarových produktů pokrytých touto službou poskytuje společnost HP vzdálenou technickou podporu a přístup k aktualizacím softwaru a opravným záplatám. Součástí jsou i aktualizace k vybraným softwarovým produktům třetích stran podporovaným společností HP, pokud jsou od původního výrobce softwaru k dispozici.

V rámci služby HP Foundation Care Service je navíc zajištěn i elektronický přístup k informacím o souvisejících produktech a podpoře, což umožňuje IT pracovníkům Objednatele tyto zásadní komerčně dostupné informace zjistit. U produktů třetích stran závisí přístup na dostupnosti informací od původního výrobce.

Služby HP Foundation Care je možné rozšířit o možnost ponechání vadného hardwarového datového nosiče (DMR - Defective Media Retention) nebo možnost ponechání vadného dílu (CDMR - Comprehensive Defective Media Retention).

Společnost HP nabízí tři různé úrovně služeb Foundation Care:

HP Foundation Care NBD Service

Hardwarová podpora:

Časové pokrytí: v běžné pracovní době, v běžných pracovních dnech. Služba je zajišťována 9 hodin denně od 8 do 17 hod. místního času.

Doba odezvy při řešení problému v místě instalace u Objednatele: následující pracovní den od okamžiku přijetí a schválení požadavku.

Softwarová podpora:

Časové pokrytí: v běžné pracovní době, v běžných pracovních dnech. Služba je zajišťována 9 hodin denně od 8 do 17 hod.

Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje na požadavek technický specialista ze střediska HP Solution Center během 2 hodin.

HP Foundation Care 24x7 Service

Hardwarová podpora:

Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků.

Doba odezvy při řešení problému v místě instalace u Objednatele: do 4 hodin od okamžiku přijetí a schválení požadavku.

Softwarová podpora:

Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků.

Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje technický specialista ze střediska HP Solution Center na požadavek během 2 hodin.

HP Foundation Care CTR Service

Hardwarová podpora:

Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků.

Doba odezvy při řešení problému v místě instalace u Objednatele: zprovoznění příslušného hardwaru do 6 hodin od přijetí prvotního požadavku na poskytnutí služby.

Softwarová podpora:

Časové pokrytí: 24 x 7. Služba je zajišťována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků.

Doba odezvy při řešení problému vzdáleně: po zaregistrování problému se softwarem zareaguje technický specialista ze střediska HP Solution Center na požadavek během 2 hodin.

Podpora softwaru a hardwaru třetích stran

Společnost HP je certifikovaným partnerem některých SW dodavatelů (např. VMware, Microsoft, Red Hat, SUSE ..). HP specialisté jsou certifikováni na podporu SW produktů těchto třetích stran a dokáží v plném rozsahu zajistit potřebnou podporu zákazníkům. Velkou výhodou je rychlejší identifikace příčiny incidentů (SW třetích stran vs. HP HW).

Společnost HP poskytuje rovněž v rámci tzv. Multivendor Services reaktivní podporu pro HW třetích stran (DELL, IBM, ORACLE, FUJITSU, atd.). Přidanou hodnotou pro zákazníky je u této služby výrazné zjednodušení administrativních činností a jednotné kontaktní místo pro hlášení a následné řešení servisních požadavků.

Proaktivní/Preventivní služby (Proactive Services)

Služby proaktivní péče jsou určeny zákazníkům, pro které pouze reaktivní podpora IT infrastruktury již není postačující. Cílem těchto služeb není jen reagovat na případné incidenty, ale také snaha jim aktivně předcházet, eliminovat dopady případných incidentů, optimalizovat využití IT infrastruktury a tím ve svém důsledku zlepšit návratnost investovaných prostředků. S výjimkou služeb a Proactive Select jsou služby vždy svázány s konkrétním zařízením.

Proactive Care

Služba HP Proactive Care kombinuje rozšířenou reaktivní podporu a proaktivní činnosti. Reaktivní část služby je spojením podpory hardwaru a softwaru, kterou dále rozšiřuje o službu Collaborative Support (viz. Foundation Care). Reaktivní podporu lze pořídit ve 3 úrovních pokrytí/odezvy – 9x5/odezva další pracovní den, 24x7/odezva do 4 hodin v místě instalace, 24x7/ garantované ukončení hardwarové opravy do 6 hodin od nahlášení. V případě kritických incidentů reaguje HP do 15 minut od nahlášení. Míru kritičnosti si určuje zákazník sám.

Proaktivní část využívá služeb vzdáleného dohledu. Její součástí jsou mimo jiné pravidelně zasílané reporty a doporučení. Zákazník má k dispozici možnost podrobné diskuse nad tímto reportem s expertem společnosti HP. Zasílané reporty se týkají analýz verzí firmware a software, oblasti bezpečnosti, výkonnosti, konfiguračních problémů, dostupnosti a také historie a analýzy trendů servisních incidentů.

Proactive Care Advanced

Základem služby Proactive Care Advanced je služba Proactive Care. Nad její rámec je zákazníkovi přidělen manažer podpory, který poskytuje zákazníkovi technické a provozní poradenství, vytváří a udržuje plán podpory a pravidelně pořádá se zákazníkem provozní porady. V případě reaktivní podpory typu HP Foundation Care CTR Service je zákazníkovi přidělen také HW specialista. Každému zařízení s touto úrovní podpory je navíc ročně přiděleno 10 proaktivních kreditů, které mohou být využity na činnosti související s péčí o IT infrastrukturu (viz. služba Proactive Select).

Proactive Select

Služba Proactive Select se liší od ostatních služeb proaktivní péče v tom, že neobsahuje žádnou reaktivní podporu a není závislá na žádném zařízení. Zákazník si zakoupí speciální proaktivní kredity a ty pak využívá na činnosti, které potřebuje pro uspokojení svých požadavků a potřeb v oblasti IT. V rámci této služby je zákazníkovi přidělen manažer podpory, se kterým prodiskutuje využití kreditů a který je zodpovědný za řádnou dodávku požadovaných služeb a udržuje dokumentaci k dodávaným službám. Služby lze zvolit buď z Proactive Select Menu, které obsahuje

přibližně 100 předdefinovaných služeb, nebo lze obsah dodávaných činností připravit individuálně. Proaktivními kredity je možné doplnit kteroukoli službu z nabídky HP servisních služeb.

Critical Service

Služba Critical Service je řešení podpory pro zařízení, kde běží kritické aplikace, jejichž případný výpadek má výrazný obchodní dopad pro danou společnost. Služba maximalizuje dostupnost a výkon IT zařízení díky využití nejlepších praktik a zkušeností v oblasti podpory Mission Critical prostředí. Toto řešení je určené primárně pro prostředí s HP Business Critical servery nebo midrange či high-end diskovými poli. Základem je reaktivní podpora, standardně v úrovni 24x7 s garancí dokončení hardwarové opravy do 6 hodin (ekvivalent HP Foundation Care CTR Service). Výhodou je také přístup do technických Mission Critical center v případě složitějších případů. Zákazník má přidělený tým podpory, který vede manažer podpory. Všechny proaktivní činnosti definované v této službě jsou dodávány s cílem maximálně eliminovat riziko výpadku a dopředu minimalizovat délku a dopady případného výpadku na IT provoz.

Služba Péče o datová centra (Datacenter Care Services)

Datacenter Care

Služba HP Datacenter Care je nejkomplexnější a nejvíce flexibilní služba v nabídce HP servisních služeb. Je určena zákazníkům s kritickým propojením dostupnosti IT a úspěchu samotné firmy. Přidělený tým podpory úzce spolupracuje se zákazníkem při poskytování na míru ušité podpory celého IT prostředí. Služba obsahuje tyto základní části – přidělený tým podpory s detailní znalostí zákaznického prostředí v čele s manažerem podpory; individuálně nastavenou reaktivní podporu pro jednotlivá zařízení a vylepšenou správu volání zákazníků (okamžitá reakce v případě kritických incidentů); speciální eskalační procedury a přímý přístup do HP laboratoří pro řešení kritických problémů; na míru ušité proaktivní činnosti pro aktivní předcházení závad. Dále bývá obsah služby podle potřeb rozšířen například o konzultační činnosti, školení, podporu zařízení dodavatelů třetích stran či poskytování infrastruktury formou „Infrastructure as a Service“. Služba Datacenter Care se nezaměřuje jen na technické aspekty podpory, ale také na ostatní oblasti důležité pro optimální chod IT, jako jsou např. IT procesy, oblast vzdělávání či komplexní vyhodnocování úrovně IT a plány na jeho průběžné zlepšování. Detailní znalost prostředí zákazníka dedikovaným týmem výrazně zrychluje, zlepšuje a zpřesňuje rady a doporučení a také významně snižuje případná rizika při provozu a údržbě IT infrastruktury.

Přehled zařízení s cenou služby a servisní úrovní

typ	zařízení	lokalita	Servisní úroveň	cena bez DPH	cen včetně DPH 21%
CZ-C226-3P01	diskové pole 3PAR T800	STROJNICKA 27	DCC, 24x7x4resp. + DMR	3 664 167,19	4 433 642,30
CZ-C226-3P02	diskové pole 3PAR V800	BUBENECSKA 20	DCC, 24x7x6CTR + DMR	5 083 479,59	6 151 010,30
CZ-C226-17	L2000 - APOLLO	BUBENECSKA 20	DCC, NBD + DMR	448 353,74	542 508,03
CZ-C226-20	L2000 - NEPTUN	BUBENECSKA 20	DCC, 24x7x4resp. + DMR	558 312,76	675 558,44
CZ-C226-22	2x A500 - MARS, DIANA	BUBENECSKA 20	DCC, NBD + DMR	190 749,96	230 807,45
CZ-C226-23	rp5470 - STROJ	STROJNICKA 27	DCC, NBD + DMR	542 275,75	656 153,66
CZ-C226-24	rp7410 - ADAM	BUBENECSKA 20	DCC, 24x7x6CTR + DMR	1 353 361,15	1 637 566,99
CZ-C226-24E	rp7410 - EVA	BUBENECSKA 20	DCC, 24x7x4resp. + DMR	859 816,65	1 040 378,15
CZ-C226-31	rp4440 - CHARON	STROJNICKA 27	DCC, 24x7x4resp. + DMR	1 748 918,00	2 116 190,78
CZ-C226-124	2x SAN Switch - FCSW14, FCSW15	BUBENECSKA 20	DCC, 24x7x4resp.	26 499,15	32 063,97
CZ-C226-102	rx2660 - BACKUP	BUBENECSKA 20	DCC, 24x7x4resp. + DMR	272 550,34	329 785,91
CZ-C226-103	rx2660 - BACSTROJ	STROJNICKA 27	DCC, NBD + DMR	223 902,42	270 921,93
CZ-C226-154	HP MatrixOE w/IC PL	BUBENECSKA 20	DCC, NBD + DMR	154 752,78	187 250,86
CZ-C226-04	MSL6060 - MSL1	BUBENECSKA 20	DCC, 24x7x4resp.	170 975,29	206 880,10
CZ-C226-45	MSL6060 - MSL2	STROJNICKA 27	DCC, 24x7x4resp.	171 188,38	207 137,94
CZ-C226-104	MSL6030 - MSL1OF	BUBENECSKA 20	DCC, 24x7x4resp.	86 140,53	104 230,04
CZ-C226-201	2x 96/48 FC Switch		DCC, NBD	134 459,81	162 696,37
CZ-C226-202	6600-24 G-4XG Switch		DCC, 24x7x6CTR	3 617,64	4 377,34

HPSW:

CZ-C226-OV11	HP Data Prot On-line Backup for UNIX LTU	BUBENECSKA 20	24x7+Updates	41 023,92	49 638,94
CZ-C226-OV21	HP Data Prot Start Pk, Backup Windows	BUBENECSKA 20	9x5+Updates	12 174,72	14 731,41
CZ-C226-OV22	HP Data Prot Start Pk, Advanced Backup	BUBENECSKA 20	9x5+Updates	12 692,16	15 357,51
CZ-C226-OV3	HP Data Prot Start Pk, On-line Backup	BUBENECSKA 20	24x7+Updates	67 977,48	82 252,75
CZ-C226-OV4	HP Data Prot One Drv, Backup HP-UX, Wind	BUBENECSKA 20	24x7+Updates	16 431,12	19 881,66
CZ-C226-OV5	HP Data Prot Start Pk, Backup HP-UX, Wind	BUBENECSKA 20	24x7+Updates	12 338,64	14 929,75
CZ-C226-OV6	HP Data Prot One Drv, Backup HP-UX, Wind	STROJNICKA 27	24x7+Updates	23 544,60	28 488,97
CZ-C226-OV8	HP Data Prot One Drv, Backup HP-UX, Wind	STROJNICKA 27	24x7+Updates	323 484,96	391 416,80
CZ-C226-OV9	HP Data Prot On-line Backup Windows LTU	BUBENECSKA 20	9x5+Updates	8 882,64	10 747,99
CZ-C226-OV10	HP Data Prot On-line Backup for UNIX LTU	STROJNICKA 27	24x7+Updates	29 247,84	35 389,89
CZ-C226-OV12	HP Data Prot On-line Backup for UNIX LTU	BUBENECSKA 20	9x5+Updates	23 830,56	28 834,98
CZ-C226-OV13	HP Data Prot Advncd Bkup to Dsk 1TB LTU	BUBENECSKA 20	24x7+Updates	5 690,88	6 885,96
CZ-C226-OV15	HP Data Prot On-line Backup for UNIX LTU	BUBENECSKA 20	24x7+Updates	5 664,84	6 854,46
CZ-C226-OV16	HP Data Prot One Drv UNIX/NAS/SAN LTU	BUBENECSKA 20	24x7+Updates	38 674,56	46 796,22
CZ-C226-OV18	HP Data Prot One Drv UNIX/NAS/SAN LTU	BUBENECSKA 20	9x5+Updates	39 129,60	47 346,82
CZ-C226-OV2	HP Data Prot Advncd Bkup to Dsk 1TB LTU	STROJNICKA 27	24x7+Updates	5 690,88	6 885,96
CZ-C226-OV17	SD Concurrent User	BUBENECSKA 20	9x5+Updates	35 996,40	43 555,64
CZ-C226-OV20	SD Concurrent User, OV Perf & Ops Manage	BUBENECSKA 20	24x7+Updates	387 770,88	469 202,76
CZ-C226-OV23	HP Ops Mgr Windows Mgmt Svr SW E-LTU	BUBENECSKA 20	9x5+Updates	481 618,08	582 757,88
CZ-C226-OV24	HP DP On-line Backup for Windows E-LTU	STROJNICKA 27	9x5+Updates	41 463,60	50 170,96

Cena celkem

17 306 849,49

20 941 287,88

Rozpis plateb v rámci plnění

Období	částka bez DPH	částka s DPH
uzavření smlouvy - 31. března 2016	2749220,50	3326556,80
1. dubna 2016 - 30. června 2016	4792591,53	5799035,75
1. července 2016 - 30. září 2016	4793194,47	5799765,31
1. října 2016 - 31. prosince 2016	4971842,99	6015930,02

Oprávněné osoby

1. Osoby oprávněné jednat v **záležitostech smluvních** jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit Smlouvu a uzavírat k ní dodatky. Těmito osobami jsou:

Za objednatele:

Ing. Miroslav Hajný, ředitel Správy logistického zabezpečení Policejního prezidia

Za poskytovatele:

Ing. Lukáš Najman, jednatel

2. Osoby oprávněné jednat v **záležitostech technických** jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle této smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační protokoly, výkazy činností, a jiné dokumenty potvrzující převzetí plnění, a poskytovat stanoviska v technických otázkách. Tyto osoby nejsou oprávněny tuto smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky. Těmito osobami jsou:

Za Objednatele:

Ing. Niels Jansen, tel. +420 974 836 691, +420 731699950 nebo

Ing. Miroslav Koželuha, tel. +420 974 836 632, +420 723 841 297 nebo

Mgr. Vít Harvalík, tel. 974 835 237

Za poskytovatele:

Ing. Vladimír Dobisík, tel.: +420 261 108 213