

Servisní smlouva

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku dle ust. § 1746/2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „*smlouva*“ nebo „*tato smlouva*“)

I. Smluvní strany

- I.1 Český hydrometeorologický ústav**, IČ: 00020699, DIČ: CZ00020699, se sídlem Na Šabatce 17, 143 06, Praha Komořany, Statutární orgán: Ing. Václave Dvořák, PhD., ředitel ústavu (dále jen „*zadavatel*“ nebo též „*kupující*“), na straně jedné.
- I.2 ATOS IT Solutions and Services, s.r.o.**, IČ: 44851391, DIČ: CZ44851391, se sídlem Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 8954, Statutární orgán: Ing. Emil Fitoš, jednatel (dále jen „*dodavatel*“ nebo též „*prodávající*“), na straně druhé.

II. Předmět smlouvy

- II.1** Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele poskytovat zadavateli služby servisní podpory pro zaručení správnosti funkce technických zařízení fáze A i fáze B dodaných v rámci kupní smlouvy uzavřené 2. 7. 2009 (dále jen „*Kupní smlouva*“), po dobu 12-ti měsíců od ukončení záruky stanovené v *Kupní smlouvě*, přičemž toto období se bude dále nazývat „*Pozáruční servis*“.
- II.2** Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje Pozáruční servis, nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody vnějšími událostmi (vyšší moc), dále v případech vandalismu, nedbalosti, nesprávného užití a údržby, užití spotřebních materiálů, které nesouhlasí s normami prodávajícího bez jeho předchozího souhlasu, modifikace provedené bez předchozího souhlasu prodávajícího, poškození způsobené opravami prováděnými osobami kupujícího, které nebyly vyškoleny prodávajícím.
- II.3** Pozáruční servis se nevztahuje na situace, kdy došlo k poškození během dopravy, stěhování nebo skladování ze strany kupujícího nebo v důsledku zavinění kupujícího.
- II.4** Podrobné podmínky poskytování Pozáručního servisu jsou popsány v Příloze č. 1 této smlouvy.
- II.5** Náklady na všechny náhradní díly a opravy poškozených částí Systému jsou zahrnuty v kupní ceně dle čl. V po dobu platnosti této smlouvy, stejně jako preventivní kontroly funkčnosti Systému a náklady na spojení za účelem dálkové kontroly Systému. Výměna dílů a aktualizace software bude prováděna pouze prodávajícím.
- II.6** Předmět plnění bude vykonáván v místě plnění nebo prostřednictvím vzdálené podpory, pokud pro servis není nezbytný výjezd na místo plnění.
- II.7** Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy sám, nebo s využitím subdodavatelů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy.

III. Doba a místo plnění

III.1 Doba poskytování Pozáručního servisu je od 3. 12. 2016 po dobu jednoho roku. Místem plnění je Český hydrometeorologický ústav, Na Šabatce 17, 143 06, Praha - Komořany.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

- IV.1 Zadavatel se zavazuje poskytovat dodavateli na vlastní náklad potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy.
- IV.2 Zadavatel se zavazuje prokazatelně (e-mailem) oznamovat dodavateli požadavky na jednotlivé služby servisní podpory dle Přílohy č. 1 této smlouvy *Specifikace služeb Pozáručního servisu*.
- IV.3 Před předáním zařízení do servisní péče může Dodavatel provést inspekci zařízení a stanovit opravy a údržbu, kterou bude nezbytné provést ještě před zahájením plnění dle této smlouvy. Náklady na tuto inspekci s výjimkou ceny náhradních dílů a medií potřebných pro provedení údržby nese Zadavatel.
- IV.4 Zadavatel je oprávněn zaslat dodavateli zvláštní objednávku na služby uvedené v ust. II.3 této smlouvy. Dodavatel může na základě této zvláštní objednávky připravit odhad nákladů na takové služby a provést ji za odměnu, která bude dohodnuta mezi smluvními stranami.

V. Odměna a platební podmínky

V.1 Odměna za služby Pozáručního servisu v délce 12 měsíců činí:

Cena bez DPH	2 209 360,00 Kč
DPH 21%	463 965,60 Kč
Cena vč. DPH	2 673 325,60 Kč

- V.2 Odměna za Pozáruční servis bude rozdělena na 4 stejné díly a bude fakturována čtvrtletně, vždy k 15. dni druhého měsíce čtvrtletí. Splatnost faktur je 14 dní od doručení zadavateli na účet dodavatele uvedený na faktuře.
- V.3 Každá faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů. Smluvní strany se dohodly, že v případě, pokud by faktura nesplňovala uvedené náležitosti či by zadavatel nesouhlasil s vyúčtováním obsaženým ve faktuře vystavené ve smyslu ust. V.2 této smlouvy, je povinen uplatnit své výhrady u dodavatele písemně nejpozději do 5 dnů ode dne obdržení faktury. Pokud tak neučiní, popř. fakturu uhradí, uznává oprávněnost fakturované částky. V případě oprávněně vznesených výhrad se původní splatnost faktury zastavuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení nové, resp. opravené faktury.

- V.4** V případě prodlení zadavatele se zaplacením peněžitého závazku, je zadavatel povinen zaplatit dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- V.5** Výše sazby DPH, výše DPH a celková cena včetně DPH sjednaná v této smlouvě bude upravena v případě změny sazby DPH u zdanitelného plnění nebo přijaté úplaty v souladu s aktuální změnou zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění.
- V.6** Cena podléhá kurzovním změnám v případě, že dojde k odchylce $\pm 3\%$ kurzu v přepočtu CZK na EUR, který stanovuje ČNB, přičemž za základ se bere kurz přepočtu EUR v době podání nabídky zájemcem, tj. kurz ze dne 5. 5. 2016. K tomuto datu, dle kurzovního lístku ČNB je 1,00 EUR = 27,505 Kč. O tento případný rozdíl bude upraven daňový základ pro výpočet DPH při vystavení faktury za dodaný předmět smlouvy.
- V.7** Při výkonu této činnosti zadavatel není osobou povinnou k dani podle §5 odst.3, zákona č. 235/2004Sb., o dani z přidané hodnoty.

VI. Započtení

- VI.1** Žádná ze smluvních stran není oprávněna započíst svou pohledávku vůči druhé smluvní straně jiným způsobem než písemnou dohodou s druhou smluvní stranou.

VII. Penalizace a náhrada škody

- VII.1** Smluvní strany se dohodly, že celková odpovědnost dodavatele v souvislosti s touto smlouvou nepřekročí částku ve výši 100% úplaty stanovené v čl. V. této smlouvy. Toto omezení se nevztahuje na odpovědnost za škodu způsobenou dodavatelem zadavateli úmyslně nebo hrubou nedbalostí.
- VII.2** Smluvní strany se dohodly, že dodavatel neodpovídá za škodu, která vznikla na základě mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli dodavatele, a také za škodu, která vznikla tím, že zadavatel porušil svoje povinnosti vyplývající z této smlouvy nebo ze zákona.
- VII.3** Zadavatel prohlašuje, že si je vědom toho, že hardware je technické zařízení, jehož poruchovost je objektivním jevem. Zadavatel se proto zavazuje zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo vyloučeno. Smluvní strany se dohodly, že dodavatel nepřebírá žádné záruky ani není odpovědný za ztrátu či poškození dat uložených v paměťových médiích, pokud nedošlo k jejich ztrátě či poškození přímými úkony prováděnými dodavatelem dle této smlouvy.
- VII.4** V případě, že se zadavatel dostane do prodlení s poskytnutím součinnosti požadované dodavatelem, je dodavatel oprávněn po dobu tohoto prodlení přerušit plnění dle této smlouvy.
- VII.5** Smluvní pokuta za nedodržení požadované operační efektivity OEP bude 60 000 Kč za

- V.4** V případě prodlení zadavatele se zaplacením peněžitého závazku, je zadavatel povinen zaplatit dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- V.5** Výše sazby DPH, výše DPH a celková cena včetně DPH sjednaná v této smlouvě bude upravena v případě změny sazby DPH u zdanitelného plnění nebo přijaté úplaty v souladu s aktuální změnou zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění.
- V.6** Cena podléhá kurzovním změnám v případě, že dojde k odchylce $\pm 3\%$ kurzu v přepočtu CZK na EUR, který stanovuje ČNB, přičemž za základ se bere kurz přepočtu EUR v době podání nabídky zájemcem, tj. kurz ze dne 5. 5. 2016. K tomuto datu, dle kurzovního lístku ČNB je 1,00 EUR = 27,505 Kč. O tento případný rozdíl bude upraven daňový základ pro výpočet DPH při vystavení faktury za dodaný předmět smlouvy.
- V.7** Při výkonu této činnosti zadavatel není osobou povinnou k dani podle §5 odst.3, zákona č. 235/2004Sb., o dani z přidané hodnoty.

VI. Započtení

- VI.1** Žádná ze smluvních stran není oprávněna započíst svou pohledávku vůči druhé smluvní straně jiným způsobem než písemnou dohodou s druhou smluvní stranou.

VII. Penalizace a náhrada škody

- VII.1** Smluvní strany se dohodly, že celková odpovědnost dodavatele v souvislosti s touto smlouvou nepřekročí částku ve výši 100% úplaty stanovené v čl. V. této smlouvy. Toto omezení se nevztahuje na odpovědnost za škodu způsobenou dodavatelem zadavateli úmyslně nebo hrubou nedbalostí.
- VII.2** Smluvní strany se dohodly, že dodavatel neodpovídá za škodu, která vznikla na základě mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli dodavatele, a také za škodu, která vznikla tím, že zadavatel porušil svoje povinnosti vyplývající z této smlouvy nebo ze zákona.
- VII.3** Zadavatel prohlašuje, že si je vědom toho, že hardware je technické zařízení, jehož poruchovost je objektivním jevem. Zadavatel se proto zavazuje zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo vyloučeno. Smluvní strany se dohodly, že dodavatel nepřebírá žádné záruky ani není odpovědný za ztrátu či poškození dat uložených v paměťových médiích, pokud nedošlo k jejich ztrátě či poškození přímými úkony prováděnými dodavatelem dle této smlouvy.
- VII.4** V případě, že se zadavatel dostane do prodlení s poskytnutím součinnosti požadované dodavatelem, je dodavatel oprávněn po dobu tohoto prodlení přerušit plnění dle této smlouvy.
- VII.5** Smluvní pokuta za nedodržení požadované operační efektivity OEP bude 60 000 Kč za

každý celý procentní bod nižší než 99,5% pro každý měsíc, kdy OEP bude nižší než 99,5% za celé období po sobě jdoucích 12 měsíců. Maximální možné penále je omezeno částkou 900 000 Kč za období po sobě jdoucích 12 měsíců.

VIII. Důvěrnost

VIII.1 Znění této smlouvy, stejně jako všechny informace, které smluvní strana obdrží od druhé smluvní strany v souvislosti s uzavíráním a plněním této smlouvy (znění této smlouvy společně s jakýmkoli takovými informacemi dále jen „*důvěrné informace*“), jsou důvěrné. Bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany nesmí smluvní strana sdělit žádné důvěrné informace žádné třetí osobě, ani použít jakékoli důvěrné informace k jinému účelu, než k plnění této smlouvy, nebo k účelům předvídaným touto smlouvou. Zákaz sdělení důvěrných informací se nevztahuje na sdělení:

VIII.1.1 právním, daňovým a účetním poradcům, jsou-li zavázáni závazky důvěrnosti odpovídajícími nejméně závazkům obsaženým v tomto článku;

VIII.1.2 zaměstnancům a externím spolupracovníkům smluvních stran, jsou-li zavázáni závazky důvěrnosti odpovídajícími nejméně závazkům obsaženým v tomto článku;

VIII.1.3 v soudním, správním, vykonávacím nebo rozhodčím řízení, v rozsahu nezbytném k vymáhání nároků nebo obraně proti nárokům z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, který dotčená smluvní strana považuje za nezbytné k ochraně svých zájmů;

VIII.1.4 vyžadované zákony nebo jinými právními předpisy, vztahujícími se na příslušnou smluvní stranu;

VIII.1.5 důvěrných informací, které vešly ve veřejnou známost jinak, než v důsledku porušení této smlouvy;

VIII.1.6 k jejichž sdělení udělila druhá smluvní strana přechozí písemný souhlas;

VIII.1.7 týkající se uvádění reference ve smyslu ust. VIII.3 této smlouvy.

VIII.2 Ve vztahu k odměně stanovené článku V této smlouvy jako důvěrné informaci, se smluvní strany zavazují využít svého nejlepšího úsilí, aby zabránily zveřejnění informace o výši odměny jakékoli třetí straně, i v případě zveřejnění jiných důvěrných informací v souladu s ust. VIII.1 této smlouvy, pokud takové zveřejnění daná smluvní strana nepovažuje za nezbytné k ochraně svých práv.

VIII.3 Smluvní strany souhlasí s používáním reference vycházející z předmětu této smlouvy, tedy, že dodavatel je oprávněn uvádět zadavatele jako svou referenci na internetových stránkách dodavatele a marketingových materiálech dodavatele.

IX. Odstoupení od smlouvy

IX.1 V případě, že příslušný soud vydá rozhodnutí o úpadku některé ze smluvních stran, nebo v případě, že některá ze smluvních stran vstoupí do likvidace, je druhá smluvní strana oprávněna od této smlouvy odstoupit.

IX.2 Odstoupení od této smlouvy oznámí odstupující strana druhé smluvní straně písemně.

Účinky odstoupení od smlouvy nastávají doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

IX.3 Odstoupením od této smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se odpovědnosti za škodu a ani další ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy.

IX.4 Kupující/Prodávající je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže zjistí, že Prodávající/Kupující: nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkoval nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění smlouvy; nebo zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění smlouvy ke škodě Kupujícího, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.

X. Komunikace smluvních stran

X.1 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat za smluvní strany navenek či prostřednictvím jejich zmocněnců.

X.2 Jakákoli sdělení nebo dokumenty zaslané nebo doručované jednou smluvní stranou druhé smluvní straně podle této smlouvy nebo v souvislosti s ní se považují za doručené při odeslání dopisem v okamžiku, kdy byl dopis doručen na příslušnou adresu, nebo pět (5) pracovních dnů poté, co byl se zaplaceným poštovním odeslán na určenou adresu v řádně adresované obálce.

X.3 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby jako kontaktní osoby projednávající záležitosti související s plněním a dohlížející na provádění plnění dle této smlouvy (dále také jen „*oprávněné osoby*“), jejichž seznam tvoří přílohu č. 2, této smlouvy – *Seznam oprávněných osob a kontaktních údajů HOTLINE*.

X.4 V případě nepřítomnosti oprávněné osoby přebírá po dobu její nepřítomnosti její práva a povinnosti jiný pracovník, kterého určí oprávněný pracovník a oznámí tuto změnu druhé straně osobně nebo písemně, a to i emailem.

X.5 Komunikace mezi oprávněnými osobami může být uskutečňována i v elektronické podobě nebo telefonicky.

XI. Závěrečná ustanovení

XI.1 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

XI.2 Tato smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na 12 měsíců (1 rok) ode dne zahájení poskytování sjednaného plnění podle článku III.1 této Smlouvy.

XI.3 Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě

číslovaných dodatků této smlouvy podepsaných oběma smluvními stranami.

XI.4 Prodávající bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění smlouvy v souladu se zákonem a souvisejícími právními předpisy. Zveřejnění obsahu smlouvy nemůže být považováno za porušení povinnosti mlčenlivosti.

XI.5 Tato smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

XI.6 Při výkladu této smlouvy a rozsahu plnění dle této smlouvy se vychází pouze z této smlouvy a jejích příloh.

XI.7 Přílohy a nedílnou součástí této smlouvy tvoří:

Příloha č. 1 – Specifikace služeb Pozáručního servisu

Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob a kontaktních údajů HOTLINE

Příloha č. 3 – Seznam subdodavatelů

V Praze dne 26 -05- 2016

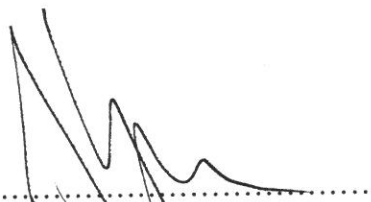
V Praze dne 24. 5. 2016



Český hydrometeorologický ústav
Ing. Václav Dvořák, Ph.D., ředitel ústavu

ČESKÝ HYDROMETEOROLOGICKÝ ÚSTAV
143 06 Praha 4, Na Šabatce 2050/17

(1)



ATOS IT Solutions and Services, s.r.o.
Ing. Emil Fitoš, jednatel
v. z. Ing. Jaroslav Vojtěch, na základě Plné moci

Atos

T +420 233 034 211
F +420 233 034 299
cz.atos.net

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4, Nusle
Česká republika, DIČ: CZ44851391

①

Příloha č. 1 - Specifikace služeb Pozáručního servisu

Definice pojmů:

1. „Systém“ označuje vysoce výkonný výpočetní systém pro modelování atmosféry.
2. „Dokumentace“ označuje dokumentaci související s dodaným Systémem.
3. „Místo plnění“ je Český hydrometeorologický ústav, Na Šabatce 17/2050, 143 06 Praha 4, počítačový sál v budově „Zámek“.
4. „Měsíc“ označuje třicet (30) po sobě jdoucích dnů.
5. „Týden“ označuje období sedmi (7) po sobě následujících dvaceti čtyř (24) hodinových dní, bez ohledu na to, zdali se jedná o sobotu, neděli, státní či jiný svátek.
6. „Den“ označuje kalendářní den, tedy období dvaceti čtyř (24) po sobě následujících hodin, bez ohledu na to, zdali se jedná o sobotu, neděli, státní či jiný svátek.
7. „Závažná závada“ („Major Defect“) označuje závadu, která má závažný dopad nebo vliv na provoz a používání Systému. Dopad na provoz a používání zhodnotí samotný zadavatel, který však musí své hodnocení podložit vážnými technickými nebo provozními důvody. Závažnou závadou je za všech okolností snížení výkonu Systému pod 95%.
8. „Drobná závada“ („Minor Defect“) označuje závadu, která není závažná.
9. „Chyba“ („Error“) označuje událost, kdy Systém nereaguje v souladu s požadavky stanovenými v dokumentaci.

Systém, který je předmětem servisu a podpory se skládá z těchto komponent:

1. vysoce výkonný výpočetní server sestávající ze dvou nódů NEC SX 9;
2. dva podpůrné počítačové servery NEC Express 5800/140Rf-4 pod operačním systémem SUSE Linux;
3. NEC sdílený diskový systém gStorageFS;
4. zdroje nepřerušovaného napájení (UPS) EATON Powerware 9355 a 9390;
5. další zařízení a předměty nezbytné pro řádnou funkci všech součástí počítačového Systému, včetně dodaného softwarového vybavení.

Technická specifikace předmětu plnění vychází ze stávajících podmínek servisní záruky Systému ukotvených v Kupní smlouvě na tento systém z 2. 7. 2009 následovně:

A. Operační efektivita výpočetního systému

Operační efektivita bude měřena pro výpočetní systém jako celek. Procenta operační efektivit OEP budou počítána jako:

$$OEP = \frac{MTBF}{(MTBF + MTR)} \cdot 100$$

Kde MTBF (Mean Time Between Failures) je průměrná doba mezi poruchami v hodinách a MTR (Mean Time of Repair) je průměrná doba opravy v hodinách. MTR je počítána v pracovních dnech v době 8:00 – 17:00. Mimo pracovní dobu, během víkendů a svátků může zadavatel zvolit rychlý servis v místě plnění s tím, že dodatečná cena za tuto intervenci by neměla přesáhnout 1500 Kč za hodinu práce.

Dodavatel zaručuje, že operační efektivita systému neklesne pod 99,5%. Celková kumulovaná operační nedostupnost vysoce výkonného výpočetního systému tak nesmí překročit 44 hodin během jakéhokoliv období 12 následujících měsíců, bez započítání preventivních hardwarových a softwarových údržbových oken.

Operační efektivita bude počítána jako klouzavý průměr za posledních 12 následujících měsíců.

Dodavatel zaručuje servis a podporu po 24 hodin, 7 dní v týdnu, po celou dobu plnění.

Maximální reakční doba na ohlášené poruchy nesmí překročit 4 hodiny, tato reakční doba je měřena od prokazatelného přijetí hlášení poruchy zadavatelem.

Pokud je nutná intervence v místě plnění, platí následující požadavky:

- pokud je porucha hlášena před 14:00, technik musí přijet ten samý pracovní den nejpozději do 18:00;
- pokud je porucha hlášena po 14:00, technik musí přijet na místo plnění nejpozději v 9:00 následující pracovní den.

Pokaždé, kdy budou tyto dohodnuté časy překročeny o celou nebo část hodiny, operační efektivita bude snížena pro daný měsíc o 0,1 procentního bodu.

B. Kvalifikovaní zaměstnanci

Dodavatel je povinen zajistit kvalifikovanou znalost systému po celou dobu plnění zakázky. Dodavatel je dále povinen vykonávat servis a podporu pouze prostřednictvím kompetentních a zkušených specialistů se znalostí podporovaného systému.

C. Odstávka systému

V případě, že servisní práce vyžadují úplnou nebo částečnou odstávku systému, dodavatel požádá o zadavatelův souhlas před zahájením odstávky.

Dodavatel je povinen se před servisní prací ujistit, že zadavatel má záložní kopie a nehrozí ztráta dat.

D. Změny v dokumentaci

V případě, že servisní podpora vyústí ve změny v systému, dokumentace musí být ihned upravena v souladu se změnou.

E. Servisní podpora hardware

Preventivní kontroly a opravy

Dodavatel bude provádět preventivní kontroly a opravy vybavení. To zahrnuje povinnost dodavatele vyšetřit, přizpůsobit, lubrikovat, opravit a v případě nutnosti vyměnit součástky a jednotky, které mohou působit poruchy systému.

Preventivní opravy budou prováděny, jenom pokud to bude nutné a po vzájemném odsouhlasení. Tyto opravy nesmí vyústit v jednorázovou odstávku systému delší než 4

hodiny. Odstávka systému z důvodu preventivních kontrol a oprav nesmí překročit 4 hodiny za měsíc.

Jakékoliv vypnutí systému (shut-down) musí být předem odsouhlaseno zadavatelem.

Vyžádané opravy

Na požádání zadavatele musí dodavatel opravit všechny detekované chyby, které se objevily ve vybavení.

Dodavatel poskytne zadavateli nezbytné kontakty pro první úroveň podpory, kam může zadavatel hlásit všechny nastalé chyby, včetně telefonního čísla horké linky provozované 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

Oprava bude prováděna bez přerušení (mimo přestávek na jídlo a nezbytný odpočinek) během odsouhlaseného času, dokud chyba nebude opravena. Pokud chyba nemůže být neprodleně odstraněna, dodavatel bez zbytečného odkladu provede výměnu vadných dílů.

Úplná sada náhradních dílů, zahrnující všechny používané hardwarové komponenty, musí být uložena v místě plnění a bude zde udržována po celou dobu plnění. Dále více kusů náhradních klíčových součástí bude uskladněno v místě plnění, aby se předešlo situacím DOA (dead upon arrival).

Doručení náhradních dílů z centrálního skladu NEC v Amsterdamu bude v případě nutnosti zaručeno do maximálně 12 hodin.

Všechny náhradní díly budou dodavatelem v rámci této servisní smlouvy poskytnuty bezúplatně. Vyměněné rozbité hardwarové díly budou vráceny dodavateli. Všechny náhradní díly musí být buďto nové nebo repasované a ekvivalentní novým dílům.

F. Servisní podpora software

Nové verze

Dodavatel je povinen připravit novou verzi dodaného standardního software pokud si to vyžaduje náprava chyb, nebo pokud dodavatel považuje za vhodné zařadit do software vylepšení. Nové verze budou dodávány v souladu s deklarací společnosti NEC:

“Each version of SUPER-UX, which is the operating system on the SX series, is maintained for 3 years after its release. A new version of the operating system is generally released once a year, so the maintained period after the release of the following version is 2 years. The new version of the operating system will be supplied free of charge, so long as a valid support warranty contract is kept.

The SUSE Linux Enterprise Server 10, which is the operating system on the front-end (Auxiliary) server, is maintained for 5 years after it is released. The release of a new version is every 18 months. The maintained period after the release of following version is 3 and half years.

In general, NEC software for high performance systems is supported for as long as it is still in use by customers.

In case 3rd party hardware or software is concerned, NEC holds appropriate Service Level Agreements with these providers and manufacturers to guarantee fast and reliable support to any kind of incident. Depending on the criticality of the situation, NEC will dispatch additional resources to support the warranty works on site.”

Dodavatel bude informovat zadavatele o všech nových verzích softwaru servisovaného v rámci plnění. Instalace nových verzí bude podléhat souhlasu zadavatele, který v případě problémů může požadovat návrat k dřívější verzi.

Oprava chyb

Pokud má zadavatel problémy, které jsou zřejmě zaviněny chybou dodaného software nebo chybou v dokumentaci, dodavatel poskytne asistenci při diagnostice problému.

Odhalené chyby dodavatel opraví v nejkratším možném čase. Pokud konečná oprava není možná bez vydání nové verze příslušného software, dodavatel poskytne dočasné řešení nebo jinou metodu překonání zjištěné chyby do doby, než bez zbytečného odkladu bude chyba trvale odstraněna.

Dodavatel provádí opravy chyb v software, bez ohledu na to, zda byly detekovány zadavatelem či jiným zákazníkem nebo samotným dodavatelem.

Režim oprav chyb, které mají zanedbatelný nebo žádný dopad na užívání Systému, bude stanoven ve smlouvě po dohodě se zadavatelem, včetně konkrétních příkladů takových chyb.

Telefonní asistence

Zadavatel je oprávněn volat horkou linku v případě problému, který je podle jeho názoru způsoben programem, který je předmětem servisu a podpory. Kompetentní a zkušení zaměstnanci se znalostí systému poskytnou zadavateli asistenci při lokalizaci chyby a při její nápravě, pokud bude možné této nápravě dosáhnout bez vyslání zaměstnance na místo plnění.

Zavolání na horkou linku bude považováno za nahlášení chyby. V případě, že bude nutné vyslat zaměstnance dodavatele na místo plnění, zadavatel požaduje aplikaci stejných podmínek jako při opravě hardware.

Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob a kontaktní údaje HOTLINE

Příjmení, jméno	E-mail	Telefon
Hrabec, Josef	josef.hrabec@atos.net	+420 731 450 672
Maličký, Martin	martin.malicky@atos.net	+420 604 290 197
Matoušek, Roman	roman.matousek@atos.net	+420 603 463 336

Kontaktní údaje HOTLINE

Všechny závady (Hardware a Software) musí být hlášeny na první úroveň podpory Prodávajícího na níže uvedené kontakty:

Telefonní linka HOTLINE: +420 737 275 408, případně: +420 296 330 401

Telefonní linka HOTLINE je obsluhována kvalifikovanými servisními technikami v režimu 24 x 7 x 365, tedy nepřetržitě.

Eskalační kontaktní osoba: Tomáš Hlavsa, tomas.hlavsa@atos.net, +420 604 290 196

E-mailová adresa pro hlášení servisních událostí: unix.hotline@bull.cz

E-mailová adresa pro neurgentní komunikaci: unix.group@bull.cz

Příloha č. 3 – Seznam subdodavatelů

1/

Název: NEC Deutschland GmbH
Sídlo: Prinzenallee 11, 40549, Dusseldorf, Germany
Právní forma: společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo: HRB 57941
Rozsah plnění Smlouvy: Dodávka náhradních dílů a L2 support pro 1. vysoce výkonný výpočetní server sestávající ze dvou nódů NEC SX 9, jeho podpůrné systémy a sdílený diskový systém.

2/

Název: Eaton Elektrotechnika s.r.o.
Sídlo: Komárovská 2406, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice
Právní forma: společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo: 498 11 894
Rozsah plnění Smlouvy: Dodávka náhradních dílů a servisních služeb pro 4 zdroje nepřerušovaného napájení.