KOPIE

Servisní smlouva
„Služba centralizace zálohování datových zdrojů ČSSZ“

(dále jen „smlouva“)

evidovaná u poskytovatele pod č. 1369-13-MA-00006963
evidovaná u zákazníka pod č. .....

uzavřená v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „obchodní zákoník“), v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o veřejných zakázkách“) a ve smyslu příslušných právních předpisů souvisejících

mezi

Fujitsu Technology Solutions s.r.o.
se sídlem: V Parku 2336/22, 148 00 Praha 4
jednající: Ing. Radkem Sazamou, jednatelem a Ing. Jiřím Řehákem, jednatelem
IČ: 26115310
DIČ: CZ26115310
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 71416
Bank.spojení: Citibank Europe plc, organizační složka
Číslo účtu: 2029620405/2600

(dále jen „**poskytovatel**“)

a

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení
se sídlem: Křížová 25, 225 08 Praha 5
statutární orgán: prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D., ústřední ředitel České správy sociálního zabezpečení
jednající Ing. Pavlem Šmejkalem, pověřeným zastupováním funkce vrchního ředitele úseku informačních a komunikačních technologií
IČ: 00006963
Bank. spojení: ČNB, pobočka Praha
Číslo účtu: 10006-127001/0710

(dále jen „**zákazník**“ nebo „ČSSZ“)

(dále společně také „**smluvní strany**“ nebo jen „**strany**“)

Preambule

Tato smlouva se uzavírá na základě a v souladu s Výzvou k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění č. 27/2012-52-34 na realizaci veřejné zakázky „Služba centralizace zálohování datových zdrojů ČSSZ“ ze dne 27. 11. 2012.

1 Předmět smlouvy

1.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat zákazníkovi služby centralizace zálohování datových zdrojů ČSSZ spočívající v poskytování služby pro automatizaci a virtualizaci zdrojů pro zálohování dat s využitím redundantního geografického

rozmístění v lokalitách KP1 (Křížová 6 a Křížová 25, Praha 5) a KP2 (Trojská 13, Praha 8), v řešení jako kontinuita a inovace stávajícího systému zákazníka při maximální ochraně investic a využití stávajících komponent na bázi zařízení ETERNUS CS (CentricStor), v poskytování periferie pro systémová a provozní data CVS, periferie pro operativní zálohy CVS (dále jen „**služby**"). Bližší specifikace služeb je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.

1.2 Zákazník se zavazuje za řádně a včas poskytované služby pravidelně hradit poskytovateli sjednané ceny v souladu s čl. 2 této smlouvy.

1.3 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost, a to v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny a rozsah plnění dle této smlouvy.

2 Cena za služby a platební podmínky

2.1 Celková cena za předmět plnění, tj. služby dle odst.1.1 této smlouvy se sjednává ve výši 6 120 000,- Kč bez DPH, tj. 7 405 200,- Kč včetně 21% DPH, (tj. 617 100,- Kč měsíčně včetně DPH) za období sjednané v odst. 3.1 této smlouvy.

2.2 Fakturace služeb za řádně a včas poskytovatelem poskytované služby dle odst.1.1 této smlouvy se sjednává měsíčně. Datum uskutečnění zdanitelného plnění se sjednává na poslední kalendářní den běžného měsíce, daňový doklad bude vystaven nejpozději do 5. dne následujícího měsíce.

2.3 Cena za měsíční plnění je částka odpovídající podílu celkové ceny a počtu měsíců pro které je smlouva sjednána v odst. 3.1 této smlouvy. Částka za měsíční plnění je po celou dobu sjednanou v odst. 3.1 stejná s výjimkou prvního měsíce. V prvním měsíci částka odpovídá výši poměrné části měsíčního paušálu podle toho, kdy byla smlouva uzavřena.

2.4 Poskytovatel vypracuje do 5 pracovních dnů po podpisu smlouvy platební kalendář (dále jen „Platební kalendář") a zašle jej zákazníkovi. Platební kalendář se po doručení zákazníkovi a jeho odsouhlasení zákazníkem stane nedílnou součástí této smlouvy.

2.5 Splatnost všech daňových dokladů dle této smlouvy se sjednává na 30 dní ode dne prokazatelného doručení daňového dokladu poskytovatelem zákazníkovi. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem odeslání sjednané částky z bankovního účtu zákazníka uvedeného v záhlaví této smlouvy. Daňový doklad bude předán zákazníkovi v originále a musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy. V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti, zašle jej zákazník neprodleně zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu až okamžikem doručení opraveného či doplněného daňového dokladu zákazníkovi.

2.6 Ceny uvedené v Platebním kalendáři jsou konečné a je možné je měnit pouze tehdy, dojde-li v průběhu plnění smlouvy k takové změně daňových předpisů (změna DPH), která bude mít vliv na ceny plnění předmětu smlouvy.

3 Doba a místo plnění

3.1 Doba určená pro plnění služeb dle odst. 1.1 této smlouvy se sjednává na období od podpisu smlouvy do 31. 12. 2013.

3.2 Místy plnění této smlouvy se rozumí dislokovaná pracoviště zákazníka na adresách Křížová 6, Praha 5 a Trojská 13, Praha 8.

4 Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 V případě, že zákazník neposkytne poskytovateli při plnění této smlouvy dostatečnou součinnost, lhůty pro plnění předmětu této smlouvy poskytovatelem, stanovené v příloze této smlouvy, se staví. Případná část lhůty, která uběhla před neposkytnutím součinnosti zákazníka, se započítává do celkové lhůty pro splnění příslušné části předmětu této smlouvy poskytovatelem.

5 Práva a povinnosti zákazníka

5.1 Zákazník se zavazuje dát poskytovateli po dohodě k dispozici zařízení a systémy uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy za účelem:

- provedení pravidelné prohlídky, kontroly a údržby zařízení a systémů ve vzájemně dohodnutou dobu;
- hledání a odstraňování chyb a poruch zařízení a systémů;
- provedení profylaxe ve vzájemně dohodnutou dobu.

5.2 Zákazník je povinen dodržovat technické a provozní podmínky a parametry prostředí potřebné pro řádnou funkci zařízení a systémů uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.

5.3 Zákazník je povinen zajistit pro pracovníky poskytovatele vyhovující podmínky pro řádné plnění předmětu této smlouvy. Vyhovujícími podmínkami se pro účely této smlouvy rozumí zejména bezpřekážkový a volný přístup k zařízení a systémům uvedeným v Příloze č. 1 této smlouvy bez jakýchkoliv prodlev, tzv. čekacích časů. Bezpřekážkový přístup znamená zajištění přístupu pro pracovníky poskytovatele, spočívající v zajištění administrativních a vstupních náležitostí přístupu do místa realizace služeb.

5.4 Zákazník je také povinen v případě, že je to nutné k řádnému plnění této smlouvy, umožnit pracovníkům poskytovatele použití existujících přenosových linek pro monitorování a administraci příslušného systému. Při tom bude poskytovatel respektovat standardy pro komunikaci stanovené pro externí spolupracující firmy, se kterými je zákazník povinen příslušné pracovníky poskytovatele prokazatelně písemně seznámit.

5.5 Zákazník se zavazuje poskytnout poskytovateli pro redundantní provoz systému mezi lokalitami KP1 a KP2 propojení SAN 2 x 4GB FC.

5.6 Zákazník je dále povinen poskytnout či zajistit poskytovateli požadovanou a potřebnou součinnost, jejíž bližší specifikace je vždy uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny a rozsah plnění dle této smlouvy.

5.7 Zákazník se pro účely této smlouvy zavazuje ke včasnému poskytování informací poskytovateli ohledně veškerých změn týkajících se zařízení a systémů, na kterých jsou poskytovány služby dle této smlouvy.

5.8 V rámci plnění této smlouvy poskytovatel umístí v prostorách zákazníka (KP0,1,2) zařízení specifikovaná v Příloze č. 1, která jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele a zákazník se zavazuje dodržovat provozní podmínky těchto zařízení a pečovat o zařízení tak, aby nedošlo k jakékoli ztrátě, poškození či zničení zařízení. Současně se zákazník zavazuje zajistit trvalé napájení zařízení poskytovatele (230V, 400V) po dobu trvání této smlouvy.

6 Sankční ujednání

6.1 Pokud se zákazník dostane do prodlení při placení sjednané ceny a její zaplacení ani nezajistí, má poskytovatel právo požadovat úrok z prodlení v příslušné zákonné výši (nařízení vlády č. 142/1994 Sb.); počítáno od 1. dne následujícího po dni splatnosti příslušné částky.

6.2 Smluvní pokuty v případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy. Příslušná ustanovení týkající se smluvních pokut vůči poskytovateli se nevztahují na případy, kdy poskytovatel nemůže plnit svůj závazek v důsledku zásahu tzv. vyšší moci (viz dále) nebo v důsledku porušení povinností na straně zákazníka.

6.3 Výše všech zákazníkem řádně uplatněných smluvních pokut v jakémkoli měsíci trvání smlouvy, jenž mohou v rámci plnění této smlouvy vzniknout a jenž budou poskytovatelem hrazeny, může v daném měsíci činit maximálně částku odpovídající celkové měsíční ceně služeb dle této smlouvy (viz Příloha č. 1 této smlouvy). Toto omezení se však neuplatní pro uplatnění nároku na náhradu škody.

6.4 V případě, že k prodlení s provedením služeb došlo z důvodu vyšší moci či z důvodu porušení některé z povinností zákazníka dle čl. 5 této smlouvy, není poskytovatel povinen k úhradě sjednaných sankcí.

7 Ochrana informací a osobních údajů

7.1 Smluvní strany se zavazují, že neprozradí ani neoprávněně nezpřístupní třetí osobě (přičemž z třetí osoby nejsou považováni případní subdodavatelé poskytovatele) jakékoliv důvěrné informace ve smyslu § 271 obchodního zákoníku (nikoliv důvěrné informace ve smyslu ustanovení § 4 písm. c) zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti), resp. obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku (dále také **„důvěrné informace"**), se kterými se seznámí v průběhu trvání smluvního vztahu, a ani je nepoužijí v rozporu s jejich účelem pro své potřeby. Za důvěrné informace, resp. obchodní tajemství se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které nelze získat z veřejně přístupných zdrojů a o kterých se z povahy věci dá předpokládat, že nejsou veřejně přístupné, a dále všechny informace, které jsou smluvními stranami jako důvěrné, resp. jako obchodní tajemství prokazatelně označeny.

7.2 Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije a neuvolní třetí osobě informace získané v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy bez souhlasu zákazníka, a že podnikne všechny nezbytné kroky k zabezpečení takto získaných informací.

7.3 Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

7.4 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost a prohlašuje, že si je vědom toho, že porušení mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů podle § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je přestupkem ve smyslu ustanovení § 44 odst. 1 cit. zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění.

7.5 Za objektivně prokázané porušení ostatních ustanovení tohoto článku smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy jednostotisíc korun českých) v každém jednotlivém případě porušení tohoto článku.

7.6 Povinnost utajovat a chránit důvěrné informace a osobní údaje dle tohoto článku smlouvy zavazuje smluvní strany po dobu neurčitou a trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy. Tato povinnost může být ukončena pouze písemným povolením příslušné smluvní strany.

8 Výpověď, odstoupení od smlouvy

8.1 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu předčasně písemně vypovědět i bez udání důvodu a bez jakéhokoliv sankčního postihu. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

8.2 Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení této smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.

8.3 Podstatným porušením této smlouvy poskytovatelem se zejména rozumí opakované porušení povinnosti, jejíž splnění je ve smlouvě sankčně zajištěno. Opakovaným porušením se rozumí alespoň trojnásobné porušení jedné povinnosti nebo jednorázové porušení alespoň tří povinností.

8.4 Podstatným porušením této smlouvy zákazníkem se zejména rozumí neuhrazení jakékoli sjednané ceny, a to ani po opakovaném písemném upozornění poskytovatelem, přičemž mezi jednotlivými písemnými upozorněními doručenými zákazníkovi nesmí být lhůta kratší než 30 kalendářních dní a k úhradě sjednané ceny nedoje do 30 dnů od posledního písemného upozornění poskytovatelem, opakované (více než 2x) neposkytnutí potřebných informací a nezbytné součinnosti ze strany zákazníka.

8.5 Odstoupení od této smlouvy musí mít vždy písemnou formu. Odstoupení od této smlouvy nabývá účinnosti uplynutím jednoho kalendářního měsíce následujících po měsíci, ve kterém bylo písemné oznámení o odstoupení prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.

8.6 Pro vyloučení budoucích pochybností smluvní strany společně konstatují, že v případě odstoupení od této smlouvy kteroukoliv smluvní stranou vylučují z aplikace ustanovení § 351 odst. 2 obchodního zákoníku.

9 Odpovědnost za škodu, náhrada škody

9.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

9.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu, pokud k této škodě došlo v důsledku toho, že druhá smluvní strana byla v prodlení s plněním závazku z této smlouvy.

9.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení či škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (tzv. vyšší moc). Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích

hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

9.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

9.5 Smluvní strany ujednávají, že případný nárok kterékoliv ze smluvních stran na náhradu škody pro porušení této smlouvy druhou smluvní stranou se omezuje tak, že celková výše náhrady za veškerá jednotlivá porušení této smlouvy smluvní stranou nepřesáhne částku rovnající se v součtu celkové výši poskytovaných služeb za celou dobu trvání smlouvy. Toto předchozí omezení se netýká škod na zdraví a neplatí ani pro náhradu škody, která byla způsobena úmyslně. Nároku na náhradu ušlého zisku se smluvní strany vzdávají v celém rozsahu a do limitu dle první věty se ušlý zisk nezapočítává, ledaže by k ušlému zisku došlo v souvislosti s úmyslným porušením smlouvy. Smluvní strany dále sjednávají, že nárok na náhradu škody přesahující případnou smluvní pokutu není tímto ustanovením dotčen.

9.6 Je výhradní povinností zákazníka zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě jeho dat. Poskytovatel nebude hradit zákazníkovi žádné škody vyplývající ze ztráty dat, ztráty užití produktů, ani žádné náhodné nebo následné škody, pokud tyto škody či ztráty poskytovatel sám prokazatelně nezpůsobil. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat se zákazníkem v souvislosti s touto smlouvou při restaurování dat z posledního funkčního archivu, který bude mít zákazník k dispozici.

10 Řešení sporů

10.1 Všechny spory, které by mohly vzniknout z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou primárně řešeny formou dohody na úrovni oprávněných zástupců obou smluvních stran. O těchto jednáních bude vždy vyhotoven písemný zápis podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

10.2 Nedojde-li do 60 dní od začátku jednání podle odst. 10.1 této smlouvy k dohodě mezi smluvními stranami, může se kterákoli smluvní strana obrátit na věcně a místně příslušný soud.

11 Platnost smlouvy

11.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a uzavírá se na dobu určitou do 31. 12. 2013.

11.2 Jakékoliv změny této smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatků číslovaných vzestupně a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

11.3 Pokud se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy ani platnost smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejblíže původnímu účelu neplatného ustanovení.

12 Etické jednání

12.1 Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich vlastníci, společníci, jednatelé, ředitelé, zaměstnanci nebo zástupci nepředají, nebudou nabízet ani slibovat peněžní dary či platby nebo jakékoliv jiné majetkové hodnoty a výhody přímo či nepřímo zejména žádnému státnímu úředníku ani úředníku veřejných organizací, členům politických

stran za účelem nákupu, prodeje nebo obchodu nebo zajištění jakékoliv výhody, rovněž tak žádné jiné osobě, organizaci, společnosti nebo jinému subjektu, pokud by takovéto dary, platby či výhody porušily příslušné právní předpisy. Smluvní strany souhlasí, že v případě prokazatelného porušení etického jednání odškodní druhou smluvní stranu a také její nadřízené či příbuzné společnosti a zajistí jejich bezúhonnost v případě vzniku příslušných nároků, ztrát a závazků plynoucích z porušení povinností podle ustanovení tohoto článku smlouvy. Povinnosti plynoucí z tohoto článku smlouvy zůstávají závazné i po skončení či zániku této smlouvy.

13 Závěrečná ustanovení

13.1 Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Otázky výslovně neupravené v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a ostatních souvisejících obecně závazných právních předpisů.

13.2 Nedílnou součástí této smlouvy je příloha uvedená v Seznamu příloh.

13.3 Smlouva je sepsána v čtyřech vyhotoveních s platností originálu, z nichž poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a zákazník tři vyhotovení. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně na důkaz čehož připojují své podpisy.

Seznam příloh:
Příloha č. 1: Specifikace služeb centralizace zálohování datových zdrojů ČSSZ

Za „poskytovatele"

V Praze dne 23.1. 2013

.....
Ing. Radek Sazama Ing. Jiří Řehák
jednatelé
Fujitsu Technology Solutions s.r.o.

Za „zákazníka"

V Praze dne 6.4. 2013

.....
Ing. Pavel Šmejkal
pověřen zastupováním funkce vrchního ředitele úseku informačních a komunikačních technologií
Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Příloha č. 1: Specifikace služeb centralizace zálohování datových zdrojů ČSSZ

Služba centralizace zálohování datových zdrojů ČSSZ (dále také jako "zákazník") bude poskytována po dobu trvání smlouvy s následujícími parametry:

- řešení s funkcí vysoké dostupnosti v případě výpadku jedné z lokalit, redundantní komponenty, celkem dvě jednotky VLP v geograficky odděleném active-passive clusteru - 1 jednotka VLP v každé lokalitě;
- celkem 4 FC porty 4 Gbit/s pro připojení do sítě SAN (pro připojení zálohovacích serverů a zdrojů zálohovaných dat) – 2 porty v každé lokalitě, 1 jednotka ICP v každé lokalitě;
- celkem až 64 virtuálních mechanik pro použití z prostředí Windows, Linux, Solaris a Unix, BS2000 – max. 32 virtuálních mechanik v každé lokalitě;
- celková propustnost 500 MB/s (1,8 TB/h) se zapnutou kompresí zálohovaných dat;
- vnitřní disková kapacita TVC zrcadlená mezi lokalitami (Cache Mirroring) s celkovou čistou kapacitou 2x 5,4 TB komprimovaných dat;
- celkem 16 FC portů pro připojení páskových mechanik LTO – 8 portů a 2 jednotky IDP v každé lokalitě;
- funkce MLS (Multiple Library Support) pro připojení více magnetopáskových knihoven;
- funkce Dual Save pro paralelní automatické ukládání zálohovaných dat do dvou lokalit;
- možnost připojení do třetí záložní lokality pro další zálohu a pro Disaster Recovery;
- integrace řídícího serveru ROBAR, pro zálohování z prostředí BS2000 na serverech SQ – 2 FC porty 2 Gbps, 32 virtuálních mechanik, propustnost 150 MBps;
- řídící server ROBAR pro řízení páskové knihovny z prostředí BS2000 na serverech SQ pro zajištění podmínky redundance komponent;
- zařazení komponent řešení, na kterém je poskytována služba, do monitorovacího systému TIVOLI provozovaného u zákazníka;
- funkce Call Home pro automatické hlášení incidentů do dohledového centra poskytovatele služby, vzdálená správa řešení ze servisního střediska poskytovatele služby;
- periferie pro systémová a provozní data CVS - 2x diskové pole CX4, v každé lokalitě jedno diskové pole s kapacitou min. 4,3 TB brutto na min. 20 diskách, se synchronním zrcadlením dat mezi lokalitami, redundantní komponenty a 4 vstupní FC porty v každé lokalitě;
- periferie pro operativní zálohy CVS - 4x pásková jednotka TX24, každá s 1 páskovou mechanikou min. FC LTO4 a 24 sloty, včetně FC switche se 16 porty a kabeláží

Údržba HW komponent

Součástí nabízené úrovně podpory systému CentricStor (současné označení ETERNUS CS) je služba Teleservice (jinak známá jako call home). V případě výpadku hw komponenty či identifikovatelné sw chyby systém sám nahlásí chybu do sídla poskytovatele a ten zajistí opravu v požadovaném termínu.

Nabízené řešení CentricStor je vlastní produkt poskytovatele. Jako výrobce poskytuje a zajišťuje servisní služby pro všechny úrovně, zejména druhé a třetí úrovně, a na veškeré dodávané komponenty nabízeného řešení přímo pomocí vlastní servisní organizace, a to jak

na globální tak i lokální úrovni. Servis řešení CentricStor je zajištěn přímo vlastní servisní organizací poskytovatele. Implementované procesy a logistika dodávek náhradních dílů zaručuje dodávky náhradních dílů v požadovaném termínu pro všechny komponenty dodaného řešení CentricStor následujícím způsobem - při jednoznačné lokalizaci HW závady a objednání potřebného náhradního dílu do 15:00 v pracovní den bude tento díl dodán nejpozději do 17:00 následujícího pracovního dne přímo do místa instalace tj. do výpočetního střediska v sídle zákazníka.

Údržba SW produktů

- **Upgrade na nové verze**

Příslušné ServicePacky a Patche pro všechny komponenty řešení budou po jejich vydání a po konzultaci jejich důležitosti se zákazníkem neprodleně implementovány. Zákazník poskytne potřebnou součinnost pro jejich implementaci.

- **Nové funkce po upgradu systému**

Případné nové funkcionality musí být volitelně licencovány, jinak zákazník využívá funkčnost systému CentricStor v rozsahu nabízeného řešení. Příslušné nové verze pro SW produkty systému CentricStor budou po jejich vydání zákazníkovi zaslány a budou konzultovány jejich přínosy pro zákazníka. Tato služba je součástí nabízené úrovně podpory systému CentricStor. Vlastní implementace nových verzí SW produktů systému CentricStor bude samostatným implementačním projektem s potřebnou součinností zákazníka (volitelně, není součástí výkonů a služeb v této smlouvě).

Pravidelná údržba systému

1. poskytovatel bude poskytovat průběžnou podporu pro zajištění rutinního provozu;
2. údržba a administrace konfigurace – 2 dny měsíčně;
3. pravidelné kontroly a údržby poskytované služby 1x měsíčně na místě při poskytnutí součinnosti ze strany zákazníka;
4. profylaxe 1 mimopracovní den měsíčně (konkrétní datum bude stanoveno vždy po dohodě se zákazníkem);
5. příslušné ServicePacky a Patche pro řešení CentricStor budou po jejich vydání a po konzultaci jejich důležitosti se zákazníkem neprodleně implementovány. Zákazník poskytne potřebnou součinnost pro jejich implementaci.

Doba poskytování služby odpovídá době trvání smlouvy.

Technické a provozní podmínky

Zařízení poskytovatele musí být umístěno v prostorách datových center zákazníka s následujícími parametry:

- Doporučené provozní hodnoty prostředí: 20°C, vlhkost 50-60%
- Limitní hodnoty prostředí: 15°C - 35°C, vlhkost 30% - 70%, nekondenzující
- Výskyt prachových částic nesmí překročit limit 100000/m^3 .
- Nepřerušitelné napájení 3x 230V, jištění 16A
- Omezený přístup do datových center pouze pověřeným osobám
- Příslušné protipožární zabezpečení

Požadovaná součinnost ze strany zákazníka

Zákazník v rámci součinnosti s poskytovatele na své náklady zajistí:

- činnosti uvedené v kapitole 5 této smlouvy

- řádný provoz a napojení zálohovacích serverů a páskových knihoven a součinnost při jejich integraci (tato zařízení jsou v majetku zákazníka);
- pravidelnou a průběžnou kontrolu údržbu zálohovacích serverů a páskových knihoven a doplňování médií v dostatečném předstihu a kapacitě;
- vzdálené připojení pomocí VPN pro servisní pracovníky poskytovatele;
- telefonní linku zakončenou v Racku dodaného zařízení pro automatické hlášení závad (funkce call-home) do Spolkové republiky Německo;
- přístup pro pracovníky poskytovatele k dodanému zařízení (areál, budovy, datová centra);
- součinnosti příslušných specialistů zákazníka pro spolupráci resp. poskytnutí nutných konzultací;
- součinnost dodavatelů navazujících systémů;
- servisní okna po vzájemné dohodě s poskytovatelem.

Zpracovávání a řešení incidentů:

Dodavatel pro řešení incidentů používá system Apertum, který mimo jiné umožňuje následující činnosti:

- evidenci incidentů a požadavků;
- sledování průběhu řešení jednotlivých incidentů a požadavků;
- eskalovaní;
- reporting.

Provozovaný systém Apertum je zaměřen přímo na podporu servisních a ServiceDeskových procesů. Je postaven plně nad databázovým systémem Oracle, a splňuje následující funkcionality:

- evidence jednotlivých nahlášených požadavků (identifikační údaje žadatele, čas nahlášení, popis problému, popis způsobu řešení, údaje o řešiteli, čas vyřešení a předání žadateli, stanovisko žadatele);
- generování přehledů a statistik o průběhu řešení jednotlivých evidovaných případů nahlášených uživateli nebo signalizovaných dohledovým systémem s uvedením podrobností (např. charakteristika problému, aktuální stav problému, poznámky);
- navázání dílčích ServiceDeskových systémů jiných obdobných interních nebo externích pracovišť;

Procesní kroky práce s požadavkem v systému Apertum:

- Při příjmu požadavku pracovník ServiceDesku vybere ze seznamu identifikaci oblasti pro daný požadavek (Inventář) a v seznamu oprávněných osob ověří volajícího uživatele;
- na základě informací od volajícího uživatele provede pracovník ServiceDesku zápis popisu problému a potvrdí založení zakázkového listu;
- dle vyhodnocení přiřadí k požadavku řešitele;
- pokud se v průběhu řešení požadavku objeví další informace, pak tyto pracovník HepIdesku zapisuje k založenému zakázkovému listu;
- dále v průběhu řešení zapisuje pracovník ServiceDesku do tohoto zakázkového listu eskalační značky;
- po vyřešení požadavku ukončí pracovník ServiceDesku zakázkový list s informacemi o způsobu řešení požadavku a s časovými údaji řešení požadavku;
- veškeré zápisy do systému Apertum provádí pracovníci ServiceDesku.

Eskalace

Pracovníci ServiceDesku se budou řídit eskalačními procedurami definovanými pro jednotlivé oblasti požadavků a priorit. Po založení požadavku v systému Apertum bude systém automaticky sledovat stav požadavku. Na základě analýzy nastavených parametrů pro daný požadavek a zapsaných eskalačních značek, bude systém Apertum automaticky generovat eskalační e-maily, které bude zasílat na adresu ServiceDesku.

Tento email bude obsahovat:

- číslo zakázky;
- důvod eskalace včetně časových údajů;
- skupinu, pod kterou je požadavek založen (Inventář);
- řešitele.

Operátor ServiceDesku po vyhodnocení automatického eskalačního e-mailu bude dále postupovat dle stanovené eskalační procedury. Eskalační procedura bude navrhnuta tak, aby byl Operátor ServiceDesku schopen v případě hrozícího nedodržení termínu kontaktovat zodpovědné osoby, které zajistí přijmutí nutných opatření.

Pro potřebu nahlášení výpadku systému pokrytého servisní smlouvou bude pro zákazníka zajištěn dálkový přístup do systému pro hlášení závad a poruch (ServiceDesk), provozovaného v režimu 7x24x365 a to formou výměny zpráv mezi HelpDeskem zákazníka a ServiceDeskem poskytovatele.

Požadavky na podporu budu přijímány od oprávněných pracovníků HelpDesku zákazníka

Kontaktní údaje pro hlášení závad:
tel: 2 3303 2803
fax: 2 3303 2899
e-mail: ccd.cz@ts.fujitsu.com

Propojení HelpDesku zákazníka a ServiceDesku poskytovatele bude realizováno přes strukturované e-maily.

Kontaktní osoby pověřené pro styk se zákazníkem:
Věci obchodní a smluvní:
Vladimír Fapšo, tel. 233032837, fax 233032899, e-mail: Vladimír.Fapso@ts.fujitsu.com
Věci spojené s implementací a poskytováním služby:
Jan Miláček, tel. 233032815, fax 233032874, e-mail: Jan.Milacek@ts.fujitsu.com

Kategorizace závad

Pro účely řešení incidentů jsou určeny následující kategorie závad dle závažnosti poruchy v produkčním prostředí:

	Doba odezvy v pracovní době	Doba vyřešení incidentu
kategorie A	2 hod	8 hod
kategorie B	4 hod	48 hod
Kategorie C	následující prac. den (NBD)	10 pracovních dnů

Lhůta počíná běžet předáním problému na ServiceDesk poskytovatele.

Vyřešením incidentu bude rovněž chápáno nalezení náhradního řešení (work-around), jehož implementací je možné zmenšit dopad chyby na řešení a rekvalifikovat tak kategorii závady (např. přesun z kategorie A do kategorie B):

a) kategorie A: havárie a poruchy vedoucí k přerušení poskytované služby a znemožnění jejího využívání;

b) kategorie B: havárie, poruchy, chyby a vady vedoucí k omezení dostupnosti poskytované služby na jednu lokalitu;

c) kategorie C: méně závažné poruchy, chyby a vady, které nemají zásadní vliv na poskytování služby k účelu, k němuž je určena.

Testování disaster recovery stavů:

Pracovníci poskytovatele budou na vyžádání zákazníka zajišťovat činnosti související s testováním funkce vysoké dostupnosti řešení v rámci poskytované služby v počtu nejvýše 1x do 31. 12. 2013:

- kontrola řízeného vypnutí jedné lokality;
- zapnutí lokality po jejím výpadku/vypnutí;
- případně jiné situace bezprostředně související s vysokou dostupností řešení.

Sankční podmínky při nedodržení odstraňování závad

Z hlediska dostupnosti služby jsou požadovány následující SLA:

	Požadované minimum	Sankce	
Kategorie A	99,00%	10 000 Kč	Za každé % pod požadované minimum

Do doby nedostupnosti se nepočítají výpadky systému způsobené nefunkčností infrastruktury zákazníka a plánovaná vypnutí z důvodu profylaxe.

Z hlediska dob reakce na závadu jsou požadovány následující SLA:

	Parametr SLA	Sankce za nedodržení	
Kategorie A	Reakční doba	3 000 Kč	Za hod
Kategorie A	Odstranění	10 000 Kč	Za hod
Kategorie B	Odstranění	3 000 Kč	Za hod

- Sankční podmínky budou uplatněny pro každé nedodržení termínu odstranění závady.
- Incident kategorie A - nesmí nastat více než 2x za půl roku (při nedodržení bude uplatněna sankce 10 000,- Kč za každý případ nad tento limit).
- Vyhodnocování SLA bude probíhat 1x měsíčně.

Technická specifikace

Technická specifikace platformy pro poskytování služby – Křížová 6

Obj. číslo	Název	Počet
CentricStor		
CS-2000-V06	CentricStor VTA-2000 V06	1
CS-BR5-E	Ergänzungsrack 38HU	1
CS-FSW-516	CS FC SWITCH 32PORT,16PORT enab, 516	2
CS-IDP-TX33	CS Integrated Device Processor IDP33	1
CS-LSW-2960	CS LAN switch 2960 24 p FC uplink	1
CS-TVCE-CX3E	CS TVC 3,6TB Erweiterung CX3-20 4GB Basis Erweiterung 3,6TB	1
CS-BLB-1E	CS Blindblende 1HE	7
CS-BLB-2E	CS Blindblende 2HE	17
CS-CNSW-AN1E	Adapter fuer PS/2-VGA an KVM-RJ45	8
CS-FDC-FCM6	Device Controller FC MM PCIe (FO)	2
CS-FHC-FCM6	Host Controller FC MM PCIe (FO)	1
CS-FSW-516EF	CS FC Switch 32 Port extended fabric	2
CS-FSW-516TR	CS FC Switch 32 Port trunking	2
CS-KCT5E-10	LAN CABLE CAT5E 10M	3
CS-KCT5E-30	LAN CABLE CAT5E 30M	1
CS-KCT5E-50	LAN CABLE CAT5E 50M	1
CS-KCT5E-CUZ	LAN CABLE CAT5E CUZ	20
CS-KMM-C05LE	FC Kabel MMF 5m, Connector LC-LC	18
CS-KMM-C10L	FC Kabel MMF 10m, Connector LC-LC (LL)	3
CS-KMM-C20L	FC Kabel MMF 20m, Connector LC-LC (LL)	10
CS-KMM-C50L	FC Kabel MMF 50m, Connector LC-LC (LL)	2
CS-KNET-CRE	Steckerleiste, Anschl.CEE rot	4
CS-KNET-SKE	Steckerleiste, Erw. 3 Schuko	1
CS-KRC-KB62E	KVM Kabel, CAT 5, 2xRJ45, 5m	8
CS-MD-56KE	Modem Analog EU	1
CS-SFP-FM41	SFP MM 4Gbit bis 150m DualLC (LL)	8
CS-SFP-FM41E	SFP MM 4Gbit bis 150m DualLC	28
CS-ACCNT	CentricStor Option Accounting	1
CS-OCMF	CS Option Cache Mirroring	1
CS-OVVR3	CS Triple Save Option	1
U10443-C101	CENTRICSTOR (SINIX) V3.1	1
ROBAR		
CS-MTCHW	CS STEUERRECHNER FÜR MTC-GW	1
U14000-C307	ROBAR-SV-SP (Solaris/Linux) V6.0	1
U14000-C315	ROBAR-CL-VTLS (BS2000) V6.0	1
U14000-C306	ROBAR-CL-7 (BS2000) V6.0	1

Technická specifikace platformy pro poskytování služby – Trojská 13

Obj. číslo	Název	Počet
Centric		
CS-BR5-E	Ergänzungsrack 38HU	1
CS-FSA-1S5	CS SAS RX15 (kostenfrei) für VTA	1
CS-FSW-516	CS FC SWITCH 32PORT,16PORT enab, 516	2
CS-IDP-TX33	CS Integrated Device Processor IDP33	1
CS-LSW-2960	CS LAN switch 2960 24 p FC uplink	1
CS-TVCE-CX3E	CS TVC 3,6TB Erweiterung CX3-20 4GB Basis Erweiterung 3,6TB	1
CS-BLB-1E	CS Blindblende 1HE	7
CS-BLB-2E	CS Blindblende 2HE	20
CS-CNSW-AN1E	Adapter fuer PS/2-VGA an KVM-RJ45	7
CS-FDC-FCM6	Device Controller FC MM PCIe (FO)	2
CS-FHC-FCM6	Host Controller FC MM PCIe (FO)	1
CS-FSW-516EF	CS FC Switch 32 Port extended fabric	2
CS-FSW-516TR	CS FC Switch 32 Port trunking	2
CS-KCT5E-10	LAN CABLE CAT5E 10M	3
CS-KCT5E-30	LAN CABLE CAT5E 30M	1
CS-KCT5E-50	LAN CABLE CAT5E 50M	1
CS-KCT5E-CUZ	LAN CABLE CAT5E CUZ	18
CS-KMM-C05LE	FC Kabel MMF 5m, Connector LC-LC	18
CS-KMM-C10L	FC Kabel MMF 10m, Connector LC-LC (LL)	3
CS-KMM-C20L	FC Kabel MMF 20m, Connector LC-LC (LL)	10
CS-KMM-C50L	FC Kabel MMF 50m, Connector LC-LC (LL)	2
CS-KNET-CRE	Steckerleiste, Anschl.CEE rot	4
CS-KNET-SKE	Steckerleiste, Erw. 3 Schuko	1
CS-KRC-KB62E	KVM Kabel, CAT 5, 2xRJ45, 5m	7
CS-MD-56KE	Modem Analog EU	1
CS-SFP-FM41	SFP MM 4Gbit bis 150m DualLC (LL)	8
CS-SFP-FM41E	SFP MM 4Gbit bis 150m DualLC	26
ROBAR		
CS-MTCHW	CS STEUERRECHNER FÜR MTC-GW	1
U14000-C307	ROBAR-SV-SP (Solaris/Linux) V6.0	1
U14000-C315	ROBAR-CL-VTLS (BS2000) V6.0	1
U14000-C306	ROBAR-CL-7 (BS2000) V6.0	1

FUJITSU

Technická specifikace platformy pro poskytování služby – Křížová 25

Obj. číslo	Název	Počet
Support [illegible]		
S26361-K826-V103	PRIMECENTER Rack 38 U, 1000 deep	1
S26361-F2735-E31	Adapter angle PC/DC-Rack, 3U till 200Kg	2
S26361-F2262-E40	Socket strip 1x 10 plugs + ass.	2
S26361-F2735-E10	Adapter angle PC/DC-Rack, till 50Kg	2
S26361-F2735-E15	Adapter angle PC/DC-Rack, till 150Kg	10
D:FCKAB-MM-C05L-Z	FC-Cable OM3, MMF, 5m, LC/LC 8Gbit/s	8
S26361-F2735-E130	Dummy panel, plastics, 1U + assembly	1
S26361-F2735-E131	Dummy panel, plastics, 2U + assembly	8
D:FCSW-300L	FC-Switch Brocade 300 8/24 Port WT ZO	1
D:FCSW-INPSR	PRIMERGY rack install. switch ex work	1
D:FCSW-300-UPG16	8 ports on demand, ports 9-16	1
D:FCSFP-B-MM4G	SFP Multi Mode Fibre, 4 Gb/s 150 m	12
D:GP70F-CF36	Fibre Channel Cont. Single Port 4Gbit/s	2
D:FCKAB-OM3-C20L-L	FC-Kabel OM3, MMF, 20m, LC/LC 8Gbit/s	2
2x FibreCAT CX4-240		
D:FCXS4D00-B	FibreCAT CX4 Expansion. empty	2
D:FCX3-INSTALL-A	Rackinstallation CX3/4-xx works ABG	2
D:FCX4D1-14615-E	Single Disk CX3-xx 146GB/15K 4Gbit	30
D:FCX4-240C-SPE	FibreCAT CX4-240C StorageProcessorSet	2
D:FCX3-INSTALL-A	Rackinstallation CX3/4-xx works ABG	2
D:FCNAV4-KIT	FibreCat SwKit NaviMgmt CX4	2
D:FCNAV4-240	FibreCat SwLic NaviMgmt f CX4-240	2
D:FCAGSUN-KIT	Navisph.Agent Sw.Kit Solaris (per site)	2
D:FCAGWIN-KIT	Navisph.Agent Sw.Kit Windows (per site)	2
D:FCPP-SUN-DP	FC SwLic PwrPath Solaris DP (per server)	2
D:FCPP-SUN-KIT	FC SwKit PowerPath Solaris	2
D:FCMVS4-KIT	FibreCat SwKit MirrorView/Sync f CX4	2
D:FCMVS4-240	FibreCat SwLic MirrorView /Sync CX4-240	2
D:FCMV-CEM4-240	FibreCat SwLic MirrorView /CE f CX4-240	2
D:FCX4-OS-146F	FibreCAT CX4-xxx BaseMod S4 5x146GB/15k	2
D:FCX3-INSTALL-A	Rackinstallation CX3/4-xx works ABG	2
D:FCX4D1-14615-E	Single Disk CX3-xx 146GB/15K 4Gbit	20
4x FibreCAT TX24		
D:FCTX24S-112-L4F	FibreCATTX24S2,1xLTO4HH FC,12v24 Slot	4
D:FCTX-INPSR	Rackinstallation TX works Augsburg	4
D:FCTX24S-S	QuickstartTX24 S2 PRIMEPOWER/SES Solaris	4
D:FCTX24S-24S-UPG	FibreCAT TX24 S2 Slotlicense 13 - 24	4

Parafováno: poskytovatel_____ zákazník_____