

IBM Česká republika, spol. s r.o., V Parku 4/2294, 148 00 Praha 4 – Chodov
IČO: 14890992, DIČ: CZ14890992, registrovaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, číslo vložky 692

SMLOUVA O PODPOŘE HARDWARE A SOFTWARE CENTRÁLNÍHO DATOVÉHO ÚLOŽIŠTĚ

podle § 269 odst. 2 z .č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „obchodní zákoník“)

uzavřená mezi smluvními stranami

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení
Křížová 1292/25
225 08 Praha 5 – Smíchov

IČO: 00 00 69 63

Bank.spojení: Česká národní banka, pobočka
Praha, č.ú.: 10006 – 127001/0710

IBM číslo zákazníka: 777500

jejímž jménem jedná Ing. Pavel Šmejkal – pověřen zastupováním funkce vrchního ředitele
úseku informačních a komunikačních technologií

(dále jen „Objednatel“ nebo „ČSSZ“ nebo „Zákazník“)

a

IBM Česká republika, spol. s r.o.
V Parku 2294/4
148 00 Praha 4 – Chodov

IČO: 14890992

DIČ: CZ14890992

Bank.spojení: ČSOB, a.s., č.ú.: 56733/0300

IBM číslo smlouvy: CHK022N/2

jednající Ing. Jiřím Bavorem, jednatelem společnosti,

registrovaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, číslo vložky 692
(dále jen „Dodavatel“ nebo „IBM“)

(společně též jako „Smluvní strany“)

1. Preambule

Objednatel prohlašuje, že

- 1.1. je organizační složkou státu
- 1.2. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Dodavatel prohlašuje, že

- 1.3. je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
- 1.4. splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené

Smluvní strany shodně konstatují, že

- dne 19. 11. 2009 uzavřely **Smlouvu o poskytnutí služby posílení výkonu a kapacity centrálního datového úložiště**, evidovanou na straně Dodavatele pod číslem CHK017N (dále jen „Smlouva CHK017N“), upravenou dodatkem č. 1 z 21. 12. 2011,
- dne 27. 6. 2012 uzavřely **Smlouvu na dodávku HW, SW a souvisejících služeb v oblasti rozšíření centrálního datového úložiště ČSSZ - rozšíření stávajících technologií centrálního datového úložiště ČSSZ**, evidovanou na straně Dodavatele pod číslem CWN051 (dále jen „Smlouva CWN051“).
- dne 3. 12. 2012 uzavřely **Smlouvu na obnovu datového úložiště**, evidovanou na straně Dodavatele pod číslem CWN122 (dále jen „Smlouva CWN122“).

Pro zajištění výše uvedeného zaslal Objednatel dne 21. 2. 2013 výzvu k jednání v rámci jednacího řízení bez uveřejnění č. 2/2013-53-34 dle § 23 odst. 4 písm. a) a § 34 zák. č. 137/2006Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), s názvem veřejné zakázky „Prodloužení poskytování služeb podpory HW a SW centrálního datového úložiště“ (dále jen „Veřejná zakázka“). Na základě zadávacího řízení byla pro plnění veřejné zakázky vybrána nabídka Dodavatele v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 ZVZ. V souladu s ustanovením § 82 odst. 2 ZVZ strany uzavírají tuto Smlouvu.

2. Základní definice

- 2.1. **Služba** znamená provedení úkolu, poskytnutí rady či konzultace, pomoci, podpory nebo přístupu ke zdroji (jako např. přístup k informační databázi), jež Dodavatel zpřístupní Objednateli.
- 2.2. **Materiály** - pod pojmem "Materiály" se rozumí díla, jež jsou předmětem autorských práv (jako jsou počítačové programy, výpisy zdrojového kódu, programovací nástroje, dokumentace, reporty, nákresy apod.), jež poskytuje Dodavatel Objednateli jako součást služby. Na tyto materiály se vztahují ustanovení článku 9. této smlouvy. Pojem "Materiály" však nezahrnuje licencované SW produkty dostupné na základě zvláštních licenčních podmínek.
- 2.3. **Specifikace** znamená dokument, jenž poskytuje informace o určitém produktu. IBM nazývá takový dokument pro licencované programy IBM „Licensed Program Specifications“ („Specifikace licenčního programu“).
- 2.4. **Stroj** znamená samotný stroj, jeho prvky, konverze, upgrady, součásti nebo doplňky či jejich libovolná kombinace.

3. Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Objednateli služby podpory hardware a software a zároveň závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit sjednanou cenu, ve výši a za podmínek uvedených v této Smlouvě.

4. Popis plnění

- 4.1. Konkrétní popis plnění je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

5. Harmonogram plnění

5.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy od počátečních termínů uvedených v Příloze č.1 pro jednotlivé dílčí služby do koncového termínu 31. 12. 2014

6. Cena za dílo, platební podmínky, fakturační náležitosti a sankce

6.1. Cena za plnění dle této Smlouvy činí 20 743 568,93 Kč bez DPH, tj. 25 099 718,40 Kč včetně DPH v zákonné výši 21%.

6.2. Cena za plnění dle této Smlouvy bude Objednatelům hrazena čtvrtletně, a to na základě faktury – daňového dokladu, vystaveného Dodavatelem vystaveného Dodavatelem poslední pracovní den daného čtvrtletí. Platební kalendář je následující. Ceny jsou uvedeny v Kč.

	1Q13	2Q13	3Q13	4Q13	1Q14	2Q14	3Q14	4Q14
Cena bez DPH	0,00	2 963 366,99	2 963 366,99	2 963 366,99	2 963 366,99	2 963 366,99	2 963 366,99	2 963 366,99
Cena s DPH	0,00	3 585 674,06	3 585 674,06	3 585 674,06	3 585 674,06	3 585 674,06	3 585 674,06	3 585 674,06

6.3. DPH bude fakturováno ve výši stanovené příslušným právním předpisem ke dni zdanitelného plnění. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění je považován den vystavení faktury.

6.4. Pokud se DPH na základě nové právní úpravy během smluvního období změní, výše DPH se automaticky změní v souladu s touto právní úpravou. Tato změna nebude považována za změnu ceny ani za změnu Smlouvy.

6.5. Veškeré výše uvedené doklady a daňové doklady budou mít náležitosti daňového dokladu stanovené zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a budou splatné do 30 dnů od jejich doručení Objednateli. Pokud daňový doklad nebude mít náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy, je Objednatel oprávněn vrátit ho Dodavateli a nová lhůta splatnosti počíná běžet až okamžikem doručení nového, opraveného daňového dokladu Objednateli. Platba se považuje za uhrazenou dnem připsání odpovídající částky na účet Dodavatele.

6.6. Pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou pravidelných plateb o více jak 30 kalendářních dnů, bude toto v souladu s ustanovením 12.3 Smlouvy považováno za podstatné porušení smlouvy.

6.7. Za nedodržení splatnosti daňových dokladů může Zhotovitel účtovat úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroku z prodlení a poplatku z prodlení, ve znění pozdějších předpisů, z oprávněně fakturované částky za každý i započatý den prodlení, a to až do zaplacení. Tento úrok začne nabíhat 22. den od data doručení daňového dokladu.

6.8. Za prodlení s poskytnutím podpory „HW Maintenance pro IBM HW“ se považuje překročení stanovené doby pro odstranění závady uvedené v bodu 1. Přílohy č.1. V takovém případě má Objednatel právo uplatnit smluvní pokutu, jejíž výše závisí na typu stroje, u něhož došlo k prodlení s poskytnutím záručního servisu, a je vyjádřena v následující tabulce. Smluvní pokuta může být uplatněna pro jednotlivý stroj maximálně dvakrát za půl roku.

Server p795	36 019	43 583
Server p720	1 938	2 345
Diskové pole DS8800	19 747	23 894
Diskové pole DS5300	19 747	23 894
Pásková zálohovací jednotka	15 918	19 260
FC Switch	3 013	3 646

- 6.9. Dodavatel není povinen platit shora uvedené pokuty v případě, že k prodlení či nesplnění jeho smluvních povinností došlo z důvodů existence okolností vylučujících odpovědnost podle § 374 obchodního zákoníku či z důvodů neposkytnutí nutné součinnosti ze strany Objednatele.
- 6.10. Celková výše všech smluvních pokut, které je Objednatel oprávněn po Dodavateli na základě této smlouvy požadovat, je omezena 10% z celkové ceny plnění dle této smlouvy bez DPH.
- 6.11. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo Objednatele na úhradu případně vzniklé škody, a to v částce přesahující zaplacenou smluvní pokutu.

7. Povinnosti Smluvních stran

- 7.1. Dodavatel zaručuje, že veškeré služby budou poskytovány s vynaložením odborné péče a budou odpovídat podmínkám této Smlouvy.
- 7.2. Objednatel se zavazuje řádně poskytnuté plnění převzít podle pravidel stanovených ve Smlouvě.
- 7.3. Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli provést a dodat dílo a zaplatit Dodavateli sjednanou cenu za dílo v souladu s touto Smlouvou.
- 7.4. Jako osoby pověřené organizací a řízením dodávky byli stanoveni Radovan Beneš (e-mail radovan.benes@cssz.cz, tel. 257 063 463, mobil 725 118 872) za stranu Objednatele a David Dušek (e-mail david.dusek@cz.ibm.com, tel. 272 131 999, mobil 737 264 061) za stranu Zhotovitele.
- 7.5. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění dohodnutého předmětu Smlouvy a tato součinnost bude poskytnuta na úrovni osob pověřených organizací a řízením plnění této Smlouvy dle předchozího bodu.
- 7.6. Objednatel se zavazuje umožnit pracovníkům Zhotovitele přístup na všechna pracoviště, kde jsou provozovány hardwarové a softwarové komponenty, pro které jsou poskytovány služby dle této Smlouvy, a současně umožnit jednání s pracovníky, kteří budou uživateli systému (řešitelé).
- 7.7. Objednatel zajistí Dodavateli přístup k serverům v rozsahu nezbytném pro provedení díla a dostupnost potřebných hesel či přítomnost příslušných administrátorů.
- 7.8. Objednatel zajistí požadovanou funkcionalitu všech síťových, hardwarových a softwarových prvků, které nejsou předmětem díla, které však budou nezbytné pro řádné provedení díla.

8. Materiály

- 8.1. IBM uvede, jaké Materiály budou dodány Objednateli v rámci plnění podle této smlouvy, a označí tyto Materiály jako Materiály typu I, Materiály typu II či jiným způsobem, který si smluvní strany dohodnou. Pokud nebudou Materiály tímto způsobem označeny, má se za to, že se jedná o Materiály typu II.
- 8.2. Materiály typu I jsou Materiály, které přímo souvisejí s plněním dle této Smlouvy, byly vytvořené v období provádění služeb a v přímé souvislosti s jejich prováděním a jsou vlastnictvím Objednatele, který k nim bude mít všechna autorská práva (včetně vlastnictví copyrightu). IBM si ponechá jednu kopii tohoto Materiálu. Objednatel tímto uděluje IBM 1) neodvolatelnou, nevýhradní, celosvětovou, vyplacenou licenci používat, vykonávat, reprodukovat, zobrazovat, provádět, distribuovat (uvnitř organizace Objednatele i mimo) kopie tohoto Materiálu a pořizovat z něho odvozená díla a 2) právo pověřovat další osoby k provádění výše uvedeného.
- 8.3. Materiály typu II jsou Materiály, které byly vytvořené v období provádění služeb či jindy (např. ty, které vznikly již před obdobím poskytování služeb) a jsou vlastnictvím IBM nebo třetí strany a IBM či třetí strana k nim má všechna autorská práva (včetně vlastnictví copyrightu). IBM dodá jednu kopii tohoto Materiálu Objednateli. IBM tímto uděluje Objednateli neodvolatelnou, nevýhradní, celosvětovou, vyplacenou licenci používat, vykonávat, reprodukovat, zobrazovat, provádět a distribuovat pouze pro vnitřní potřebu kopie tohoto Materiálu typu II a v případě Materiálu, který je vlastnictvím IBM a IBM k němu má všechna autorská práva, také licenci pořizovat z něho odvozená díla a právo pověřovat další osoby k provádění všech výše uvedených činností.

- 8.4. Každá ze stran se zavazuje, že na každé kopii vytvořené na základě licence udělené v souladu s touto částí uvede copyrightovou výhradu a jiné výhrady týkající se vlastnictví a autorských práv.

9. Patenty a autorská práva

- 9.1. IBM bude na své náklady hájit Objednatele před jakýmkoliv nárokem třetí strany z důvodu porušení patentu nebo autorského práva Materiálem, jenž IBM dodala Objednateli na základě těchto Obchodních podmínek. IBM uhradí Objednateli veškeré náklady, škody a poplatky uložené soudem na základě takového nároku či náklady zahrnuté v dohodě o vyrovnání schválené IBM, a to za předpokladu, že Objednatel:
- (i) bezodkladně předá IBM písemné oznámení o takovém nároku; a
 - (ii) umožní IBM řídit obhajobu a jednání o vyrovnání a bude s IBM při obhajobě a jednáních o vyrovnání účinně spolupracovat.
- 9.2. Stane-li se Materiál předmětem takového nároku nebo je-li důvodné předpokládat, že se předmětem takového nároku stane, Objednatel souhlasí, že dovolí IBM zajistit Objednateli oprávnění k dalšímu používání Materiálu, upravit nebo nahradit jej Materiálem alespoň funkčně ekvivalentním. Nelze-li za přiměřených podmínek využít některou z těchto možností, zavazuje se Objednatel, že na základě písemné žádosti vrátí dotčený Materiál IBM. IBM v takovém případě poskytne Objednateli náhradu ve výši částky, kterou Objednatel IBM zaplatil za vytvoření Materiálů, popř. ve výši částky, kterou Objednatel uhradil za služby, které byly provedeny v souvislosti s vytvořením takového Materiálu. Tímto ustanovením však není dotčeno právo Objednatele na náhradu případně způsobené škody.
- 9.3. IBM na sebe nebere žádné závazky týkající se nároků založených na:
- (i) čemkoliv, co poskytl Objednatel a bylo začleněno do Materiálu, nebo na skutečnosti, že IBM jednala v souladu s designem, specifikací či pokyny dodanými Objednatelem nebo třetí stranou v zastoupení Objednatele;
 - (ii) úpravě Materiálu provedené Objednatelem; nebo
 - (iii) kombinaci, provozu nebo použití Materiálu s jiným produktem, daty, přístrojem nebo obchodními metodami, jež nebyly poskytnuty ze strany IBM, či distribuci, provozu nebo používání Materiálu ve prospěch třetí strany mimo podnik Objednatele.

10. Odpovědnost za škody

- 10.1. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod. Objednatel je povinen, v rámci předcházení případným škodám na datech a s ohledem na povahu dat a na činnosti prováděné v rámci provozu systému, data pravidelně a odpovídajícím způsobem zálohovat, a to alespoň v minimálně rozumné míře.
- 10.2. Žádná ze smluvních stran není zodpovědná za škodu způsobenou neplněním závazků nebo prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 374 obchodního zákoníku.
- 10.3. Obě smluvní strany se dohodly, že případná náhrada škody způsobené jednou smluvní stranou druhé smluvní straně při plnění dle této smlouvy bude omezena následujícím způsobem:
- (i) případná náhrada škody na zdraví (včetně usmrcení) a škody na nemovitém a movitém majetku se hradí ve skutečné výši; a
 - (ii) v případě jiné skutečné přímé škody bude náhrada omezena celkovou cenou plnění dle této Smlouvy bez DPH uvedenou v čl. 6.1 výše.
- 10.4. S přihlédnutím k ustanovení §379 obchodního zákoníku konstatují obě smluvní strany s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením Smlouvy, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout, nepřekročí částku uvedenou v bodě 10.2, podbodě iii. tohoto článku
- 10.5. Ani jedna ze smluvních stran neodpovídá za následující:
- (i) za ztrátu nebo škodu na datech,
 - (ii) následné hospodářské škody, které nemohly být v době vzniku škody povinnou stranou předvídaný; nebo

- (iii) za ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí, ušlé příjmy, újmu způsobenou poškozením dobrého jména nebo za nedosažené úspory.

10.6. Tato omezení se uplatní v tom rozsahu, v jakém to umožňují právní předpisy České republiky.

11. Ostatní ustanovení

- 11.1. Místem provádění Služeb jsou prostory na adrese Křížová 25, 225 08, Praha 5 (dále rovněž jen „Křížová 25“), Křížová 6a, 225 08, Praha 5 (dále rovněž jen „Křížová 6a“) a Trojská 1997/13a, 182 000, Praha 8 (dále rovněž jen „Trojská“).
- 11.2. Není-li v této smlouvě a jejích přílohách stanoveno jinak, budou práce prováděny v pracovní dny 9 do 17 hodin s výjimkou těch prací, které vyžadují odstávku systémů Objednatele v termínu mimo tuto pracovní dobu. Práce vyžadující odstávku systému budou provedeny v termínu dohodnutém na úrovni příslušných osob pověřených organizací a řízením dodávky Objednatele a Dodavatele dle bodu 7.4 této Smlouvy.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Objednatel i Dodavatel potvrzují, že převzali a prostudovali všechny smluvní podmínky vztahující se ke Smlouvě. Plnění podle Smlouvy bude poskytováno na základě této Smlouvy a jejích Příloh.
- 12.2. Otázky touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, a to především zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Pokud se některé z ustanovení této Smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy ani platnost a účinnost Smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno po vzájemné dohodě obou smluvních stran ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejbližší odpovídat původnímu účelu neplatného ustanovení.
- 12.3. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou, za něž porušující smluvní strana odpovídá. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Objednatele se považuje: (a) prodlení s úhradou kterékoli splatné částky o více než 30 dnů, za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele se považuje opakované nedodržení sjednané doby pro odstranění závady uvedené v Příloze č. 1, přičemž za opakované se považuje nedodržení sjednané doby opravy alespoň 3x v průběhu kalendářního měsíce, a to ve třech po sobě následujících měsících.
- 12.4. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení se bude postupovat podle příslušných ustanovení obchodního zákoníku s vyloučením §351 odst. 2, tj. vzájemně řádně a včas poskytnutá plnění se v případě odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně nevrací.
- 12.5. Smluvní strany mohou tuto Smlouvu ukončit též dohodou. Dohoda musí být písemná, jinak je neplatná.
- 12.6. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu do 31. 12. 2014.
- 12.7. Smlouva nabývá platnosti a dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.8. Smlouva nabývá účinnosti dne 1. 4. 2013.
- 12.9. Tato Smlouva může být měněna nebo doplněna pouze formou písemných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.10. Tato Smlouva je vyhotovena vpětí originálních stejnopisů, z nichž Objednatel obdrží tři vyhotovení a Dodavatel dvě.
- 12.11. Na základě Smlouvy neuděluje žádná strana druhé smluvní straně právo užívat její ochranné známky či jiná označení (včetně ochranných známek či označení v rámci podniku) pro účely propagace nebo publikování, není-li to oběma smluvními stranami předem písemně dohodnuto.
- 12.12. Obě smluvní strany jsou oprávněny uzavírat obdobné smlouvy s třetími stranami.
- 12.13. Každá smluvní strana uděluje druhé smluvní straně pouze výslovně uvedené licence či práva. Žádné jiné licence či práva (včetně licencí nebo práv k patentům) nejsou udělována.
- 12.14. V rozsahu, v jakém to umožňují příslušné právní předpisy, každá smluvní strana je oprávněna komunikovat s druhou smluvní stranou prostřednictvím elektronických prostředků a taková

komunikace bude v rozsahu povoleném ze zákona rovnocenná podepsané písemné komunikaci. Identifikační kód (dále jen „ID“) obsažený v elektronických dokumentech dostačuje k ověření identity odesílatele a autentičnosti dokumentu.

- 12.15. Každá smluvní strana poskytne výzvou druhé straně přiměřenou lhůtu k nápravě předtím, než vůči druhé straně vznese nároky související s neplněním jejích povinností u soudu.
- 12.16. Objednatel souhlasí s tím, že umožní společnosti International Business Machines Corporation a jejím dceřiným společnostem ukládat a užívat jeho kontaktní informace, tj. jméno, telefonní číslo a e-mailovou adresu při jejich obchodních aktivitách. Takovéto informace budou zpracovávány a užívány v souvislosti s obchodními vztahy mezi IBM a Objednatelem.
- 12.17. Dodavatel i Objednatel podpisem této smlouvy potvrzují svůj závazek, že nezneužijí informace získané v souvislosti s plněním dle této Smlouvy.
- 12.18. Obě strany berou na vědomí a s odkazem na ust. § 147 a) ZVZ souhlasí se zveřejněním:
- této Smlouvy včetně všech změn a dodatků,
 - výše skutečně uhrazené ceny,
 - seznamu případných subdodavatelů.
- 12.19. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- (i) Příloha č. 1 - Popis servisních služeb

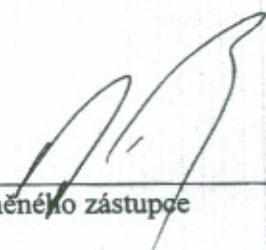
Objednatel:



Podpis oprávněného zástupce

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

Zhotovitel:



Podpis oprávněného zástupce

Ing. Jiří Bavor
jednatel společnosti
IBM Česká republika, spol. s r.o.

Jméno (čitelně)

Datum

25-04-2013

Jméno (čitelně)

Datum

12-04-2013

PŘÍLOHA Č.1

POPIS SERVISNÍCH SLUŽEB

1. HW Maintenance pro IBM HW

Součástí dodávky je HW Maintenance pro IBM HW uvedený v bodě 1.6 a to na období

- (i) ode dne následujícího po dni ukončení pokrytí dle smlouvy CHK017N do 31.12.2014 pro zařízení pokrytá ke dni účinnosti této Smlouvy smlouvou CHK017N
- (ii) od data účinnosti této Smlouvy do 31.12.2014 pro všechna ostatní zařízení

1.1 Služba HW Maintenance pro IBM HW zahrnuje následující činnosti:

- (i) připojení uživatelského systému k IBM servisní síti RETAIN, která slouží pro automatická hlášení chybových stavů, vzdálenou diagnostiku, atd.
- (ii) preventivní servis
- (iii) diagnostika chybového stavu s ohledem na to, jedná-li se o HW nebo SW problém
- (iv) výměnu náhradních dílů za účelem odstranění závady
- (v) příjezd technika i dopravu náhradních dílů
- (vi) práci specialistů IBM
- (vii) rozšíření provozní doby pro zákazníka

1.2 Služba HW Maintenance pro IBM HW je poskytována v rozšířené provozní době pondělí – neděle, 00:00 – 24:00 h (nepřetržitá pohotovost 7x24)

1.3 Doba pro odstranění závady (Repair/Fix Time) je definována jako doba, která uplyne mezi zaregistrováním problému společností IBM a obnovením provozuschopnosti příslušného stroje. Instalace nebo konfigurace systému a aplikačního software není součástí této funkčnosti.

1.4 V rámci služby HW Maintenance pro IBM HW je garantována doba pro odstranění závady do 24 hodin.

1.5 Servisní oprava nebo výměna se nevztahuje na:

- (i) stroje poškozené nevhodným použitím, úpravou, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím či nevhodnou údržbou, které byly provedeny či zaviněny Objednatelem;
- (ii) stroje, ze kterých, případně z jejichž dílů, byly odstraněny identifikační štítky, ledaže by Objednatel jiným prokazatelným způsobem doložil, že se jedná o stroj IBM, na který se vztahuje tato smlouva.
- (iii) vady způsobené produkty, které IBM nedodává;
- (iv) na změny provedené na stroji Objednatelem

1.6 Seznam servisovaného hardware

Zařízení pokrytá v období od data účinnosti Smlouvy do 31.12.2014

Zařízení	Popis	Typ	Model	Sériové číslo	Umístění
FC Switch	SAN32B-2	2005	B32	1071336	Křižová 25
FC Switch	SAN32B-2	2005	B32	1072540	Křižová 6
Diskové pole	N3600 MODEL A20	2862	A20	1301285	
NAS	N6040 MODEL A10	2858	A10	1320187	Křižová 6
NAS	N6040 MODEL A10	2858	A10	1320189	Trojská
SVC	SYSTEM STORAGE PRODUCT CENTER	2805	MC3	7508617	Křižová 6
Diskové pole	SYS STOR PRODUCTIVITY CENTER	2805	MC5	7520786	Křižová 6
Diskové pole	SYS STOR PRODUCTIVITY CENTER	2805	MC5	7520824	Trojská

Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7807978	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7808002	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7808070	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7808088	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7808330	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7808428	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7812695	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7815296	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7815516	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7815715	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7815724	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3A	7815954	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	TAPE LIBRARY BASE FRAME	3584	L52	7819501	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	TAPE LIBRARY BASE FRAME	3584	L52	7819896	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3B	7820207	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3B	7821443	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3B	7830146	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	ULTRIUM 3 TAPE DRIVE	3588	F3B	7836609	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	TAPE LIBRARY EXPANSION FRAME	3584	D52	7837979	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	TAPE LIBRARY EXPANSION FRAME	3584	D52	7838314	Trojská
Server	IBM POWER 595	9119	FHA	8342E35	Trojská
Server	IBM POWER 595	9119	FHA	8342E45	Křížová 6
Server	POWER 720	8202	E4C	0693F8R	Křížová 6
Server	POWER 720	8202	E4C	0693F9R	Trojská
Rack	RS/6000 SYSTEM RACK	7014	T42	06A85AD	Trojská
Rack	RS/6000 SYSTEM RACK	7014	T42	06A85BD	Křížová 6
FC Switch	SAN32B-2	2005	B32	103139Y	Křížová 25
FC Switch	SAN32B-2	2005	B32	103145W	Trojská
FC Switch	SAN64B-2	2005	B64	104623H	Trojská
FC Switch	SAN64B-2	2005	B64	104661Z	Křížová 6
Console kit	FLAT PANEL CONSOLE KIT	7316	TF3	106807C	Trojská
Console kit	FLAT PANEL CONSOLE KIT	7316	TF3	106808C	Křížová 6
FC Switch	SAN80B 4	2498	B80	107756D	Trojská
FC Switch	SAN80B 4	2498	B80	107756F	Křížová 6
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	13D01F5	Křížová 6
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	13D01F9	Trojská
Rack	RS/6000 SYSTEM RACK	7014	T00	6595B7B	Trojská
Rack	RS/6000 SYSTEM RACK	7014	T00	6595B8B	Křížová 6
HMC	RACK-MOUNTED HMC	7310	CR3	659FCFA	Trojská
HMC	RACK-MOUNTED HMC	7310	CR3	659FD0A	Křížová 6
Server	POWER SYSTEM 550	8204	E8A	65C35B4	
Rack	RS/6000 SYSTEM RACK	7014	T42	65F402C	Křížová 6
Rack	RS/6000 SYSTEM RACK	7014	T42	65F403C	Trojská
Diskové pole	SYSTEM STG DS8800 951 AND 95E	2424	951	75AMD70	Trojská
Diskové pole	SYSTEM STG DS8800 951 AND 95E	2424	951	75ANM80	Křížová 6
SVC	SVC STORAGE ENGINE	2145	8G4	75GYMNA	Křížová 6
SVC	SVC STORAGE ENGINE	2145	8G4	75GYNAA	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	TS1050 ULTRIUM 5 TAPE DRIVE	3588	F5A	78ABEDA	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	TS1050 ULTRIUM 5 TAPE DRIVE	3588	F5A	78ABEFA	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	TS1050 ULTRIUM 5 TAPE DRIVE	3588	F5A	78ABEFD	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	TS1050 ULTRIUM 5 TAPE DRIVE	3588	F5A	78ABF24	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	TS1050 ULTRIUM 5 TAPE DRIVE	3588	F5A	78ABF2F	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	TS1050 ULTRIUM 5 TAPE DRIVE	3588	F5A	78ABF34	Křížová 6
Pásková zálohovací jednotka	TS1050 ULTRIUM 5 TAPE DRIVE	3588	F5A	78ABF35	Trojská
Pásková zálohovací jednotka	TS1050 ULTRIUM 5 TAPE DRIVE	3588	F5A	78ABF3C	Křížová 6

Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	13D054B	Křížová 6
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	13D054C	Trojská
Diskové pole	EXP5060 Hi-Density Enclosure	1818	G1A	13D054P	Křížová 6
Diskové pole	EXP5060 Hi-Density Enclosure	1818	G1A	13D054R	Trojská

Zařízení pokrytá v období 19.12.2014 – 31.12.2014

Zařízení	Popis	Typ	Model	Sériové číslo	Umístění
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NLL	Trojská
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NLM	Trojská
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NLN	Trojská
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NLP	Trojská
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NM2	Trojská
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NM5	Trojská
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NM7	Trojská
Diskové pole	DS5300 MIDRANGE DISK	1818	53A	78K0NMA	Trojská

Zařízení pokrytá v období 24.12.2014 – 31.12.2014

Zařízení	Popis	Typ	Model	Sériové číslo	Umístění
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NKN	Křížová 6
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NLK	Křížová 6
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NMO	Křížová 6
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NM1	Křížová 6
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NM3	Křížová 6
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NM6	Křížová 6
Diskové pole	DS5300 MIDRANGE DISK	1818	53A	78K0NM9	Křížová 6
Diskové pole	EXP5000 EXPANSION UNIT	1818	D1A	78K0NN7	Křížová 6

- 1.7 Zařízení se sériovými čísly 8342E35 resp. 8342E45 uvedená v bodu 1.6 této Přílohy č. 1 jsou do 18. 12. 2014 resp. 23. 12. 2014 nadále pokryta službami a podmínkami IBM HW Maintenance v rámci Smlouvy CHK017N. Tato Smlouva do 18. 12. 2014 resp. 23. 12. 2014 pouze rozšiřuje konfiguraci těchto zařízení o upgrade komponenty dodané v rámci Smlouvy CWN051 a CWN112.
- 1.8 Cena za plnění této Smlouvy při uvedené konfiguraci zařízení uvedených pod sériovými čísly v bodu 1.6 této Přílohy č. 1 je sjednána jako pevná, může být změněna pouze z důvodů změny sazby DPH a zahrnuje veškeré náklady Dodavatele na splnění jeho smluvních povinností. Objednatel však bere na vědomí, že jakákoli změna konfigurace zařízení (upgrade, downgrade, apod.) uvedených pod sériovými čísly v bodu 1.6 této Přílohy č. 1 může mít dopad do rozsahu a ceny této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje s dostatečným předstihem informovat Objednatele o takovéto situaci před uzavřením jakéhokoli nového smluvního ujednání mezi Smluvními stranami tak, aby obě Smluvní strany mohly zvážit dopady takovéto změny a případně současně s takovýmto novým smluvním ujednáním uzavřít v souladu s příslušnými ustanoveními ZVZ dodatek k této Smlouvě.

2. SW Maintenance pro IBM pSeries

Součástí dodávky jsou níže specifikované služby pro servery uvedené v bodě 1.6 této Přílohy č. 1, a to na období od data účinnosti této Smlouvy do 31. 12. 2014. Uvedené služby se vztahují na konfigurace (počty procesorů atd.) platné v době podpisu této smlouvy.

- 2.1. Aktualizace programů (včetně nových verzí a release) ohlášených během smluvního období, jakmile se stanou komerčně dostupnými a zákazník si je vyžádá;
- 2.2. Vzdálená podpora při řešení otázek týkajících se následujících zákaznických požadavků:

- (i) krátkých základních otázek ohledně instalace, použití a konfigurace;
- (ii) otázek ohledně publikací o programech iSeries a/nebo AIX;
- (iii) otázky ohledně programového kódu;
- (iv) přezkoumání diagnostických informací za účelem asistence při izolaci příčiny problému (například asistence při interpretaci trasování a dumpů při problémech s instalací a kódem); a
- (v) pro známé defekty informace o dostupných opravných službách a programových opravách, které má zákazník nárok dostávat za podmínek specifikovaných v licenční smlouvě IBM.

IBM poskytuje tuto podporu telefonicky (a, je-li to dostupné, elektronicky) pracovníkům Pracoviště podpory DÚ (bod 2.6) pouze během základních servisních hodin podpůrného střediska IBM. Základní servisní hodiny znamenají 8:00 až 17:00 hod., pondělí až pátek (vyjma svátků). Požadavky na servis se ohlašují na IBM Services HOT-LINE, tel.: 272 131 316.

IBM poskytuje podporu pro Kritické problémy s nepřetržitou dostupností, tj. 24 hodin denně, každý den v roce (Kritický problém zákazníka znamená problém, pro nějž zákazník nemá žádné známé řešení, a který vede ke kritickému přerušení jeho obchodních operací)

IBM vyvine přiměřené úsilí k tomu, aby bylo na zákaznickovo volání na službu telefonicky odpovězeno do dvou hodin během základních servisních hodin. První odezva IBM může přinést řešení požadavku zákazníka nebo se může stát prvním krokem pro určení, jaké další akce mohou být potřebné k dosažení technického řešení zákaznickova požadavku. Mimo základní servisní hodiny vyvine IBM přiměřené úsilí k tomu, aby bylo na zákaznickovo volání, které je zákazníkem označeno jako Kritický problém zákazníka, odpovězeno do dvou hodin.

Zákazník se zavazuje

- (i) zajistit, aby všechny přístupové kódy, poskytnuté IBM zákazníkovi, byly použity pouze autorizovanými zaměstnanci zákazníka;
- (ii) využívat tuto službu formou požadavků vznášených Oprávněným pracovníkem objednatele (bod 2.7) na Pracoviště podpory DÚ (bod 2.6);
- (iii) poskytovat IBM všechny významné a dostupné diagnostické informace (včetně produktových a systémových informací) vztahující se k problémům, u nichž žádá o podporu IBM;
- (iv) poskytnout IBM vhodný vzdálený přístup k svému systému za účelem pomoci s určením příčiny problému. Zákazník zůstane odpovědný za adekvátní ochranu svého systému a za všechna data obsažená v něm, kdykoli bude IBM technický specialista se souhlasem zákazníka připojen na dálku.

Součástí dodávky je i podpora pro HMC konzole dle tabulky v bodě 1.6. (služba se označuje jako "MCP Support"). MCP je aplikační kód, který se provádí na pozadí, za vnějším uživatelským rozhraním (tj. kód je implementován v oblasti, ke které nemají uživatelské programy přístup). IBM poskytne vzdálenou podporu (telefonicky ze střediska podpory IBM nebo prostřednictvím elektronického přístupu), během základních servisních hodin. IBM v rámci této podpory poskytne odpovědi na běžné otázky týkající se instalace, konfigurace a užívání (tzv. otázky typu „how-to/jak na to“) vztahující se k MCP. Služba nezahrnuje asistenci 1) při návrhu a vývoji kódu, 2) při Zákaznickově užívání kódu MCP v jiném než určeném operačním prostředí, 3) při užívání na jiném než Vybraném stroji, nebo 4) při závadách způsobených produkty, za které IBM na základě Smlouvy nenese žádnou odpovědnost. Tato služba nezahrnuje poskytování oprav pro MCP (Machine Control Program) ani asistenci na pracovišti Zákazníka.

3. Comfort Line pro pSeries, SAN, disková a pásková zařízení

Prostřednictvím služby Comfort Line bude IBM pomáhat na dálku zákazníkovi s provozováním jeho systémového prostředí a jeho vybraných softwarových produktů. Výčet produktů, na které se vztahuje služba Comfort Line, je dán tabulkou v bodě 1.6 této Přílohy č. 1.

3.1. Definice

Kritický problém zákazníka znamená problém, pro nějž zákazník nemá žádné známé řešení, a který vede ke kritickému přerušení jeho obchodních operací.

Primární technický kontakt je kontaktní osoba zákazníka, na kterou může IBM směřovat obecné technické informace související s jeho podporovanými produkty.

Podporované produkty znamenají systémové prostředí a produkty uvedené v Seznamu podporovaných produktů, který lze nalézt na internetových stránkách IBM <http://www.ibm.com/services/sl/products>, nebo je poskytnut IBM jiným způsobem. Seznam podporovaných produktů uvádí systémové prostředí a produkty ve specifikovaných produktových skupinách, pro které je tato služba v zemi poskytována. Seznam podporovaných produktů podléhá změnám v souvislosti s doplněním nebo vyřazením produktů (např. přidáním nových produktů nebo zrušením produktů, jejichž podpora končí).

Základní servisní hodiny znamená základní pracovní dobu od 8:00 hod. do 17:00 hod., pondělí až pátek (vyjma svátků).

Oprávněné stroje a programy (ve vztahu k službám Comfort Line) znamenají:

Stroje a programy uvedené v tabulce v bodě 1.6 této Přílohy. Podrobný seznam strojů a programů podporovaných IBM, rozdělený podle skupin podpory, je k dispozici na internetové adrese IBM <http://www.ibm.com/services/sl/products> a <http://www.ibm.com/services/sl/swm>

IBM si vyhrazuje právo měnit stroje a programy uvedené ve skupinách podpory na výše uvedených webových stránkách IBM. To může mít za následek přidání a vyjmutí oprávněných strojů a programů zákazníka.

Kritéria odezvy

IBM vyvine přiměřené úsilí k tomu, aby bylo na volání na službu Comfort Line od zákazníka telefonicky odpovězeno do dvou hodin během základních servisních hodin. První odezva IBM může přinést řešení požadavku zákazníka nebo se může stát prvním krokem pro určení, jaké další akce mohou být potřebné k dosažení technického řešení zákaznickova požadavku. Mimo základní servisní hodiny vyvine IBM přiměřené úsilí k tomu, aby bylo na volání na službu Comfort Line, které je zákazníkem označeno jako Kritický problém zákazníka, odpovězeno do dvou hodin.

3.2. Rozsah služeb

IBM bude poskytovat níže uvedené služby během základních servisních hodin, pokud není výslovně uvedeno jinak. Podpora může být poskytována v anglickém jazyce.

1) Vzdálený tým podpory zákazníka (Remote Account Advocate Team)

Remote Account Advocate Team bude pro oprávněné stroje a programy dodávat informace o stavu řešení problémů a bude poskytovat proaktivní rady týkající se IT prostředí zákazníka, a to na základě informací, které získá prostřednictvím pravidelných konferenčních hovorů s Primárním technickým kontaktem zákazníka.

Během těchto hovorů Remote Account Advocate Team poskytne:

- (i) informace o stavu nahlášených problémů, plán dalších kroků či doporučení;
- (ii) pomoc při výkladu dat v rámci služeb IBM Performance Management (viz dílčí bod níže)
- (iii) sestavy preventivní údržby týkající se operačních systémů AIX a související doporučení (je-li to relevantní)*
- (iv) doporučení týkající se mikrokódu a aktualizací firmwaru pro oprávněné stroje* (viz dílčí bod níže)
- (v) doporučení významných změn infrastruktury IT, které mohou ovlivnit specifikovaná místa u zákazníka.

* Tato aktivita vyžaduje, aby zákazník měl nainstalovaný nástroj IBM Service Agent.

Počet konferenčních hovorů se může lišit v závislosti na počtu oprávněných strojů a programů, minimální počet je 4 hovory za jeden kalendářní rok.

V případě kritického problému zákazníka, který je způsoben oprávněnými stroji nebo programy, bude Remote Account Advocate Team koordinovat činnosti v oblasti podpory v rámci IBM a bude zákazníka průběžně informovat o postupu řešení daného problému.

2) Rozšířená doba odezvy

Pro oprávněné programy IBM vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby na volání zákazníka v případě Kritického problému zákazníka zareagovala do 30 minut v rámci kterékoliv směny, v případě problémů s menší závažností IBM vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby zareagovala na volání zákazníka do 2 hodin v rámci základních servisních hodin.

Pro oprávněné stroje IBM vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby během hodin pokrytí, které jsou uvedeny v Příloze, zareagovala na volání zákazníka v případě Kritického problému zákazníka do 30 minut, v případě problémů s menší závažností IBM vyvine komerčně přiměřené úsilí, aby zareagovala do 2 hodin v rámci základních servisních hodin.

První odezva ze strany IBM může přinést řešení problému zákazníka nebo se může stát prvním krokem pro určení, jaké další akce mohou být potřebné k dosažení technického řešení.

3) Určování zdroje problému v heterogenních IT prostředích

IBM pomůže zákazníkovi při určování zdrojů problémů, které nahlásí a které se vztahují k heterogenním prostředím a/nebo vícenásobným IT prostředím, v místě instalace dle Smlouvy.

4) Softwarová podpora na pracovišti zákazníka v případě kritických problémů

Pokud nelze kritický problém zákazníka, vztahující se k oprávněnému programu, analyzovat ani řešit na dálku efektivním způsobem, IBM provede, po konzultaci se zákazníkem a výhradně na základě vlastního rozhodnutí, analýzu problému v místě instalace oprávněného stroje, na němž je oprávněný program nainstalován.

5) Vzdálená podpora při instalaci aktualizací mikrokódu a firmwaru

Tato činnost se vztahuje na oprávněné stroje pSeries, které jsou uvedeny v tabulce v bodě 1.6 této Přílohy. IBM poskytne vzdálenou podporu při instalaci aktualizací mikrokódu a firmwaru na oprávněných strojích, jak bylo dohodnuto mezi Primárním technickým kontaktem a vzdáleným týmem IBM pro podporu zákazníka.

6) Vzdálená podpora při aplikaci programových oprav (PTF)

IBM použije vzdáleného připojení k oprávněným strojům, aby pomohla při instalaci všeobecně dostupných programových oprav (PTF) pro oprávněné programy pro nahlášené problémy.

7) Služby IBM Performance Management

Tato činnost se vztahuje na oprávněné stroje pSeries, které jsou uvedeny v bodu 1.6 této Přílohy. Vyžaduje, aby byly na oprávněných strojích nainstalovány tyto IBM programové produkty: 1) nástroj IBM Service Agent a 2) PM/AIX.

IBM poskytne zákazníkovi radu :

- a) při instalaci a aktivaci nástrojů IBM Service Agent a PM/AIX (je-li to relevantní);
- b) při shromáždění dat o výkonu týkajících se oprávněných strojů a
- c) při stanovení kroků potřebných pro nápravu zjištěných výkonnostních problémů.