

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

číslo smlouvy Poskytovatele:

číslo smlouvy Objednatele:

I. Smluvní strany

1.

Město Beroun

se sídlem: Husovo nám. 68, Beroun-Centrum, 266 01 Beroun
IČO: 00233129
DIČ: CZ00233129
telefon: [REDACTED]
zastoupená: RNDr. Soňou Chalupovou, starostkou
(dále jen „Objednatel“)

a

2.

STORAGE ONE, a.s.

se sídlem: Řeporyjská 490/17, 158 00 Praha 5
IČO: 02301245
DIČ: CZ02301245
bankovní spojení: [REDACTED]
obchodní rejstřík: vedený Městským soudem v Praze, sp. zn. B 19458
telefon: [REDACTED]
mail: [REDACTED]
zastoupená: Reném Valvodou, předsedou představenstva
(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně též jako „smluvní strany“ nebo jednotlivě jako „smluvní strana“)

sjednali níže uvedeného dne, měsíce a roku Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále též „Smlouva“):

II. Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servisní služby (dále též jako „služby“) na zařízeních Objednatele specifikovaných v příloze č. 1 této Smlouvy (dále též jako „servisovaná zařízení“), jejichž rozsah, cena a podmínky jsou specifikovány v této Smlouvě, včetně jejích příloh.
2. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování služeb jejich cenu a poskytovat mu součinnost nezbytnou pro řádné a včasné plnění této Smlouvy, to vše v souladu s podmínkami specifikovanými v této Smlouvě.

III. Sjednaná cena a způsob platby

1. Cena za služby prováděné dle této Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a je uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy.
2. Objednatel bude hradit ceny služeb na základě faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem dle podmínek stanovených v této Smlouvě.
3. Faktury budou Objednateli zasílány v listinné podobě na adresu sídla Objednatele uvedenou v této Smlouvě nebo v elektronické podobě do datové schránky Objednatele ID DS: 2gubtq5 nebo e-mailem na e-mailovou adresu: foz@muberoun.cz.
4. Ceny služeb jsou uvedeny bez DPH, není-li uvedeno jinak. DPH bude účtována ve výši a způsobem platným ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu a náležitosti uvedené v této Smlouvě. Všechny ceny a DPH na fakturách musí být uvedeny s přesností na haléře zaokrouhlené podle aritmetických pravidel na 2 desetinná místa. V případě, že faktury nebudou obsahovat požadované náležitosti, je Objednatel oprávněn je vrátit zpět k doplnění, lhůta splatnosti počne běžet znovu od doručení řádně opraveného dokladu.
6. Ve sjednané ceně služeb uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy je zahrnuta cena servisních prací při odstraňování vad servisovaných zařízení, včetně nákladů na dopravu Poskytovatele do místa plnění. Pokud to není součástí podpory výrobce, kterou má Objednatel pořízeno k předmětům servisu, náhradní díly a materiál nezbytné k odstranění vad servisovaných zařízení a náklady na dopravu do místa plnění uhradí Objednatel.
7. Splatnost faktur je dohodou smluvních stran sjednána na 30 dnů od jejich vystavení. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny služeb či jiných peněžitých závazků vůči Poskytovateli je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli uhrazení úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení je splatný ve lhůtě 30 dnů od doručení jejího vyúčtování Objednateli.
8. Pokud dojde k vadě na servisovaném zařízení v důsledku nedodržení provozních podmínek ze strany Objednatele, jeho zaměstnanců či třetích osob, dalším přidáváním či ubíráním součástí servisovaných zařízení nebo programového vybavení nebo v důsledku vnějších událostí jako např. požáry, povodně, jiné živelné události, vandalství, občanské nepokoje apod., je Objednatel povinen uhradit vedle měsíční ceny dle Přílohy č. 3 této Smlouvy i veškeré náklady spojené s odstraněním vady, zejména náklady na práci techniků, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s odstraněním vady, a to podle aktuálního ceníku Poskytovatele.

IV. Místo a způsob plnění

1. Místem plnění Smlouvy je objekt Městského úřadu Beroun, Husovo nám. 68, Beroun-Centrum, 266 01 Beroun.
2. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele v místě plnění, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.

3. Lhůty pro započítání poskytování služeb (reakční časy) a lhůty pro odstranění HW poruch nebo započítání řešení SW poruch jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy.

V. Platnost, účinnost a ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez udání důvodu s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Smlouvu lze dále ukončit písemným odstoupením Objednatele od této Smlouvy v případě, že je se Poskytovatelem zahájeno insolvenční řízení, je vydáno usnesení o zjištění úpadku Poskytovatele nebo usnesení o prohlášení konkursu na majetek Poskytovatele, dostane-li se Poskytovatel do likvidace, dojde-li k uvalení nucené správy nebo uplatnění zajišťovacího prostředku postihujícího podstatnou část majetku Poskytovatele.
4. Smlouvu lze ukončit písemným odstoupením kterékoliv smluvní strany od této Smlouvy v případě podstatného porušení povinností uvedených v této Smlouvě druhou stranou, nedojde-li ke zjednání nápravy nebo odstranění závadného stavu vyvolaného porušením povinností druhé strany, a to ani po uplynutí třiceti (30) dnů od doručení písemné výzvy k nápravě od druhé smluvní strany, neurčí-li vyzývající strana lhůtu delší.
5. Poskytovatel si dále výslovně sjednává možnost odstoupit od této Smlouvy týkající se servisu zařízení, na které byla ukončena podpora výrobce. Smlouva v takovém případě skončí (v plném nebo částečném rozsahu) ke dni doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy Objednateli.

VI. Práva, povinnosti a odpovědnost Poskytovatele

1. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud:
 - 1.1. byl na servisovaném zařízení proveden neautorizovaný zásah,
 - 1.2. bylo servisované zařízení provozováno v rozporu s dodanou provozní či jinou související dokumentací,
 - 1.3. toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, materiálů nebo součinnosti ze strany Objednatele.
2. Poskytovatel nemá odpovědnost za možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při vadě zařízení nebo v době servisního zásahu. Obnovu ztracených nebo pozměněných dat je povinen si zajistit Objednatel ze svých datových záloh. Poskytovatel není zodpovědný za správnost a úplnost datových záloh Objednatele a za jejich obnovení.
3. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (poddodavatele). Seznam poddodavatelů je uveden v příloze č. 5 této Smlouvy. Poskytovatel však z bezpečnostních důvodů není oprávněn plnit sjednané služby prostřednictvím poddodavatele ve vztahu k zálohovacímu řešení. Za zálohovací řešení pro tyto účely bude považován software pro zálohování desktopů a serverů, server pro zálohování, páskové knihovny a diskové pole, jak jsou blíže popsány v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4. Poskytovatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění vady a za stanovení posloupnosti jednotlivých činností při odstraňování vady.
5. V případě, kdy Poskytovatel provede opravu vady zařízení výměnným způsobem, čímž se rozumí výměna poškozeného zařízení, jeho části nebo jednotlivého dílu za nové zařízení, jeho část nebo jednotlivý díl, je Poskytovatel oprávněn si vadné zařízení, část nebo díl ponechat.
6. Poskytovatel se zavazuje při plnění této Smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy a normy platné v České republice, technické předpisy výrobce zařízení, jakož i podmínky této Smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám s limitem pojistného plnění alespoň na částku ve výši 25.000.000,- Kč (slovy: dvacet pět milionů korun českých). Objednatel požaduje předložení pojistné smlouvy dle předchozí věty kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy, a to do 5 pracovních dní ode dne doručení výzvy Poskytovateli. Porušení povinnosti tohoto odstavce se považuje za podstatné porušení Smlouvy na straně Poskytovatele.

VII.Práva, povinnosti a odpovědnost Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro řádné a včasné plnění této Smlouvy, zejména:
 - 1.1. informovat Poskytovatele o příznacích vad a poskytnout informace, které mohou pomoci upřesnit místo a rozsah vady,
 - 1.2. zajistit bezodkladný vjezd i výjezd servisních vozidel Poskytovatele do místa plnění a bezodkladný přístup k servisovaným zařízením,
 - 1.3. vždy zajistit pracovníkům Poskytovatele potřebný prostor a přístup k zásuvce 230 V,
 - 1.4. zajistit přítomnost technicky způsobilé osoby Objednatele, zejména v případě servisních zásahů, u kterých bude potřeba součinnost s jinými zařízeními, které nejsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s Poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této Smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění předmětu této Smlouvy.
3. Oprávněné osoby a jejich počet je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy. Smluvní strany mohou tyto oprávněné osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyznění druhé smluvní strany.
4. Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost předaných informací.
5. Objednatel se zavazuje provozovat servisovaná zařízení v souladu s předanými technickými a provozními podmínkami dle technické dokumentace.
6. Objednatel se zavazuje předem konzultovat s Poskytovatelem zásah do sítě, který by mohl mít negativní vliv na funkčnost servisovaných zařízení.

7. Objednatel se zavazuje mít ke všem předmětům servisu pořízenou platnou podporu a maintenance výrobce. Platná podpora výrobce bude minimálně ve shodě s požadovanou úrovní podpory hardware a software, tak aby Poskytovatel mohl zajišťovat požadované služby.

VIII. Sankce

1. Objednatel se zavazuje v případě prodlení s úhradou peněžního závazku vůči Poskytovateli zaplatit úrok z prodlení ve výši a způsobem stanoveným v článku III. odst. této Smlouvy.
2. Při nedodržení reakčních dob dle Přílohy č. 4 této Smlouvy Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení.
3. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dní ode dne obdržení daňového dokladu (faktury) s vyčíslením příslušné smluvní pokuty.
4. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše smluvních pokut a náhrady škody, které může jedna smluvní strana uplatnit vůči druhé smluvní straně za celou dobu trvání této smlouvy, nesmí ve svém součtu přesáhnout celkovou cenu za služby bez DPH uhrazenou Objednatelem Poskytovateli na základě této smlouvy.
5. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

IX. Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, jakož i informace o cenách) a dále informace, které se týkají některé ze smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace také informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze smluvních stran označeny.

4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.
6. Povinnost ochrany informací se nevztahuje na informace, jejichž sdělení je požadováno v souladu se zákonem soudy či orgány veřejné správy.
7. Povinnost mlčenlivosti trvá po dobu trvání této smlouvy a po dobu nejméně 3 let po skončení účinnosti této smlouvy.
8. V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem Smlouvy má neporušující smluvní strana právo účtovat smluvní straně, která porušila povinnost uloženou tímto článkem Smlouvy, smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení. Uplatněním či uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody způsobené porušením tohoto článku Smlouvy.

X. Všeobecná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že na právní vztahy mezi Poskytovatelem a Objednatelem se nepoužijí ustanovení:
 - 1.1. o přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou dle § 1740 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“),
 - 1.2. § 1743 občanského zákoníku o pozdním přijetí nabídky ve formě ústního vyrozumění o takovém přijetí či chování se ve shodě s nabídkou.
2. Smluvní strany se v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 občanského zákoníku dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před ustanoveními zákona, a to ani tehdy, jedná-li se o ustanovení zákona, jež nemají donucující účinky.
3. Použití jakékoliv dokumentace, vzorů či nástrojů chráněných právem autorským či jiným právem duševního vlastnictví Poskytovatele při plnění této Smlouvy díla neposkytuje Objednateli žádné právo k užití takové dokumentace, vzorů či nástrojů. Vznikne-li při plnění této smlouvy výsledek, který má povahu autorského díla či díla chráněného jiným právem duševního vlastnictví, má Objednatel právo takový výsledek jako součást plnění užít. Veškerá další práva autorská či práva k duševnímu vlastnictví náleží Poskytovateli.
4. Smluvní pokuty a způsobené škody je Objednatel oprávněn započítat proti jakékoliv pohledávce Poskytovatele nebo pohledávkám, které bude Objednatel povinen uhradit v budoucnu. Uplatnění nákladů, škod a smluvních pokut nevylučuje odpovědnost Poskytovatele za poskytované služby.
5. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn předat kontaktní údaje zástupce Objednatele, které Poskytovatel od Objednatele obdrží, svému smluvnímu partnerovi za účelem zajištění poskytnutí služby v místě plnění. Objednatel prohlašuje, že předáním kontaktních údajů

podle předchozí věty nedojde k porušení obecně závazných právních předpisů ani Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR).

XI. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztah založený touto Smlouvou se bude řídit výlučně ujednáními obsaženými v této Smlouvě, včetně jejích příloh. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této Smlouvě irelevantní, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Smluvní vztah založený touto Smlouvou se nebude řídit žádnými obchodními nebo jinými smluvními podmínkami žádné ze smluvních stran, i kdyby na jejich aplikaci smluvní strana odkázala v jakékoliv formě komunikace s druhou smluvní stranou, ať už před uzavřením této Smlouvy nebo po jejím uzavření.
2. Pokud v této Smlouvě není výslovně ujednáno jinak, řídí se vztahy Objednatele a Poskytovatele příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalších obecně závazných právních předpisů platných v České republice. Smluvní strany se dohodly, že případné spory budou přednostně řešeny dohodou. V případě, že nedojde k dohodě stran, bude spor řešen místně a věcně příslušným soudem.
3. Tato Smlouva může být uzavřena jen v písemné formě. Jakékoli změny či zrušení této Smlouvy mohou být rovněž provedeny jen v písemné formě.
4. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
5. Tato Smlouva spolu se všemi přílohami a případnými dodatky představuje kompletní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
6. V případě, že se některé ustanovení Smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti. Smluvní strany se pro tento případ dohodly, že jsou povinny dohodou nahradit dotčené ustanovení, resp. jeho část, novým platným a účinným ustanovením, které co nejlépe odpovídá účelu, kterého smluvní strany chtěly dotčeným ustanovením dosáhnout. Do té doby platí odpovídající platná právní úprava České republiky.
7. Tato Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), všemi smluvními stranami.
8. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem zajistí Objednatel. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel uveřejní tuto Smlouvu za stejných podmínek jako v registru smluv také na svém profilu zadavatele.
9. Smluvní strany souhlasí s tím, aby na oficiálních webových stránkách města Beroun (www.mesto-beroun.cz) byly uveřejněny veškeré faktury s finanční částkou nad 50 000 Kč bez DPH, které

budou na základě této Smlouvy, včetně případných dodatků, vystaveny k úhradě městu Beroun, a to bez časového omezení, s výjimkou informací, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím.

10. Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Beroun dne 16. 2. 2022 usnesením č. 64/88/RM/2022. Město Beroun potvrzuje ve smyslu ustanovení § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, že byly splněny všechny podmínky podmiňující platnost tohoto právního jednání.
11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 - Seznam zařízení a předmětů smlouvy
 - Příloha č. 2 - Oprávněné osoby a způsob hlášení incidentů
 - Příloha č. 3 - Rozsah služeb, ceny a platby
 - Příloha č. 4 - Popis služeb
 - Příloha č. 5 – Seznam poddodavatelů
12. Obě smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem Smlouvy, že tato byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísni za nápadně nevýhodných podmínek.

V Berouně dne: dle elektronického podpisu

V Praze dne: dle elektronického podpisu

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



RNDr. Soňa Chalupová
starostka



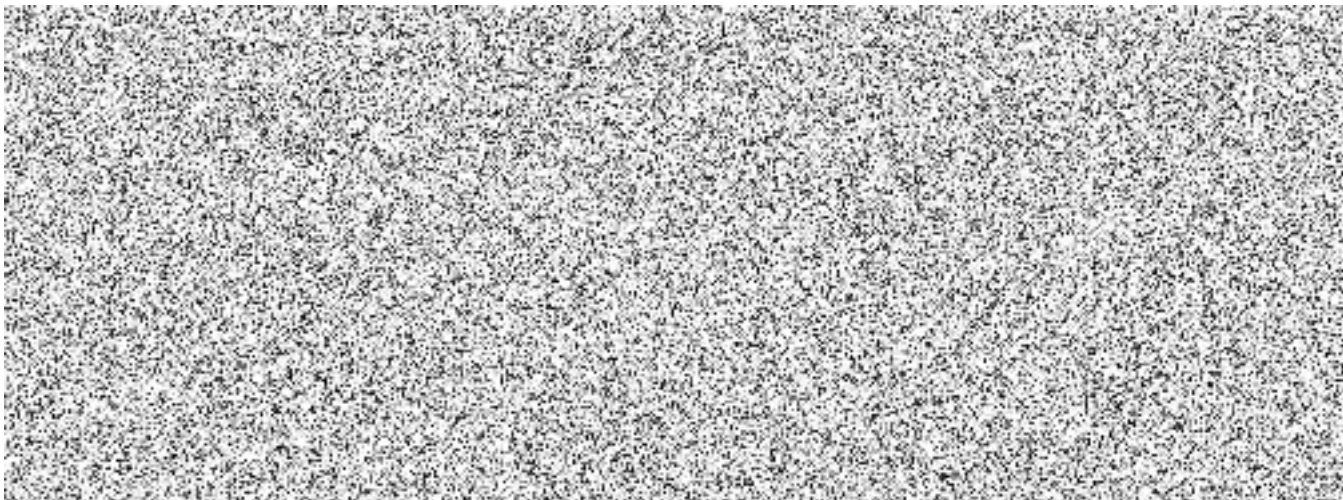
René Valvoda
předseda představenstva

Příloha č. 1


Seznam zařízení a předmětů smlouvy:

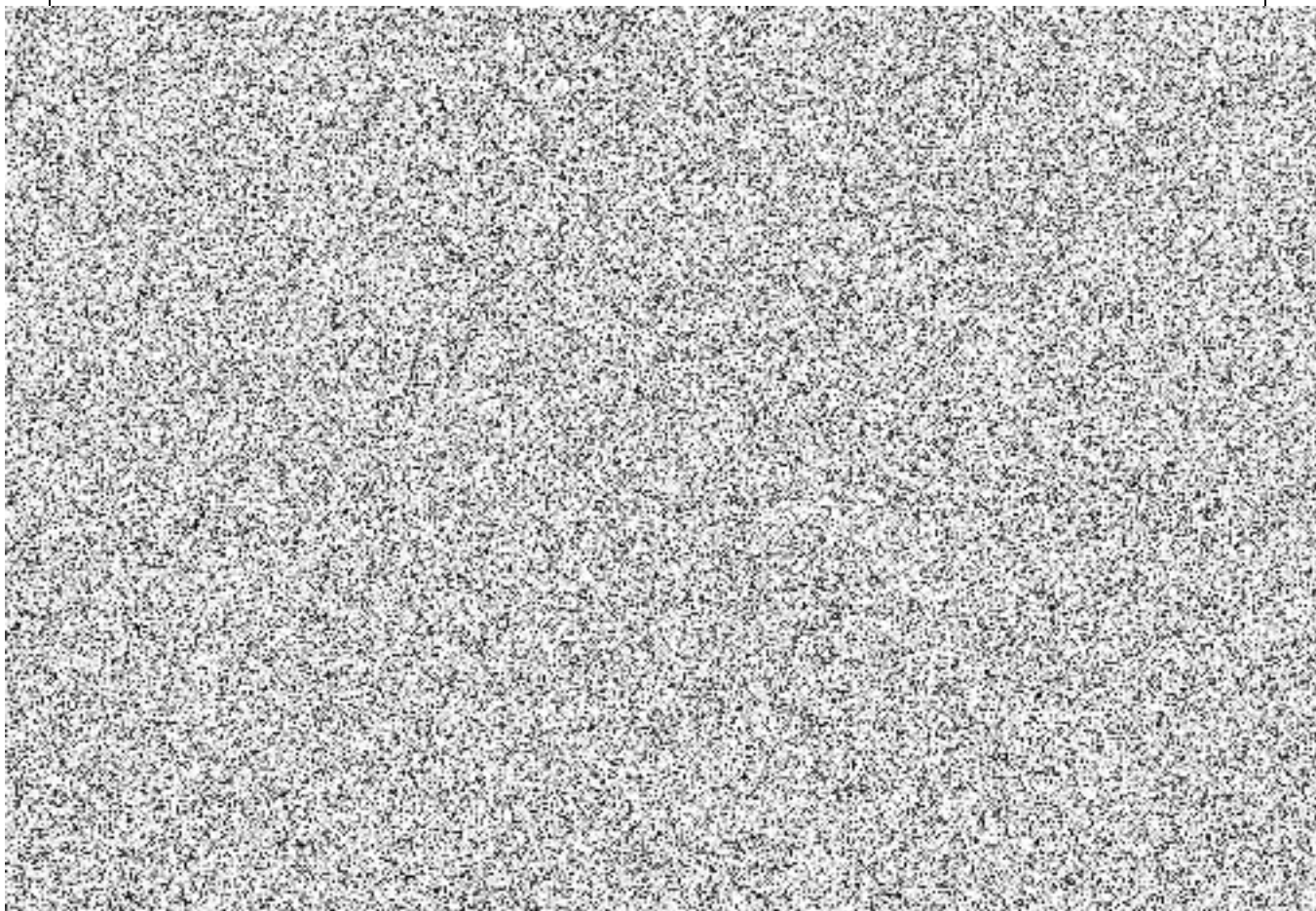
Virtualizační servery pro primární lokalitu

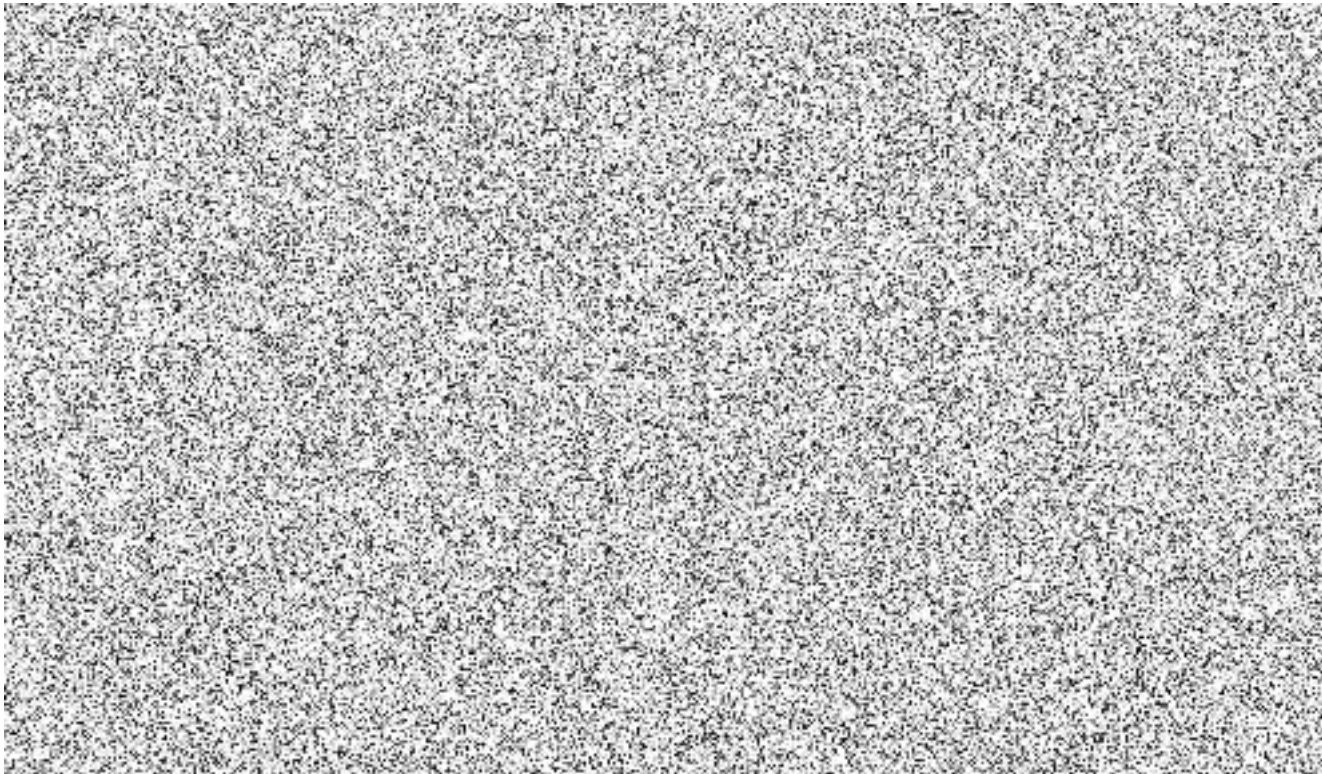
Typ serveru	ks	Seriové číslo
Dell EMC PowerEdge R740XD	4	




Virtualizační servery pro záložní lokalitu

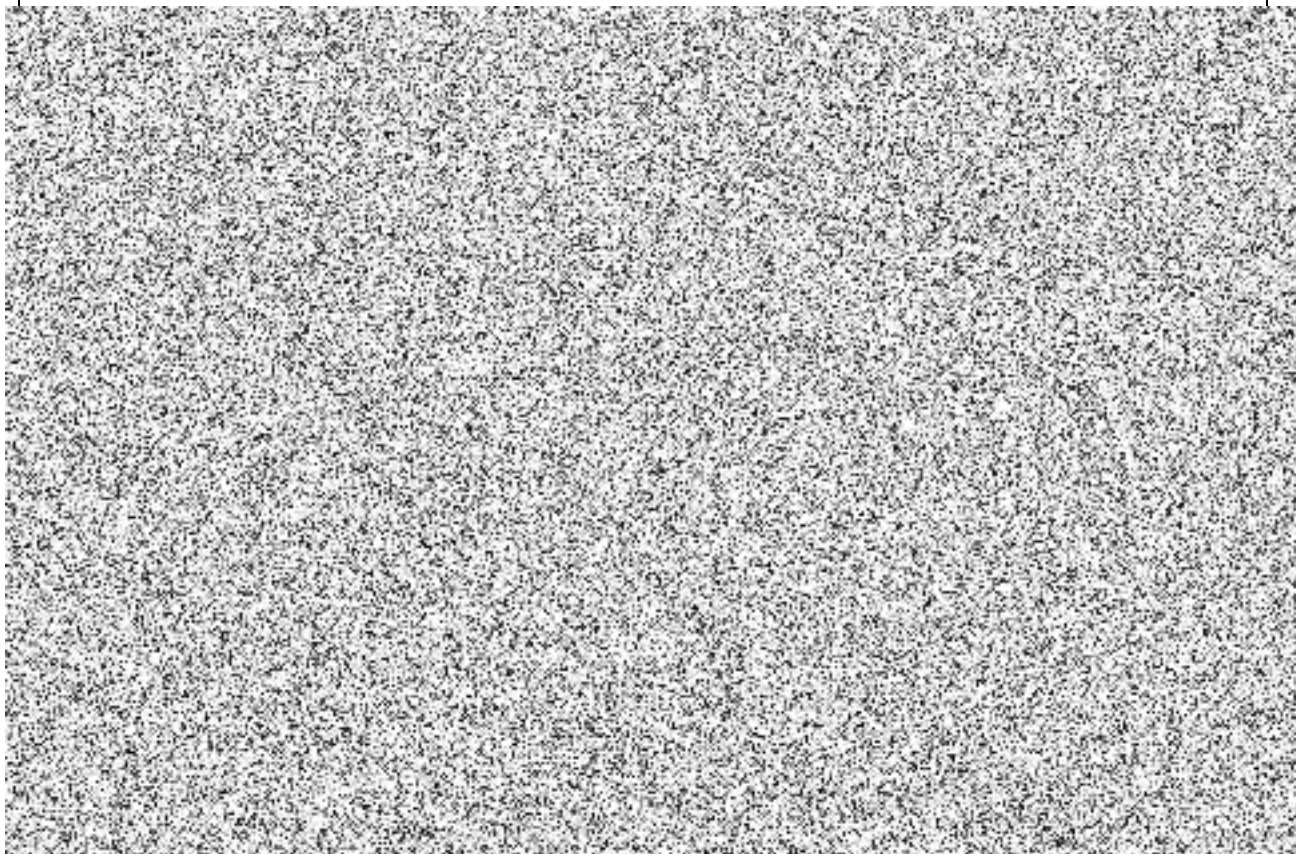
Typ serveru	ks	Seriové číslo
Dell EMC PowerEdge R740XD	3	
Komponenty:		

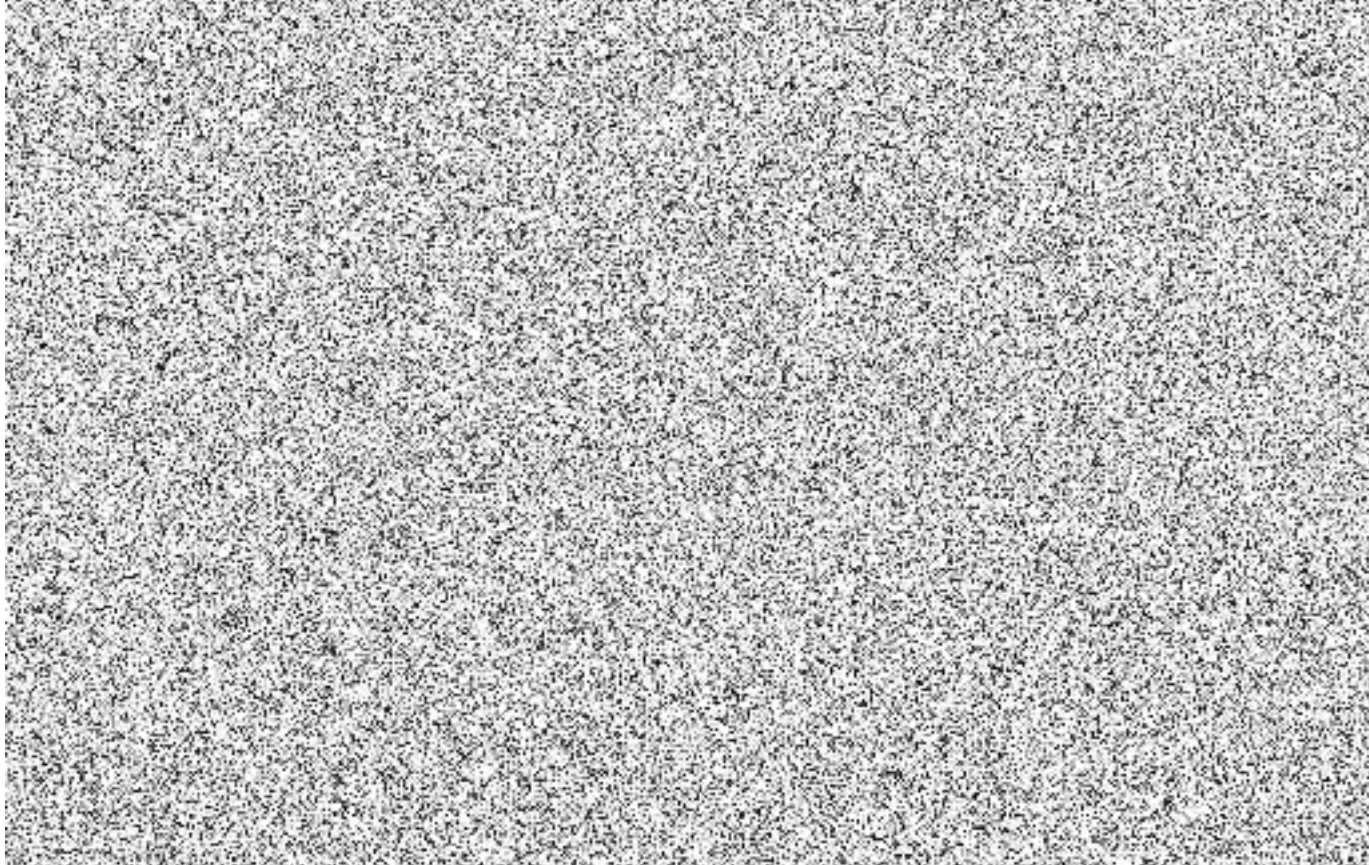




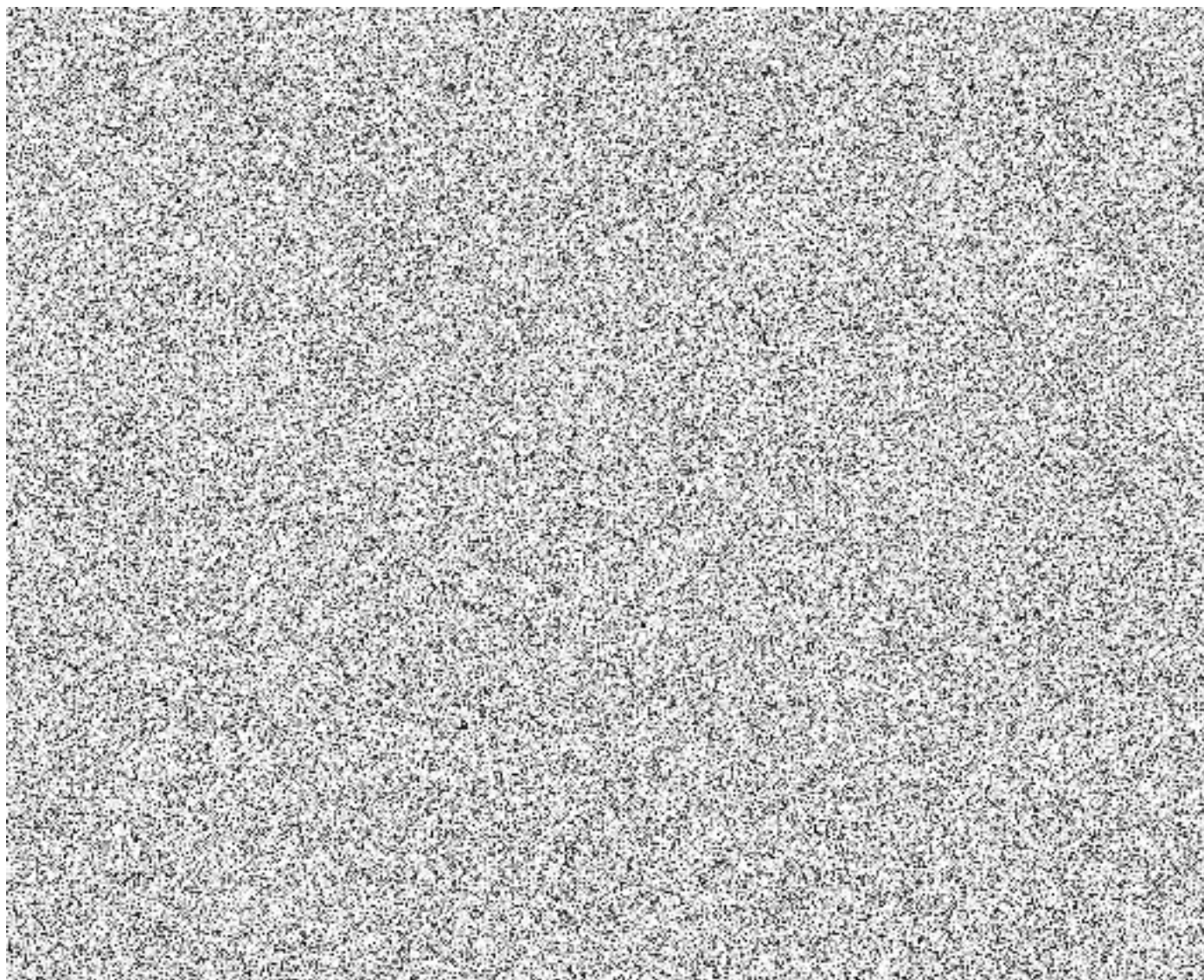
Server pro zálohování

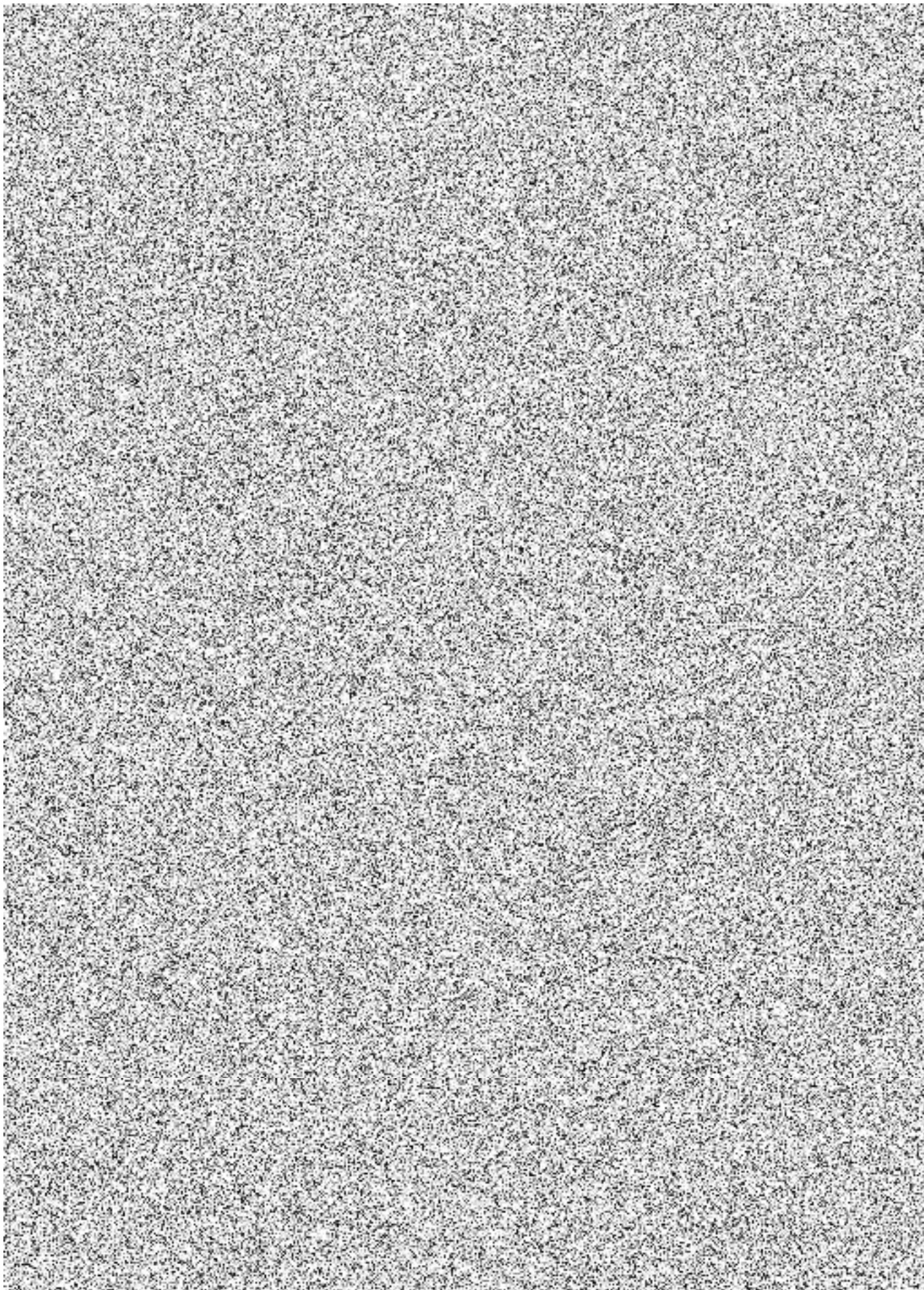
Typ serveru	Ks	Serialové číslo
Dell EMC PowerEdge R640	1	
Komponenty:		

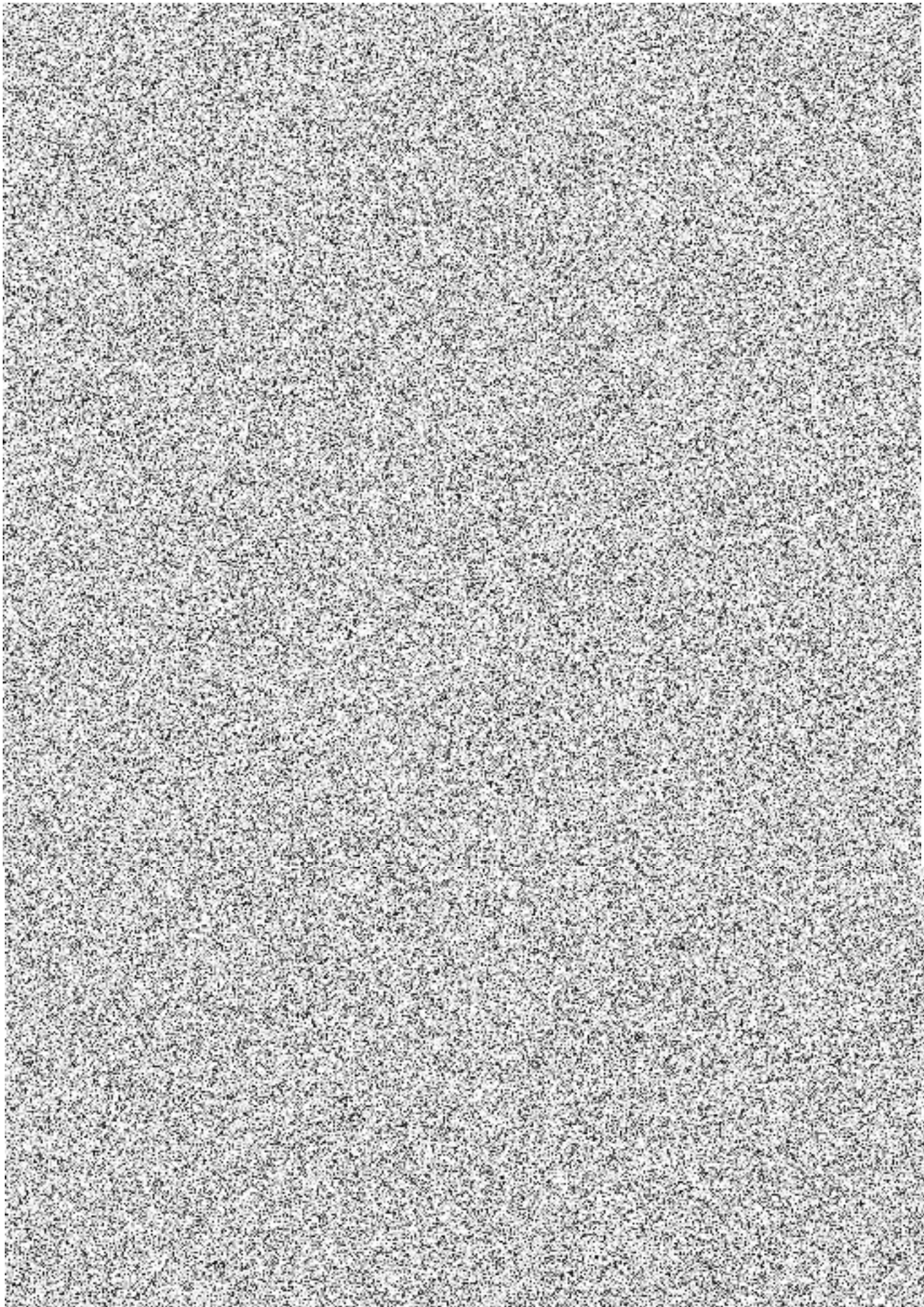


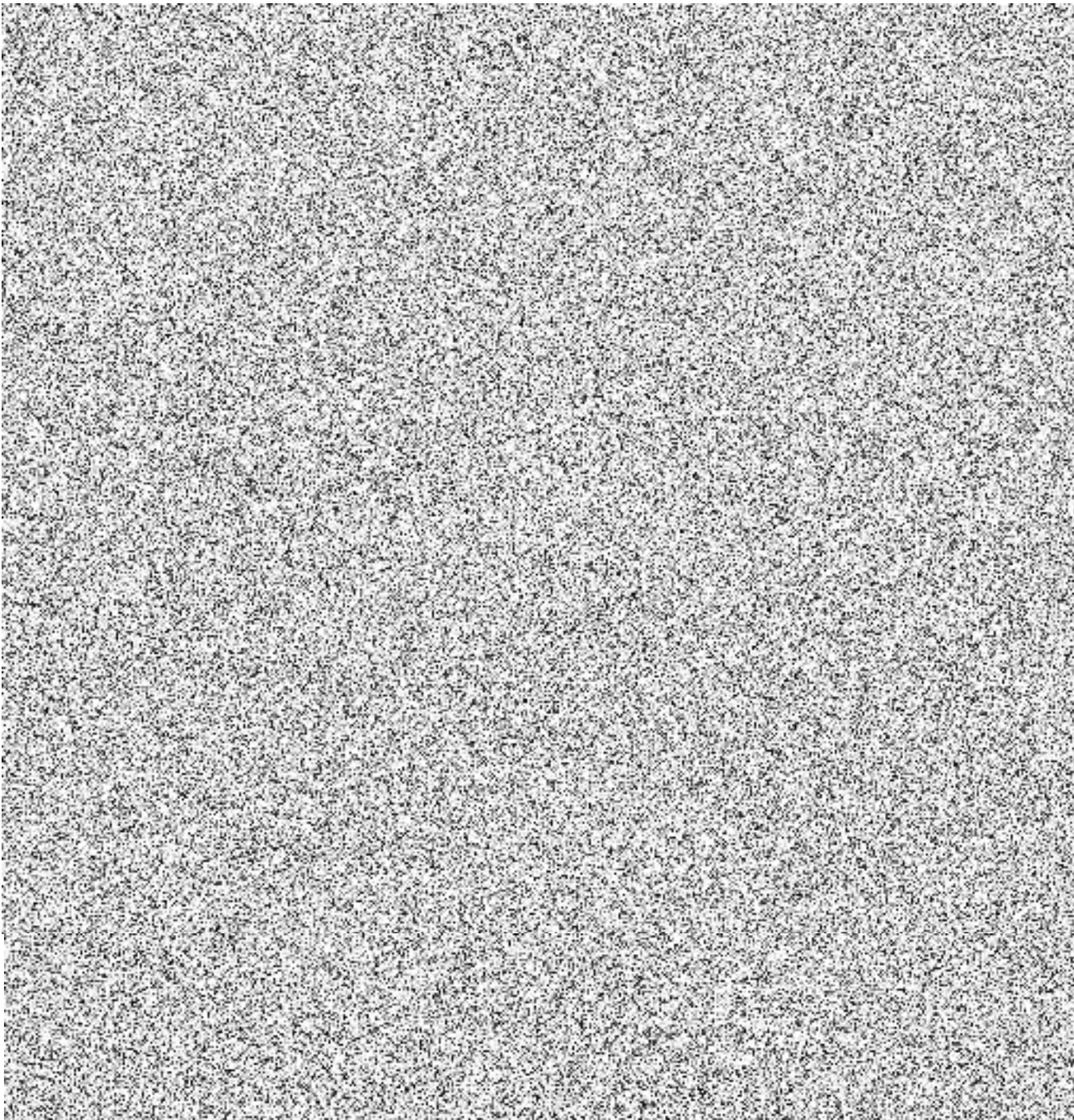


Síťová infrastruktura









Příloha č. 2

Oprávněné osoby a způsob hlášení incidentů

Oprávněné osoby za Objednatele:

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
			HW a SW
Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
			HW a SW
Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
			HW a SW
Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
			HW a SW

Oprávněné osoby za Poskytovatele:

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
			HW a SW
Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
			HW a SW

...

Způsob hlášení incidentů

Telefonicky: [redacted]

Mailem: [redacted]

Prostřednictvím WEBu: [redacted]

Příloha č. 3

Rozsah služeb, ceny a platby

1. Cena za služby prováděné dle této Smlouvy činí:

Popis	Cena bez DPH	Fakturační období služby
Poskytování servisních služeb specifikovaných v této smlouvě a jejích přílohách	111 250,- Kč	Měsíční

2. Smluvní cena bude hrazena měsíčně na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem vždy k prvnímu kalendářnímu dni kalendářního měsíce, za který úhrada ceny přísluší.

Příloha č. 4

Popis servisní služby

Služba zahrnuje:

- Servisní podporu při řešení incidentů.
- Garantované reakční doby a doby vyřešení nebo započítání řešení podle úrovně poruch.
- Příjem incidentů telefonicky a E-mailem (5x9).
- Příjem incidentů prostřednictvím web rozhraní (5x9).
- Support portál.
- Prioritizaci incidentů.
- Incident Management.
- Service Level Management reporting.
- Vzdálenou technickou podporu.
- Technickou podporu v místě.
- Podporu v českém jazyce.
- Change management.
- Monitoring a údržbu.

Poskytovatel provádí příjem hlášení o incidentech a servisních požadavcích. Provede kategorizaci a prioritizaci přijatého incidentu na Kritická porucha (P1/Kritický), Vážná porucha (P2/Vysoký) a Běžná porucha (P3/Nízký) pro práci s ním po celou dobu, a to od pondělí do pátku 08.00 - 17.00 SEČ/UTC+1 (standardní pracovní doba) s výjimkou státních svátků a dnů pracovního klidu v České republice, pokud není výjimečně dohodnuto jinak. Součástí této smlouvy není poskytování podpory mimo standardní pracovní dobu.

Definice: Druhy poruch/incidentů:

Priorita	Úroveň incidentu	Druh poruchy	Definice poruchy
P1	Kritický	Kritická porucha	Kritickou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí stav celkové nefunkčnosti nebo nemožnosti využívání klíčových funkcionalit zařízení nebo systému. Uživatelé systému nemohou v takovém případě využívat služeb, které má systém poskytovat.
P2	Vysoký	Vážná porucha	Vážnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení či systému, kdy je některá komponenta nebo součást systému mimo provoz či neplní svoji funkci, ale systém jako celek je stále schopen alespoň omezeně poskytovat své služby či plnit svou funkcionalitu. Uživatelé mohou v takovém případě stále využívat služeb systému. Příkladem vážné poruchy bývá zpravidla výpadek některé redundantní komponenty zařízení (např. disk, řadič, zdroj apod.) nebo celého zařízení, které tvoří součást clustrového řešení.
P3	Nízký	Běžná porucha	Běžnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení nebo systému, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

P4	Nepodstatný	Monitoring	Monitoring – Nejde o poruchu, není nutné aktivně jednat, je ale vhodné událost sledovat.
P5	Plánovaný	Plánovaná porucha	Plánovaná – Podle plánu nebo zpracování požadavku na změnu.

Definice servisní služby – reakční doby

Provozní doba	Reakční doby/Service Level				
	P1 – Kritická porucha	P2 – Vážná porucha	P3 – Běžná porucha	P4 – Monitoring	P5 – Plánovaná porucha
5x9 (8:00 - 17:00)	30 min	1 h	4 h	nedefinováno	2 dny*

*) reakční doba v případě incidentu úrovně P5 znamená, že pokud jde o požadavek na změnu – poskytovatel začne do 2 pracovních dnů na tomto požadavku pracovat. To neplatí, pokud požadovaná změna postupuje podle vlastního dohodnutého plánu.

Definice servisní služby – SLA – odstranění poruchy HW

V případě definované úrovně poruchy pokrytého hardwarového zařízení je požadováno odstranění poruchy dle SLA:

Název SLA	Platnost pro úroveň poruchy	Popis
SLA HW NBD	<ul style="list-style-type: none">KritickáVážná	Garantované odstranění poruchy HW do 17:00 hod. následující pracovní den od přijetí HW poruchy servisním oddělením poskytovatele.

Pro jiné úrovně HW poruch není garantované odstranění definováno.

Definice servisní služby – SLA – započítání řešení poruchy SW

V případě **kritické poruchy** pokrytého softwarového vybavení je definován požadavek na započítání řešení softwarové poruchy:

Název SLA	Platnost pro úroveň poruchy	Popis
SLA SW 4h	<ul style="list-style-type: none">Kritická	Garantované započítání řešení SW poruchy do 4h od přijetí SW poruchy servisním oddělením poskytovatele.

Pro jiné úrovně SW poruch není garantované započítání definováno.

Definice – Change Management

Obsah služby Change Management:

- řešení jednoduchých změnových požadavků, které nemění stávající prostředí/infrastrukturu či neovlivňují více komponent stávajícího prostředí/infrastruktury
- práce na změnovém požadavku budou započaty **do dvou pracovních dnů** od přijetí požadavku, pokud nemá příslušná změna vlastní dohodnutý plán postupu
- mezi jednoduché změnové požadavky patří zejména:
 - o vytvoření nového virtuálního serveru (včetně typizované instalace OS)
 - o změna HW konfigurace již provozovaného virtuálního serveru

- vytvoření či smazání uživatelského účtu či změna oprávnění uživatelského účtu
- vytvoření či smazání uživatelského mailboxu či změna oprávnění k uživatelskému mailboxu
- úprava zálohovací politiky či vytvoření nové politiky (zejména v souvislosti s vytvořením nového virtuálního serveru či se změnou konfigurace virtuálního serveru)
- zařazení nové koncové stanice do zálohování, či vyřazení koncové stanice ze zálohování
- asistence s případnou obnovou dat (neplatí pro případ Disaster Recovery nebo obnovu velkého množství serverů/dat např. po napadení virem apod.)
- apod.
- mezi jednoduché změnové požadavky zejména nepatří:
 - obnova celé infrastruktury ze záloh, nebo její významné části (např. po napadení virem či v případě Disaster Recovery)
 - změny v topologii
 - instalace a konfigurace nového HW či SW
 - změny v zapojení HW, změny umístění HW či jeho stěhování
 - update/upgrade SW na vyšší verze než jsou aktuálně provozované
 - změny konfigurace HW či SW, které by se týkaly nebo by ovlivnily více komponent stávajícího prostředí/infrastruktury (mezi komponenty prostředí patří i provozované virtuální servery)

Definice – Monitoring a údržba:

- 1x týdně kontrola prostředí (vzdáleným přístupem a pomocí sondy dohledového systému)
 - kontrola stavu HW
 - kontrola funkčnosti virtuální infrastruktury
- 1x týdně kontrola stavu a průběhu zálohování (vzdáleným přístupem)
- 1x ročně "maintenance" prostředí (může probíhat i mimo pracovní dobu, pokud by např. vyžadovalo odstávku)
 - aktualizace firmware a BIOS u HW předmětů servisu
 - instalace opravných balíčků pro SW předměty servisu (nejedná se o update/upgrade verzí, ale o instalaci patchů/hotfixů ... v rámci provozované verze SW)

V případě zjištění nedostatku/závady během týdenních kontrol prostředí bude založen incident a ten bude následně řešen stejně jako kdyby byl zadán Objednatelem.

Příloha č. 5

Seznam poddodavatelů

Poddodavatel č.1	
Název:	CDC Data s.r.o.
Sídlo:	Kaštanová 618/141c, 617 00 Brno – Horní Heršpice
IČO/DIČ:	25344609 / CZ25344609
Role-odpovědnost při plnění VZ:	Servisní služby-technologie Microsoft
Poddodavatel č.2	
Název:	MHM computer a.s.
Sídlo:	U Pekáren 1309/4, 102 00 Praha 10 - Hostivař
IČO/DIČ:	00539422 / CZ00539422
Role-odpovědnost při plnění VZ:	Servisní služby-technologie Dell EMC