

SERVISNÍ SMLOUVA

č. 16SS0001

č. smlouvy Objednatele: 162/0091/2015

1. LinuxBox.cz, s.r.o.

adresa: 28. října 168, 709 01 Ostrava
IČ: 25862782
DIČ: CZ25862782
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]
spisová značka: C 22897 vedená u rejstříkového soudu v Ostravě
jednatel: Ing. Dušan Lampart, jednatel

dále jen „Poskytovatel“

2. Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.

adresa: Jeruzalémská 964/4
IČ: 44848943
DIČ: CZ44848943
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]
spisová značka: B 1329 vedená u rejstříkového soudu v Praze
jednatel: [REDACTED]

dále jen „Objednatel“

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Poskytovatel je právnickou osobou, jejíž předmětem podnikání je zejména poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.
- 1.2. Poskytovatel dodal Objednateli softwarové řešení pro ip telefonii specifikované v nabídce č. 14NV0209A, nabídce č. 14NV0251A a nabídce č. 15NV0169A (dále souhrnně jen jako „Nabídka“); uvedená řešení u Objednatele implementoval a uvedl do provozu v rozsahu dle Nabídky.
- 1.3. Objednatel má zájem o servisní podporu ip telefonie specifikované v této smlouvě. Za účelem vymezení vzájemných práv a povinností při řešení podpory výpočetní techniky uzavírají smluvní strany tuto smlouvu o podpoře (dále jen „smlouva“).

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli po dobu trvání této smlouvy servisní služby a systémovou a technickou podporu k softwarovému vybavení určené výpočetní techniky specifikované v čl. 2.3 a v oblastech specifikovaných v čl. 2.4 (dále jen „Servisní podpora“), to vše v rozsahu a za podmínek uvedených dále v této smlouvě.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat následující formy Servisní podpory:
 - 2.2.1. **Servis serverů 8x5** – řešení provozních incidentů a správy serverů uvedených v článku 2.3 smlouvy v režimu standardní pracovní doby, a to v rozsahu a za podmínek dle čl. 3.2 a čl. 3.3 smlouvy;

- 2.2.2. **Servis VoIP klientů 8x5 do 80ks VoIP klientů - vzdáleně** - řešení provozních incidentů a podpora VoIP telefonů a VoIP bran uvedených v článku 2.3 smlouvy výhradně formou vzdáleného přístupu v režimu standardní pracovní doby, a to v rozsahu a za podmínek dle čl. 3.2 a čl. 3.3 smlouvy.
- 2.3. Poskytovaná Servisní podpora **se vztahuje** pouze na uvedená technická zařízení:
- a) dlouhuzlový cluster telefonní ústředny (LinuxBox distribuce),
 - b) primární web proxy server (LinuxBox distribuce),
 - c) záložní web proxy server (LinuxBox distribuce),
 - d) VoIP telefony (hardwarové i softwarové) a VoIP brány do celkového počtu 300 kusů,
- dále v textu jen jako „určená výpočetní technika“; určená výpočetní technika a software, která byla dodána Poskytovatelem, je blíže definována v Nabídce dle článku 1.2 smlouvy.
- 2.4. Poskytovaná Servisní podpora se vztahuje na dále uvedené oblasti (v rámci softwarového vybavení určené výpočetní techniky):
- 2.4.1. distribuci LinuxBox tvořící: operační systém Linux, open source software, LinuxBox software;
 - 2.4.2. konfigurační rozhraní VOIP telefonů a VoIP bran;
- definované v Nabídce.
- 2.5. Poskytovaná Servisní podpora **se nevztahuje** zejména k:
- 2.5.1. hardware (fyzické zařízení) určené výpočetní techniky (odpovědnost za vady a záruka za jakost se řídí příslušnými smlouvami uzavřenými s jednotlivými dodavateli či distributory daných zařízení, popř. příslušnými záručními podmínkami k daným zařízením);
 - 2.5.2. klientské stanice (počítače a notebooky), či jiná výpočetní technika a zařízení, v této smlouvě neuvedená;
 - 2.5.3. software určené výpočetní techniky, který nebyl instalován Poskytovatelem;
 - 2.5.4. software jiných dodavatelů, v této smlouvě neuvedený;
 - 2.5.5. klientské softwarové vybavení, programy a data;
 - 2.5.6. síťovou infrastrukturu (pasivní část sítě – kabeláž; aktivní síťové prvky);
 - 2.5.7. připojení k síti internet, připojení k jednotné telefonní síti či k jiným sítím;
 - 2.5.8. zpracovávání rozsáhlých analýz a plánů dalšího rozvoje IT infrastruktury Objednatele;
 - 2.5.9. poskytování služeb Servisní podpory mimo území České republiky (viz čl. 7.5 této smlouvy).
- 2.6. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části prací a služeb dle této smlouvy jinou osobu; v takovém případě však má Poskytovatel odpovědnost, jako by takové činnosti a služby prováděl sám.
- 2.7. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a zaplatit za služby Servisní podpory Poskytovateli cenu podle této smlouvy a podmínek dohodnutých v této smlouvě.

3. PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

3.1. Kategorie poskytování služeb Servisní podpory

- 3.1.1. Poskytování služeb Servisní podpory se liší v tom, v jaké kategorii jsou služby poskytovány. Pro tento účel se služby Servisní podpory dělí na kategorie dle oblastí, v jakých jsou služby poskytovány.
- 3.1.2. Služby Servisní podpory poskytované dle této smlouvy se dělí dle oblastí na kategorie:
 - a) „Standard“ – v této kategorii jsou poskytovány činnosti zejména na serverech LinuxBox vymezené v Ceníku, popř. další činnosti a služby, které nejsou vymezeny v režimu Expert;
 - b) „Expert“ – v této kategorii jsou poskytovány náročnější činnosti vyžadující po pracovnících Poskytovatele větší odborné znalosti a zkušenosti; taxativní výčet těchto činností je uveden v Ceníku;
 - c) případně další kategorie specifikované v Ceníku, zpravidla v souvislosti s konkrétní konfigurací výpočetní techniky Objednatele, pro který je Poskytovatelem Servisní podpora poskytována (např. Cisco, IBM Lotus Notes, apod.).

3.2. Řešení provozních incidentů

- 3.2.1. Provozním incidentem se pro účely této smlouvy rozumí závady a poruchy, které způsobují podstatnou odchylku od obvyklých kvalitativních či kvantitativních parametrů určené výpočetní techniky, zejména výrazné snížení rychlosti zpracování dat, výpadek nebo havárie určené výpočetní techniky. Provozní incident řeší Poskytovatel formou servisního zásahu.
- 3.2.2. Není-li po dobu trvání této smlouvy sjednáno jinak, oznamuje Objednatel provozní incident na kontakty Poskytovatele uvedené v příloze č. 2 této smlouvy. Objednatel je povinen uvést co nejpodrobnější informace o provozním incidentu, zejména jeho popis, kdy a jak se stal, jak byl zjištěn a dále, je-li to možné, je Objednatel povinen současně zaslat opisy chybových zpráv. Poskytovatel neodpovídá za prodlení s řešením provozního incidentu, které bylo zapříčiněno nedostatky v popisu incidentu.
- 3.2.3. Poskytovatel je povinen reagovat na servisní požadavky nahlášené mu v pracovní době ve lhůtě uvedené níže v tabulce (reakční čas), přičemž délka reakčního času je závislá na tom, zda bude Poskytovatel řešit provozní incident vzdáleným přístupem anebo přímo v místě plnění u Objednatele dle článku č. 4.1. Provozní incidenty pro VoIP klienty dle bodu 2.2.2. řeší Poskytovatel výhradně formou vzdáleného přístupu. Pro provozní incidenty na určené výpočetní technice dle čl. 2.3 této smlouvy a oblasti dle čl. 2.4 této smlouvy se užití tyto reakční časy:

Reakční čas - pracovní doba			
Kategorie a způsob řešení	Započetí řešení	Vyřešení	Finální vyřešení
Emergency	max. do 1 hod	max. do 6 hod	max. do 1 měsíce
High		max. do 24 hod	max. do 2 měsíců
Low		N/A	max. do 3 měsíců
Reakční čas - mimopracovní doba			
Není sjednáno - dle dohody			

- 3.2.4. Reakční čas počíná běžet od okamžiku telefonického oznámení incidentu na primární kontakt, za který se považuje okamžik, kdy byl hovor přijat Poskytovatelem. Pro hlášení provozních incidentů nelze použít SMS zpráv. Reakční čas počíná běžet a běží pouze v pracovní době (čl. 4.3); pokud Poskytovatel nebude reagovat na incident nebo nevyřeší incident v rámci lhůt maximálních délek sjednaných reakčních časů (čl. 3.2.3.) v pracovní době dne, kdy byl Objednatelem incident nahlášen, pokračuje běh reakčního času respektive času řešení incidentu od začátku pracovní doby nejbližšího následujícího pracovního dne.
- 3.2.5. Při hlášení provozních incidentů na primární kontakt je možné využít i mimopracovní dobu Poskytovatele, přičemž závazné reakční časy v tomto případě jsou počítány od začátku pracovní doby nejbližšího pracovního dne Poskytovatele. Lze se však v tomto případě dohodnout na zahájení prací v mimopracovní dobu, přičemž vyúčtování takového předem nesjednaného servisního zásahu v mimopracovní době se řídí dle Ceníku.
- 3.2.6. Případná chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají podstatný vliv na funkčnost určené výpočetní techniky a nezpůsobují podstatné odchylky od obvyklých vlastností, se za provozní incidenty nepovažují. Poskytovatel není v případě řešení těchto projevů vázán lhůtami shora uvedenými.
- 3.2.7. Provozní incident je vyřešen v okamžiku, kdy Poskytovatel
- odstraní vzniklou závadu, anebo
 - lokalizuje příčinu provozního incidentu, byla-li jeho příčina na straně Objednatele (např. vadné zadávání dat) či na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení (viz. čl. 2.5 smlouvy), oznámí příčinu Objednateli a je-li to v jeho možnostech tak doporučí způsob jeho odstranění.
- 3.2.8. Maximální čas nutný k vyřešení provozního incidentu se řídí dle jeho závažnosti, která je rozdělena do následujících kategorií:
- emergency - trvale (popř. velmi často/opakovaně) nedostupná či nefunkční

podstatná část služeb produkčně kritických systému

- b) high - ostatní situace indikující přímý dopad na poskytované služby, ztráta redundance systému (je-li redundance součástí řešení), občasné výpadky, popřípadě nestabilita systému
- c) low - poruchy bez vlivu na poskytované služby, dotazy od Objednatele

3.2.9. Prokáže-li Poskytovatel, že zásadní příčinou provozního incidentu byla vada nebo výpadek služeb uvedených v čl. 2.5 smlouvy nebo závažné jednání na straně Objednatele uvedené v čl. 7.6 smlouvy a v čl. 3.5.5. smlouvy, není Poskytovatel v prodlení s řešením provozního incidentu.

3.2.10. Vyřeší-li Poskytovatel po předchozím souhlasu Objednatele provozní incident, jehož příčina byla na zařízení, které je nad rámec výčtu určené výpočetní techniky uvedené v čl. 2.3 smlouvy a/či v oblasti, která je nad rámec výčtu oblastí uvedených v čl. 2.4 smlouvy, vzniká mu nárok na zvláštní odměnu, jejíž výše bude určena dle aktuálního ceníku servisních prací Poskytovatele.

3.2.11. Ve sjednané ceně Servisní podpory dle této smlouvy je zahrnuto řešení provozních incidentů pro maximální počet VoIP klientů jež je uvedený v čl. 2.3 smlouvy. Přesáhne-li počet těchto VoIP klientů počet tam uvedený, jedná se o změnu předmětu smlouvy a Poskytovatel je oprávněn zaslat Objednateli návrh dodatku této smlouvy, ve kterém tuto skutečnost zohlední. Nedohodnou-li se smluvní strany na uzavření dodatku, není Poskytovatel povinen řešit provozní incidenty těch VoIP klientů, kteří přesahují počet uvedený v čl. 2.3 smlouvy; vyřeší-li Poskytovatel po předchozím souhlasu Objednatele takový provozní incident, vzniká mu nárok na zvláštní odměnu dle článku 3.2.10. smlouvy.

3.3. Průběžná správa určené výpočetní techniky

3.3.1. Průběžnou správu je Poskytovatel povinen zajišťovat formou pravidelných preventivních prohlídek určené výpočetní techniky, dále zapojením serverů uvedených v čl. 2.3 k centrálnímu servisnímu a dohledovému systému Poskytovatele a rovněž formou konzultační činnosti.

3.3.2. Poskytovatel je povinen provádět preventivní prohlídky a aktualizace software určené výpočetní techniky a to v následujících intervalech a následujícím způsobem:

- a) 1x za měsíc preventivní prohlídka serverů určené výpočetní techniky vzdáleně (rozsah jedné prohlídky je cca 1 hod / 1 server, kód práce STV);
- b) průběžné asistované aktualizace software určené výpočetní techniky vzdáleně a/či v místě plnění (rozsah a počet aktualizací je individuální, kód práce STA);

příčemž výstupy z pravidelných preventivních prohlídek jsou Poskytovatelem vždy vykázány formou servisního zásahu. Obsah pravidelných preventivních prohlídek serverů je sjednán v příloze č. 4 této smlouvy.

3.3.3. Zapojení serverů uvedených v čl. 2.3 k centrálnímu servisnímu a dohledovému systému Poskytovatele zpravidla zahrnuje:

- a) monitoring dostupnosti skrze síť internet (ping);
- b) monitoring základních parametrů (zatížení systému, volný diskový prostor, ...);
- c) pravidelné automatické zálohování konfigurace a log souborů serverů v sídle Poskytovatele přes síť internet (pouze v případě, umožňují-li to parametry internetových připojení na síťové trase od Objednatele k Poskytovateli);
- d) automatické průběžné a bezpečnostní aktualizace software serverů;

příčemž výstupy a zálohy z uvedeného výčtu služeb jsou určeny Poskytovateli na podporu poskytování služeb Servisní podpory Objednateli.

3.3.4. V rámci zálohování konfigurace a log souborů serverů nedochází k ukládání dat či osobních údajů Objednatele na servery Poskytovatele. Poskytovatel s osobními údaji či daty Objednatele nedisponuje, nezpracovává je ani je nespravuje. Poskytovatel je oprávněn uložené zálohy konfigurace a log souborů serverů Objednatele po zániku této smlouvy ze svých serverů odstranit. Poskytovatel neodpovídá za úplnost záloh konfigurací a logů serverů.

3.3.5. Konzultace a poradenství týkající se určené výpočetní techniky, zejména jejich rozvoje a činnosti nebo pořízení souvisejícího hardware nebo software, se budou konat na základě

výzvy Objednatele. Vyjde-li najevo, že požadavek Objednatele je nutno řešit formou zpracování analýzy, dohodnou smluvní strany podmínky jejího zpracování na základě zvláštní (též ústní) smlouvy.

3.4. Potvrzení servisního zásahu

- 3.4.1. Odstraňování závad, činnosti průběžné správy a konzultace či poradenské služby poskytnuté dle této smlouvy budou vždy ověřeny a potvrzeny oprávněnými osobami obou smluvních stran formou e-mailu o servisním zásahu zasláného Poskytovatelem. Servisním zásahem se pro účely této smlouvy rozumí provedení jakékoli činnosti či služby, ke které je Poskytovatel dle smlouvy povinen (řešení provozního incidentu, průběžná správa, poskytnutí konzultace).
- 3.4.2. Po provedení servisního zásahu je Objednateli elektronicky prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v článku 1.1.4. přílohy č. 2 této smlouvy, zaslán protokol o servisním zásahu, který obsahuje zpravidla:
- a) datum přijetí požadavku od Objednatele,
 - b) popis požadavku / incidentu,
 - c) popis řešení,
 - d) identifikace osob Poskytovatele řešících požadavek / incident,
 - e) dodaný materiál / zařízení / komponenty (bylo-li v rámci servisního zásahu Poskytovatelem dodáno či implementováno),
 - f) doby řešení vč. uvedení kategorie práce (dle Ceníku),
 - g) cestovní (v případě servisního zásahu v místě plnění – dle Ceníku) či jiné náklady účelně vynaložené Poskytovatelem v souvislosti se servisním zásahem.
- 3.4.3. Za potvrzení každého jednotlivého servisního zásahu vykázaného formou zaslání zprávy elektronické pošty je Objednatel povinen nejpozději do tří (3) pracovních dnů od jejího doručení potvrdit rovněž formou zprávy elektronické pošty na adresu odesílatele (odpovědět na e-mail), popř. v této zprávě uvést výhrady. V případě, že Objednatel v uvedené lhůtě servisní zásah nepotvrdí či neuvede výhrady, považuje se takový servisní zásah uplynutím čtvrtého pracovního dne od doručení za řádně provedený.
- 3.4.4. Pokud Objednatel bude mít výhrady k servisnímu zásahu, je povinen písemně (též e-mailem) uvést důvod odmítnutí jejich převzetí.

3.5. Povinnost součinnosti smluvních stran, zakázané nakládání s výpočetní technikou

- 3.5.1. Každá ze smluvních stran se zavazuje poskytnout druhé smluvní straně potřebnou součinnost, informace a podklady nezbytné pro řádné plnění předmětu smlouvy ve vzájemně dohodnutých termínech.
- 3.5.2. Objednatel je povinen zajistit, aby byly v potřebném rozsahu k dispozici pověřené osoby Objednatele, popř. jiní zaměstnanci, jejichž součinnost bude Poskytovatel důvodně potřebovat a kterou si vyžádá s dostatečným předstihem.
- 3.5.3. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni písemně informovat druhou stranu při změně odpovědné osoby nebo jejího zástupce a poskytnout její kontaktní údaje.
- 3.5.4. Objednatel se dále zavazuje:
- a) ihned po zjištění jakékoliv poruchy nebo havárie informovat Poskytovatele o jejím výskytu včetně popisu jak se projevuje;
 - b) umožnit Poskytovateli trvalý vzdálený přístup přes síť internet protokoly SSH (TCP port 22) a IPMI (UDP port 623) na servery u nichž požaduje plnění Poskytovatelem dle předmětu této smlouvy. Po dobu, kdy vzdálený přístup není Poskytovateli umožněn, se přerušuje běh reakční doby a tato situace je prodloužením na straně Objednatele, vyjma případů nefunkčnosti připojení k síti internet z důvodů na straně Poskytovatele;
 - c) umožnit Poskytovateli vzdálený přístup přes síť internet na VoIP klienty u nichž požaduje plnění Poskytovatelem dle předmětu této smlouvy a to minimálně v době, kdy plnění je Objednatelem požadováno a to až do okamžiku jeho vyřešení Poskytovatelem či do ukončení požadavku za strany Objednatele. Po dobu, kdy vzdálený přístup není Poskytovateli umožněn, se přerušuje běh reakční doby a tato

situace je prodlením na straně Objednatele, vyjma případů nefunkčnosti připojení k síti internet z důvodů na straně Poskytovatele;

- d) v případech, kdy je nutný servisní zásah v místě plnění, umožnit oprávněným osobám, Poskytovatele přístup do objektů a místností, v nichž se nachází určená výpočetní technika potřebná k plnění závazku Poskytovatele dle této smlouvy, a to dle potřeby a po vzájemné dohodě i mimo pracovní dobu v odpoledních či nočních hodinách. V případě, že Objednatel prokazatelně neumožní přístup, se přerušuje běh reakční doby a tato situace je prodlením na straně Objednatele;
 - e) v dostatečném předstihu informovat Poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě související s charakterem plnění předmětu této smlouvy;
 - f) zajistit, aby zaměstnanci Objednatele a jiní uživatelé či administrátoři určené výpočetní techniky, k nimž Poskytovatel poskytuje služby Servisní podpory dle této smlouvy, dbali na utajení všech svých přístupových údajů (hesel apod.) a aby nepoužívali slabá hesla (např. 1111, 1234) umožňující snadné získání neoprávněného přístupu k určené výpočetní technice;
 - g) zajistit provozní podmínky u serverů podle parametrů uvedených v příloze č. 3 této smlouvy – Provozní podmínky.
- 3.5.5. Objednatel se zavazuje, že bez předchozího výslovného souhlasu Poskytovatele nebo jiné dohody s ním nebude sám ani prostřednictvím třetích osob provádět činnosti se zařízeními určené výpočetní techniky:
- a) vypínání serverů;
 - b) hardwarové úpravy serverů;
 - c) úpravy konfigurací serverů jiným způsobem, než přes webadministrační rozhraní serverů;
 - d) instalace jakéhokoli software na servery;
 - e) připojování periférií k serverům.
- 3.5.6. Poskytovatel se zavazuje poučit zaměstnance Objednatele o řádném a bezpečném zacházení se zařízeními určené výpočetní techniky.
- 3.5.7. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na možné chyby operačních systémů třetích stran, pokud o nich v rámci svého odborného výkonu a odborné péče měl a mohl vědět a předvídat je a pokud tyto souvisí s předmětem smlouvy.

3.6. Věci a duševní vlastnictví

- 3.6.1. Vlastnické právo k jakýmkoli věcem, které jsou instalovány či předány jako výsledky plnění této smlouvy (např. dokumentace či analýza včetně hmotných nosičů dat, hardware a technické vybavení nižší hodnoty), přechází z Poskytovatele na Objednatele okamžikem jejich předání a převzetí Objednatelem. Dodávky hardware vyšší hodnoty však budou zpravidla probíhat na základě samostatné kupní smlouvy.
- 3.6.2. Práva k duševnímu vlastnictví třetích osob, jejichž počítačové programy, databáze a další díla chráněná autorským zákonem se řídí licenčními a jinými podmínkami těchto třetích osob.
- 3.6.3. Vytvoří-li Poskytovatel na základě této smlouvy autorské dílo (zejména počítačový program) nebo databázi (dále jen „autorské dílo Poskytovatele“), poskytuje tímto oprávnění k výkonu práva užití díla (licenci) v rozsahu nezbytném pro užití autorského díla či databáze pro účely provozování určené výpočetní techniky, přičemž smluvní strany si sjednaly následující podmínky:
- a) licence se sjednává jako licence nevýhradní přičemž její cena je zahrnuta v ceně Servisní podpory nebude-li oběma stranami dohodnuto jinak;
 - b) časový rozsah licence: po dobu platnosti servisní smlouvy a maximálně 6 měsíců po jejím ukončení;
 - c) územní a množství rozsah licence: dle § 2376 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku;
- nebude-li smluvními stranami v konkrétním případě sjednáno jinak.

- 3.6.4. Objednatel není oprávněn bez výslovného souhlasu Poskytovatele udělit autorskému dílu Poskytovatele podlicenci, postoupit práva k autorskému dílu ani je zpřístupnit jiným způsobem, než jak vyplývá z jeho běžného užívání.
- 3.6.5. Objednatel není oprávněn autorské dílo Poskytovatele rozmnožovat za účelem jeho rozšiřování, rozšiřovat či jakýmkoliv způsobem sdělovat třetím osobám, pronajímat ani půjčovat, ledaže by mu k tomu dal Poskytovatel předchozí výslovný souhlas.

4. MÍSTO PLNĚNÍ, PRACOVNÍ DOBA A KONTAKTNÍ ÚDAJE

- 4.1. Místa plnění této smlouvy jsou:
- sídlo Objednatele dle článku I.;
 - Na Florenci 5, Praha 1;
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn provádět činnosti dle této smlouvy též ve formě tzv. vzdáleného přístupu, tj. prostřednictvím zabezpečeného síťového připojení mezi Objednatelem a Poskytovatelem (zpravidla přes síť internet).
- 4.3. Plnění Poskytovatele budou poskytovány v pracovní dobu, kterou se rozumí pracovní dny v době mezi 8:00 – 17:00. Mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu budou plnění Poskytovatele poskytována pouze po předchozí vzájemné dohodě.
- 4.4. Smluvní strany budou vzájemně komunikovat prostřednictvím komunikačních kanálů (adresy sídla či místa plnění, e-mailové adresy, telefon) uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.
- 4.5. Každá smluvní strana sdělí neprodleně při jakékoliv změně kontaktních údajů tyto změny smluvní straně, a to formou zaslání (též e-mailem) plného aktualizovaného znění přílohy č. 2 této smlouvy. Nebude-li sjednáno jinak, jsou ke komunikaci dle této smlouvy oprávněny pouze odpovědné osoby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy; jakékoli výzvy, hlášení či požadavky Objednatele provedené jinou osobou platí za nezávazné a nezakládají běh reakčních časů ani nárok na náhradu škod vzniklých Objednateli.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Cena Servisní podpory

- 5.1.1. Smluvní strany se dohodly na ceně za poskytování služeb Servisní podpory dle této smlouvy, která sestává ze dvou složek, a to:
- a) z měsíční paušální platby ve výši **10900,- Kč bez DPH měsíčně** za výkon poskytování služeb Servisní podpory v předcházejícím kalendářním měsíci (dále jen „paušální platba“) v tzv. čerpatelném rozsahu uvedeném dále v čl. 5.1.3. smlouvy, a
 - b) ceny za práce a činnosti vykonané v rámci poskytování Servisní podpory, které byly provedeny nad rámec prací a služeb zahrnutých v paušální platbě (v čerpatelném rozsahu)

5.1.4. Jsou-li Objednateli poskytnuty práce a činnosti nad rámec čerpatelného rozsahu dle čl. 5.1.3. , vzniká Poskytovateli nárok vyúčtování těchto prací ve výši určené dle Ceníku, a to v závislosti na kategorii prací a na dalších okolnostech uvedených v Ceníku. Poskytovatel je povinen bezodkladně informovat Objednatele, jestliže cena poskytnutých prací a činností nad rámec čerpatelného rozsahu.

5.1.5. Smluvní strany se dohodly na tom, že do čerpatelného rozsahu dle čl. 5.1.3. nejsou

započítávány služby Servisní podpory poskytované mimo pracovní dobu. Takto poskytované práce a činnosti jsou vždy účtovány dle čl. 5.1.1. písm. b) jako práce nad rámec čerpatelného rozsahu.

- 5.1.6. Smluvní strany se dohodly, že cena Servisní podpory hrazená měsíční paušální částkou a ceny hodinových prací se mohou po dobu trvání platnosti této smlouvy každoročně zvyšovat dohodou smluvních stran. V případě kdy nedojde k dohodě, je Poskytovatel oprávněn zvýšit jednostranně cenu Servisní podpory, maximálně však o dvě třetiny roční obecné míry inflace oficiálně vyhlášené ČSÚ za předchozí kalendářní rok. Tato valorizace se bude do ceny služeb Poskytovatele promítat vždy počínaje prvním dnem měsíce následujícím po oficiálním vyhlášení roční míry inflace ČSÚ.

5.2. Náklady Poskytovatele

- 5.2.1. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli cestovní výdaje (dopravné), pokud prokazatelně souvisí s činnostmi dle této smlouvy; výše dopravného se vypočte dle sazby uvedené v Ceníku. Objednatel je rovněž povinen uhradit Poskytovateli náklady za dodaný materiál či případné dodávky třetích stran schválených Objednatelem, uhradil-li je Poskytovatel.
- 5.2.2. Náklady Poskytovatele se nezapočítávají do částek sjednaných jako čerpatelný rozsah.

5.3. Vyúčtování, platební podmínky

- 5.3.1. Poskytovatel vyúčtuje Objednateli spolu s paušální platbou rovněž cenu potvrzených servisních zásahů nad rámec čerpatelného rozsahu v případě jeho přečerpání (čl. 5.1.4.), cenu dopravného (v případě servisních zásahů v místě plnění) a případný dodaný materiál či refakturace případných dodávek třetích stran schválených Objednatelem.
- 5.3.2. Vyúčtování bude provedeno k poslednímu dni daného měsíce a to daňovým dokladem - fakturou. Platby za ostatní služby nesouvisející s touto smlouvou bude Poskytovatel fakturovat samostatně po jejich provedení. Faktura Poskytovatele musí mít náležitosti daňového a účetního dokladu dle příslušných právních předpisů.
- 5.3.3. Lhůta splatnosti faktury je dohodou stanovena na 15 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.)
- 5.3.4. Doručení zúčtovací faktury se provede osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo doručenkou prostřednictvím pošty.

6. OCHRANA DAT A INFORMACÍ A JEJICH UTAJENÍ

- 6.1. Smluvní strany se dohodly, že informace a znalosti nabyté v rámci plnění předmětu této smlouvy, a to jak technické, obchodní nebo organizační povahy, které smluvní strany viditelně a zřetelně označí jako důvěrné, budou považovány za důvěrné informace. Obě smluvní strany se zavazují, že tyto důvěrné informace, popř. informace naplňující zákonnou definici obchodního tajemství (§ 504 občanského zákoníku), budou uchovávat v tajnosti a nezpřístupní je bez souhlasu druhé smluvní strany třetím osobám, ani je jinak nevyužijí (dále jen „povinnost mlčenlivosti“).
- 6.2. Porušením povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy není:
- 6.2.1. poskytnutí důvěrných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran;
- 6.2.2. poskytnutí důvěrných informací osobám ze zákona vázaných povinností mlčenlivosti (např. notář, advokát, daňový poradce);
- 6.2.3. použití důvěrných informací v souladu s touto smlouvou nebo smlouvami na ni navazujícími v souvislosti s plněním závazků z této smlouvy;
- 6.2.4. poskytnutí dat Objednatele či umožnění přístupu k těmto datům Poskytovatelem třetím osobám za účelem vyřešení provozních incidentů (odstraňování závad aj.) popř. splnění jiných povinností dle této smlouvy, pouze však v nezbytném rozsahu, přičemž Poskytovatel je povinen poučit tyto osoby o tom, že jde o důvěrné informace Objednatele;
- 6.2.5. jiné použití důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem (těž e-mailem) druhé smluvní strany.
- 6.3. Obě smluvní strany jsou povinny povinností dodržovat důvěrnost informací (obchodní tajemství) zavázat i své zaměstnance.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby pracovníci Poskytovatele striktně dodržovali

pravidla obvyklá při ochraně dat při práci s daty Objednatele a aby zejména zachovávali mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v průběhu plnění předmětu této smlouvy dozví.

- 6.5. Poruší-li kterákoliv ze smluvních stran ujednání stanovená v tomto článku, uhradí druhé smluvní straně pokutu ve výši 50.000,- Kč. Nárok na náhradu případně vzniklé škody tímto ustanovením není dotčen.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 7.1. Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění.
- 7.2. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, která vznikla zaviněným porušením jeho povinností a závazků dle této smlouvy, a to maximálně do výše ceny Servisní podpory stanovené v čl. 5.1.1. písm. a) této smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk Objednatele.
- 7.3. Poškozená strana nemá nárok na náhradu škody, pokud nesplnění povinností povinné strany bylo způsobeno jednáním poškozené strany nebo nedostatkem součinnosti, ke které byla poškozená strana povinna.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje mít po dobu platnosti této smlouvy uzavřenou platnou a účinnou pojistnou smlouvu odpovědnosti za škodu z provozní činnosti. Poskytovatel je povinen nejpozději do deseti pracovních dnů od doručení písemné výzvy Objednatele Poskytovateli, umožnit nahlédnutí Objednateli do pojistné smlouvy Poskytovatele, přičemž o nahlédnutí do této pojistné smlouvy jsou smluvní strany povinny sepsat písemný protokol nebo doručit Objednateli Certifikát pojištění (dle požadavku Objednatele - originál prostřednictvím pošty nebo kopii prostřednictvím e-mailu).
- 7.5. Objednatel bere na vědomí, že služby Servisní podpory jsou Poskytovatelem na základě této smlouvy prováděny pouze na území České republiky a pouze na určené výpočetní technice umístěné na území České republiky. Přesune-li Objednatel určenou výpočetní techniku na základě této smlouvy mimo území České republiky, není Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli služby Servisní podpory dle této smlouvy; případné další poskytování služeb Servisní podpory mohou smluvní strany sjednat samostatným dodatkem této smlouvy nebo samostatnou smlouvou. Objednatel dále bere na vědomí, že Poskytovatel rovněž není pojištěn pro případ škod vzniklých z provozní činnosti mimo Českou republiku a není za takové škody odpovědný.
- 7.6. Poskytovatel neodpovídá:
- 7.6.1. za obsah informací uložených do systému Objednatelem;
- 7.6.2. za škody vzniklé chybou třetí strany, např. poskytovatel připojení k síti internet, poskytovatel připojení hlasových služeb k jednotné telefonní síti, poskytovatel datových či vpn linek, provozovatel housingového centra, apod;
- 7.6.3. za škody vzniklé vnitřní chybou operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany dle jejich licenčních ujednání; Poskytovatel může nést spoluodpovědnost za vzniklou škodu, pokud nepostupoval dle čl. 3.5.7. smlouvy;
- 7.6.4. za nesprávné a nepovolané zacházení Objednatele nebo jinými osobami s určenou výpočetní technikou, zejména jednání uvedené v čl. 3.5.5. smlouvy, ledaže Objednatel, resp. jeho zaměstnanci nebyli Poskytovatelem řádně poučeni dle čl. 3.5.6. smlouvy;
- 7.6.5. za vady zapříčiněné počítačovými viry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností Poskytovatele;
- 7.6.6. za škody způsobené změnami systémového prostředí provedenými Objednatelem nebo třetí osobou;
- 7.6.7. za vady vzniklé v důsledku výpadků el. energie;
- 7.6.8. za vady vzniklé v důsledku nedodržení Provozních podmínek dle přílohy č. 3 této smlouvy.
- 7.7. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku okolností nezávislých na vůli Poskytovatele, které lze ve smyslu ust. § 2913 občanského zákoníku označit za mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele; nastane-li taková překážka, je Poskytovatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Účinky překážky zprošťující Poskytovatele odpovědnosti jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

8. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1. V případě, že Poskytovatel překročí zaručený reakční čas započítí řešení k odstranění závady, vzniká Objednateli vůči Poskytovateli nárok na smluvní pokutu v částce 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. Smluvní pokutu lze započítat vůči ceně Servisní podpory, vyúčtované Poskytovatelem dle této smlouvy.
- 8.2. Nebude-li faktura uhrazena ve lhůtě splatnosti, je Objednatel v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby a je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, bude-li Poskytovatel tuto smluvní pokutu po Objednateli požadovat. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena do 3 pracovních dnů od data jejího prokazatelného odeslání. V případě prodlení s úhradou ceny Servisní podpory Objednatel delším než 20 kalendářních dnů je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Servisní podpory dle této smlouvy do doby uhrazení dlužné částky, a to bez nároků Objednatele na náhrady škod a/či smluvních pokut vzniklých v důsledku takového jednání Poskytovatele, které není prodlením Poskytovatele; nárok Poskytovatele na paušální platbu za Servisní podporu za uvedené období není tímto dotčen.
- 8.3. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

9. TRVÁNÍ A ZÁNIK SMLOUVY

- 9.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti ode dne **1.1.2016**. Počínaje tímto datem je Poskytovatel povinen započít s poskytováním služeb Servisní podpory.
- 9.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.3. Smluvní vztah lze ukončit:
- 9.3.1. písemnou dohodou smluvních stran;
- 9.3.2. písemnou výpovědí Objednatele nebo Poskytovatele s 3 měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně;
- 9.3.3. odstoupením od smlouvy pro podstatné porušení povinnosti z této smlouvy druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení se na straně Poskytovatele považuje neodůvodněné přerušení poskytování služeb Servisní podpory na dobu delší než 3 pracovní dny a na straně Objednatele se za zvláště závažné porušení považuje prodlení s placením řádně doručených faktur Poskytovatele po dobu delší než 30 kalendářních dnů ode dne jejich splatnosti.
- 9.4. Ukončením smlouvy není dotčena povinnost Objednatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky a ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 9.5. Poskytovatel je povinen předat Objednateli přihlašovací údaje s administrátorským oprávněním ke všem zařízením určené výpočetní techniky a to nejpozději do jednoho pracovního dne od předání požadavku Objednatele Poskytovateli.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn uvádět Objednatele v referencích Poskytovatele určených třetím osobám, zejména ve svých informačních a reklamních materiálech či referenčních listech a rovněž ji sdělovat prostřednictvím internetu nebo jiných prostředků komunikace. Za tímto účelem je oprávněn použít též aktuálního loga Objednatele, popř. jeho stručnou charakteristiku. Uvedení Objednatele jako reference Poskytovatele nesmí nijak poškodit dobré jméno Objednatele a jeho obchodní zájmy.
- 10.2. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze na základě písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran; článek 5.1.6. tímto ustanovením není dotčen. Smluvní strany se však dohodly, že jakékoliv změny v příloze č. 2 této smlouvy (Kontaktní údaje smluvních stran) je každá smluvní strana oprávněna oznámit druhé straně jednostranně způsobem dle čl. 4.5 smlouvy, přičemž tyto změny jsou účinné ode dne prokazatelného doručení (též prostřednictvím e-mailu) druhé smluvní straně.

- 10.3. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů, upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují, upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného. Stane-li se neplatnou z jakéhokoliv důvodu celá tato smlouva, zavazují se obě smluvní strany tuto nejpozději do 30 dnů nahradit písemnou smlouvou novou, obsahově původní smlouvě nejbližší tak, aby byly požadavky na její platnost již splněny.
- 10.4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž po jednom vyhotovení obdrží Objednatel a Poskytovatel.
- 10.5. Ve věcech neupravených touto Smlouvou o dílo se práva a povinnosti smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném a účinném znění.
- 10.6. Tato smlouva má celkem 11 stran, v nichž není ničeho škrtnuto, dopisováno, ani přepisováno.
- 10.7. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:
Příloha č. 1 – CENÍK SERVISNÍCH PRACÍ;
Příloha č. 2 – KONTAKTNÍ ÚDAJE SMLUVNÍCH STRAN;
Příloha č. 3 – PROVOZNÍ PODMÍNKY;
Příloha č. 4 – OBSAH PREVENTIVNÍ PROHLÍDKY SERVERU.
- 10.8. Smluvní strany prohlašují, že bezvýhradně souhlasí se všemi ustanoveními této smlouvy a že tato smlouva byla sepsána dle jejich pravé, svobodné a shodné vůle, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Ostravě dne 31.12. 2015

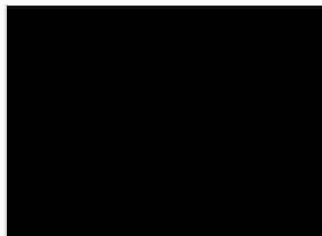
V Praze dne 30. prosince 2015

Za Poskytovatele:

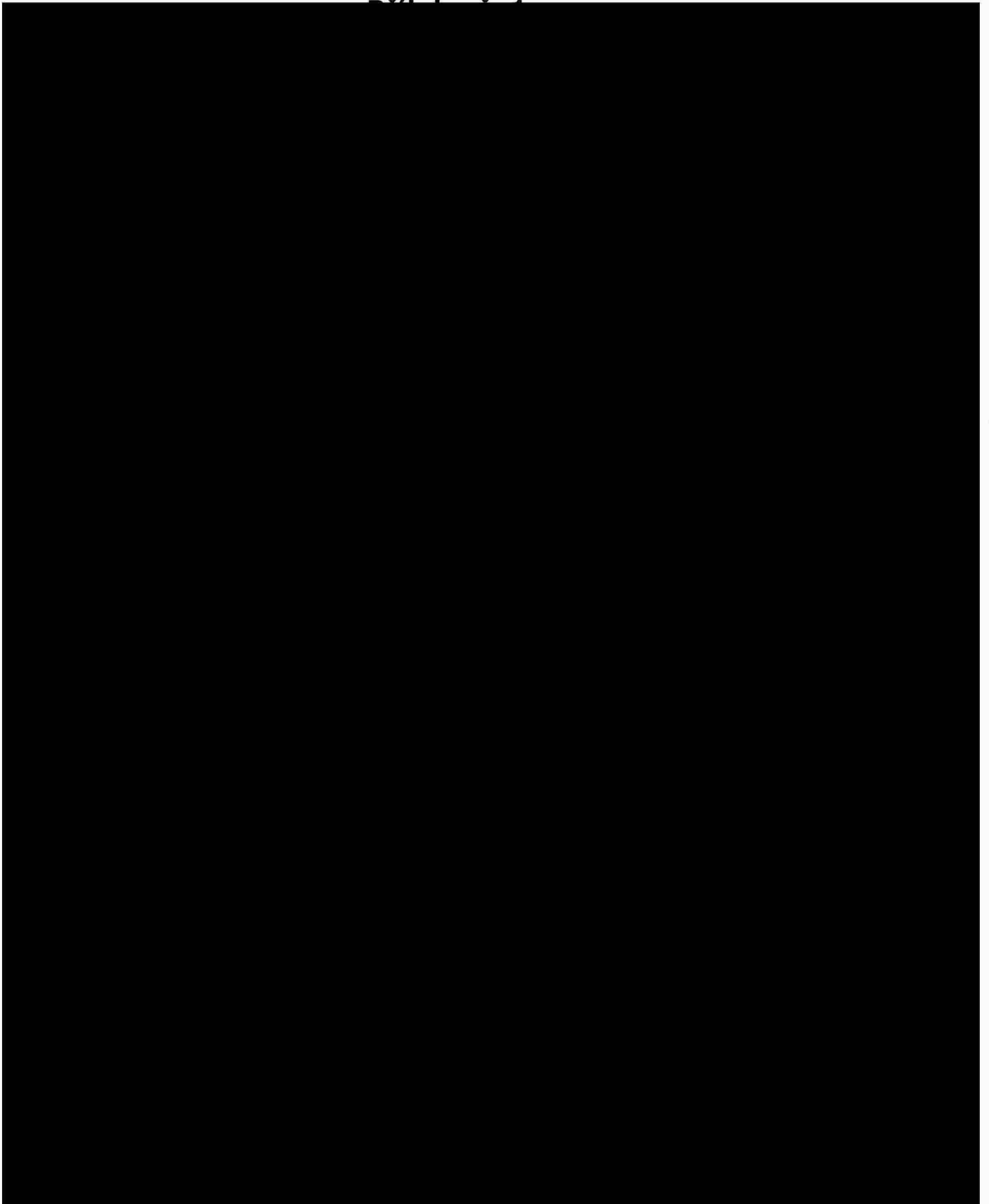


Ing. Dušan Lampart

Za Objednatele:



LinuxBOX.cz, s.r.o.
ul. Jiřina 168, 709 00 Ostrava
tel: 591 166 200, DIČ: CZ25162782

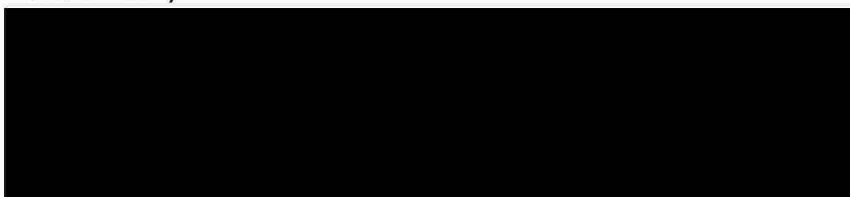


Příloha č. 2
k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. 16SS0001
KONTAKTNÍ ÚDAJE SMLUVNÍCH STRAN

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE SMLUVNÍCH STRAN

1.1. Komunikace, oprávněné osoby

- 1.1.1. Smluvní strany budou vzájemně komunikovat prostřednictvím komunikačních kanálů (adresy sídla či místa plnění, e-mailové adresy, telefon) uvedených v této smlouvě, popř. sdělených po podpisu smlouvy.
- 1.1.2. Každá smluvní strana sdělí neprodleně po nabytí účinnosti této smlouvy druhé smluvní straně kontaktní údaje oprávněných osob. Nebude-li sjednáno jinak, jsou ke komunikaci dle této smlouvy oprávněny pouze odpovědné osoby (čl. 1.2.3 a 1.2.4 této přílohy). Pouze oprávněná osoba Objednatele je oprávněna zasílat Poskytovateli požadavky na servisní zásah, hlášení provozních incidentů a výzvy k poskytnutí konzultace a poradenských služeb. Jakékoli výzvy, hlášení či požadavky Objednatele provedené jinou osobou platí za nezávazné a nezakládají běh reakčních časů ani nárok na náhradu škod vzniklých Objednateli.
- 1.1.3. Seznam oprávněných osob Objednatele oprávněných požadovat činnosti předmětu plnění této smlouvy:

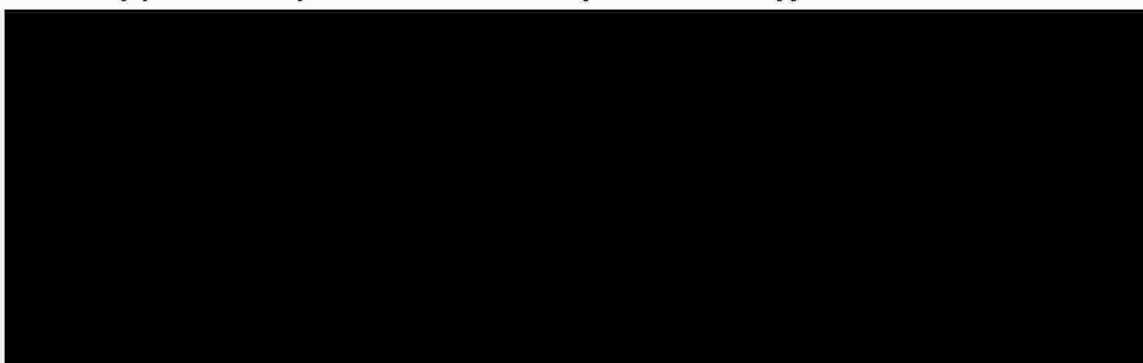


- 1.1.4. Seznam e-mailových adres na které budou prostřednictvím elektronické pošty zasílány servisní zásahy:



- 1.1.5. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu se vzájemně písemně (též e-mailem) informovat o změnách komunikačních kanálů nebo oprávněných osob.

1.2. Kontakty pro hlášení provozních incidentů (čl. 3.2 smlouvy)



Příloha č. 3
k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. 16SS0001

PROVOZNÍ PODMÍNKY

Provozní podmínky, jež musí být splněny pro korektní provoz elektronických zařízení, zejména serverů a páteřních přepínačů (switchů), na než je poskytována servisní podpora dle předmětu této smlouvy této přílohy.

- teplota v provozní místnosti musí být v rozmezí +10°C až +28°C i při instalované tepelné zátěži elektronických zařízení 3000W;
- vlhkost v provozní místnosti musí být v rozsahu 10% až 85%, nekondenzující;
- elektronické zařízení nesmí být vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií;
- prašnost v provozní místnosti musí odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN 33 2000-5-51;
- napájení elektronických zařízení musí být v rozmezí 220V až 240V, 50Hz s maximálně přípustnou tolerancí +/- 3%;
- napájení elektronických zařízení musí být zajištěno ze záložního zdroje napájení (UPS), přičemž každý záložní zdroj napájející servery musí být propojen komunikačním kabelem s jedním z napájených serverů, nebo musí být splněna podmínka, kdy počet výpadků napájení elektronických zařízení nebude větší než dva za období jednoho kalendářního roku, přičemž výpadkem napájení se rozumí neplánované na přesný časový úsek, a Poskytovateli Objednatelům předem neohlášené, přerušení napájení.



