


Smlouva o systémové podpoře LAN, MAN

OI/TECH-2019/0511

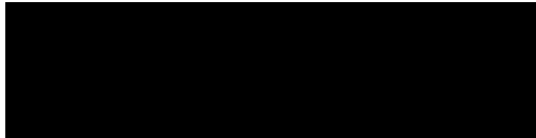
Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „OZ“)

město Dvůr Králové nad Labem

se sídlem: náměstí T. G. Masaryka 38
zastoupený: Ing. Janem Jarolímem, starostou města
IČ: 00277819
DIČ: CZ70889546
zástupce ve věcech technických: 
(dále jen „objednatel“)

a

VERTIX s.r.o.

se sídlem: Štrossova 291, 530 03 Pardubice
IČ: 02199939
DIČ: CZ02199939
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 32738
jednající prostřednictvím: 
zástupce ve věcech technických:
bankovní spojení:
(dále jen „Poskytovatel“)

(objednatel a poskytovatel dále také společně jako „smluvní strany“)

I. Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel je právnickou osobou, jejímž předmětem podnikání je zejména poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.
2. Objednatel má zájem o servisní podporu stěžních částí LAN, MAN (SW, HW) 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“).

II. Vymezení pojmů

1. Provozní incident – Provozním incidentem se rozumí závada a porucha, 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.
2. Chyba nemající charakter provozního incidentu - Za provozní incidenty se nepovažují chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají podstatný vliv na funkčnost určené výpočetní

techniky a nezpůsobují podstatné odchylky od obvyklých vlastností. Poskytovatel není v případě řešení těchto projevů vázán lhůtami SLA.

3. Čas vyřešení - Odstranění vzniklé závady, anebo provedení dočasných opatření vedoucí k tomu, aby se provozní incident nadále neprojevoval ve formě nefunkčnosti určené výpočetní techniky, nebyly významně dotčeny poskytované služby a nevznikala jiná podstatná omezení, a to až do finálního vyřešení provozního incidentu.

III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění je systémová podpora výpočetní techniky a síťové infrastruktury – zejména pak:

Seznam spravovaných systémů/oblastí:

- **Oblast virtualizace**
 - správa a technická podpora produktů VMware,
 - serverové virtuální infrastruktury,
 - desktopové virtuální infrastruktury.
- **Oblast HW**
 - aktivních prvky sítě LAN a MAN [REDACTED]
 - servery [REDACTED]
 - Firewall [REDACTED]
 - případně další v budoucnu doplněná/obměněná stěžejní zařízení objednatele.
- **Oblast SW**
 - operačním systémem Microsoft Windows [REDACTED]
 - síťového prostředí Microsoft, včetně souvisejících služeb (doména, DNS interní/externí, DHCP, GPO, certifikační autorita a další),
 - MS Exchange 2010 a novější,
 - [REDACTED]
 - antispamové řešení objednatele.

Služby

- Konfigurace nebo rekonfigurace zařízení (HW) či aplikací (SW).
- Konzultační a poradenská činnost při řešení požadavků objednatele.
- Spolupráce při rozvoji komunikační struktury objednatele.
- Kontrola a doporučení bezpečnostních opatření pro jednotlivé části infrastruktury.
- Pohotovostní služba pracovníků servisní podpory na jednotlivé oblasti HW/SW, které jsou předmětem plnění.
- Konzultace a podpora poskytována formou helpdesku, telefonu, mailu, vzdáleným přístupem.
- Řešení problémů s integritou a koexistencí aplikací různých dodavatelů, dle požadavků objednatele.
- Prioritní řešení nahlášených problémů mj. s využitím zdrojů technické podpory a znalostní báze, vyplývajících z partnerských vztahů zhotovitele.
- Spolupráce při modernizaci (upgrade) nebo opravě operačních systémů.
- Zabezpečení integrity provozu a řešení provozních incidentů spočívajících v částečné či úplné nefunkčnosti udržované infrastruktury.
- Práce prováděné pro objednatele v „laboratoři“ poskytovatele služby.

- Zabezpečení spolehlivosti a optimálního výkonu produkční LAN, MAN a dalších prvků IS s využitím proaktivní podpory – tj. předcházení problémů aktivním vyhledáváním úzkých míst ve výkonu a pravidelných sledováních chybovosti LAN, MAN a serverů s využitím automatického hlášení problémů.
2. 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 zápisu v helpdesku poskytovatele a odsouhlaseny objednatelem.
 3. Hodiny nevyčerpané v rámci měsíčního paušálu je možné převádět do dalších měsíců (vždy maximálně za poslední tři měsíce včetně aktuálního měsíce, tzn. maximální počet paušálních hodin v měsíci je 36 hodin)

IV. Doba plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran.
2. Tato smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.
3. Objednatel i zhotovitel mohou smlouvu v plném rozsahu vypovědět, a to i bez udání důvodu.
4. Obě smluvní strany se dohodly na 3 měsíční výpovědní lhůtě, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
5. Objednatel má právo odstoupit od této smlouvy v případě, že zhotovitel neplní povinnosti stanovené touto smlouvou.

V. Ceník služeb a platební podmínky

1. Cena za plnění dle článku III je složena ze dvou položek:
 - a. **Paušální měsíční platby - která zahrnuje:**
 - **7 paušálních hodin prací měsíčně** - na místě u zadavatele nebo vzdáleným přístupem.
 - Měsíční paušál nezahrnuje analýzu aktuálního stavu technické infrastruktury objednatele při započítání plnění předmětu poptávaných služeb.
 - Zadavatel si vyhrazuje právo objednání plnění předmětu v místě zadavatele (nikoli pouze vzdáleným přístupem).
 - Případná doprava je součástí příslušné hodinové sazby a není ji možno samostatně uplatňovat (vyjma jednoho měsíčního dojezdu viz následující bod).
 - **1x za měsíc servisní zásah v místě zadavatele - dojezdový čas** nebude nárokován z paušálních hodin.

Měsíční paušální částka činí:

12.000,- Kč bez DPH

14.520,- Kč včetně DPH

- b. **Ceny za služby nad rámec měsíčního paušálu za služby poskytované pro objednavatele (na základě servisního požadavku) nad rámec měsíčního paušálu. Tyto služby budou fakturovány dle následujícího sazebníku.**

Zásah pracovníka systémové podpory v pracovní době (08:00 -17:00)

1 000,- Kč bez DPH

1 210,- Kč včetně DPH

Zásah pracovníka systémové podpory v pracovní době - ostatní časy v pracovní dny

1 250,- Kč bez DPH

1 512,50 Kč včetně DPH

zásah pracovníka systémové podpory - soboty, neděle a státem uznané svátky

1 500,- Kč bez DPH

1 815,- Kč včetně DPH

2. Veškeré další náklady uchazeče nezbytné pro plnění předmětu, jsou zahrnuty v částce měsíčního paušálu.
3. Činnosti prováděné v rámci této smlouvy budou vyúčtovány a vyfakturovány vždy za 3 měsíce (čtvrtletí) a to k poslednímu dni příslušného čtvrtletí - tento den bude zároveň dnem zdanitelného plnění.
4. Smluvní splatnost faktur je 30 dnů ode dne doručení faktury objednateli.

VI. Rozsah plnění a definice SLA, podmínky plnění

1. **Parametry služby - 24x7x365** (Servisní podpora dostupná 24 hodin 7 dní v týdnu po 365 dnů v roce). Požadavek na zásah pracovníka systémové podpory může objednatel uplatnit u zhotovitele průkazným způsobem na k tomu určeném jednotném kontaktním místě zhotovitele (Hotline) - telefonicky na čísle [REDACTED] případně prostřednictvím aplikace Helpdesk na adrese [REDACTED]
2. **Doba odezvy je nejpozději do 2 hodin** od nahlášení problému. **Čas vyřešení provozního incidentu do 12 hodin** od nahlášení problému objednatel.
3. Nebude-li smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že dodavatel je povinen vadu odstranit dle výše uvedených parametrů SLA.
4. Pokud nahlášený problém není možné telefonicky ani pomocí vzdáleného dostupu vyřešit, a je nezbytný servisní zásah v místě objednatele, dohodnou se zástupce objednatele a servisní technik na pro obě strany vhodném termínu zahájení servisního zásahu v místě plnění.

VII. Součinnost smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost k zajištění všech nezbytných podmínek pro zajištění předmětu plnění. Tato součinnost spočívá zejména v zajištění řízeného přístupu ke všem nezbytným informacím, potřebným pro plnění, přístup k serveru s právy administrátora, přístup ke konfiguračním utilitám serverů. V případě havárie zajištění řízeného přístupu a dostupnost k zálohám dat a systémů, v mimořádných případech i bez přítomnosti správce systému apod. Dále se objednatel zavazuje zajistit součinnost ze strany jednotlivých pracovníků a přístup do příslušných prostorů s technikou.

2. Pro možnost rychlého zásahu v případě havárie a proaktivní systémové podpory zajistí objednatel možnost vzdáleného přístupu do své sítě vybraným pracovníkům zhotovitele prostřednictvím internetu nebo jiným komunikačním prostředkem. Pro tento účel bude zřízen speciální servisní účet na serverech příp. aktivních prvcích, chráněný heslem a s právy administrátora, veškeré časy přístupu a změny konfigurací budou logovány.

VIII. Záruky a odpovědnost za škody

1. Zhotovitel dává záruku na kvalitu a odbornost poskytovaných služeb. Záruka se zejména nevztahuje na vady a nedostatky vzniklé neodvratitelnou událostí, neodbornou manipulací pracovníků objednatele a poruchami či špatnou funkcí elektrické, telefonní, datové a počítačové sítě. Záruka se rovněž nevztahuje na vady či špatnou funkci zapříčiněné komponenty nebo službami, jež nejsou součástí předmětu plnění dle této smlouvy, nebo vzniklé jinak bez zavinění zhotovitele.

IX. Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo zadavatele včetně jeho detašovaných pracovišť v rámci regionu města Dvůr Králové nad Labem.

X. Vyšší moc

1. Žádná strana není odpovědná za nedodržení závazků, pokud toto nedodržení vzniklo za okolností, které nemohly být ovlivněny těmito stranami. Do těchto okolností patří mimo jiné ohně, výbuchy, nehody, průmyslové problémy, vládní akty nebo cokoli mimo kontrolu kterékoliv ze smluvních stran. O takových okolnostech se strany zavazují neprodleně se vzájemně informovat.

XI. Mlčenlivost

1. Závazek mlčenlivosti podle této smlouvy se vztahuje na důvěrné informace. Důvěrné informace jsou jakékoli informace, které nejsou veřejně přístupné, případně je některá smluvní strana označí jako důvěrné nebo takové informace, se kterými se má nakládat, vzhledem k okolnostem známé druhé straně při poskytnutí informací, jako s důvěrnými. Důvěrné informace jsou zejména jakékoli informace obchodní, technické nebo ekonomické povahy, informace o některé smluvní straně, informace o zaměstnancích a klientech strany, osobní údaje, cenové dohody smluvních stran, know – how kterékoli strany, specifikace, počítačové databáze, software nebo dokumentace v jakékoli podobě ať již zachyceny hmotně nebo poskytnuty ústní formou.
2. Smluvní strana může použít důvěrné informace týkající se druhé smluvní strany pouze pro účely plnění této smlouvy a nesmí poskytnout tyto důvěrné informace třetím osobám, kromě níže uvedených případů. Ani po ukončení účinnosti podle této smlouvy však nesmí některá strana použít důvěrné informace v rozporu s touto smlouvou.
3. Smluvní strana je oprávněna poskytnout důvěrné informace bez souhlasu druhé smluvní strany pouze v případech, jestliže jí takovou povinnost ukládá zákon.

4. Každá smluvní strana se zavazuje přijmout nezbytná opatření na ochranu důvěrných informací minimálně však ve stejném rozsahu a kvalitě, jako při ochraně srovnatelných vlastních důvěrných informací podobné povahy a důležitosti. Uvedená opatření však nemohou být v menším rozsahu a kvalitě, jak je rozumné a obvyklé.
5. Každá smluvní strana bude oznamovat druhé straně neoprávněné použití, poskytnutí nebo zveřejnění důvěrných informací nebo jiné porušení povinnosti podle této smlouvy a to, jakmile se tuto skutečnost dozví. Oznamující strana se zároveň zavazuje přiměřeným způsobem spolupracovat s druhou stranou při znovuoobnovení ochrany důvěrných informací a zabránění jejich dalšímu neoprávněnému použití.
6. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze závazku mlčenlivosti budou trvat i po ukončení účinnosti této smlouvy, a to až do doby, než se stanou veřejně známými nebo přístupnými bez porušení povinnosti některou stranou, příp. třetí osobou.

XII. Smluvní sankce

1. Smluvní pokuta činí 2.000 Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním závady dle uvedených SLA. Uplatněním práva objednatele na smluvní pokutu vzniká dodavateli povinnost tuto pokutu uhradit nejpozději do 14 dnů od dne obdržení příslušného vyúčtování a nezaniká tím nárok na odstranění závady. Výše sankce není omezena.
2. V případě opožděného zaplacení kterékoliv části sjednané ceny plnění ze strany objednatele byla dohodnuta smluvní pokuta ve výši 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se stává platnou a účinnou dnem podpisu smlouvy smluvních stran.
2. Město Dvůr Králové nad Labem prohlašuje, že se na podmínky účinnosti této smlouvy vztahují příslušná ustanovení zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, a tato smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv MV ČR. Druhá smluvní strana bere tyto skutečnosti na vědomí.
3. Tuto smlouvu lze změnit pouze písemným oboustranně podepsaným smluvním ujednáním - dodatkem, podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Vzájemné vztahy smluvních stran z této smlouvy vyplývající a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními OZ.
5. Tato smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Objednatel obdrží dva exempláře, zhotovitel jeden. Účastníci této smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy a razítka.
6. Zhotovitel se zavazuje při dodávkách zboží a služeb dodržovat právní a ostatní předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (§ 349 odst. 1 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů)".

7. Tato smlouva byla schválena radou města dne 15.5.2019 pod číslem usnesení R/304/2019 - 20. Rada města Dvůr Králové nad Labem

Ve Dvoře Králové nad Labem dne 01.06.2019

Za objednatele

Ing. Jan Jarolím
starosta města

Za zhotovitele

Ing. Rudolf Berger
jednatel