SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle §2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

**mezi smluvními stranami**

**(dále jen „smlouva“)**

**Data Force, s.r.o.**

se sídlem Lužná 716/2, 160 00 Praha 6 - Vokovice

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 225785

IČO: 02967171

DIČ: CZ 02967171

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zastoupená: **Vlastimilem Srnou, jednatelem společnosti**

za věcné plnění odpovídá: Zbyněk Chmela

(dále jen "Poskytovatel")

**a**

**Karlovarský kraj**

se sídlem: Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary

IČO: 70891168

DIČ: CZ70891168

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zastoupen: **Ing. Jiřím Heliksem, vedoucím odboru informatiky**

(dále jen "Odběratel")

společně jen „smluvní strany“

(dále Poskytovatel a Odběratel společně jen „**smluvní strany**“, každý samostatně jen „**smluvní strana**“)

**Článek I.**

**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je poskytování servisních technických služeb Hot-line a On-site Help-desk „**Data Force Enhanced Support**“ dle článku č. I., čl. IV. a přílohy č. 1 této smlouvy Poskytovatelem pro systémy Odběratele popsané v odstavci 2 tohoto článku (dále jen "služby").
2. Systémy a zařízení Odběratele (dále jen „zařízení“), pro které jsou poskytovány služby dle této servisní smlouvy:
3. **zálohovací systém EMC NetWorker**
4. Odběratel se touto smlouvou zavazuje poskytnout stanovenou součinnost a dále se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby dohodnutou cenu dle této smlouvy.

**Článek II.**

**Cena a platební podmínky**

1. Smluvní strany se dohodly, že za poskytnuté služby Odběratel zaplatí Poskytovateli částku ve výši **62 000 ,- Kč** (slovy: šedesát dva tisíc korun českých) ročně.
2. Smluvní strany se dohodly, že vyúčtování bude provedeno jednou ročně po podpisu smlouvy a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem s datem splatnosti 21 dnů od data vystavení faktury. Zaplacením se rozumí datum, ke kterému bude částka připsána ve prospěch účtu Poskytovatele.
3. Částky v této smlouvě jsou uváděny bez DPH, která k nim bude připočtena ve výši dle platné právní úpravy.
4. Vystavená faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu v souladu se zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
5. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn požadovat za prodlení se zaplacením faktury smluvní pokutu ve výši 0,05 % z nezaplacené částky za každý započatý den prodlení až do zaplacení. V souladu s ustanovením § 1971 občanského zákoníku má Poskytovatel právo na náhradu škody vzniklé prodlením s úhradou faktury jen tehdy, není-li kryta úrokem z prodlení, a to pouze v rozsahu, který převyšuje celkovou částku úroku z prodlení.
6. Jestliže je Odběratel v prodlení se zaplacením ceny za služby po dobu delší 2 měsíců, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit a to písemným prohlášením zaslaným na adresu Odběratele uvedenou v záhlaví této smlouvy

**Článek III.**

**Místo poskytování služeb**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Odběrateli služby, specifikované v příloze 1, článek III jako on-site, v místě umístění systémů specifikovaných v odstavci (2) článku I této smlouvy na adresách:

 ul. Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary

1. V případě, že by byla část systémů specifikovaných v odstavci (2) článku I. této smlouvy přesunuta mimo místo specifikované v odstavci (1) článku III. této smlouvy či fyzicky nedostupná nebo na výslovný požadavek Odběratele, bude poskytování služeb, týkajících se těchto systémů, prováděno prostředky vzdálené správy dle pokynů Odběratele.

**Článek IV.**

**Poskytované služby**

1. Služby, poskytované v rámci této smlouvy jsou uvedeny v čl. III. přílohy č. 1. této smlouvy.
2. Služby, které jsou uvedeny v článku II. odstavci 3 přílohy č. 1, a které budou objednány Odběratelem nad rámec služeb uvedených v čl. I. odst. 1 této smlouvy, budou hrazeny podle skutečně odvedené práce a fakturovány v souladu s článkem II. odstavcem 3 přílohy č. 1.

**Článek V.**

**Vyloučené případy**

1. Řádné provedení služeb Poskytovatelem je podmíněno správným používáním a péčí o software (SW) a hardware (HW) ze strany Odběratele podle provozních podmínek výrobce/dodavatele těchto zařízení. Odběratel je povinen zajistit na své náklady běžnou údržbu v souladu s návody výrobců k obsluze a údržbě zařízení. Odběratel je povinen vyloučit neodborné zásahy do zařízení.
2. Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které vznikly v důsledku nedodržení výše uvedených provozních podmínek, nebo které byly způsobeny neodborným zásahem či mechanickým poškozením ze strany Odběratele a/nebo třetích osob, poškozením těchto zařízení jinými vlivy, které nevyvolal Poskytovatel, nebo byly způsobeny chybou software či byly způsobeny vyšší mocí.
3. Smluvní strany se dohodly na omezení výše náhrady škody způsobené Poskytovatelem Odběrateli při poskytování služeb dle této smlouvy a v souvislosti s ní, a to tak, že tato náhrada může činit maximálně částku rovnající se Odběratelem uhrazené ceně za poskytování služeb za období jednoho (1) roku, přičemž Poskytovatel neodpovídá Odběrateli za jeho ušlý zisk. To neplatí pro škodu způsobenou Poskytovatelem úmyslně nebo z hrubé nedbalosti

**Článek VI.**

**Povinnosti Odběratele**

1. Způsob nahlašování závad ze strany Odběratele Poskytovateli se řídí podmínkami uvedenými v příloze č. 1 – v části Metodika ohlašování závady.
2. Odběratel je povinen zajistit osobám Poskytovatele pověřeným k provádění služeb přístup do prostor, kde budou poskytovány služby a je povinen zajistit technické a prostorové podmínky pro poskytování služeb, potřebnou energii a média a parkovací místo pro servisní vůz.
3. Odběratel je dále povinen zajistit přítomnost odpovědného pracovníka Odběratele po celou dobu poskytování dané služby. Tento pracovník Odběratele musí být schopen podat informace a zajistit přístupy do počítačových systémů, které jsou nezbytné pro úspěšný servisní zásah.

**Článek VII.**

**Důvěrné informace**

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 této smlouvy. Strany mají právo vzájemně požadovat doložení skutečnosti, že utajení důvěrných informací je dostatečné. 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 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 stran označeny jako veřejné, které nejsou veřejně dostupné, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální hodnotu, a které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech stran jakož i informace o cenách), které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, pro jejichž nakládání je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména utajované skutečnosti, osobní údaje, bankovní tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
4. V případě, že dojde k neoprávněnému přístupu k jakékoli důvěrné informaci, je strana, která disponovala s těmito důvěrnými informacemi na základě této smlouvy, povinna neprodleně informovat druhou stranu o této skutečnosti a vyvinout veškeré možné úsilí k tomu, aby informace nebyly zpřístupněny neoprávněným osobám.
5. 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 straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
6. Závazky obsažené v této smlouvě se nevztahují na důvěrné informace, které je přijímající smluvní strana povinna poskytnout podle právních předpisů či na základě platného rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci nebo které potřebuje k uplatnění/obraně svých práv a oprávněných zájmů v řízení před orgánem veřejné moci.

**Článek VIII.**

**Ukončení smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a lze ji ukončit dohodou smluvních stran nebo výpovědí. Poskytovatel je oprávněn dle této smlouvy účtovat i za služby poskytované Odběrateli za období od 1. 1. 2019 do dne nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Ukončit smlouvu výpovědí je oprávněna kterákoliv smluvní strana a to i bez udání důvodů. V takovém případě výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po jejím doručení. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně.
3. V případě podstatného porušení této smlouvy Poskytovatelem je Odběratel oprávněn po marném uplynutí přiměřené doby k nápravě, kterou Odběratel Poskytovateli za tím účelem stanoví a která nesmí být kratší než 10 pracovních dní, od této smlouvy odstoupit. V případě odstoupení od smlouvy se Odběratel zavazuje uhradit poměrnou část ceny za služby poskytnuté do dne odstoupení.
4. V případě, že dojde k ukončení této smlouvy, má Poskytovatel nárok pouze na alikvotní část sjednané roční ceny dle článku II. odst. 1 této smlouvy, a to za období skutečně realizovaného plnění v příslušném kalendářním roce. V případě, že dojde k ukončení této smlouvy poté, co již byla Odběratelem uhrazena cena ročního plnění Poskytovatele za příslušný kalendářní rok, zavazuje se Poskytovatel vrátit Odběrateli alikvotní část ceny ročního plnění, za období, o které bylo roční plnění Poskytovatele dle této smlouvy zkráceno.

**Článek IX.**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami, ohledně předmětu smlouvy a nahrazuje všechny předcházející nebo dočasné ústní i písemné dohody, návrhy a prohlášení v této záležitosti.
2. Jakoukoliv změnu této smlouvy lze provést jen písemným vzestupně číslovaným dodatkem podepsaným zástupci obou smluvních stran.
3. Tato smlouva se vyhotovuje ve třech (3) stejnopisech, z nichž Odběratel obdrží dva (2) a Poskytovatel obdrží jeden (1) stejnopis.
4. Tato smlouva obsahuje celkem 1 (jednu) přílohu, která je její nedílnou součástí.
5. Vzájemné závazky neupravené touto smlouvou se řídí platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.
6. Odběratel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Odběratel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 písm. b) 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 (dále jen „zákon o registru smluv“) s tím, že Odběratel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle čl. IX. odst. 6.

V Karlových Varech dne ………2019 V Praze dne …………..2019

 ------------------------------------------ ---------------------------------------------

 za Odběratele za Poskytovatele

 Ing. Jiří Heliks Vlastimil Srna, jednatel

 vedoucí odboru informatikyPříloha č. 1

**Článek I.**

Metodika ohlašování závady

1. Jakákoli závada zařízení, pro které jsou poskytovány služby dle této servisní smlouvy, musí být neprodleně nahlášena zodpovědným pracovníkem Odběratele do HELPDESK systému Poskytovatele, u kritických závad musí být závada nahlášena vždy též telefonicky na hot-line.
2. Jakákoliv požadavek na službu musí být nahlášen zodpovědným pracovníkem Odběratele do HELPDESK systému Poskytovatele.
3. Doba pro nahlášení závady: pracovní dny, 8:00 – 17:00 hod.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kontaktní osoba / pořadí kontaktu** | **Telefonní číslo** | **E-mailová adresa** |
| **HELPDESK**  |
| **Hot Line** | +xxxxxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxx |

**Článek II.**

Podmínky servisní služby – Data Force Enhanced Support a pravidelná údržba software:

1. Odběratel určuje při hlášení závady či dotazu prioritu – kritická závada, nekritická závada, obecný dotaz (nekritický).
2. Odezva (Response time):
* pokrytí v pracovních dnech od 8:00 do 17:00
* response time pro kritické závady hlášené telefonicky 4 hodiny v rámci pokrytí servisní smlouvy
* response time pro nekritické závady příští pracovní den
* response time pro obecné dotazy tři pracovní dny či dle dohody

Mimo pracovní dobu, o víkendech a ve státem uznávaných svátcích v ČR není garantována odezva.

1. Služby nad rámec ceny dle čl. II. odst. 1 smlouvy:
	1. V pracovních dnech v rámci pracovní doby je možné objednat služby technické asistence (v případě činností, které mají povahu vytváření nových funkčních celků a nejsou kryté rozsahem služby Enhanced Support), v ceně 2.000,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítá jedna hodina. Tato služba musí být objednána alespoň dva týdny předem, jinak nemusí být garantována její dostupnost.
	2. Mimo pracovní dobu je možné objednat služby technické asistence v ceně 2.500,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítají čtyři hodiny. Tato služba musí být objednána alespoň dva týdny předem, jinak nemusí být garantována její dostupnost.
	3. O víkendech, ve dnech státních svátků a ve dnech ostatních svátků dle zákona č. 245/2000 Sb. je možné objednat služby technické asistence v ceně 3.500,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítají čtyři hodiny. Tato služba musí být objednána alespoň dva týdny předem, jinak nemusí být garantována její dostupnost.
	4. Cestovné se stanoví jako čas technika strávený na cestě x 1.500 hod bez DPH

**Článek III.**

Data Force Enhanced Support a pravidelná údržba systémů zahrnuje následující činnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| Služba řešení systémových incidentů a problémů následujících systémů:* **zálohovací systém EMC NetWorker**
 | Služba zahrnuje následující činnosti, zahrnuté do paušálních plateb:* Řešení systémových incidentů a problémů spojených s výše uvedeným aplikačním software po nahlášení problému na servisní středisko Poskytovatele
* On-site asistenci v případě potřeby
* Pomoc při havárii Systémů
* Telefonní podporu, asistenci vzdáleným přístupem (např. VPN, RDP, TeamViewer), konzultace při řešení problémů a provádění administrativních zásahů v předpokládaném max. rozsahu 2 hod měsíčně
* 1x ročně provedení komplexní profylaxe v místě instalace, součástí profylaxe zpravidla je (v rámci platného software subscription Objednatele) i upgrade systémů na novější verzi
* Asistenci při eskalaci problémů na supportní centra společností výrobců v rámci platného software subscription Objednatele, pokud je problém neřešitelný na úrovni Poskytovatele
* Asistence formou doporučení při konfiguračních změnách spojených s přidáváním či změnou připojených serverů
 |

|  |
| --- |
| **PROXYLAXE**Součástí pravidelných profylaxí bude komplexní kontrola systémů, kontrola a promazání systémových a aplikačních logů a aplikace opravných patchů / nových verzí aplikací.Profylaxe budou zahrnovat zejména:* + nastavení systémových parametrů
	+ ověření funkcí programového vybavení
	+ kontrolu provozních a chybových protokolů
	+ kontrolu nastavení systémových parametrů
	+ kontrolu a úpravy příkazových souborů
	+ instalace aktualizací průběžně po vydání a ověření aktualizací
	+ kontrolu provedení záloh
	+ kontrolu velikosti indexů
	+ kontrolu a reakce na chybová hlášení
	+ kontrolu efektivity časového plánu
	+ kontrolu rychlosti zálohování
	+ kontrolu velikosti logů
	+ kontrolu zajištění bezpečnosti systému
	+ doporučení dalšího rozvoje a konzultace dle potřeby provozu
 |

**Článek IV.**

Vyloučené případy

1. Součástí služby není vytváření nových funkčních celků. Příklady funkčních celků: instalace nově dodávaných licencí nebo hardwaru, migrace mezi platformami apod.
2. Součástí služby nejsou aktualizace mikrokódu diskových polí FLARE, FLARE OE a DART, a profylaxe sítě SAN/iSCSI SAN.