

# SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená mezi smluvními stranami

## Data Force, s.r.o.

se sídlem Lužná 716/2, Vokovice, 160 00 Praha 6  
vedená v OR Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 225785  
IČ: 02967171  
DIČ: CZ02967171  
bankovní spojení: ČSOB Praha, a.s., č.ú.: 264817081 / 0300  
v zastoupení panem jednatelem Vlastimilem Srnou

(dále jen "Poskytovatel")

a

## Město Tábor

se sídlem Žižkovo náměstí 2, 390 15 Tábor  
IČ: 00253014  
DIČ: CZ00253014  
Evidenční číslo smlouvy: 4400/SD/00039/16  
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú.: 27-701427349/0800  
v zastoupení panem Mgr. Vladimírem Helmou, vedoucím odboru vnitřních věcí

(dále jen "Odběratel")

společně jen „smluvní strany“

## Článek I. Předmět smlouvy

- (1) Předmětem této smlouvy je poskytování servisních technických služeb dle článku III. 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 „Systémy“), pro které jsou poskytovány služby dle této servisní smlouvy:
  - 1x EMC VNX5200
  - 1x EMC CLARiiON CX4-120
  - 2x SAN switch Brocade DS-300B 8/24P 8G
  - 1x Pásková knihovna Dell PowerVault TL2000
  - SW VMware vCenter Server Essentials Plus a Symantec Backup Exec
  - SW Veeam
  - 2x HP Storage Works 8/24 SAN Switch
  - 1x Synology DS1813+
- (3) Odběratel se touto smlouvou zavazuje poskytnout stanovenou součinnost a dále se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby dohodnutou cenu.

## Článek II. Cena a platební podmínky

- (1) Smluvní strany se dohodly, že za poskytnuté Služby Odběratel zaplatí Poskytovateli částku ve výši **72.000,- Kč** ( slovy: sedmdesát dva tisíc korun českých ) za období od 01/01/2017 do 31/12/2017.
- (2) Smluvní strany se dohodly, že vyúčtování bude prováděno jednou ročně po podpisu smlouvy, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem s datem **splatnosti 14 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.
- (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, nejvýše však 30% z fakturované ceny.

- (6) Jestliže je Odběratel v prodlení se zaplacením ceny za služby po dobu delší než dva měsíce, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit, a to písemným prohlášením zaslaným na adresu Odběratele uvedenou v záhlaví této smlouvy.
- (7) Služby, které budou objednány Odběratelem nad rámec služeb definovaných v článku III. přílohy č. 1 této smlouvy, budou hrazeny podle skutečně odvedené práce a fakturovány dle článku II. přílohy č. 1 této smlouvy.

### **Článek III. Místo poskytování služeb**

- (1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Odběrateli služby v jeho prostorách na adrese:
  - Žižkovo náměstí 2, 390 01 Tábor 1
  - Žižkovo náměstí 11, 390 01 Tábor
- (2) V případě, že by byla část Systémů specifikovaných v odstavci (2) článku I. této smlouvy na jiné adrese, bude poskytování služeb týkajících se těchto Systémů prováděno primárně prostředky vzdálené správy.
- (3) Jakýkoli zásah do Systémů Odběratele bude zdokumentován v Help-Desku Poskytovatele.

### **Článek IV. Vyloučené případy**

- (1) Řádné provedení Služeb Poskytovatelem je podmíněno správným používáním a péčí o SW a HW ze strany Odběratele podle provozních podmínek výrobce/dodavatele těchto zařízení. Odběratel je povinen vyloučit neodborné zásahy do zařízení.
- (2) Řádné provedení Služeb Poskytovatelem je dále podmíněno zakoupeným a platným maintenance nebo supportem na systémy uvedené v článku I. odst. (2). V případě, že Odběratel nedisponuje těmito službami, negarantuje Poskytovatel dobu na vyřešení nahlášeného technického problému a dostupnost náhradních dílů.
- (3) Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které se projeví v důsledku nedodržení výše uvedených provozních podmínek nebo které byly způsobeny neodborným zásahem či mechanickým poškozením Odběratelem (či třetích osob) nebo poškozením těchto zařízení jinými vlivy, které nevyvolal Poskytovatel.
- (4) V souladu s ustanovením § 2898 zákona 89/2012 Sb. se smluvní strany dohodly na omezení náhrady škody, kterou může Poskytovatel způsobit na základě této smlouvy a v souvislosti s ní tak, že náhrada může činit maximálně částku rovnající se Odběratelem uhrazené ceně za poskytování služeb za období jednoho (1) roku. To neplatí pro škodu způsobenou úmyslně.

### **Článek V. Povinnosti Odběratele**

- (1) Způsob nahlášení požadavků ze strany Odběratele Poskytovateli se řídí podmínkami uvedenými v článku I přílohy č. 1 této smlouvy.
- (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 VI. Mlčenlivost**

- (1) Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace považují veškeré informace a údaje, které se smluvní strany dozví v přímé i nepřímé souvislosti s plněním předmětu smlouvy, především všechny údaje uložené v informačním systému uživatele. Tím není dotčeno právo uživatele na zveřejnění této smlouvy podle čl. VIII. této smlouvy.
- (2) Smluvní strana:
  - a) je povinna nakládat s důvěrnými informacemi druhé smluvní strany tak, že omezí přístup k nim pouze na pověřené osoby, a to pouze v rozsahu nutném pro plnění předmětu smlouvy,

- b) nepoužije důvěrné informace jí poskytnuté v souladu s touto smlouvou k jinému účelu než vymezenému touto smlouvou, nepředá je, ani nezpřístupní třetím osobám,
  - c) nebude pořizovat jakékoliv kopie důvěrných informací poskytnutých jí druhou smluvní stranou v souladu s touto smlouvou.
- (3) V případě prokazatelného porušení mlčenlivosti Poskytovatelem je Odběratel oprávněn domáhat se zaplacení smluvní pokuty ve výši 20.000 Kč za každé jednotlivé porušení.

#### **Článek VII. Ukončení smlouvy**

- (1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31/12/2017.
- (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 měsíce následujícího po jejím doručení. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně.
- (3) V případě porušení této smlouvy Poskytovatelem je Odběratel oprávněn po stanovení přiměřené doby k nápravě od této smlouvy odstoupit.

#### **Článek VIII. Závěrečná ustanovení**

- (1) Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi 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 dodatkem podepsaným zástupci obou smluvních stran.
- (3) S ohledem na zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím poskytovatel předem výslovně souhlasí se zpracováním svých údajů městem Tábor. Tento souhlas je poskytován do budoucna na dobu neurčitou pro účely vnitřních potřeb města Tábora a dále pro účely informování veřejnosti o jeho činnosti. Výslovně je městu Tábor za tímto účelem konstatován souhlas poskytovatele s možným zpřístupněním či zveřejněním celé této smlouvy v jejím plném znění, jakož i všech úkonů a okolností s touto smlouvou souvisejících, a to i na jeho webových stránkách
- (4) Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž Odběratel a Poskytovatel obdrží po jednom stejnopisu.
- (5) Tato smlouva obsahuje celkem 1 (jednu) přílohu, která je její nedílnou součástí.
- (6) Vzájemné závazky neupravené touto smlouvou se řídí obchodním zákoníkem.
- (7) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem 1.1.2017.

V Táboře dne:

V Praze dne:

-----  
za Odběratele  
Mgr. Vladimír Helma

-----  
za Poskytovatele  
Vlastimil Srna, jednatel

## Příloha č. 1

### Článek I.

#### Metodika ohlašování požadavků

- (1) Jakýkoli požadavek na poskytnutí služeb na Systémech specifikovaných v odstavci (2) článku I této smlouvy musí být neprodleně nahlášen zodpovědným pracovníkem Odběratele jedním z níže uvedených způsobů:  
Hot-Line: využití tel. čísla: 727 830 290 nebo E-mailu: : [servis@dataforce.cz](mailto:servis@dataforce.cz)  
Help-Desk: vytvoření Ticketu na portále [www.dataforce.cz/helpdesk](http://www.dataforce.cz/helpdesk).  
U kritických závad musí být závada nahlášena vždy telefonicky na Hot-Line a zároveň na Help-Desk.
- (2) Odběratel po podpisu této smlouvy obdrží pro definované uživatele přístupová oprávnění k přístupu do portálu [www.dataforce.cz/helpdesk](http://www.dataforce.cz/helpdesk). Oprávnění uživatele Odběratele jsou:
  - xxx. xxxx xxxxx x xxx xxxx xxx xxx xxx, xxxx.xxxxxxxxxxxxxx.xx x
  - xx. xxxxx xxxx x xxx xxxx xxx xxx xxx, xxxxx.xxxxxxxxxxxxxx.xx x
- (3) Doba pro nahlášení závady: pracovní dny, 9:00 – 18:00 hod.

### Článek II.

#### Podmínky servisní služby:

- (1) Odběratel určuje při hlášení požadavku na poskytnutí služeb či dotazu prioritu – kritická závada, nekritická závada, obecný dotaz.
- (2) Odezva (Response time):
  - ✓ pokrytí v pracovních dnech od 9:00 do 18:00
  - ✓ response time pro kritické závady hlášené telefonicky 4 hodiny
  - ✓ response time pro nekritické závady příští pracovní den
  - ✓ response time pro obecné dotazy tři pracovní dny či dle dohodyMimo pracovní dobu, o víkendech a ve státem uznávaných svátcích v ČR není garantována odezva.
- (3) Cena poskytovaných služeb nad rámec paušální platby:
  - a. Mimo pracovní dobu, o víkendech a státních svátcích je možné objednat služby technické asistence, v ceně 2.500,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítá jedna hodina. Response time dle článku II. bod (2) Přílohy č.1 smlouvy.
  - b. V pracovních dnech je možné objednat služby technické asistence (v případě činností, které mají povahu vytváření nových funkčních celků a nejsou kryté rozsahem služby), v ceně 2.500,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítá jedna hodina. Tato služba musí být objednána alespoň jeden týden předem, jinak nemusí být garantována její dostupnost.
  - c. Cestovné se stanoví jako čas technika strávený na cestě x 2.000,- / hod bez DPH.

### Článek III.

#### Servisní podpora a pravidelná údržba systémů zahrnuje následující činnosti:

- ✓ Odborné technické a telefonické konzultace prostřednictvím služeb HelpDesk a HotLine v rozsahu této smlouvy.
- ✓ Pravidelný kvalifikovaný dohled, profylaxi a údržbu Systémů (na žádost zákazníka také podle aktuální potřeby).
- ✓ Poskytovat a udržovat systém zákazníka na technicky nejhodnějších verzích. Nové verze jsou dodávány v rámci služby Update Service Subscription Support.
- ✓ Asistence při řešení problémů spojených s provozováním a správou Systémů.
- ✓ Řešení problémů probíhá pomocí prostředků vzdáleného přístupu (SSH, VPN, RDP apod.), telefonicky nebo v odůvodněných případech (např. havárie, profylaxe apod.) i pomocí on-site asistence.
- ✓ Instalovat všechny nové verze programových produktů uvedených v čl. I odst. (2).
- ✓ 1x ročně celková profylaxe Systémů specifikovaných v článku I této smlouvy
- ✓ Metodickou pomoc při vytváření DR scénářů a DR testování.
- ✓ Pomoc při havárii Systémů.
- ✓ Poskytovat technické konzultace pro zvyšování efektivnosti systémového prostředí zákazníka. Technický konzultant bude pravidelně kontrolovat a diskutovat ostatní technická témata tak, aby doporučil potřebná opatření ke zvýšení celkové produktivity systému zákazníka, např. implementaci archivace, migraci a HSM správy dat nebo potřebu zálohování nových aplikací.
- ✓ Nastavení systémových parametrů dle potřeby provozu.
- ✓ Ověření funkcí programového vybavení.
- ✓ Kontrola provozních a chybových protokolů.
- ✓ Kontrola nastavení systémových parametrů.
- ✓ Eskalace technických problémů u výrobce.
- ✓ Kontrola zajištění bezpečnosti systému.
- ✓ Doporučení dalšího rozvoje.