

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
ve věcech technických: Ing. Vladimír Krajčář
(dále jen "Poskytovatel")

a

Město Žatec

se sídlem Město Žatec
náměstí Svobody 1
CZ-438 24 Žatec
IČ: 00265781
DIČ: CZ00265781
Evidenční číslo smlouvy:
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
v zastoupení paní starostkou Mgr. Zdeňkou Hamousovou
ve věcech technických: Tomáš Trégl
(dále jen "Odběratel")

společně jen „smluvní strany“

Článek I. Předmět smlouvy

- (1) Předmětem této smlouvy je poskytování servisních technických služeb **Data Force Enhanced Support** 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:
 - Virtualizační farma VMware vSphere (3x node)
 - 1x DellEMC Data Domain DD3300
 - 1x SW Data Protection Suite for VMware
- (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 **92.000,- Kč** (slovy: devadesát dva tisíc korun českých) za období jednoho (1) kalendářního roku.
- (2) **Fakturace bude probíhat ročně**, vždy k výročí podpisu této smlouvy, a to předem na celé období, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem s datem splatnosti 21 dnů od data prokazatelného doručení Odběrateli. 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, v platném znění.
- (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:
 - náměstí Svobody 1, 438 24 Žatec
 - Obránců míru 295, 438 24 Žatec
- (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. Odběratel obdrží jednu kvartálně (vždy za uplynulý kvartál) do 14 dnů výpis všech zadaných incidentů a jejich stav řešení.

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., občanský zákoník, v platném znění, 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 10.000 Kč za každé jednotlivé porušení.

Článek VII. Bezpečnost

Poskytovatel bude při plnění předmětu smlouvy využívat vzdálený přístup k informačním a komunikačním technologiím Odběratele ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Poskytovatele, nebo tato nebude přímo vyžádána Odběratelem. Za tímto účelem zajistí Odběratel vzdálený přístup. Po ukončení této smlouvy budou přístupové údaje Odběratelem zablokovány. Vzdálený přístup bude realizován technologií VPN. Pomocí FW bude povolen přístup pouze k prostředkům specifikovaným v odstavci (2) článku I. této smlouvy.

Odběratel si vyhrazuje právo monitorovat a auditovat aktivity Poskytovatele a v případě neoprávněné aktivity či aktivity, která je v rozporu s provozní bezpečnostní dokumentací, přístup Poskytovatele zablokovat. V případě porušení Provozní bezpečnostní dokumentace či vyvíjení aktivit v rozporu s předmětem této smlouvy, vzniká Odběrateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

Článek VIII. Ukončení smlouvy

- (1) Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a lze ji ukončit dohodou smluvních stran nebo výpovědí.
- (2) Ukončit smlouvu výpovědí je oprávněna kterákoliv smluvní strana, a to i bez udání důvodů. V takovém případě výpovědní doba 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 IX. 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 Žatec. Tento souhlas je poskytován do budoucna na dobu neurčitou pro účely vnitřních potřeb města Žatec a dále pro účely informování veřejnosti o jeho činnosti. Výslovně je městu Žatec 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 občanským zákoníkem.
- (7) Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s ust. § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv, v platném znění. Poskytovatel bere na vědomí, že uveřejnění v tomto registru zajistí odběratel.
- (8) Tato smlouva byla schválena Radou Města Žatec na jednání dne Usnesením č.....

V Žatci dne:

V Praze dne:

za Odběratele

za Poskytovatele

Příloha 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 nhlášen zodpovědným pracovníkem Odběratele do HELPDESK systému Poskytovatele.

(1) Doba pro nahlášení závady telefonicky:

- Data Force **Enhanced** Support: pracovní dny 9:00 – 18:00 hod

(2) Doba pro nahlášení závady do systému HELPDESK: 24x7x365

Kontaktní osoba / pořadí kontaktu	Telefonní číslo	Kontakty HELPDESK
Hot Line		

(3) Oprávněné osoby Odběratele pro hlášení servisních incidentů:

- Tomáš Trég

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):

Specifikace	Data Force Enhanced Support
časové pokrytí	pracovní dny 09:00 – 18:00
kritické závady hlášené i telefonicky	4 hodiny v rámci časového pokrytí
nekritické závady	příští pracovní den
obecné dotazy	tři pracovní dny či dle dohody

- (3) Služby nad rámec ceny dle čl. II. odst. 1 smlouvy:
 - a. V pracovních dnech v rámci pracovní doby je možné objednat služby technické asistence v ceně 2.000,- Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítá jedna hodina.
 - b. V pracovních dnech 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 počítá jedna hodina.
 - c. 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. (víkendem se rozumí časové období pátek 18.00 - pondělí 8.00).
 - d. Cestovné je počítáno jako čas technika, strávený cestou tam i zpět.

Článek III.

(1) **Data Force Enhanced Support** a pravidelná údržba systémů zahrnuje následující činnosti:

Služby v rámci servisního programu:

<p>Služba řešení systémových incidentů a problémů následujících Systémů:</p> <ul style="list-style-type: none">• Virtualizační farma VMware vSphere (3x node)• DellEMC AVAMAR a Data Doman DD3300• SW DellEMC Data Protection Suite for VMware	<p>Služba zahrnuje následující činnosti, zahrnuté do paušálních plateb:</p> <ul style="list-style-type: none">• Help Desk systém s monitorováním SLA• Telefonní podporu, asistenci vzdáleným přístupem (např. VPN, RDP, TeamViewer).• Odborné technické a telefonické konzultace prostřednictvím služeb HelpDesk a HotLine v rozsahu této smlouvy.• Servisní podpora• Pravidelný kvalifikovaný dohled a údržbu Systémů (na žádost zákazníka také podle aktuální potřeby).• Poskytovat informace k udržování systému zákazníka na technicky nejvhodnějších verzích. Nové verze jsou dodávány v rámci služby Update Service Subscription Support.• Asistence při řešení problémů spojených s provozováním a správou Systémů.• Metodickou pomoc při vytváření DR scénářů a DR testování (není v ceně).• 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• Eskalace technických problémů u výrobce.• On-site asistenci v případě potřeby• Pomoc při havárii systémů, řešení systémových incidentů a problémů spojených s výše uvedenými systémy po nahlášení problému na HotLine Poskytovatele.• 1x ročně profylaktickou kontrolu Systémů. Součástí profylaktické kontroly není aktualizace verzí Systému, ani aktualizace opravných patchů.• Konzultace při řešení problémů a provádění administrativních zásahů.• Asistenci při eskalaci problémů na supportní centra společností výrobců v rámci platného subscription zákazníka, pokud je problém neřešitelný na úrovni Poskytovatele.• Předpokládaný rozsah prací 4 MD ročně.
--	--

Profylaxe představují zejména

- ověření funkcí systémů

- kontrolu provozních a chybových logů
- kontrolu velikosti logů
- kontrolu nastavení systémových parametrů
- kontrolu zajištění bezpečnosti systémů
- doporučení dalšího rozvoje a konzultace dle potřeby provozu

(2) Doporučené činnosti nezahrnuté do paušálních plateb:

Doporučené služby na objednávku nad rámec servisního programu:

<ul style="list-style-type: none"> • Virtualizační farma VMware vSphere (3x node) • DellEMC Avamar a Data Domain 3300 	Instalace nových verzí či posledních doporučených verzí opravných patchů v rámci profylaktické kontroly	Cena za tyto práce bude určena vykázaným počtem hodin se sazbou dle článku 2, odst. 3 této smlouvy.
---	---	---

**Článek IV.
Vyloučené případy**

- (4) Součástí paušální služby není vytváření nových funkčních celků. Příklady funkčních celků: instalace nově dodávaných licencí nebo hardwaru, migrace mezi platformami apod.
- (5) Pokud není vysloveně uvedeno, paušální služba nezahrnuje upgrade na vyšší verzi systémů (ani DELL EMC SC OE). Samotné upgrady jsou realizovány na základě samostatných objednávek Zhotovitele.