

Servisní smlouva o podpoře správy softwarových produktů

Společnost: awin IT, s. r. o.
se sídlem: Bedřichovská 2183/16, 182 00 Praha 8
IČO: 03173631
DIČ: CZ03173631
Spisová značka: C 228385 vedená u Městského soudu v Praze
zastoupena: Jindřichem Rosičkou, jednatelem společnosti
bankovní spojení: 
(dále jen „**dodavatel**“)

a

Společnost: Město Železný Brod
se sídlem: náměstí 3. května 1, 468 22 Železný Brod
IČO: 00262633
DIČ: CZ00262633
Zastoupena: 
kontaktní email: 
(dále jen „**objednatel**“)
(dodavatel a objednatel dále také společně jako „**smluvní strany**“)

Shora uvedené smluvní strany se dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s §1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen "OZ") na uzavření této

Servisní smlouvy o podpoře správy softwarových produktů č. 20200612 (dále jen „**smlouva**“)

1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je servisní zabezpečení provozu softwarových produktů, uvedených v článku 3 této smlouvy. V případě hardware appliance (hardware dodaný od výrobce s předinstalovaným software výrobce) se jedná o software instalovaný na této hardware appliance v rozsahu definovaném v čl. 3 této smlouvy.

Zvolená varianta servisní smlouvy: **SILVER SUPPORT** (specifikace je v bodě 4 smlouvy).

Objednatel výslovně prohlašuje, že se seznámil s textem všeobecných obchodních podmínek dodavatele – **VOP** (dostupné na <https://www.awinit.cz/vseobecne-obchodni-podminky> a/nebo

příložené) a smluvní strany mají v úmyslu být smlouvou a VOP vázáni a činí VOP nedílnou součástí této smlouvy. VOP obsahují vyloučení a omezení odpovědnosti dodavatele, což objednatel výslovně přijímá a byl seznámen s jejich důsledky. Ustanovení této smlouvy, která se odchyľují od VOP mají před VOP přednost.

2. Místo plnění

Smluvní strany se dohodly, že plnění probíhá formou vzdáleného přístupu, a není tedy vyžadována přítomnost dodavatele na konkrétním místě.

Pokud je výslovně vyžadována přítomnost dodavatele, je místem plnění sídlo objednatele, v takovém případě je dodavatel oprávněn objednateli účtovat cestovné ve výši stanovené pracovněprávními předpisy nedohodnou – li se jinak. Této služby lze využívat pouze při splnění podmínek dále stanovených.

Tato smlouva se vztahuje pouze na plnění v rámci České republiky. V případě, že má objednatel zájem o služby i mimo Českou republiku, přičemž se tímto rozumí umístění hardwaru mimo území České republiky, dohodnou se strany na právech a povinnostech zvlášť.

3. Podporované softwarové produkty a cena

3.1. Sophos XG 135 FullGuard Plus

3.2. Měsíční paušál je stanoven na 5900,- Kč bez DPH.

4. Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah poskytování služeb dodavatelem je omezen ve vztahu k čl. 3.1 a je definován v následující tabulce „Podpora dodaných řešení“ a v rozsahu dále v tomto článku. Jednotlivé body v tabulce jsou podrobněji vysvětleny níže.

Podpora dodaných řešení (tabulka úrovní podpory)

awin IT podpora	Starter support	Silver support	Gold support
Dostupnost podpory	8/5	8/5	24/7/365
Podpora při aktualizaci na nové verze	x	Ano	Ano, včetně instalace
Typ podpory	Vzdálená	Vzdálená	Vzdálená / U zákazníka
Pravidelná profylaxe (zpravidla 2x ročně)	ne	ano	ano
Kompletní outsourcing	ne	ne	ano
Založení incidentů	Helpdesk	Helpdesk	Helpdesk, VIP linka
Sledování průběhu incidentů zadaných v helpdesku	ano	ano	ano

Garantovaná reakční doba (SLA) – servery a HW appliance	x	24 h	24 h
Garantovaná reakční doba (SLA) - stanice	x	x	48 h
Podpora u zákazníka	x	x	1MD/rok
HA řešení	ne	ano	ano
Rozsah timeboxu	5 hodin/čtvrtletí	10 hodin/čtvrtletí	20 hodin/čtvrtletí
Každá další hodina	1500Kč / hod	1500Kč / hod	1500Kč / hod

4.1. Podpora dle tabulky „Podpora dodaných řešení“

Dostupnost podpory

- Režim 8/5 – podpora bude poskytována v období pondělí – pátek v době mezi 8:30 – 16:30, mimo státní svátky
- Režim 24/7/365 – podpora bude poskytována v období pondělí – neděle v době od 0 do 24 h
- Podporou se rozumí řešení založeného incidentu dodavatelem.

Podpora při aktualizaci na nové verze

- Instalace nových hlavních verzí software (vzdálená, nebo u objednatele), přičemž o nové, doporučené hlavní verzi je objednatel informován na blogu umístěném na webových stránkách dodavatele (<http://www.awinit.cz>), informací od podpory dodavatele nebo na vyžádání.

Typ podpory

- **Vzdálená** – tato podpora je poskytována formou přímého, vzdáleného přístupu. Objednatel je povinen zpřístupnit přímý přístup do software (serveru) bez použití nástrojů třetích stran (například VPN) - výjimkou jsou standardní nástroje používané pro přístup k těmto spravovaným software tzn. Microsoft Remote Desktop (RDP) na portu 3389/tcp a SSH na portu 22/tcp nebo nativní přístupy do různých administrací přes http(s). Vzdálené přístupy pro správu probíhají standardně z adresy „podpora.awinit.cz“ ze které je dodavatel povinen přístup povolit. V případě, že má objednatel potřebné přístupy, je oprávněn dodatečně, potřebné vzdálené přístupy zřídit sám (například přidáním firewall pravidla apod.). Dodavatel může požádat o povolení přístupů i z jiné adresy nebo konkrétní IP adresy, k takovému požadavku a jeho schválení plně dostačí emailová komunikace (nebo použití systému helpdesk) dodavatele s objednatelem. Dodavatel upozorňuje, že může dojít ke změně veřejné adresy a není tedy doporučeno použít pro povolení přístupu IP adresu (mohlo by vést k nefunkčnosti vzdáleného přístupu,

a tedy nemožnosti plnit tuto smlouvu), ale přístup musí být povolen na DNS jméno podpora.awinit.cz.

- U zákazníka – v rámci „Podpory u zákazníka“ je dodavatel přítomen přímo na místě u objednatele. V takovém případě objednatel čerpá přidělené manday (MD). 1 MD odpovídá 8h práce a je splněn jednou návštěvou u objednatele za účelem poskytování podpory a je tedy vyčerpán, i pokud přítomnost dodavatele u objednatele nedosáhne maxima tj. 8 hodin v rámci jednoho dne. Pokud objednatel nemá sjednané MD, nebo jsou jeho MD vyčerpány, může objednatel zažádat o individuální nabídku u dodavatele, tato však není předmětem této smlouvy a v případě objednaných MD na základě takové individuální nabídky se jedná o jiný obchodní případ mimo tuto smlouvu. Taková samostatná smlouva se řídí VOP, což obě strany výslovně přijímají.
- Dodavatel nemůže plnit tuto smlouvu bez vzdáleného přístupu s dostatečným (tzn. administrátorským) oprávněním do podporovaných systémů specifikovaných v bodě 3.
- Za nemožnost plnění z důvodu nezajištění adekvátního vzdáleného přístupu neodpovídá dodavatel, neboť je to překážkou na straně dodavatele. Dodavatel není povinen poskytovat jakékoli plnění po doby jakékoli překážky na straně dodavatele či třetích osob s objednatelem spolupracujících, ztěžujících či znemožňujících plnění smlouvy.

4.2. Závada hardware dodaného objednatelem

- Dodavatel na žádost objednatele provede instalaci a zavedení software v případě výpadku (fyzické nefunkčnosti) hardware appliance dodané dodavatelem v součinnosti s výrobcem software a/nebo objednatelem. Za provedení záloh nastavení je zodpovědný objednatel. V případě dostupnosti takové zálohy provede dodavatel obnovu nastavení ze zálohy na výzvu objednatele v součinnosti s výrobcem software a/nebo objednatelem. V případě, že objednatel neposkytne patřičné zálohy software, nebude v rámci této smlouvy provedena obnova nefunkčního zařízení. Objednatel může zažádat o individuální nabídku obnovy bez poskytnutí zálohy (tedy vlastně novou instalaci) u dodavatele, tato však není předmětem této smlouvy a v případě objednaných MD na základě takové individuální nabídky se jedná o jiný obchodní případ mimo tuto smlouvu. Taková samostatná smlouva se řídí VOP, což obě strany výslovně přijímají.
- Dodavatel poskytne v případě fyzické nefunkčnosti hardware appliance (dodané dodavatelem) součinnost při její výměně s výrobcem. Dodavatel může poskytnout na žádost objednatele dočasnou náhradu nefunkčního hardware, pokud má stejný nebo obdobný hardware k dispozici.
- Po uplynutí doby pro uplatnění práv z vadného plnění na zařízení či po skončení smluvní záruky dodavatele, nebo ukončení prodeje či podpory výrobcem, neposkytuje dodavatel žádnou součinnost při výpadku dodaného hardware. Objednatel může před skončením prodeje nebo podpory požádat o nabídku na zakoupení nového, případně ekvivalentního hardware a software – toto však není součástí této smlouvy a řeší se individuální smlouvou. Taková samostatná smlouva se řídí VOP, což obě strany výslovně přijímají.

- Dodavatel nezodpovídá za škody způsobené objednatelem a řešení poruch a odstranění následků způsobených objednatelem, třetí stranou či vyšší mocí (například špatnou nebo neodbornou manipulací nebo neodborným zapojením, přetížením v elektrické síti, požárem apod.), ani za škody způsobené například nefunkčností či odstávkou systému, automaticky staženého updatu apod.
- Objednatel je povinen pravidelně (alespoň 1x týdně) zálohovat konfiguraci podporovaných systémových produktů tak, aby v případě výpadku/smazání nebo jinak způsobené ztráty dat minimalizoval rizika spojená s tímto výpadkem. Dodavatel je povinen na žádost objednatele poskytnout součinnost při nastavování zálohovacích procedur pouze v rámci podporovaných řešení (specifikováno v bodě 3).

4.3. Práce dotýkající se jiných systémů

- V případě, že objednatel žádá zasáhnout či je při podpoře produktu dle čl. 3.1 smlouvy zasáhnuto do jiného systému, zejména jiného software než uvedeného v čl. 3.1 smlouvy, objednatel výslovně přijímá, že dodavatel není odpovědný za škodu vzniklou v souvislosti s takovým zásahem a takový zásah je výhradně na nebezpečí objednatele.
- Dodavatel není odpovědný za ztrátu dat ani jakoukoli škodu se ztrátou dat přímo či nepřímo související.

4.4. Pravidelná profylaxe

- Dodavatel provádí pravidelnou profylaxi (preventivní kontroly) k zajištění správného fungování podporovaných řešení dle svého uvážení.
- V rámci profylaxe dodavatel může upravovat nastavení, a v případě že potřebuje součinnost se s objednatelem informuje o tom objednatele formou zprávy z profylaxe
- Hlavním správcem řešení je stále objednatel nezávisle na provádění pravidelných profylaktických kontrol.

4.5. Kompletní outsourcing

- Pokud zvolená varianta podpory obsahuje kompletní outsourcing předpokládá se, že dodavatel je primární administrátorem řešení a objednatel může/nemusí mít administrátorský přístup do spravovaných řešení.
- Za všechny změny v nastavení, které Objednatel provede, je sám odpovědný.

4.6. Založení incidentů

- Incidentem se rozumí nutnost vyřešení určitého problému spojeného s výpočetní technikou. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že incident nesouvisí s plněním této smlouvy přímo, není dodavatel povinen jej vyřešit.
- Dodavatel provozuje systém vzdálené podpory tzv. Helpdesk. Helpdesk slouží k vložení incidentu objednatelem přímo ve webovém rozhraní Helpdesk systému dodavatele na adrese <http://www.awinit.cz>. Dodavatel je povinen řešit pouze incidenty vložené do Helpdesk.

- V případě nefunkčnosti systému Helpdesk objednatel může založit nové incidenty po telefonu, s využitím kontaktů uvedených na webových stránkách dodavatele.

4.7. Sledování průběhu incidentů zadaných v Helpdesku.

- Incidenty jsou vedeny v helpdesku dodavatele, kde je o nich udržován přehled. Zpravidla se jedná o dotazy a konzultace administrátorů, odstraňování chybných konfigurací apod.
- Objednatel má možnost zjistit stav řešení incidentů pomocí systému dodavatele (tzv. Helpdesk).

4.8. Potvrzení zahájení řešení incidentu telefonem

- Objednatel může být informován o přijetí incidentu telefonním hovorem, přímo ve webovém Helpdesk systému dodavatele nebo emailovou zprávou v závislosti na zvolené úrovni podpory nebo dle zvážení dodavatele.

4.9. SLA – Garantovaná reakční doba

- Garantovanou reakční dobou se rozumí čas, do kterého dodavatel počne řešit incident. Garantovaná reakční doba se liší pro jednotlivé servery (servery a hardware appliance) a stanice a též dle zvolené úrovně podpory.
- Dodavatel je povinen zahájit řešení incidentu do zvolené doby dle úrovně podpory.
- „x“ označuje negarantovanou reakční dobu a v takovém případě se bude reakce odvíjet od aktuální vytíženosti techniků prací na jiných zakázkách a podpoře.

4.10. Podpora u zákazníka

Dle zvolené úrovně podpory může objednatel požádat o vykonání servisního zásahu, konzultace, aktualizace software kdekoli v České republice v závislosti na zvolené variantě dle čl. 4 smlouvy. Tento termín musí být domluven minimálně 30 dní předem s výjimkou řešení akutních problémů způsobujících zásadní nefunkčnost podporovaného řešení. O akutnosti problému rozhoduje dodavatel s přihlédnutím specifickým potřebám objednatele. Objednatel je povinen poskytnout veškerou součinnost k realizaci podpory u objednatele, a to se týká i třetích osob s objednatelem spolupracujících.

4.11. HA řešení

Objednatel je srozuměn, že dodavatel není výrobcem hardware a software. Pro garantování kvality služeb je vyžadováno HA řešení (tzv. vysoká dostupnost) a podpora okamžité výměny hardware, pokud to výrobce daného řešení podporuje. Okamžitá výměna hardware je zpravidla výrobcí (nikoli dodavatelem) podporována jako výměna do konce příštího dne (tzv. NBD záruka) u serverů nebo zaslání nového hardware po nahlášení závady původního hardware (tzv. Upfront replacement) hardware typu hardware appliance. Zpravidla se jedná o tzv. Active-passive cluster, kdy po výpadku jednoho z hardware je tento automaticky nahrazen druhým hardware. Pokud objednatel nemůže nebo nechce provozovat HA řešení, objednatel je srozuměn s tím, že může dojít k delším výpádkům spravovaných řešení a souvisejících systémů a služeb a dodavatel nebude moci garantovat tzv.

„Garantovanou reakční dobu“. Mezi hardware appliance patří například Sophos SG (UTM, Sophos XG (SF-OS) nebo UDP Appliance.

4.12. Timebox

Objednatel má k vyřešení incidentů nárok na služby dodavatele v rozsahu počtu hodin určeným pro jím zvolenou úroveň podpory. Tato služba je objednatelem prováděna výhradně vzdáleně. V rámci konkrétní varianty služeb dodavatele má objednatel nárok na počet hodin služeb nejvýše v rozsahu tzv. Timebox. Timebox se rozumí nejvyšší celkový počet hodin služeb dodavatele, který je objednateli povinen poskytnout, včetně hodin odpovídajícím MD v té které variantě a MD se z Timeboxu odečítají. MD obsahuje 8 hodin, a to včetně času na cestě. Nevyčerpané kvartální hodiny a MD se do dalších období nepřevádí. Hodiny, které by byly čerpány k podpoře nad rámec nejvyššího celkového počtu hodin ve zvolené variantě je objednatel povinen dodavateli uhradit dle jeho zvýhodněné hodinové sazby služeb na dálku pro zákazníky s touto smlouvou, tedy 1.500, - Kč + DPH za 1 hodinu služeb dodavatele. Každý další MD u zákazníka nad rámec dané úrovně servisní smlouvy se účtuje dle aktuálního ceníku dodavatele. Tato zvýhodněná sazba se vztahuje pouze na práce definované touto smlouvou a nevztahuje se tedy na jiné práce mj. definované v bodě 5. Smluvní strany si sjednaly, že v případě mimořádných okolností či v případě závad neobvyklého charakteru je dodavatel oprávněn si s ohledem na konkrétní okolnosti případu jednostranně vyhradit dobu, ve které dojde k odstranění problému (incidentu).

5. Výjimky z poskytovaných služeb dle této smlouvy

V rámci této smlouvy nejsou poskytovány následující výkony a služby:

- 5.1. Prvotní instalace a zavádění software do systémů užívaných objednatelem.
- 5.2. Prvotní převzetí zařízení do správy instalované jiným dodavatelem (to je řešeno vstupním auditem, který je předmětem separátní nabídky a není součástí této smlouvy). Bez vstupního auditu se uplatní omezení specifikované v bodě 4.10. a objednatel nepřebírá rizika spojené s instalací a nastavením, které vznikli před realizací tohoto smluvního vztahu.
- 5.3. Instalace a zavádění software na nová pracoviště objednatele.
- 5.4. Zaškolení administrátora sítě.
- 5.5. Instalace a zavádění software v případě výpadku hardware, který nedodal objednateli dodavatel.
- 5.6. Správa hardware a software třetích stran a podpora uživatelů.
- 5.7. Služba podpory, která vyžaduje vynaložení nepřiměřeně vysokého úsilí dodavatele.

6. Platební podmínky

- 6.1. Odměnu ze smlouvy dle čl. 3.2 smlouvy je povinen objednatel hradit měsíčně dodavateli bez nutnosti vystavování a zasílání faktur dodavatelem (daňových dokladů).
- 6.2. Nárok dodavatele na úhradu plné měsíční odměny dle čl. 3.2 smlouvy vzniká vždy prvním dnem v kalendářním měsíci trvání smlouvy. Objednatel je povinen dodavateli uhradit odměnu dle čl. 3.2 smlouvy za každý (i započatý měsíc) trvání této smlouvy.

- 6.3.** Splatnost odměny z této smlouvy ve výši dle čl. 3.2 smlouvy je vždy k 15.dni kalendářního měsíce, ve kterém mají být tyto služby poskytnuty (stejný měsíc). Objednatel je povinen uhradit cenu včetně DPH. Cena s DPH je kalkulována připočtením 21 % k ceně bez DPH. V případě změny sazby DPH je objednatel povinen hradit odměnu dle čl. 3.2 smlouvy dle aktuální výše sazby DPH.
- 6.4.** Platby dle této smlouvy bude objednatel hradit bezhotovostním převodem na účet dodavatele uvedený v úvodní části této smlouvy s použitím čísla smlouvy (opět uvedeného v úvodní části této smlouvy) jako variabilního symbolu. Povinnost objednatele plnit řádně a včas je splněna připsáním celé částky (včetně DPH) na účet dodavatele.

7. Doba trvání smlouvy

Tato smlouva se uzavírá od prvního (kalendářního) dne následujícího měsíce po podpisu smlouvy na dobu neurčitou. Smlouva může být ukončena dohodou stran nebo výpovědí, k výpovědi je oprávněna kterákoliv ze stran bez udání důvodu písemnou formou, přičemž výpovědní doba činí 3 měsíce a počítá se od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi.

8. Smluvní pokuty

- 8.1.** V případě prodlení dodavatele se lhůtou SLA je tento povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 3 % z ceny měsíční ceny servisní smlouvy za každý den prodlení a pro každý softwarový produkt nezávisle na počtu aktuálně otevřených incidentů, na základě uplatněného nároku. Uplatnění nároku probíhá vystavením a doručením faktury (daňového dokladu) od objednatele dodavateli (pouze na emailovou adresu fakturace@awinit.cz) – nejpozději však do 30 dní od vzniku nároku (poté nárok na smluvní pokutu bez dalšího zaniká). Maximální výše smluvní pokuty za kalendářní čtvrtletí trvání smlouvy dle tohoto odstavce se rovná výši měsíční odměny dle čl. 3.2 smlouvy.
- 8.2.** V případě prodlení objednatele se zaplacením částky za servisní smlouvy je objednatel povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.3.** Smluvní pokuta je splatná deset dnů po doručení písemného oznámení o jejím uplatnění dodavateli/objednateli. Objednatel je oprávněn svou pohledávkou z titulu smluvní pokuty započíst oproti splatné pohledávce dodavatele. Dodavatel je oprávněn svou pohledávkou z titulu smluvní pokuty započíst oproti splatné pohledávce objednatele.
- 8.4.** Smluvní strany shodně prohlašují, že s ohledem na charakter povinností, jejichž plnění je zajištěno smluvními pokutami, a dále s ohledem na charakter předmětu smlouvy považují smluvní pokuty uvedené v tomto článku za přiměřené.

9. Ochrana osobních údajů

9.1. Jaké osobní a další údaje dodavatel zpracovává

Dodavatel Zpracovává následující údaje: jméno, příjmení, firma nebo instituce, přístupové údaje do podporovaných softwarových produktů (včetně IP adres, doménových jmen apod.), emailová adresa, telefonní číslo, mobilní číslo.

Po objednání zboží či služeb se také zpracovávají dva další údaje zadané objednatelem:

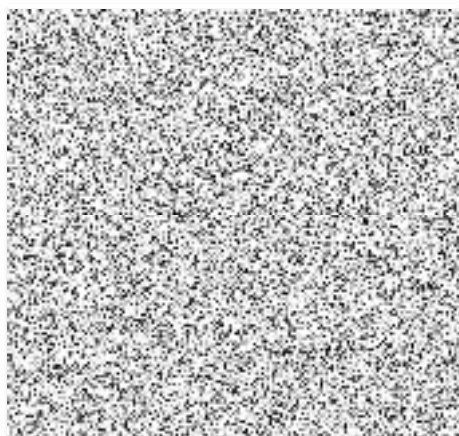
- 1) fakturační adresa
- 2) adresa pro doručení zboží

. K osobním údajům mají přístup též výrobci, jejichž produkty si objednatel přes dodavatele jako přeprodejce objednal.

Dodavatel prohlašuje, že se seznámil s rozsahem ochrany osobních údajů dle čl. 11 VOP dodavatele a tyto výslovně přijímá.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Obsah smlouvy může být měněn nebo doplňován po předchozí dohodě stran. Jakékoliv dodatky smlouvu měnící, rozšiřující nebo doplňující její ustanovení, musí být uzavřeny v písemné formě a podepsány zástupci smluvních stran.
- 10.2. Informace uvedené v této smlouvě i v případných dohodách o změně smlouvy mají strany zájem uchovávat v tajnosti. Výjimkou je poskytnutí této smlouvy třetím stranám na základě zákonem stanovených povinností.
- 10.3. Objednatel se zavazuje, že zveřejní tuto smlouvu v registru smluv zřízeném jako informační systém veřejné správy na základě zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Dodavatel výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva včetně případných dohod o její změně, nahrazení nebo zrušení byly v plném rozsahu v registru smluv objednatelem zveřejněny.
- 10.4. Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma smluvními stranami, účinnosti nabývá zveřejněním v registru smluv.
- 10.5. Dodavatel může samostatně před uplynutím doby podpory hardware nebo software nabídnout objednateli prodloužení práva nebo aktualizaci bezpečnostního software/hardware. Objednatel je oprávněn takovou nabídku přijmout v čase v nabídce stanoveném.
- 10.6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 10.7. Smluvní strany se dohodly, že na sebe přebírají nebezpečí změny okolností.
- 10.8. Smluvní strany prohlašují, že ujednání v této smlouvě obsažená jsou výsledkem společného jednání a že obě smluvní strany měly možnost ovlivnit její znění, smlouva je jim jasná a srozumitelná, jsou jimi míněna vážně a byla učiněna na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz tohoto tvrzení smluvní strany připojují níže své podpisy.



Zodpovědná osoba dodavatele

Jindřich Rosička, jednatel

