

SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo Zhotovitele: S/2020/0387

Číslo Objednatele:

OBJEDNATEL: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, příspěvková organizace

Sídlo: Prokešovo náměstí 1802/9, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

Tel: +420 596 118 881-2

IČO/DIČ: 00100579/CZ00100579

Bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s., [redacted]

Zastoupená: [redacted] ředitelka

ZHOTOVITEL: VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Sídlo: Ostrava, Cihelní 1575/14, PSČ 702 00

Zapsaná v OR vedeného u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 4229,
Datum zápisu 25. listopadu 2009

IČ/DIČ: 28606582/CZ28606582

Bankovní spojení: Česká spořitelna, č.ú.: [redacted]

Zastoupená: [redacted] místopředseda představenstva

[redacted] člen představenstva

I PŘEDMĚT DÍLA

- I.1.1 Zhotovitel se zavazuje podle této smlouvy zajistit využití zdrojů, know-how a organizačních schopností k zajištění služeb spočívajících v poskytování oprav, údržby a servisní podpory na infrastrukturní prvky objednatel, vč. aplikací objednatel, zajišťující bezproblémový provoz Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě, příspěvkové organizace.
- I.1.2 Předmět plnění je blíže vymezen v Příloze č. 1 – Seznam požadovaných služeb, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- I.1.3 Místem plnění jsou veškerá pracoviště zadavatele, kde jsou provozovány infrastrukturní prvky a aplikace zajišťující provoz. Dále se místem plnění rozumí prostory Magistrátu města Ostravy, kde jsou umístěny prvky infrastruktury sítě Objednatel.

II CENA DÍLA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Smluvní strany se dohodly na následujícím způsobu určení ceny:

- II.1.1 Paušální měsíční cena za poskytování služeb stanovených v příloze č. 1. této smlouvy činí 20.000,- Kč bez DPH.
- II.1.2 Paušální částku dle odst. II.1.1. tohoto článku bude Zhotovitel účtovat Objednateli na základě daňového dokladu vystaveného jedenkrát za měsíc po dobu trvání této smlouvy a to vždy k čtrnáctému dni po uplynutí kalendářního měsíce, kdy se servisní služba prováděla. Součástí faktury bude přehled činností provedených v daném měsíci s délkou trvání v člověkohodinách. Splatnost faktur se stanoví na 30 dnů od doručení řádně vystavené faktury objednateli. Úhrada bude prováděna převodním příkazem na účet Zhotovitele uvedený v příslušné faktuře.
- II.1.3 V ostatních případech plateb za výkony Zhotovitele dle této smlouvy je Objednatel povinen tyto platby uhradit do 30 dnů od vystavení a doručení daňového dokladu za provedené služby a dodaný materiál. Pro fakturaci těchto výkonů se vychází z údajů servisního deníku, který tvoří Zhotovitel, součástí faktury bude přehled činností provedených v daném měsíci s délkou trvání v člověkohodinách.
- II.1.4 Cena díla zahrnuje:
- zabezpečení pohotovosti Zhotovitele pro splnění doby odezvy dle čl.III.1.2. a doby vyřešení problému dle čl.III.1.3. této smlouvy,
 - proaktivní monitoring a dohled komponent dle přílohy č.1 této smlouvy v rozšířeném časovém pokrytí (viz čl.IX.5. - Rozšířené časové pokrytí) (24x7),
 - bezplatnou hot-line službu,
 - zpracování a aktualizaci potřebné servisní dokumentace.
- II.1.5 Cena díla nezahrnuje:
- náklady na servisní zásah nad rámec servisní smlouvy – odst. C Přílohy č. 1,
 - cenu náhradních dílů mimozáručního servisu.
- II.1.6 Náklady vynaložené na servisní činnosti uvedené v bodu II.1.5. budou účtovány dle Ceníku prací, který je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

- II.1.7 Za vyžádaný nebo plánovaný servis ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o státních svátcích je účtován příplatek ve výši 100% hodinové sazby, v pracovní dny v době od 19:00 do 07:00 hod. je účtován příplatek 50% za každou započatou hodinu dle platného ceníku zhotovitele (příloha č. 2).
- II.1.8 Objednatel je povinen uhradit Zhotoviteli cenu díla na základě faktury – daňového dokladu vystavené Zhotovitelem, přičemž Zhotovitel je oprávněn a povinen faktury vystavit tak, aby odpovídaly podmínkám sjednaným pro úhradu ceny díla ve smlouvě. Faktury budou mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy.

III PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

III.1 POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- III.1.1 Dodržet lhůty dle čl.III.1.2. a dle čl.III.1.3. pokud nebude písemným dodatkem k této smlouvě stanoveno jinak nebo pokud se Zhotovitel a Objednavatel písemně v jednotlivých případech nedohodnou na jiném času odstranění závady.
- III.1.2 Dodržovat stanovenou reakční dobu, která se vztahuje na pracovní dny od 7.00 do 19.00 hodin a je odstupňována dle závažnosti incidentu:
- závažný problém, mající vliv na hlavní funkce knihovny – 60 minut,
 - standardní problém – 8 hodin,
 - marginální problém bez vlivu na hlavní funkce – 48 hodin.
- nahlášený způsobem uvedeným v bodu III.3.8. Míra závažnosti incidentu bude stanovena Objednatelem v rámci hlášení incidentu.
- III.1.3 Poskytnout obnovení základních funkcí tzv. „best effort“ – Zhotovitel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.
- III.1.4 Poskytnout Objednateli servisní službu v základní době dle článku IX.4. Služba se neposkytuje ve státem stanovených svátcích, sobotách a nedělích, pokud se Objednatel se Zhotovitelem nedomluví jinak.
- III.1.5 Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy jsou zaměstnanci Zhotovitele nebo jím pověřeného subdodavatele, a jako takoví podléhají výhradně řízení Zhotovitele a Zhotovitel odpovídá za jejich výkon prací dle této smlouvy.
- III.1.6 Poskytnout možnost telefonického kontaktu se servisním technikem (servis-line) po celou dobu servisní služby (viz čl.IX.4. Základní časové pokrytí). Seznam servisních telefonních a faxových čísel Zhotovitele je uveden v příloze č. 3 této smlouvy.
- III.1.7 Zhotovitel zodpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na HW Objednatele, pouze v případě vzniku přímým zaviněním či nedbalostí pracovníků Zhotovitele.
- III.1.8 Poskytnout pro řešení problému a obnovení funkce zařízení servisní specialisty a potřebné náhradní díly včetně jejich transportu na místo, dále nezbytné nástroje a diagnostické prostředky.
- III.1.9 Vést evidenci servisních zásahů a evidenci nastavení všech komponent v Provozním ServiceDesku

Zhotovitele.

- III.1.10 Realizovat předmět této Smlouvy řádně, pečlivě a v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- III.1.11 Dodržovat veškeré interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen, což potvrzuje podpisem této Smlouvy. Zhotovitel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy tyto předpisy dodržovaly.
- III.1.12 Oznámit neprodleně písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v poskytování Služeb a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.
- III.1.13 Upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či hrozící výpadky poskytovaných Služeb.
- III.1.14 Upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- III.1.15 Zhotovitel zaručuje bezplatné odstranění závad prokazatelně způsobených jeho činnostmi během správy IT sítě, a to po dobu 6 měsíců od případného ukončení platnosti této smlouvy. Záruka se nevztahuje na škody způsobené závadou počítačové sítě, která nastala vlivem:
- hardwarové poruchy,
 - chybou aplikačního software,
 - viry a počítačovými hackery,
 - extrémními vlivy, živelnými pohromami, poruchami telefonického spojení, elektrického napájení atp.,
 - neoprávněným nebo neodborným zásahem jakékoliv osoby do počítačové sítě, kromě pracovníků Zhotovitele, či osob jím pověřených,
 - na závady, které nastaly po předešlém písemném upozornění a jimž mohl Objednatel zabránit, pokud o těchto vlivech nemusel Zhotovitel prokazatelně vědět, nebyl o nich informován, či jim nemohl stávajícím technickým vybavením Objednatele zabránit.
- III.1.16 Zhotovitel je povinen se 2x měsíčně účastnit kontrolního dne v sídle Objednatele, pokud není oběma stranami dohodnuto jinak.

III.2 BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

- III.2.1 Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele. Zhotovitel je povinen dodržet předpisy pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci.
- III.2.2 Zhotovitel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům a jinému poškození zdraví.
- III.2.3 Zhotovitel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
- III.2.4 Zhotovitel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

- III.2.5 Zhotovitel odpovídá za bezpečnost svých pracovníků a ostatních osob, jejichž prostřednictvím zajišťuje realizaci předmětu této Smlouvy. Před zahájením činnosti budou všichni pracovníci proškoleni o dodržování bezpečnosti práce odpovídající místním bezpečnostním pravidlům, a to v součinnosti s odborným specialistou Objednatele.
- III.2.6 Zhotovitel se zavazuje, že poskytování Služeb neohrozí žádným způsobem bezpečnost v prostorách Objednatele.

III.3 POVINNOSTI A PRÁVA OBJEDNATELE

Objednatel se zavazuje:

- III.3.1 Neprodleně uvědomit Zhotovitele, vyžaduje-li dohledované zařízení opravu nebo nefunguje-li správně. Tímto bodem není dotčena povinnost Zhotovitele provádět monitorování dohledovaných zařízení a aktivně vyhledávat nefunkční zařízení, způsobující omezení funkčnosti infrastruktury Objednatele
- III.3.2 Informovat Zhotovitele bez zbytečného odkladu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran.
- III.3.3 Umožnit Zhotoviteli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená s plněním díla, tento přístup bude umožněn v době určené Zhotovitelem. Nesplnění těchto podmínek může být důvodem ke změně plnění termínu servisního zásahu.
- III.3.4 Zapůjčit Zhotoviteli po dobu nezbytně nutnou vybrané části technické dokumentace, které budou přímo souviset s předmětem díla.
- III.3.5 Umožnit Zhotoviteli bezplatně přiměřené použití komunikačních prostředků (telefon, e-mail apod.) nutných pro výkon služeb.
- III.3.6 Veškeré ústní a písemné informace předané Zhotovitelem budou považovány za důvěrné a určené pouze pro vlastní potřebu Objednatele.
- III.3.7 Poskytnout Zhotoviteli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb.
- III.3.8 Servisní zásah na vyžádání bude realizován na základě specifikovaného požadavku Objednatele k odstranění závady na dohledovaném zařízení či systému. Nahlášení bude provedeno pověřenou osobou Objednatele Zhotoviteli na telefonickou hot-line linku, přes webové rozhraní ServiceDesk, nebo na e-mail. Telefonní číslo, URL adresa ServiceDesk a e-mail na nahlášení závady jsou uvedeny v bodu „B) Příjem servisních požadavků“ přílohy č. 3 této servisní smlouvy.
- III.3.9 Požadavek na servisní zásah vyžádaný Objednatelem musí obsahovat datum nahlášení požadavku, čas nahlášení požadavku a konkrétní zadání požadavku.
- III.3.10 Potvrdit Zhotoviteli provedení servisního zásahu.
- III.3.11 Vytvořit Zhotoviteli podmínky nutné pro provedení servisních zásahů.

III.3.12 Objednatel je oprávněn kontrolovat průběžně kvalitu poskytovaných Služeb a písemně Zhotovitele upozorňovat na zjištěné nedostatky.

III.4 AUTORSKÁ PRÁVA A VLASTNICTVÍ DÍLA

III.4.1 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatel nenesou Zhotovitel žádnou odpovědnost.

IV OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

IV.1.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy:

- si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
- mohou jejich zaměstnanci nebo třetí osoby získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím či jinak přístup k důvěrným informacím druhé Smluvní strany.

IV.1.2 Předávající strana zůstává výlučným nositelem práv k veškerým důvěrným informacím a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace, zejména bude o nich zachovávat mlčenlivost a zajistí, aby je ve stejném rozsahu zachovávaly i jiné osoby, kterým je poskytnou v souladu s touto Smlouvou. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohla být tato Smlouva splněna. V případě plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují činit tak vždy jen v nezbytně nutném rozsahu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

IV.1.3 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu, nebo jejichž zveřejnění předávající strana výslovně zakázala.

IV.1.4 Zhotovitel se zavazuje dodržovat postupy zásad ochrany osobních údajů dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR). Vztahy vyplývající z ochrany osobních údajů budou specifikovány v samostatné smlouvě o zpracování osobních údajů. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné **nepovažují** informace, které:

- se staly veřejně známými, aniž by to **zavinila záměrně** či opominutím přijímající strana,
- měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací, nebo pokud nejsou chráněny ze zákona,
- jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- po podpisu Smlouvy poskytnou přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je nositelem práv k těmto informacím.

- IV.1.5 V případě vzniku mimořádné události, havárie, škody na majetku, zdraví osob apod., bude ve vztahu k informování veřejnosti a k médiím vystupovat vždy Objednatel. Zhotovitel není oprávněn sdělovat zástupcům médií a veřejnosti jakékoli informace, týkající se událostí uvedených v předchozí větě.
- IV.1.6 Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí uplynutím 10 let po ukončení Smlouvy.

V OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST – VYŠŠÍ MOC

- V.1.1 Za okolnosti vyšší moci se pokládají takové nevyhnutelné události, které žádná strana této smlouvy nemohla předvídat v době uzavření smlouvy a které straně této smlouvy brání plnit smluvní závazky. Za okolnost vyšší moci se považují například války, invaze, občanské války, povstání a občanské nepokoje, embargo, zásah státu nebo vlády, živelné události, generální stávky. Za okolnosti vyšší moci se nepovažují zpoždění dodávek subdodavatelů, výpadky výroby, nedostatek energie, nejsou-li rovněž způsobeny okolnostmi vyšší moci, dále pak neoficiální stávky, stávky omezené na jednu továrnu.
- V.1.2 Smluvní strany této smlouvy budou zproštěny své odpovědnosti za nesplnění svých smluvních závazků částečně nebo úplně, jestliže takové neplnění bylo způsobeno okolnostmi vyšší moci. Pokud okolnosti vyšší moci trvají ne déle než 3 měsíce, budou smluvní strany nadále vázány svými příslušnými závazky.
- V.1.3 Strana této smlouvy, která usiluje o osvobození od smluvních závazků z důvodů vyšší moci, musí bez zpoždění, ale ne později než do 3 dnů, uvědomit druhou stranu o zásahu okolností vyšší moci, a to písemnou formou. Stejným způsobem oznámí druhé straně konec okolností vyšší moci. Strana odvolávající se na vyšší moci musí druhé straně na vyžádání předložit uspokojivé důkazy o okolnostech, na které se odvolává, případně umožnit druhé straně osobně se přesvědčit o vzniku vyšší moci.
- V.1.4 V případě trvání okolností vyšší moci po dobu delší než 3 měsíce, se strany sejdou, aby se dohodly na dalších krocích a našly vzájemně přijatelné řešení. Nedospěje-li se k žádné dohodě, má každá strana právo odstoupit od smlouvy.

VI SMLUVNÍ POKUTY

- VI.1.1 Objednatel je oprávněn na Zhotoviteli požadovat úhradu smluvní pokuty za jakékoliv porušení smlouvy ve výši 3.000,- v Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti. Jakýmkoliv porušením této smlouvy se rozumí každé jednotlivé porušení povinností ze strany Zhotovitele, které jsou blíže popsány ve smlouvě.
- VI.1.2 Objednatel je oprávněn na Zhotoviteli požadovat úhradu smluvní pokuty v případě prodlení s nastoupením k řešení problému od chvíle nahlášení ve výši 3.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- VI.1.3 V případě prodlení platby faktur se Objednatel zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05% fakturované částky za každý kalendářní den prodlení.

- VI.1.4 V případě prodlení Objednatele se zaplacením daňového dokladu Zhotovitele delším než 3 měsíce, je Zhotovitel oprávněn odmítnout provést servisní zásah, kdy v tomto případě nemá Objednatel práva vyplývající z titulu náhrady škody, smluvních pokut, apod.
- VI.1.5 Případný servisní zásah vyžádaný ze strany Objednatele, který bude prokázán jako neopodstatněný, bude fakturován Objednateli dle podmínek, jak jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- VI.1.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.

VII UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- VII.1.1 Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
- VII.1.2 Zhotovitel může od smlouvy odstoupit v případě, když je Objednatel v prodlení se zaplacením faktury po dobu delší než tři kalendářních měsíců
- VII.1.3 Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět, a to písemně s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná plynout od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.
- VII.1.4 Odstoupení od smlouvy musí být doručeno druhé smluvní straně. Smluvní strany dohodly, že odstoupení od smlouvy je druhé straně doručeno po uplynutí patnácti dnů od jeho odeslání.

VIII DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- VIII.1.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

IX ZÁKLADNÍ POJMY

Níže v textu odstavce jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o dílo:

IX.1 DOBA ODEZVY

Dobou odezvy se rozumí maximální doba, která uplyne od nahlášení problému do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.2 DOBA VYŘEŠENÍ PROBLÉMU A OBNOVENÍ FUNKCE

Dobou vyřešení problému se rozumí maximální doba, garantovaná smluvními podmínkami, která uplyne od nahlášení problému do jeho vyřešení servisním specialistou Zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.3 ZAHÁJENÍ SERVISNÍHO ZÁSAHU

Zahájením servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista Zhotovitele dostaví na místo k řešení problému. V případě vyřešení nahlášeného problému po telefonu nebo přes vzdálené připojení se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty Zhotovitele s příslušným pracovníkem Objednatele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému zařízení.

IX.4 ZÁKLADNÍ ČASOVÉ POKRYTÍ

Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 7:00 do 19:00 hodin, pracovní dny pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky. (12x5)

IX.5 ROZŠÍŘENÉ ČASOVÉ POKRYTÍ

Rozšířeným časovým pokrytím se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu. (24x7)

X OSTATNÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

- X.1.1 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- X.1.2 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti uveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340 /2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v souladu se zákonem provede Objednatel
- X.1.3 Právní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- X.1.4 Tuto smlouvu lze doplňovat, upřesňovat či měnit pouze číslovanými písemnými dodatky, které se po odsouhlasení a podpisu oběma smluvními stranami stávají nedílnou součástí této smlouvy.
- X.1.5 Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
- X.1.6 Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy a že tuto smlouvu uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle. Na důkaz této skutečnosti připojují svoje podpisy.

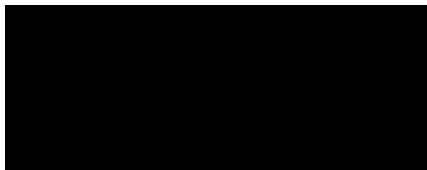
SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1:** Seznam požadovaných odborných služeb
- Příloha č. 2:** Ceník prací
- Příloha č. 3:** Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Zhotovitele a Objednatele
- Příloha č. 4:** Dohled / monitoring prvků

Výše uvedené přílohy č. 1, č. 2, č. 3 a č. 4 jsou nedílnou součástí této smlouvy.

V Ostravě dne 6. 11. 2020

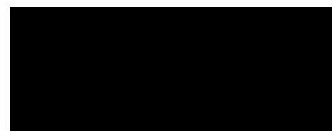
V Ostravě dne _____



Za Objednatele



ředitelka



Za Zhotovitele



místopředseda představenstva



člen představenstva

PŘÍLOHA Č. 1

Seznam požadovaných odborných služeb

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo Zhotovitele: S/2020/0387

Číslo Objednatele:

Místo prováděných servisních úkonů

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě

Sídlo Objednatele (Prokešovo náměstí 1802/9, Moravská Ostrava, 702 00) a veškerá další pracoviště Objednatele, kde jsou provozovány infrastrukturní prvky a aplikace zajišťující provoz.

A. SEZNAM POŽADOVANÝCH ODBORNÝCH SLUŽEB

Monitoring a správa (konfigurace a odstraňování problémů a závad) síťové, serverové a databázové infrastruktury

- Monitoring a správa sítě LAN a SAN, obslužných serverů (fyzických i virtuálních) a služeb operačních systémů, systémových služeb a databázových služeb.
- Monitoring a správa síťových služeb (SMTP, POP3, HTTP, DNS, ICMP, SNMP, IMAP).
- Monitoring a správa systémových prostředků (vytížení CPU, kapacita HDD, logování systému, HW alerty).
- Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby, včetně kontroly výkonnosti zařízení.
- Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravujících bezpečnostní chyby, kontrola a instalace vždy na vyžádání či po předchozí domluvě.
- Provádění pravidelných záloh konfigurací síťových zařízení (aktualizace záloh po každé změně).
- Zálohování virtuálních serverových systémů a specifikovaných stanic pomocí zálohovacího systému MicroFocus Data Protector.
- Optimalizace zálohovacího plánu s definováním priorit, časové ochrany záloh a periody provádění záloh.

Součinnost v rámci procesů projektového řízení ICT

- Zpracovávání podkladů v oblasti IT pro management Objednatele. Správa a aktualizace společné provozní a technické dokumentace.
- Evidence incidentů a jejich řešení prostřednictvím provozní webové služby ServiceDesk v rámci infrastruktury Zhotovitele. Oběma stranám bude umožněno do evidence nahlížet a editovat ji.

Ostatní

- Podpora IT zaměstnanců při správě desktopových operačních systémů MS Windows a při nastavení standardních periferií.
- Pomoc Objednateli při odstraňování potíží a komunikaci s dodavateli informačních systémů a jejich technickou podporou – HPE, Fortinet, Eset, Microfocus, Helios/Fenix, Vema a další aplikace včetně webových

B. PROVOZNÍ REŽIM POSKYTOVANÝCH ODBORNÝCH SLUŽEB

- Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených zaměstnanců nebo statutárních orgánů, popřípadě členů statutárních orgánů smluvních stran.
- Ohlašování incidentů a požadavků ze strany Objednatele může probíhat telefonicky nebo e-mailem nebo prostřednictvím služby ServiceDesk aplikace. Incidenty nahlášené jakýmkoliv způsobem budou vždy evidovány v ServiceDesk aplikaci (včetně informace o jejich stavu a způsobu vyřešení).
- Dodavatel je povinen dodržovat stanovenou reakční dobu, která se vztahuje na pracovní dny od 7.00 do 19.00 hodin a je odstupňována dle závažnosti incidentu:
 - závažný problém, mající vliv na hlavní funkce knihovny – 60 minut,
 - standardní problém – 8 hodin,
 - marginální problém bez vlivu na hlavní funkce – 48 hodin.
- Zhotovitel je povinen upozornit Objednatele na případná rizika spojená s realizací požadavku. Pokud by plnění vedlo ke zhoršení výkonu ICT infrastruktury Objednatele či vzniku poruch a škod, je Zhotovitel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem upozornit. Pokud Objednatel i přes upozornění Zhotovitele trvá na plnění stanoveném v požadavku, Zhotovitel neodpovídá za škody vzniklé plněním dle takového požadavku, ledaže překročil pokyny vydané Objednatelem.
- Veškeré vady zjištěné v průběhu nebo po realizaci požadavku je Objednatel povinen oznamovat Zhotoviteli.
- Zhotovitel je oprávněn provést změny jakýchkoliv přístupových administrátorských práv výhradně s předchozím souhlasem Objednatele. V případě takovéto změny v těchto právech je Zhotovitel povinen neprodleně, nejpozději do 24 hodin od této změny písemně doručit Objednavateli nová přístupová administrátorská práva.
- Zhotovitel se zavazuje spolupracovat s třetími stranami, poskytujícími služby v podpoře a správě HW a SW, týkající se infrastruktury ICT Objednatele.

C. JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY NAD RÁMEC PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Dodavatel může Objednavateli poskytnout i další služby nad rámec předmětu veřejné zakázky, vždy však na základě objednávky odsouhlasené oběma smluvními stranami. Maximální cena těchto jednorázových prací činí 600,- Kč bez DPH za hodinu.

PŘÍLOHA Č. 2

Ceník prací

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo Zhotovitele: S/2020/0387

Číslo Objednatele:

PLATNÝ CENÍK ZHOTOVITELE:

Dopravné

Skutečně ujeté km k poskytnutí servisního zásahu (nepočítá se v Praze a Ostravě) 11,- Kč/km

Čas technika strávený na cestě (nepočítá se v Ostravě) 300,- Kč/hod

Práce technika

Práce technika – údržba 600,- Kč/hod

Zvláštní příplatky pro práci technika

Vyžádaný servisní zásah ve dnech pracovního volna a svátcích 2 x základní sazba

PŘÍLOHA Č. 3

Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Zhotovitele a Objednatele

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo Zhotovitele: S/2020/0387

Číslo Objednatele:

A) Kontakty pro komunikaci se Zhotovitelem – pověřené osoby Objednatele:

██████████ tel. +420 ██████████ e-mail: ██████████
██████████, tel. +420 ██████████, e-mail: ██████████
██████████ tel. +420 ██████████, e-mail: ██████████

B) Příjem servisních požadavků Zhotovitele:

Nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu:

Hot-line: +420 606 752 654
Hot-line: +420 800 331 183
e-mail: support@vitkovice.com
ServiceDesk: helpdesk.vitkovice.com

C) Kontakty pro hierarchickou eskalaci Zhotovitele:

Kontaktní osoby pro eskalaci problému - 1. stupeň

1. Dohled ██████████ ██████████, e-mail: ██████████
2. Incidenty ██████████ ██████████, e-mail: ██████████

Kontaktní osoba pro eskalaci problému - 2. stupeň

██████████ ██████████, e-mail: ██████████

PŘÍLOHA Č. 4

Dohled / monitoring prvků

Dohled nad provozem IT infrastruktury je zajištěn kombinací lidských a technických prostředků v režimu 24 hodin denně x 7 dní v týdnu x 365 dní v roce. Mezi technické prostředky je využito k dohledové činnosti především software, který je nasazen v Dohledovém centru VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. (dále jen „dohled“). Připojení k dohledu je realizováno prostřednictvím zabezpečeného site-to site VPN propojení. Tento propojení je ukončeno na dohledovém serveru, na kterém je nainstalován monitorovací software.

Dohled informuje o zjištěných alarmech/problémech pověřené osoby Objednatele.

1. Monitoring HW

V rámci monitoringu HW je prostřednictvím služby ICMP kontrolována v intervalu jedné minuty dostupnost fyzických zařízení, která jsou zahrnuta v příloze č. 1 této servisní smlouvy. K zařízením jsou přiřazeny akce, které v případě nedostupnosti zařízení delší než 5 minut budou generovat automatické odeslání e-mailu na adresu dohled@vitkovice.com a rovněž bude informován o této skutečnosti operátor dohledového centra.

V případě opětovné dostupnosti zařízení (pokud bylo zařízení předtím alespoň 5 min. nedostupné) bude okamžitě generován email s informací, že inkriminované zařízení je již dostupné.

Dále jsou jednotlivé HW zařízení nastaveny tak, aby (pokud to umožňují) odeslala na dohledový systém v případě chyby email popřípadě SNMP trap se vzniklým chybovým stavem.

Zařízení, které umožňují automatické zasilání e-mailu v případě detekovaného nestandardního stavu, jsou nakonfigurovány tak, aby v případě tohoto stavu odeslali email na centrální dohledový účet.

2. Monitoring virtuálního prostředí

Monitoring virtuálního prostředí je prováděn prostřednictvím nativních prostředků samotných virtualizací nebo dostupných nástrojů od výrobce dané technologie. V případě překročení nastavené prahové hodnoty jsou e-mailem informováni správci virtuálního prostředí (Zhotovitel) a zároveň operátoři dohledu.

1 PROCES INCIDENT MANAGEMENT:

