

Smlouva o servisní podpoře č. 0012021

(dále jen „*smlouva*“)

uzavřená v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Smluvní strany

1. **Domov mládeže a školní jídelna, Praha 9, Lovosická 42**

Lovosická 42/439,

190 00 Praha 9 - Střížkov

IČ: 00638706

DIČ: CZ00638706

zastoupena Mgr. Ladou Sojkovou, ředitelkou organizace

(dále jen jako „*objednatel*“)

a

2. **Firma**

Sídlo

Město a PSČ

zastoupena xx, jednatelem společnosti

(dále jen jako „*zhotovitel*“)

(objednatel a zhotovitel dále jen „*smluvní strany*“)

Tato smlouva byla uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi smluvními stranami v souladu s nabídkou zhotovitele, kterou podal do výběrového řízení v rámci veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Servisní podpora IT“. Základním podkladem pro plnění dle této smlouvy jsou zadávací podmínky výše uvedené veřejné zakázky a podmínky uvedené v nabídce zhotovitele ze dne 1. 12. 2020, č.j. 565/2020.

I. Základní pojmy

Pokud smluvní strany dále v textu smlouvy použijí níže definované pojmy, mají význam uvedený v této části, neplyne-li z předmětného ujednání v této smlouvě uvedeného nepochybně jinak.

- 1.1 **„Problém“**
Dysfunkce hardware nebo operačního systému na zařízení objednatele.
- 1.2 **„Doba odezvy“**
Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému objednatelem do zaslání potvrzení přijetí hlášení zhotovitelem, pokud není v konkrétním případě dohodnuto jinak. Zhotovitel se zavazuje e-mailem potvrdit přijetí hlášení o problému **do 30 minut** v rámci doby základního časového pokrytí.
- 1.3 **„Doba vyřešení problému“**
Dobou vyřešení problému se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému do jeho vyřešení servisním specialistou zhotovitele, pokud není v konkrétním případě dohodnuto jinak.
- 1.4 **„Zahájení servisního zásahu“**
Zahájením servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista zhotovitele dostaví na místo 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 počítače objednatele.
- 1.5 **„Základní časové pokrytí“**
Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba **od 8:00 h do 20:00 h pondělí až pátek (dále jen „12x5“)**, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky nebo uznaným dnem pracovního volna. Pracovním dnem se v rámci základního pokrytí rozumí i sobota a/nebo neděle, pokud na ně byla nařízením vlády přesunuta pracovní doba z jiného pracovního dne.
- 1.6 **„Rozšířené časové pokrytí“**
Rozšířeným časovým pokrytím se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité časové pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu (dále jen „24x7“).
- 1.7 **„Serverová část a klíčová infrastruktura“**
Serverová část a další klíčová infrastruktura je infrastruktura, která je klíčová pro chod společnosti a ekonomiky. Její ochrana je důležitá, aby nenastala krizová situace. Mezi tuto infrastrukturu patří kromě serverů ještě např. klíčové prvky sítě LAN, zálohovací úložiště, disková pole apod. Seznam objektů serverové části a další klíčové infrastruktury je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy.

II. Předmět smlouvy

- 2.1 Objednatel je uživatelem výpočetní techniky a na něm provozovaném software (dále jen „zařízení a software“). Seznam zařízení a software tvoří Přílohu č. 2. této smlouvy a je její nedílnou součástí s tím, že tato příloha byla vytvořena ke dni uzavření této smlouvy.
- 2.2 Předmětem této smlouvy je servis a údržba zařízení a software za účelem jejich udržení v optimálním chodu, s optimálním zabezpečením dat a s optimálním využitím, podrobnější popis viz bod 3.5 této smlouvy.
- 2.3 Servisem a údržbou se rozumí soubor technologických postupů, které odstraňují problémy, vzniklé technické a softwarové závady, optimalizují chod systému a také nastavují uživatelské požadavky na zařízení a software. Zhotovitel bude objednateli poskytovat ve výše uvedených oblastech též konzultační činnost s ohledem na optimalizaci využití stávajících zařízení a software a nákupu nových zařízení a software a jejich využití v pracovních podmínkách objednatele.

III. Servisní podmínky

- 3.1 Servis a údržba zařízení a software budou prováděny **formou vzdáleného přístupu**, prostřednictvím vhodného řešení pro vzdálenou správu. Toto řešení je plně ve správě zhotovitele. V případě nemožnosti/ nevhodnosti výkonu vzdálené správy je nutný výkon služeb na místě, vždy však za dodržení časového limitu pro zahájení servisních prací dle článku IV. této smlouvy, přičemž *doba odezvy* (max. 30 minut v rámci *základního časového pokrytí*) se nezapočítává do tohoto časového limitu.

Výkon servisních služeb na místě bude probíhat na adresách:

- Domov mládeže, Lovosická 439/42, Praha 9 – Střížkov a
 - Domov mládeže, Dittrichova 330/15, Praha 2 – Nové Město.
- 3.2 Zhotovitel se zavazuje poskytnout servisní zásah po nahlášení *problému* pověřenou osobou objednatele. Toto nahlášení je objednatel povinen učinit na e-mailovou adresu zhotovitele. Zhotovitel je povinen zaslat zpět **potvrzení o přijetí hlášení problému** na e-mail objednatele.
 - 3.3 V případě nefunkčnosti e-mailu nebo nemožnosti jeho použití v *době rozšířeného časového pokrytí*, objednatel nahlásí *problém* telefonicky kontaktní osobě zhotovitele, V takovém případě zhotovitel není povinen potvrdit přijetí nahlášení *problému* e-mailem, postačí ústní akceptace při telefonním hovoru.
 - 3.4 E-mailová adresa zhotovitele a telefonní číslo pro hlášení *problémů* dle bodů 3.2 a 3.3 jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy a tvoří její nedílnou součást.

- 3.5 Předpokládaný (nikoliv však maximální) objem servisní činnosti je 40 hodin/ 1 měsíc v průměru, celková cena za pravidelné servisní služby na fakturační období (paušální poplatek) zahrnuje:
- a) Komplexní podpora koncových uživatelů v režimu 12x5, v *základním časovém rozmezí* dle bodu 1.5 této smlouvy.
 - b) Servisní podpora pro zajištění provozu kamerového systému, docházkového čipování studentů do interního systému a provozu souvisejícího IT zařízení – celkem v počtu 5 hodin/ 1 měsíc v době *rozšířeného časového pokrytí* dle bodu 1.6 této smlouvy, po nahlášení *problému* objednatelem. Identifikace *problému*, vztahujícího se k těmto provozům, bude uvedena při nahlášení sdělením, že se jedná o *problém* dohledové služby.
 - c) Podpora studentům formou pomoci při připojení jejich zařízení k internetu a odstraňování chyb na síti LAN na chodbách a studentských pokojích – v rámci *základního časového pokrytí*.
 - d) Komplexní správa a údržba *serverové části a klíčové infrastruktury*, návrhy řešení modernizace, provádění profylaxe, pravidelná instalace updatů apod.
 - e) Komplexní správa a údržba ostatní infrastruktury a vybraných aplikací, spolupráce s dalšími externími poskytovateli.
 - f) Asistence koncovým uživatelům při řešení problémů operačního systému GORDIC v době účetní uzávěrky (komunikace se servisním partnerem).
 - g) Poskytování prostoru pro offsite serverovou zálohu s kapacitou alespoň 500GB, zabezpečení zálohování jednou týdně.
 - h) Nastavení automatických updatů vydávaných výrobcem, jejich provedení a odstranění případných kolizních stavů způsobených updatem.
 - i) Provoz a údržba e-mailové adresy pro hlášení *problémů* + pevné kontaktní osoby vč. telefonického spojení na ně pro případ nefunkčnosti kritických částí nebo nefunkčnosti jiných komunikačních cest.
 - j) Návrhy řešení IT bezpečnosti pro celou organizaci.
 - k) Možnost zapůjčení náhradního, provozu vyhovujícímu zařízení na dobu opravy porouchaných zařízení.
 - l) Poradenství při výběru nového HW (návrhy řešení, popř. zajištění marketingového průzkumu).
 - m) Vedení seznamu veškerého IT zařízení objednatele včetně návrhů jeho obměny, vytváření protokolů a posudků pro vyřazení zařízení z majetku, ekologická likvidace vyřazeného IT zařízení na základě požadavku objednatele.
 - n) Čištění objektivů kamer kamerového systému a jeho seřízení jednou ročně. Uchovávání záznamu z kamer po dobu 3 dnů, předání záznamu na vyžádání objednatele.

- o) Cestovní náklady zhotovitele spojené s dopravou osob na adresy plnění předmětu smlouvy dle bodu 3.1.

IV. Požadavky na servisní zásah, sankce

- 4.1 *Zahájení servisního zásahu vzdáleným servisem* bude nejdéle **do 60 minut** od zaslání potvrzení zhotovitele o přijetí hlášení *problému* na e-mail objednatele dle *doby odezvy* stanovené bodem 1.2 této smlouvy.

Pokud to povaha *problému* a jeho odstranění vyžadují a servisní zásah nebude možné vykonat přes vzdálený přístup, pak *zahájení servisního zásahu* v místě instalace začne nejdéle **do 180 minut** od zjištění nemožnosti vzdáleného servisu, nejdéle však **do 5 hodin** od zaslání potvrzení zhotovitele o přijetí hlášení *problému* na e-mail objednatele, nebo jeho ústního potvrzení při hlášení telefonicky v případě nemožnosti hlášení e-mailovou formou dle bodu 3.3 této smlouvy.

Sankce za nedodržení těchto termínů jsou stanoveny na 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením servisního zásahu.

- 4.2 *Zahájení servisního zásahu na serverové části a klíčové infrastruktury vzdáleným servisem* proběhne nejdéle **do 35 minut** od zaslání potvrzení zhotovitele o přijetí hlášení *problému* na e-mail objednatele dle *doby odezvy* stanovené bodem 1.2 této smlouvy.

Pokud to povaha *problému serverové části a klíčové infrastruktury* a jeho odstranění vyžadují a servisní zásah nebude možné vykonat přes vzdálený přístup, pak *zahájení servisního zásahu* v místě instalace začne nejdéle **do 90 minut** od zjištění nemožnosti vzdáleného servisu.

Sankce za nedodržení těchto termínů je stanovena na 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se *zahájením servisního zásahu*.

- 4.3 Výše uvedené doby jsou počítány v časovém okně *základního časového pokrytí*. Pakliže by tyto doby vycházely na dobu po skončení tohoto *základního časového pokrytí*, pokračuje tato doba vycházející mimo *základní časové pokrytí* další pracovní den od začátku *základního časového pokrytí*, s výjimkou situace, kdy by kritičnost problému vyžadovala reakci v rámci *rozšířeného časového pokrytí*. V tomto případě, ovšem po schválení čerpání hodin mimo *základní časové pokrytí* oprávněnou osobou dle Přílohy č. 1 této smlouvy, se výše uvedené doby nepřesouvají, ale platí i pro *rozšířené časové pokrytí* s počátkem od schválení čerpání služeb oprávněnou osobou dle Přílohy č. 1. Tyto hodiny jsou účtovány mimo základní měsíční paušál dle čl. 8.2 této smlouvy.
- 4.4 V případě, že zhotovitel nedodrží *dobu odezvy* dle bodu 1.2 této smlouvy, reakční čas pro servisní zásah začne automaticky běžet **30 min od odeslání hlášení problému** objednatelem.
- 4.5 Služby dle bodu 3.5 b) mohou vyžadovat reakci v rámci *rozšířeného časového pokrytí* a nevztahuje se na ně podmínka schválení čerpání mimo *základní časové pokrytí* oprávněnou osobou dle Přílohy č. 1 této smlouvy. Pouze po překročení objemu 5

hodin měsíčně pro bod 3.5 b) se uplatní podmínka schválení čerpání mimo *základní časové pokrytí* oprávněnou osobou dle Přílohy č. 1 této smlouvy.

- 4.6 *Doba vyřešení problému* je nejdéle **4 pracovní dny (96 hodin)**, a to i případným bezplatným zapůjčením náhradního, provozu vyhovujícího zařízení. Toto se nevztahuje na zařízení, u kterých je servisní služba hardwarové opravy řešena servisní službou s výrobcem zařízení (záruka), a software.
V případě nutnosti schválení nákupu nového zařízení objednatelem, se doba schvalování nezapočítává do výše uvedeného termínu pro odstranění *problému*.

Sankce za nedodržení těchto termínů je stanovena na 3.000,- Kč za každý den s prodlením ukončení opravy nebo nezapůjčení náhradního, provozu vyhovujícímu zařízení zdarma.

V. Povinnosti zhotovitele

- 5.1 Zhotovitel se zavazuje dodržet termíny plnění dle článku IV. této smlouvy, pokud není v konkrétním případě ujednáno jinak.
- 5.2 Všechny osoby poskytující za zhotovitele služby dle této smlouvy jsou zaměstnanci nebo subdodavatelé zhotovitele a jako takoví podléhají výhradně řízení zhotovitele a zhotovitel odpovídá za jejich výkon prací dle této smlouvy.
- 5.3 Zhotovitel je povinen zachovávat **mlčenlivost** o všech důvěrných skutečnostech, které se týkají předmětu činnosti objednatele a se kterými se seznámil během plnění povinností dle této smlouvy, a to i po skončení smluvního vztahu založeného smlouvou. Zároveň se zhotovitel zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přišel do kontaktu během plnění povinností dle smlouvy, a to i po skončení smluvního vztahu založeného smlouvou, nepředávat je jakýmkoliv dalším subjektům vyjma plnění své zákonné povinnosti, nakládat s nimi jen v rozsahu a míře nutné k naplnění svých smluvních povinností dle této Smlouvy a svých zákonných povinností, a zároveň zajistit, aby jím pověřené osoby technickou podobu fakticky vykonávající byly s těmito povinnostmi obeznámeny a dodržovaly je.
- 5.4 Zhotovitel je povinen vyvinout pro plnění smluvních povinností dle této smlouvy veškeré úsilí a uplatňovat špičkové odborné a oborové postupy.
- 5.5 Zhotovitel poskytne pro řešení problému servisní specialisty a potřebné náhradní díly včetně jejich transportu na místo, dále nezbytné nástroje a diagnostické prostředky.
- 5.6 Zhotovitel se zavazuje, že od okamžiku *zahájení servisního zásahu* budou potřebné práce, v *základním* nebo *rozšířeném časovém pokrytí*, prováděny tak dlouho, dokud nebudou zjištěné *problémy* vyřešeny.
- 5.7 Zhotovitel je povinen opravit poškozené zařízení a software takovým způsobem, aby výsledek jeho servisního zásahu byl akceptovatelný objednatelem. Takovou opravou se rozumí uvedení servisovaného zařízení a software do provozuschopného stavu, nebo zapůjčení náhradního zařízení a/nebo software odpovídajícího výkonu na dobu opravy původního zařízení a/nebo software.

- 5.8 Zhotovitel v žádném případě není povinen instalovat software, který nebyl nainstalován na zařízení před servisním zásahem. Taktéž není povinen instalovat jakýkoliv software, kterým by porušil licenční smlouvy nebo autorská práva k danému software.
- 5.9 Zhotovitel je povinen vést **záznamy o servisních pracích** a průběhu řešení oprav na zařízení a software objednatele. Tyto záznamy je povinen na požádání poskytnout objednateli.
- 5.10 Zhotovitel se zavazuje, že bude provádět činnosti, které jsou předmětem této smlouvy na vlastní účet a na vlastní nebezpečí.
- 5.11 Zhotovitel splní svou povinnost provést činnosti dle této smlouvy jejich řádným ukončením a předáním zařízení objednateli. O ukončení servisního zásahu nebo opravy nebo jiné činnosti dle této smlouvy, které vyžadují bezprostřední kooperaci zhotovitele a objednatele, sepiší smluvní strany předávací protokol, nebo objednatel akceptuje ukončení servisního zásahu e-mailem.

VI. Povinnosti objednatele

- 6.1 Objednatel je povinen neprodleně uvědomit zhotovitele, vyžaduje-li zařízení a/nebo software opravu nebo nefunguje-li správně nebo je-li potřebný jakýkoli zásah zhotovitele.
- 6.2 Objednatel se zavazuje informovat zhotovitele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh servisního zásahu.
- 6.3 Objednatel se zavazuje, že umožní zhotoviteli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá potřeba činnosti spojené se servisním zásahem.
- 6.4 Objednatel se zavazuje zapůjčit zhotoviteli po dobu nezbytně nutnou vybrané části technické dokumentace, která bude přímo souviset s provedením servisního zásahu, pokud taková dokumentace existuje.
- 6.5 Objednatel umožní bezplatně přiměřené použití komunikačních prostředků nutných pro výkon servisního zásahu.
- 6.6 Uplatňuje-li objednatel právo na záruční opravu zařízení a/nebo software, je povinen toto doložit záručním listem, dodacím listem nebo fakturou. Zhotovitel garantuje uplatnění záruk i u třetích subjektů, s výjimkou neznačkových komponentů, které byly nakoupeny jako součást kompletů jiných dodavatelů.
- 6.7 Objednatel je povinen dát k dispozici zhotoviteli přístupová hesla a hardwarové klíče.
- 6.8 Objednatel je povinen určit za svoji stranu pracovníka odpovědného za řešení a závazné schválení objednávek náhradních dílů mimo záručních oprav.
- 6.9 Objednatel je oprávněn provádět kontrolu činnosti zhotovitele a kontrolu plnění ustanovení této smlouvy. Vyskytnou-li se v činnosti zhotovitele nedostatky, je objednatel oprávněn požadovat jejich okamžité odstranění.

VII. Bezpečnostní opatření

- 7.1 Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovišti objednatele.
- 7.2 Zhotovitel se seznámí s riziky na pracovišti objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele a určí způsob ochrany proti úrazům či jinému poškození zdraví.
- 7.3 Zhotovitel upozorní objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovišti objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků objednavatele nebo dalších osob.

VIII. Cena služeb

- 8.1 Cena za činnosti zhotovitele v *základním časovém pokrytí*, které tvoří předmět této smlouvy (článek II. této smlouvy) je na základě dohody smluvních stran stanovena paušálním poplatkem dle Přílohy č. 3 této smlouvy.
- 8.2 Cena za servisní zásah nad rámec této smlouvy (incidentní situace v *rozšířeném časovém pokrytí*, nákup dílů a zařízení apod.) není zahrnuta v paušálním poplatku a je stanovena na základě dohody smluvních stran dle cen stanovených v Příloze č. 3 této smlouvy.
- 8.3 Dohodnutá cena díla, dle bodu 8.1 této smlouvy, nezahrnuje cenu náhradních dílů a zařízení mimozáručního servisu.
- 8.4 Částku ve výši paušálního poplatku dle bodu 8.1 smlouvy uhradí objednatel zhotoviteli do 30 dnů ode dne vystavení daňového dokladu – faktury za uplynulý kalendářní měsíc, kterou zhotovitel odešle objednateli.
- 8.5 Cenu za práce, schválené náhradní díly a případné servisní zásahy dle bodu 8.2, 8.3 a 8.4 uhradí objednatel zhotoviteli do 30 dnů ode dne vystavení daňového dokladu - faktury za uplynulý kalendářní měsíc, kterou zhotovitel odešle objednateli.
- 8.6 Změna počtu zařízení s požadavkem na zajištění servisu bude revidována pravidelně jednou za 6 měsíců na základě sdíleného seznamu veškerého IT zařízení objednatele, který bude průběžně vést zhotovitel. Změna počtu zařízení $\geq 15\%$ navýšení či snížení bude řešena uzavřením samostatného dodatku ke smlouvě, kde bude uvedena specifikace jednotlivých zařízení včetně změny paušálního poplatku. Nově pořízená zařízení budou servisována okamžitě, dodatek ke smlouvě zohledňující aktuální počet zařízení bude uzavírán pravidelně při změně každých 6 měsíců.

O všech změnách zařízení bude zhotovitel neprodleně informován.
- 8.7 Smluvní strany berou na vědomí, že k cenám dle této smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

IX. Autorská práva a vlastnictví díla

- 9.1 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a zhotovitel provádí služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software objednatelem nenese zhotovitel žádnou odpovědnost.

X. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 10.1 Pro potřeby této smlouvy se „vyšší mocí“ rozumí událost, kterou za rozumných podmínek nemůže zhotovitel ovlivnit a která zhotoviteli znemožňuje plnit jeho povinnosti, eventuálně je komplikuje takovým způsobem, že je nelze plnit v rozsahu podle této smlouvy. Mezi „vyšší moc“ patří události (a nejenom tyto) jako je válka, povstání, občanské nepokoje, epidemie nakažlivých nemocí, zemětřesení, požár, výbuch, bouře, záplava a jiné nežádoucí vlivy počasí, stávkové nebo jiné akce podobného charakteru (vyjma těch, kterým zhotovitel může zabránit).
- 10.2 Do rámce „vyšší moci“ nepatří zejména jakákoliv událost způsobená nedbalostí nebo jinak nezodpovědnou činností zhotovitele včetně všech jeho zaměstnanců, dále žádná událost, kterou by mohl zhotovitel překonat rozumně při plnění svých závazků.
- 10.3 Do rámce „vyšší moci“ nepatří nedostatek finančních prostředků či zanedbání plateb.
- 10.4 Nedostatky plnění smluvních povinností zhotovitelem nebudou považovány za porušení smlouvy, pokud se tak stane v důsledku „vyšší moci“.
- 10.5 Pokud je zhotovitel postižen „vyšší mocí“ provede zejména veškerá rozumná opatření, aby byl opět schopen plnit své závazky s minimální prodlevou.
- 10.6 Při postižení „vyšší mocí“ oznámí tuto skutečnost zhotovitel objednateli v co nejkratší době, ne později než 24 hodin poté, co se vliv „vyšší moci“ projevil. Zajistí důkazy o podstatě a příčinách události a podá zprávu o obnovení normálních podmínek, jakmile to bude možné.
- 10.7 Doba, kterou zhotovitel potřebuje k provedení servisního zákroku, je prodloužena o dobu, po kterou nebylo v důsledku „vyšší moci“ servisní zákrok možné provést.

XI. Smluvní pokuty

- 11.1 V případě doloženého překročení termínů specifikovaných v bodech zaviněných zhotovitelem, se zhotovitel zavazuje uhradit smluvní pokutu dle ustanovení bodů 4.1, 4.2 a 4.6 smlouvy.

- 11.2 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle bodu 5.3 této smlouvy ze strany zhotovitele, se zhotovitel zavazuje na výzvu objednatele zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000, - Kč, a to za každý případ porušení ujednané povinnosti mlčenlivosti.
- 11.3 Opozdí-li se objednatel s úhradou platby po splatnosti dle článku VIII. této smlouvy, zaplatí zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z měsíčního paušálního poplatku za každý den prodlení.

XII. Záruka a odpovědnost za vady

- 12.1 Zhotovitel odpovídá za vady plnění, a to zcela v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 12.2 Na služby a dodávku dle této smlouvy se poskytuje ke dni podpisu smlouvy záruka:
- 12/24 měsíců na práce a na případně dodaný materiál na opravy dle záruky výrobce, minimálně však 12 měsíců;
 - záruční doba počíná běžet ode dne převzetí všech dodaných zařízení a jejich součástí a to pro každou jednotlivou dodávku služeb nebo materiálu uskutečněných na základě této smlouvy;
 - zhotovitel odpovídá za vady, které má zboží v okamžiku přechodu nebezpečí škody na zboží na objednatele, i když se vada stane zjevnou až po této době;
 - uplatňování práv z odpovědnosti za vady se řídí ustanovením dle občanského zákoníku.
- 12.3 Služby dle této smlouvy musí být dodávány dle platných technických a právních předpisů. Zhotovitel musí odpovídat za škody, které svoji činností způsobí objednateli. Uplatňování práv z odpovědnosti za vady se řídí ustanovením dle občanského zákoníku. Zhotovitel musí řádně předat objednateli objednané služby a zároveň v den předání provést odborné proškolení určeného pracovníka objednatele.
- 12.4 Zhotovitel neodpovídá za žádná poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na zařízení objednatele, ledaže by vznikla zaviněním zhotovitele nebo jeho pracovníků.

XIII. Závěrečná ujednání

- 13.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou a to 36 měsíců.
- 13.2 Smluvní strany prohlašují, že budou předcházet případným omylům a neshodám a budou se snažit řešit je vzájemnou dohodou.
- 13.3 Účinnost smlouvy lze předčasně ukončit těmito způsoby:

- 1) Objednatel může tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 3 měsíců. Zhotovitel může tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 3 měsíců. Výpovědní doba v obou případech začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.
- 2) Písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 3) Písemným odstoupením od smlouvy, dojde-li k podstatnému porušení smluvní povinnosti druhou smluvní stranou; porušením smlouvy podstatným způsobem se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním závazku delším než 20 (dvacet) dnů. Smluvní strana je však oprávněna odstoupit od smlouvy pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 10 (deset) dnů, neodstranila. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení doručení, vyjma ujednání týkající se náhrady škody, zajištění smluvních závazků, řešení sporů, určení rozhodného práva a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení.
- 4) Písemným odstoupením od smlouvy v případě, že druhá strana je v úpadku, a to i před zahájením insolvenčního řízení, přičemž platí podmínky pro odstoupení uvedené v bodě 3) výše.

- 13.4 Smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dvě vyhotovení a zhotovitel jedno.
- 13.5 Tato smlouva je shodným projevem vůle smluvních stran. Objednavatel i zhotovitel prohlašují, že si smlouvu řádně přečetli, že smlouva obsahuje jejich svobodnou, pravou a vážnou vůli, prostou omylu. Smlouva je vyjádřena oběma stranám srozumitelně, na důkaz čehož ji stvrzují svými podpisy.
- 13.6 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou ve formě oboustranně podepsaných dodatků.
- 13.7 Práva vzniklá z této smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 13.8 Smlouva nabývá platnosti dne 1. 1. 2021 a účinnosti nejdříve dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
- 13.9 Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení. V souvislosti s předmětem smlouvy hrazené z veřejných prostředků smluvní strany souhlasí s tím, že text tohoto smluvního ujednání tak, jak je, bude zveřejněn v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2016 Sb., zákon o registru smluv a současně na profilu zadavatele. Zveřejnění v registru smluv zabezpečí objednatel, který zodpovídá za anonymizaci dat v souladu nařízení GDPR.
- 13.10 Seznam příloh: č. 1 – Seznam kontaktů

- č. 2 – Seznam produktů pokrytých smlouvou
- č. 3 – Cenová specifikace
- č. 4 – Pravidla pro hlášení problému a odezvy servisu

Za objednavatele

Za zhotovitele

.....

.....

V dne:

V dne

Příloha č. 1

1. E-mailová adresa pro hlášení problémů:

.....

2. Telefonní číslo pro hlášení problémů:

.....

3. Seznam pověřených osob ze strany zhotovitele:

4. Seznam oprávněných osob ze strany objednatele:

a) **Osoby, které mohou schvalovat čerpání servisních služeb mimo základní časové pokrytí:**

b) **Seznam uživatelů objednatele, kteří mohou hlásit problémy zhotoviteli:**
Seznam doložen v rámci souboru „seznam zaměstnanců“, který je průběžně aktualizován a neprodleně po aktualizaci zaslán kontaktní osobě zhotovitele.

Příloha č. 2

Soupis zařízení objednavatele, na které se vztahuje tato smlouva:

Popis současné infrastruktury a specifických aplikací:

1) Serverová část (Součást klíčové infrastruktury):

Název	Lokalita	Typ	OS, typ serveru	Role serveru
SRV-DM-HV	DML	Fyzický	MS SRV 2016 STD HP DL380 Gen 9	Hyper-V controller
SRV-DM	DML	Virtuální	MS SRV 2016 STD	Domain Controller FileServer Aplikace Gordik Aplikace Cibus (kačena) Aplikace Syslík
SRV-DM-RDS	DML	Virtuální	MS SRV 2016 STD	Terminal server Vzdálené přístupy
SRV-DM- STUDENTI	DML	Fyzický	MS SRV 2012 R2 STD HP ProLiant ML310e Gen6	Domain controller pro studenty v učebnách Print Server File Server
SRV-DMD	DMD	Fyzický	MS SRV 2008 ProLiant	Kamerový systém DMD

			ML350 Gen6	
SRV-DM-INF	Externí cloud (v současnosti VS Hosting)	Virtuální (hostovaný v datacentru)	MS SRV 2012 R2 STD – v rámci migrace na novou verzi DM Inf budou specifikovány nové požadavky na výkon	System INF
SRV-DM-INF- TEST	Externí cloud	Virtuální (interní)	Testovací server pro DMInf – bude potřeba v rámci migrace na novou verzi DM INF	INF – Testovací prostředí
ALTARO Backup – Offsite záloha	Externí cloud Altaro – free	Virtuální	NJ/A	Datové úložiště pro offsite serverovou zálohu s kapacitou alespoň 0,5TB.

2) Routery / NAS – součást klíčové infrastruktury

Název	Lokalita	Typ	Role
NAS-DML	DML	Synology DS218j	Sdílení souborů Backup úložiště
NAS-DMD	DMD	Synology DS218j	Sdílení souborů Backup úložiště
NAS-DML-CAM	DML	Synology	Kamerový systém DML
Router DML	DML	Mikrotik	Router

			Firewall VPN pro uživatele VPN site to site
Router DMD	DMD	Mikrotik	Router Firewall VPN pro uživatele VPN site to site
Router DML student	DML	Mikrotik	Router Firewall VPN site to site
Router DMD student	DMD	Mikrotik	Router Firewall VPN site to site

3) Aplikační část – součást klíčové infrastruktury, nicméně odpovědnosti se u aplikací s podepsanou servisní smlouvou přesouvají na správce aplikace, lokální IT správce pouze zabezpečuje základní instalaci a údržbu a komunikuje se servisním partnerem

Název	Umístění	Popis činností
Exchange Online	MS Cloud	Mail server, plně ve správě lokálního IT správce
Aplikace INF (na platformě Origam)	DRV-DM-INF (externí hosting)	Lokální IT správce bude komunikovat s externím implementačním partnerem GM group & Co, s.r.o. na základě požadavků a v rámci údržby tohoto systému. Primární komunikace problémů spojených s DMInf s implementačním partnerem je na Lokálním IT

		správci.
Gordic (více modulů)	SRV-DM	Existuje smlouva s externím dodavatelem podpory, lokální IT správce koordinuje a spolupracuje s ext. dodavatelem a řeší s ním uživatelské žádosti
Syslík	SRV-DM	Podpora poskytována ext. spol. CSH přímo koncovým uživatelům, lokální správce pouze spolupracuje na údržbě serverové části
Cibus	SRV-DM	Podpora poskytována ext. spol. Bučil přímo koncovým uživatelům, lokální správce pouze spolupracuje na údržbě serverové části
Synology + Milestone Xprotect	NAS-DML-CAM + SRV-DMD	Ovládání kamerového systému, lokální IT správce udržuje základní stav + vytahuje záznamy dle požadavků

4) Infrastruktura – ostatní – též součást klíčové infrastruktury

Název	Umístění	Popis
3x WiFi síť z více AP	Síť ředitelství DML Síť ředitelství DMD Veřejná síť pro studenty v jídelně, na recepci a v PC koutku	Fyzicky oddělené
15x kamera	DML/DMD	--
2x PC Vrátnice	1x DML / 1xDMD	Nutný nepřetržitý provoz 24/7

2x PC Výdej stravy	1x DML / 1x DMD	Provoz v jídelně, snídaně, obědy, večeře, připojená čtečka čipových karet
2x PC objednávky stravy	1x DML / 1x DMD	Provoz v jídelně, snídaně, obědy, večeře, připojená čtečka čipových karet

5) Klientská část – není součástí klíčové infrastruktury

Název	Umístění	Popis
60 uživatelských PC	60 celkem DML+DMD	Různé stolní PC, celkem ovšem cca 49 uživatelů
Cca 500 studentů	DMD i DML dohromady	Pro studenty se neposkytuje přímá uživatelská podpora, pouze pomoc při připojení jejich zařízení k internetu a odstraňování chyb na síti LAN na chodbách a studentských pokojích.
11x notebook	DMD i DML	Různé notebooky
41 x pracovní stanice pro studenty	Počítačová místnost DML a DMD, jednotlivá patra DML a DMD	Tyto PC jsou majetkem DM, jsou tedy pod plnou IT podporou
21 x Tiskárny / MFP	DMD i DML	Různé modely, existuje externí partner pro servis
25x mobilní telefony, tablety apod.	DML i DMD	Základní nastavení mobilních zařízení + konfigurace poštovního klienta O365

Příloha č. 3

Cenová specifikace:

Cenová specifikace systémového servisu dle bodu 8.1 smlouvy obsahuje:

- vzdálenou práci technika
- práci technika na místě, pokud to vyžaduje charakter závady

Garantovaná doba odezvy:

- do 30 minut** znamená zaslání potvrzení zhotovitele o přijetí hlášení problému do 30 minut od zaslání hlášení objednatelem,
 - do 35 minut** znamená *zahájení servisního zásahu na serverové části a klíčové infrastruktury formou vzdáleného přístupu* do 35 minut od zaslání potvrzení zhotovitele o přijetí hlášení problému na e-mail objednatele, nebo jeho ústního potvrzení při hlášení telefonicky v případě nemožnosti hlášení e-mailovou formou dle bodu 3.3 této smlouvy,
 - do 60 minut** znamená *zahájení servisního zásahu formou vzdáleného přístupu* do 60 minut od zaslání potvrzení zhotovitele o přijetí hlášení problému na e-mail objednatele, nebo jeho ústního potvrzení při hlášení telefonicky v případě nemožnosti hlášení e-mailovou formou dle bodu 3.3 této smlouvy,
 - do 90 minut** znamená *zahájení servisního zásahu na serverové části a klíčové infrastruktury na místě instalace* do 90 minut od zjištění nemožnosti vzdáleného servisu,
 - do 180 minut** znamená *zahájení servisního zásahu na místě instalace* do 180 minut od zjištění nemožnosti vzdáleného servisu, nejdéle však **do 5 hodin** od zaslání potvrzení zhotovitele o přijetí hlášení problému na e-mail objednatele, nebo jeho ústního potvrzení při hlášení telefonicky v případě nemožnosti hlášení e-mailovou formou dle bodu 3.3 této smlouvy.
- servis a údržba zařízení a software se skládá z administrace a správy zařízení a software uvedených v Příloze č. 2 k této smlouvě.

Měsíční základní poplatek (cena) za předmět smlouvy dle článku VIII., bodu 8.1 smlouvy

je: 25.000,-Kč bez DPH

Ceník služeb nad rámec paušálu dle bodu 8.2 smlouvy:

Hodinová sazba za řešení incidentní situace v rámci *rozšířeného časového pokrytí*:

590,- Kč bez DPH

Nákup HW/SW, dílů apod. – cena bude odsouhlasena pro každý takový případ zvlášť dle příslušných právních předpisů.

Příloha č. 4

Pravidla pro hlášení problémů a odezvy servisu:

1. Veškeré požadavky na opravy a servisní zásahy na zařízení a software hlásí objednavatel prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky na mobilní telefon.

V pracovní dny 08:00–20:00 h na e-mailu

V případě nefunkčnosti e-mailu nebo nemožnosti jeho použití a době 20:00-08:00 h v pracovní dny a v dny pracovního klidu telefonicky na tel. čísle

2. Při hlášení musí objednavatel uvést následující údaje:
 - kdo hlásí požadavek
 - svoji e-mail adresu/ telefonní číslo
 - u koho je závada zjištěna
 - budovu a místnost, ve které je zařízení s požadavkem na zásah
 - koho lze kontaktovat
 - typ zařízení
 - stručný popis závady
 - případně operační systém
 - stupeň priority požadavku:
 - a) běžná – bude řešeno v pracovní dny v 08:00–20:00 h,
 - b) vysoká – bude řešeno v 20:00-08:00 h v pracovní dny a v dny pracovního klidu za extra příplatek. Zadání požadavku se stupněm priority vysoká musí být předem schváleno oprávněnou osobou dle Přílohy č. 1 k této smlouvě.
3. Tyto údaje budou následně písemně zpracovány zhotovitelem do tzv. „hlášení o závadě – servisní list“.
4. Servisní technik, který přijme hlášení o problému, potvrdí přijetí tohoto hlášení zpět na e-mail objednatele nejpozději 30 minut od přijetí v rámci pracovní doby servisu, tj 08:00–20:00 h v pracovní dny.

V případě telefonického hlášení problému postačí ústní akceptace servisního technika o přijetí požadavku.