

RÁMCOVÁ SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku v platném znění

Číslo smlouvy Odběratele: 20072

Číslo smlouvy Dodavatele: S20210121

název organizace: **Krajská nemocnice T.Bati, a. s.**

adresa: Zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 4437
Havlíčkovo nábřeží 600, 762 75 Zlín
zastoupená: MUDr. Radomírem Maráčkem, předsedou představenstva a
Mgr. Jozefem Machkem, členem představenstva
bankovní spojení: ČSOB, pobočka Jeremenkova 42, 772 00 Olomouc
číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
IČ: 27661989
DIČ: CZ27661989

(dále jen „Odběratel“)

a

název organizace: **Data Protection Delivery Center, s.r.o.**

adresa: Spisová značka C 83488 vedená u Krajského soudu v Brně
Rybškova 1016/31, 602 00 Brno
zastoupená: Ing. Petr Klabeneš, jednatel
bankovní spojení: Komerční Banka, Brno
číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
IČ: 03064247
DIČ: CZ03064247

(dále jen „Dodavatel“)

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je služba DPDC Data Protection, která obsahuje poskytování systémové podpory pro prostředí zálohovacího systému, průběžná údržba, řešení havarijních stavů aplikací a systémového SW včetně poskytování služby Hot-line.
2. Služba DPDC Data Protection rovněž zahrnuje poskytnutí zálohovacího softwaru IBM Tivoli Storage Manager pro účely zálohování prostředí Odběratele v rozsahu specifikovaném touto smlouvou.

II. Rozsah plnění

Tato kapitola definuje obecný rozsah plnění této smlouvy. Příloha A – Specifikace rozsahu služeb dále rozsah plnění upřesňuje nebo upravuje.

1. Specifikace poskytovaných služeb:

1.1 Profylaxe

Preventivní údržba a kontrola systému zálohování. Pro zabezpečení spolehlivého chodu systému se poskytovatel zavazuje provádět preventivní údržbu a kontrolu zálohovacího systému objednatele prostřednictvím pracovníka poskytovatele – systémového inženýra.

Profylaktické služby budou poskytovány prostřednictvím pravidelných návštěv pracovníka poskytovatele nebo se souhlasem Odběratele vzdáleným připojením. Časový plán návštěv bude stanoven a měněn po dohodě s objednatelem na základě jeho potřeb.

Tento objem prací je možné v rámci jednoho kalendářního roku libovolně přesouvat či kumulovat. V případě potřeby je možné na vyžádání dodat větší objem služeb dle tohoto bodu. Služby budou poskytovány standardně v pracovní dny 8:00 – 20:00. Služby budou po dohodě poskytnuty i mimo tento rámec. Služby poskytnuté mimo uvedenou pracovní dobu budou účtovány dvojnásobnou sazbou.

1.2 Hot – line

Odpovědi na krátké specifické telefonické dotazy.

Krátké telefonické či e-mailové dotazy budou zodpovězeny pracovníkem hot – line pokud možno ihned, případně maximálně do 4 hodin v pracovní dny 8:00 - 20:00.

1.3 Havárie

Odstraňování havarijních stavů. Havarijní stav je stav vzniklý v důsledku okolností zamezujících činnosti základních funkcí systému, které jsou nezbytné pro provoz aplikací a jejichž funkci nelze dočasně zabezpečit odpovídajícím náhradním způsobem. Pro podporu zálohovacího prostředí se jedná o nefunkčnost systému zálohování nebo o vyžádané recovery zálohovaných dat.

Havárie bude řešena s reakční dobou s maximální reakční dobou 24 hodin NBD = Next Business Day. To znamená, že řešení havárie bude zahájeno nejpozději do 24 hodin v pracovní den, pokud to vyžaduje kterákoliv ze smluvních stran nebo pokud to vyžaduje charakter závady. Havárie budou ohlašovány v režimu „5 x 12“, tj. pracovní dny 8:00 – 20:00. V této době se také počítá příslušný čas reakční doby. Lhůta reakční doby začíná běžet od nahlášení vady Dodavateli. Do reakční doby se nepočítá čas nutné součinnosti Odběratele nebo čas součinnosti třetích stran.

1.4 Využití zálohovacího software

Odběratel je na základě této smlouvy oprávněn využívat zálohovací software v rozsahu specifikovaném přílohou A – Specifikace rozsahu služeb. Oprávnění využití tohoto software je podloženo platným kontraktem Dodavatele. Odběratel má po dobu platnosti této smlouvy také nárok na pravidelný upgrade na nejnovější dostupné verze zálohovacího SW.

III. Místo plnění

1. Místem plnění smlouvy jsou datová centra Odběratele v České republice.

IV. Objednávání služeb a rozsah prací

1. Poskytované služby budou evidovány v protokolu zakázky vedeném ve formě písemných protokolů Dodavatelem a odsouhlaseném Odběratelem.
2. Do tohoto protokolu budou obě strany zaznamenávat veškeré skutečnosti důležité pro plnění předmětu smlouvy, zejména budou evidovat postup prací, připomínky a požadavky k obsahu poskytovaných služeb, návrhy na jejich řešení, případně protinávrhy a konečné postupy a termíny řešení.
3. Veškeré údaje zaznamenané v protokolu zakázky je Odběratel povinen potvrdit svým podpisem, příp. je povinen uvést důvody, pro které se zápisem v protokolu nesouhlasí.
4. Splnění požadovaných prací v rámci této smlouvy bude vždy potvrzeno v protokolu zakázky, kde současně budou zaznamenány veškeré případné vady včetně termínů jejich odstranění. V případě, že pro splnění požadavku Odběratele může reálně dojít k vyšším, než předem odsouhlaseným nákladům, bude Dodavatel o této skutečnosti neprodleně Odběratele informovat s tím, že před pokračováním prací musí dojít k novému odsouhlasení změny pracnosti.
5. Odběratel se zavazuje sjednané služby odebírat a řádně platit Dodavateli sjednanou cenu.

V. Ohlašování incidentů

1. Havárie a jiné incidenty budou hlášeny následujícím způsobem.
 - Založení incidentu s popisem závady v servicedesk aplikaci
 - Pokud není dostupná servicedesk aplikace, lze incident založit zasláním e-mailu s popisem závady na kontaktní osobu
 - Minimálně u havárií notifikace technika nebo pracovníka na hot-line lince telefonicky

VI. Práva a povinnosti Dodavatele

1. Dodavatel má právo:

- Přístup k veškerým informacím Odběratele nutným pro plnění této smlouvy.
- Zvážit zapojení komponentů do IS, či poskytnout jen omezenou, či žádnou podporu:
- na komponenty, které Odběratel již vlastní před podpisem této smlouvy a neodpovídají podmínkám nutným pro kvalitní provoz systému.

- na komponenty, zakoupené po podpisu této smlouvy bez souhlasu Dodavatele a neodpovídající podmínkám nutným pro kvalitní provoz systému.

2.Dodavatel je povinen:

- Plnit včas a řádně veškeré povinnosti z této smlouvy.
- Upozornit Odběratele předem na předpokládaný rámcový rozsah jím požadovaných služeb v deníku zakázky.
- Poskytnout veškeré služby dle této smlouvy v nejvyšší dosažitelné kvalitě resp. v kvalitě obvyklé dosažitelné v době plnění na trhu daných služeb v České republice.

VII. Práva a povinnosti Odběratele

1.Odběratel je povinen:

- Poskytovat potřebnou součinnost a maximální podporu při plnění této smlouvy, včetně dokumentace a technického zázemí.
- Vyvinout maximální úsilí k zajištění součinnosti při práci, jež je předmětem této smlouvy, vlastními pracovníky s odpovídající kvalifikací.
- Umožnit pracovníkům Dodavatele bezpečný přístup do sídla nebo expozitury Odběratele a vytvořit jim odpovídající pracovní podmínky.
- Vyjádřit se v dohodnutém termínu ke změnám navrhovaným Dodavatelem v průběhu plnění této smlouvy a schválené změny zavádět do praxe.
- Poskytnout vhodné prostředí pro technické vybavení.

2.Odběratel má právo:

- Předkládat Dodavateli k vyjádření návrhy na doplňování veškerého vybavení, které souvisí s předmětem poskytovaných služeb, zajišťovaného jinými dodavateli Odběratele.
- Využít po dohodě s Dodavatelem pro práce při instalaci a provozu vlastní pracovníky s odpovídající kvalifikací.
- Kontrolovat kvalitu poskytování služeb dle předmětu této smlouvy.
- Vyjadřovat se k odborné způsobilosti pracovníků Dodavatele podílejících se na instalaci a provozu spravovaného systému.
- Vyjadřovat se ke všem dodávkám souvisejícím s budováním spravovaného systému.
- Kontrolovat a povinnost potvrzovat zápisy o provedených službách v deníku zakázky, který je uložen u Dodavatele.
- Odstoupit od smlouvy, a to v případě, kdy Dodavatel bude v prodlení s dodávkou předmětu koupě o více než 14 dnů.

VIII. Cena

1. Cena za předmět smlouvy je uvedena v tabulce v příloze A – Specifikace rozsahu služeb.
 2. Způsob placení
- Odběratel je povinen hradit cenu za poskytované služby nad rámec paušálně sjednaných měsíčních plateb na základě skutečně poskytnutého plnění, jehož rozsah a kvalita bude odsouhlasena oběma smluvními stranami. Paušální měsíční platby budou probíhat na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Dodavatelem vždy do 5. dne měsíce, za který je služba fakturována. Odběratel je povinen vystavené faktury hradit v 60-ti denní lhůtě splatnosti, která začíná běžet vždy dnem doručení faktury Odběrateli. Veškeré platby podle této smlouvy jsou splněny okamžikem připsání dlužné částky na účet Dodavatele.
 - Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Dále musí obsahovat identifikační číslo veřejné zakázky zadavatele, ke které se vztahuje (20072).

IX. Důvěrnost informací

1. Obě smluvní strany se zavazují použít informace a materiály týkající se druhé smluvní strany, které nejsou veřejně přístupné nebo obecně známé a byly získané v souvislosti s přípravou a realizací této smlouvy, pouze k účelu vyplývajícimu z této smlouvy a nejsou oprávněny je komerčně ani jinak použít či zveřejnit.
2. Obě smluvní strany se současně zavazují utajovat tyto informace a materiály před třetími osobami, a to i po splnění ostatních závazků z této smlouvy, až do doby, než se uvedené informace a materiály případně stanou obecně známé, resp. veřejně přístupné.
3. Obě smluvní strany zajistí utajování výše uvedených skutečností svými zaměstnanci a rovněž dalšími osobami, které pověří úkoly v souvislosti s realizací této smlouvy.

X. Smluvní sankce

1. Dodavatel si vyhrazuje právo pozastavit poskytování služeb, které jsou předmětem smlouvy v případě, že i přes předchozí písemné upozornění a poskytnutí dodatečné lhůty k plnění ne kratší než 7 dní dojde k více než 30-ti dennímu prodlení s úhradou jednotlivých faktur, a to až do doby úplného vyrovnání závazků Odběratele. Důvodem k pozastavení poskytování služeb je také neplnění smluvních závazků ze strany Odběratele, které prokazatelně znemožňují Dodavateli plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
2. Pro případ prodlení Dodavatelem s nástupem na řešení havárie sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení, max. však do výše součtu všech měsíčních paušálních plateb vyplývajících z této smlouvy. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo Odběratele na náhradu škody způsobenou porušením dané povinnosti Dodavatele

XI. Kontakty

Kontakt na zodpovědnou osobu:

XX

Kontakt na pověřeného systémového pracovníka:

XX

Hot – line: +420 513 034 400, support@dpdc.cz

Servicedesk: <http://www.dpdc.cz/sd>

XII. Závěrečná ujednání

1. Právní otázky vyplývající z této smlouvy a smlouvou výslovně neupravené se řídí nejprve nákupními podmínkami odběratele a poté občanským zákoníkem. .
2. Je-li anebo stane-li se některé z ustanovení této smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným, neúčinným nebo nesrozumitelným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení smlouvy. Strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozvěděly, nahradit jiným ustanovením nejbližše odpovídajícím právnímu a ekonomickému účelu původního ustanovení.
3. Sporné otázky vzniklé v souvislosti s realizací této smlouvy budou řešeny dle následujících pravidel:
 - nejednotnost či rozpory mezi stranami budou nejprve řešeny na úrovni odpovědných zástupců
 - přetrvávající nejednotnost či rozpory mezi stranami budou řešeny na úrovni statutárních zástupců obou stran
 - nebude-li sporná záležitost vyřešena na úrovni statutárních zástupců, bude předána k rozhodnutí příslušnému soudu.
4. Smluvní strany stanovily pro styk plynoucí z této smlouvy tyto odpovědné zástupce:
 - a) za Dodavatele: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 - b) za Odběratele: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
5. Smlouva se uzavírá na dobu po dobu 2 let.
6. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s obsahem této smlouvy. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky schválenými oběma stranami.
7. Smlouva je sepsána ve dvou (2) originálních vyhotoveních, z nichž každá ze stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.
8. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. S uveřejněním obě smluvní strany souhlasí. Uveřejnění zajistí Odběratel.

9. Smlouvu je možno vypovědět oběma smluvními stranami bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 3 měsíce a počíná běžet od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď této smlouvy doručena druhé straně.

10. V případě opakovaného prodlení Dodavatele s nástupem na řešení havárie je Odběratel oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou platností.

11. Přílohy smlouvy:

- Příloha A – Specifikace rozsahu služeb
- Příloha B – Obecné nákupní podmínky KNTB, a.s.

Ve Zlíně dne 27.1. 2021

V Brně dne 21. 1. 2021

Za Odběratele:

Za Dodavatele:

.....

MUDr. Radomír Maráček
Předseda představenstva

.....

Ing. Petr Klabeneš
Jednatel

.....

Mgr. Jozef Machek
Člen představenstva

Příloha A - Specifikace rozsahu služeb

Cena za služby:

	Cena bez DPH (v Kč)	DPH (v Kč)	Cena včetně DPH (v Kč)
Cena za měsíční paušál	74 000,00	15 540,00	89 540,00
Cena za dobu plnění (2 roky)	1 776 000,00	372 960,00	2 148 960,00
Cena za „manday“ (MD) pro služby nad rámec smlouvy (fakturované adhoc)	16 000,00	3 360,00	19 360,00

Detailní popis služeb zahrnutých v měsíčním paušálu:

Instalace a konfigurace zálohovacího systému a jeho komponent

V rámci plnění požadujeme veškeré technické práce související s instalací, konfigurací a modifikací instalace/konfigurace klientských a serverových komponent zálohovacího systému využívající software Veeam Backup & Replication a software IBM Spectrum Protect. Toto zahrnuje také instalaci a konfiguraci zálohovacího HW (zálohovací servery a úložiště), jejich operační systémy, firmwary a SAN/LAN konektivitu.

Pravidelná instalace softwarových patchů a nových verzí

V rámci plnění požadujeme neodkladnou instalaci softwarových patchů, sledování nových verzí a pravidelný upgrade na dostupnou stabilní poslední verzi, a to minimálně 1x za 3 měsíce

Průběžná kontrola zálohovacích procesů

V rámci plnění požadujeme průběžný a trvalý dohled nad provozem zálohovacího systému a promptní provádění nápravných akcí, tak aby zálohy splňovaly požadavky nastavených zálohovacích politik.

Pravidelná profylaxe

V rámci plnění požadujeme pravidelnou (1xměsíčně) kontrolu provozních parametrů, logů a nastavení systému, stavu kapacit a výkonu systému zálohování.

Řešení chybových stavů

V rámci plnění požadujeme řešení chybových stavů zálohovacího systému. Chybovým stavem se rozumí omezení nebo ohrožení úspěšného provádění záloh, omezení nebo ohrožení schopnosti obnovit data ze záloh, omezení výkonu pořizování záloh a obnov, stavy zálohovacího systému snižující úroveň zabezpečení dat. Chybové stavy rozdělujeme do kategorií A a B

Kategorie A, vyžadovaná garance zahájení řešení do 60minut, garance vyřešení do 24h:

- Bezpečnostní incidenty, záložní data jsou vystavena riziku ztráty nebo zneužití

- Není pořizována aktuální záloha dat
- Systém zálohování omezuje poskytování provozních služeb některého z produkčních systémů

Kategorie B, vyžadovaná garance zahájení řešení NBD (následující pracovní den)

- Jakékoliv závady zálohovacího systému mimo Kategorie A
- Aktualizace Provozní dokumentace zálohovacího systému
- Aktualizace Dokumentace pro disaster recovery postupy

Automaticky detekované chyby je dodavatel povinen neprodleně (do druhého pracovního dne) nahlásit objednateli.

Součinnost s dodavateli zálohovacího HW a SW při řešení eskalací

V rámci plnění požadujeme součinnost s výrobcí zálohovacího HW a SW při řešení hlášených požadavků na základě smluvního supportu výrobce při řešení závad HW a SW. Součinností se rozumí zastupování objednatele v technické komunikaci, generování a zasílání diagnostických sestav a logů, vykonávání pokynů výrobce při diagnostice a řešení problému.

Dále je požadována součinnost při instalaci nových SW/HW v průběhu trvání smlouvy – především návrh zálohování těchto nových SW a po odsouhlasení jejich realizace.

Administrace zálohovacího systému

V rámci plnění požadujeme průběžnou administraci zálohovacího systému. Součástí administrace je nastavování zálohovacích politik, plánování zálohovacích úloh, úpravy v zálohovacích plánech na základě požadavků objednatele, spouštění jednorázových záloh apod.

Pro běžnou administraci bude zaškolen i pracovník objednatele tak, aby byl schopen dle potřeby obnovit data ze záloh nebo spustit jednorázovou zálohu.

Architektura, zálohovací strategie, havarijní (disaster recovery) plány, dokumentace

V rámci plnění požadujeme spolupráce s objednatelem při definování a úpravách architektury zálohovacího systému, při definování a validaci zálohovacích politik a zálohovacích plánů. Technická architektura, zálohovací strategie a havarijní disaster recovery postupy bude dodavatel udržovat v průběžně aktualizované provozní dokumentaci a dokumentaci postupů při obnově a při disaster recovery (ztráta celého datového centra). Také požadujeme konzultační součinnost dodavatele při návrhu rozvojových a změnových IT projektů.

Pravidelné zajištění off-line záloh

V rámci plnění požadujeme pravidelné pořizování samostatné kompletní zálohy nebo kompletní kopie aktuálních záloh, pro účely off-site a off-line uložení. Tato záloha je pořizována pravidelně, s periodou 3 měsíce. Fyzické přemístění pořízených záložních médií do bezpečné vzdálené lokality a jejich fyzickou bezpečnost zajistí odběratel.

Poskytování software IBM Spectrum Protect formou služby (BaaS)

V rámci plnění požadujeme poskytnutí IBM Spectrum Protect software s licenčním pokrytí zálohované infrastruktury v minimálním rozsahu:

7x fyzický server (2x18Cores/server), s možností využít pro tuto infrastrukturu bez omezení počtu virtuálních strojů, počtu instancí aplikací a počtu databází zálohovací komponenty:

IBM Spectrum Protect for Virtual Environments

IBM Spectrum Protect for Databases

IBM Spectrum Protect for Mail

IBM Spectrum Protect Backup/Archive Client

IBM Spectrum Protect Server

IBM Spectrum Protect Operations Center

Součástí dodávky této služby bude poskytování software v posledních dostupných stabilních verzích, potřebných licenčních klíčů a softwarové podpory.

Předpokládaný rozsah a místo výkonu prací

Předpokládaný (nikoliv limitující) rozsah služeb poskytovaných v rámci plnění je minimálně 4 MD/měsíc.

Objednatel vyžaduje zajištění všech služeb prezenčně v místě instalace. S výslovným souhlasem obou stran, a současně pokud to charakter činností umožňuje, může být dohodnut výkon některých činností

i prostřednictvím vzdáleného připojení.

Reporting

Dodavatel je povinen předkládat minimálně jednou měsíčně přehled provedených prací, který bude sloužit po odsouhlasení jako podklad pro fakturaci.

Dodavatel bude dále pravidelně (minimálně jednou měsíčně) dodávat report o provedených zálohách, jejich objemech a o případných chybách.

Délka smlouvy

Smlouva bude uzavřena na 24 měsíců od data podpisu.

Nabídková cena a fakturace

Cena musí být uvedena jednak jako měsíční paušál po dobu trvání smlouvy a s přesným popisem dodaných služeb (rozsah MD za měsíc, pronájem SW, tvorba reportů, tvorba dokumentace atp.) a také jako celková předpokládaná suma po dobu trvání smlouvy. Dále musí být uvedena samostatná cena za MD pro práce nad rámec této smlouvy, která bude platná po dobu trvání smlouvy.

Ve Zlíně dne 27. 1. 2021

Za Odběratele:

V Brně dne 21. 1. 2021

Za Dodavatele:

.....
MUDr. Radomír Maráček
Předseda představenstva

.....
Ing. Petr Klabeneš
Jednatel

.....
Mgr. Jozef Machek
Člen představenstva