

Smlouva o poskytování IT služeb

Smluvní strany:

1. System4u s.r.o.

se sídlem Křížová 96/18, Staré Brno, 603 00 Brno
IČO: 26945231, DIČ: CZ26945231
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, odd. C, vl. 47320
zastoupena Martinem Kolářkem, jednatelem
ID datové schránky: 4gr5tyy
(dále jen „poskytovatel“)

a

2. Statutární město Opava

se sídlem Horní náměstí 382/69, 746 26 Opava
DIČ: CZ00300535
IČO: 00300535
zastoupené Ing. Radimem Křupalou, primátorem
ID datové schránky: 5eabx4t
(dále jen „zákazník“)

uzavírají dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění
pozdějších předpisů, tuto smlouvu:

I. Předmět smlouvy

1. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje zákazníkovi soustavně poskytovat IT služby specifikované v této smlouvě a zákazník se zavazuje vyvíjet součinnost potřebnou k řádnému výkonu IT služeb vykonávaných poskytovatelem a platit poskytovateli za výkon jeho služeb odměnu určenou dále v této smlouvě.

II. IT služby

1. Poskytovatel se zavazuje vykonávat IT služby, jež budou definovány v jednotlivých přílohách, které tvoří nedílnou součást této smlouvy. Každá příloha musí obsahovat následující náležitosti:



- Přesnou definici IT služeb
 - Způsob výpočtu ceny těchto IT služeb
2. Každá příloha musí dále obsahovat, k jaké smlouvě o poskytování IT služeb se vztahuje, a musí být podepsána oběma smluvními stranami.
 3. Přílohy mohou obsahovat ustanovení o dalších skutečnostech neupravených v této smlouvě.

III. Fakturace ceny

1. Celková cena za poskytování IT služeb dle této smlouvy bude stanovena jako součet všech částek stanovených dle příloh.
2. Celková cena za poskytování služeb dle této smlouvy bude fakturována poskytovatelem měsíčně zpětně. Daňový doklad (faktura) bude zaslán na adresu zákazníka do 10. dne měsíce následujícího po měsíci poskytnutí služeb dle této smlouvy. Splatnost daňového dokladu (faktury) bude 14 dní od jejího doručení zákazníkovi, a to na uvedený účet poskytovatele.
3. V případě prodlení s platbou ceny za výkon služeb dle této smlouvy ze strany zákazníka je tento povinen uhradit poskytovateli úroky z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení s placením daňového dokladu.
4. Všechny smluvní ceny specifikované v přílohách jsou uváděny bez DPH, o kterou budou navýšeny.
5. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106 a) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „ZDPH“), je zákazník oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na účet správce daně ve smyslu § 109 a) ZDPH. Taková úhrada bude považována za řádné splnění dluhu zákazníka vůči poskytovateli.
6. Smluvní strany se dále dohodly, že pokud číslo účtu poskytovatele uvedené v záhlaví této smlouvy nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 ZDPH, je zákazník oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na účet správce daně ve smyslu § 109 a) ZDPH. Taková úhrada bude považována za řádné splnění dluhu zákazníka vůči poskytovateli.

IV. Závazky smluvních stran

1. V případě, že v rámci poskytování IT služeb bude docházet ke zpracování osobních údajů, které v rámci platných právních předpisů podléhají předchozímu souhlasu jakékoliv třetí osoby či subjektu údajů, je zákazník odpovědný za zajištění souladu s platnou právní úpravou.
2. Zákazník se zavazuje umožnit poskytovateli, jeho pracovníkům či poskytovatelem zmocněným osobám plný přístup k programovému vybavení a k automatizovanému i neautomatizovanému informačnímu systému zákazníka v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje informovat zákazníka o skutečnosti, že zaměstnanec či spolupracující osoba poskytovatele, která vykonávala dle této smlouvy práci pro zákazníka, ukončila s poskytovatelem pracovní smlouvu či jiný smluvní vztah. Poskytovatel zákazníka uvedomí o případné nutnosti změny hesel či dalších oprávnění pro přístup do systému zákazníka.
4. Poskytovatel se zavazuje udržovat veškeré informace o činnosti zákazníka zjištěné při plnění této smlouvy v tajnosti a to i po skončení závazků plynoucích z této smlouvy. Zároveň se poskytovatel zavazuje, že nezneužije data zákazníka žádným způsobem, zejména je neposkytne třetí osobě.
5. Poskytovatel se zavazuje plnit své závazky vyplývající z této smlouvy v souladu s příslušnými normami a na základě nejnovějších poznatků výzkumu a vývoje v této oblasti.

V. Oprávněné osoby

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.
2. Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany:

Za poskytovatele:

Xxxxxx Xxxx, xxxxx@xxxxxxxxxx.xx
Xxxxx Xxxxxx, xxxxxxx@xxxxxxxxxx.xx
Xxxxxx Xxxxxxx, xxxxxxx@xxxxxxxxxx.xx

Za zákazníka:

Bc. Aleš Hruška, odbor informatiky Magistrátu města Opavy, ales.hruska@opava-city.cz
Bc. Pavel Zapletal, odbor informatiky Magistrátu města Opavy, pavel.zapletal@opava-city.cz

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tuto smlouvu lze ukončit výpovědí obou smluvních stran. Výpovědní doba činí 3 měsíce, přičemž výpověď začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena druhé smluvní straně. Mezi stranami této smlouvy může být samostatně ujednáno, že po určitou dobu nemá žádná strana možnost smlouvu jednostranně vypovědět, takovéto ujednání bude obsaženo v Příloze této smlouvy a má přednost před obsahem tohoto bodu.
3. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů, občanský zákoník.
4. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.
5. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
6. V okamžiku uzavření této smlouvy tvoří nedílnou součást smlouvy:
 - Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování IT služeb SYSTEM4U, umístěné na internetové adrese <http://www.system4u.cz/kontakt/smluvni-dokumenty>
 - Příloha č. 1 - Specifikace IT služeb a cena za tyto službyPodpisem této smlouvy zákazník výslovně prohlašuje, že se seznámil s obsahem Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování IT služeb SYSTEM4U, stejně jako s obsahem Přílohy č. 1, které tímto výslovně akceptuje.
7. Smluvní strany se dohodly, že pokud budou rozšiřovat souhrn služeb IT, učiní to tak, že vytvoří další přílohu, jež bude mít náležitosti stanovené v článku II. této smlouvy. Tyto nově vytvořené přílohy budou tvořit součást této smlouvy, aniž by musela být měněna tato smlouva.
8. Tato smlouva je uzavřena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
9. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva – ať už je povinně uveřejňovanou smlouvou dle zákona o registru smluv, či nikoli – bude uveřejněna v registru smluv, a to v celém rozsahu, neboť obsahuje-li informace či metadata, které se dle zákona o registru smluv obecně neuveřejňují nebo které mají či mohou být vyloučeny, smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uveřejněna jako celek včetně takových informací a metadat (osobních údajů apod.). Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí bez zbytečného odkladu po jejím uzavření

statutární město Opava. Nezajistí-li však uveřejnění této smlouvy v registru smluv v souladu se zákonem statutární město Opava nejpozději do 15 dnů od jejího uzavření, je uveřejnění povinna nejpozději do 30 dnů od uzavření této smlouvy v souladu se zákonem zajistit druhá smluvní strana. Strana uveřejňující smlouvu se zavazuje splnit podmínky pro to, aby správce registru smluv zaslal potvrzení o uveřejnění smlouvy také druhé smluvní straně.

10. Uzavření této smlouvy schválila na straně zákazníka rada statutárního města Opavy svým usnesením č. 1981/56 RM17 ze dne 22.2.2017.

V Brně dne 8. 3. 2017

V Opavě dne 13. 3. 2017

.....
Za poskytovatele
Martin Koláček, jednatel v. r.

.....
Za zákazníka
Ing. Radim Křupala, primátor v. r.

Příloha č. 1 – Specifikace IT služeb a cena za tyto služby

Ke smlouvě mezi níže uvedenými stranami ze dne 8. 3. 2017

Smluvní strany:

1. System4u s.r.o.

se sídlem Křížová 96/18, Staré Brno, 603 00 Brno
IČO: 26945231, DIČ: CZ26945231
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, odd. C, vl. 47320
zastoupená Martinem Koláčkem, jednatelem
(dále jen „poskytovatel“)

a

2. Statutární město Opava

se sídlem Horní náměstí 382/69, 746 26 Opava
DIČ : CZ00300535
IČO : 00300535
zastoupené Ing. Radimem Křupalou, primátorem
(dále jen „zákazník“)

I. Popis služby, její množství a cena

Podpora MDM (Mobile Device Management) řešení MobileIron instalovaného na serverech zákazníka. Centrum podpory je dostupné zákazníkům telefonicky, emailem nebo pomocí webové aplikace.

Navíc jsou servery zákazníka kontrolovány automaticky pomocí monitorovacích nástrojů. Pomocí řešení Zabbix monitorujeme Core server, konkrétně dostupnost portů nutných pro správu zařízení. Core sám dále kontroluje napojení na ostatní systémy a v případě problému posílá emaily přímo do centra podpory System4u. Zároveň je kontrolována i platnost certifikátů.

EMM Proactive Support Lite

Varianta služby	Cena paušál měsíčně	Počet volných hodin v paušálu na práce navíc	Počet serverů v paušálu	SLA: Odezva incident A	SLA: Odezva incident B	SLA: Odezva incident C	Další zvýhodnění
EMM Monitoring & Direct Support	Aktivní monitoring systému, detailní znalost IT prostředí zákazníka, komplexní správa řešení, podpora místních administrátorů						
Lite - Pracovní dny 8-17	8 000 Kč	1	4	4 hod	24 hod	3 pracovní dny	---

Poznámky

Hodinová sazba je pro smluvní zákazníky 1 400 Kč bez DPH.

Volné hodiny v paušále jsou hodiny, které si objedná zákazník na speciální práce. Hodiny strávené kontrolou, údržbou a updatem systému jsou zahrnuty v paušálu.

Nevyčerpané hodiny z předešlého měsíce se převádějí do následujícího měsíce. Přes dva měsíce se hodiny nepřevádí.

Výpočet celkové ceny na rok 2017

Celková cena podpory (rok): **96 000,00 Kč**

Celková cena včetně DPH(rok): **116 160,00 Kč**

II. Další práce objednané zákazníkem

- Všechny další práce objednané zákazníkem a neuvedené v této či dalších přílohách budou účtovány dle hodinové sazby 1.400,- Kč.

III. Podpora služby a reakční doby

- Zákazník má právo využívat podporu (helpdesk) System4u.
- Pracovní doba podpory je v pracovní dny, 08 -17 hod.
- Zákazník může podporu System4u kontaktovat emailem, pomocí webové aplikace či telefonicky. Kontaktní detaily budou zákazníkovi dodány při uzavření smlouvy.
- System4u garantuje dodržení reakčních dob na nahlášené incidenty dle časů uvedených níže. Za nahlášený incident je považováno i automatické oznámení problému monitorovacím systémem.
- Požadavky na podporu jsou klasifikovány dle následujících kategorií:
 - Kategorie A, kritická** - stav znemožňující fungování služby, má dopad na všechny uživatele nebo se týká kritické funkcionality systému
 - Kategorie B, střední** - stav omezující fungování služby, závada se týká jen skupiny uživatelů nebo jen některých funkcí, které nejsou kritické. Je možné použít dočasné či náhradní řešení.

- **Kategorie C, nízká** – stav bez vlivu na celkové fungování služby, problémy se týkají jednotlivců, nemají vliv na podstatné funkce. Do této kategorie spadají rozšíření funkčnosti služby

6. Reakční doby dle jednotlivých kategorií incidentů

Kategorie incidentu	Reakční doba podpory System4u
A - Kritická	4 pracovní hodiny
B - Střední	24 pracovních hodin
C - Nízká	3 pracovní dny

7. Požadavky na podporu jsou zaznamenávány ve webové aplikaci a průběh řešení požadavků je monitorován.

.....
Za poskytovatele
Martin Koláček, jednatel v. r.

.....
Za zákazníka
Ing. Radim Křupala, primátor v. r.