

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Číslo Zhotovitele:

Číslo Objednatele:

OBJEDNATEL: město Blansko
Sídlo: nám. Svobody 32/3, 678 01 Blansko
IČ/DIČ: 00279943 / CZ00279943
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č.ú.: [REDACTED]

Zastoupená: Ing. Jiří Crha, starosta města

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: Ing. Vladimír Měkota, místopředseda představenstva
Ing. Milan Juřík, člen představenstva

I PŘEDMĚT DÍLA

- I.1.1 Zhotovitel se zavazuje podle této smlouvy zajistit pro Objednatele proaktivní dohled a servisní služby na klíčové HW komponenty zajišťované pověřeným technikem Zhotovitele a dále plánovaný servis na výzvu Objednatele. Objednatel se zavazuje sjednaný rozsah činnosti dle této smlouvy od zhotovitele převzít a zaplatit.
- I.1.2 Soupis zařízení Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva je uveden v příloze č.1 této smlouvy.
- I.1.3 Místem prováděných servisních úkonů jsou jednotlivé objekty (závody, lokality) Objednatele, které jsou uvedeny v příloze č.1 této smlouvy.

II CENA DÍLA

Smluvní strany se dohodly na následujícím způsobu určení ceny:

- II.1.1 Paušální měsíční cena za proaktivní dohled a pohotovost řešení servisních zásahů je stanovena dohodou smluvních stran při době odezvy dle čl. III.1.2. a při době vyřešení problému dle čl. III.1.3. této smlouvy a činí 7.000,- Kč bez DPH. Seznam servisovaných zařízení je obsahem Přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 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 patnáctému dni po uplynutí kalendářního měsíce, kdy se servisní služba prováděla. Splatnost daňového dokladu je 30 kalendářních dní ode dne jejího doručení Objednateli.
- II.1.3 V ostatních případech plateb za výkony Zhotovitele dle této smlouvy je Objednatel povinen tyto platby uhradit do 30 dnů od doručení daňového dokladu za provedené služby a dodaný materiál. Pro fakturaci těchto výkonů se vychází z údajů provozního a servisního deníku a z údajů servisního listu Zhotovitele.
- 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.6. - Rozšířené časové pokrytí) (24x7).
 - servisní a hot-line činnost v rozsahu 2 hodin měsíčně
 - bezplatnou hot-line službu
 - zpracování a aktualizaci potřebné servisní dokumentace
- II.1.5 Cena díla nezahrnuje:
- náklady na servisní zásah v lokalitě zákazníka (doprava, čas technika u zákazníka)
 - náklady na servisní zásah při dálkovém přístupu (čas technika při řešení incidentu),), kromě 2 bezplatných servisních nebo hot-line hodin měsíčně
 - 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 17:00 do 07:00 hod. je účtován příplatek 50% za každou započatou hodinu dle platného ceníku zhotovitele (příloha č.2).
- II.1.8 V případě rozšíření seznamu dohledovaných zařízení uvedeném v příloze č.1 této smlouvy má Zhotovitel právo na navýšení měsíčního poplatku dle čl.II.1.1. shora s účinností ke dni podpisu aktualizované verze seznamu.
- II.1.9 Zhotovitel je oprávněn zvýšit paušální poplatek dle čl.II.1.1. této smlouvy za provedení díla k rozhodnému datu 1.1. kalendářního roku o míru inflace a dále k 1.7. v případě, že míra inflace za uplynulé 6 měsíční kalendářní období přesáhne, byť pouze v jednom kalendářním měsíci tohoto období výši 10 %. Pro stanovení míry inflace je závazný údaj zveřejněný ČSÚ v Aktuálních statistických informacích, kód publikace 0704, jako úhrnný index spotřebitelských cen.

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 Zhotovitel a Objednavatel se písemně v jednotlivých případech nedohodnou na jiném času odstranění závady.
- III.1.2 Zhotovitel je povinen na vzniklou poruchu (alert z monitorovacího systému) zareagovat do 4 hodin a neprodleně to ohlásit odpovědné osobě Objednatele, která rozhodne, zda řešení alertu zajistí Objednatel samostatně vlastními prostředky nebo požádá Zhotovitele o řešení závady pověřenou osobou Objednatele způsobem uvedeným v bodu III.3.8.
- III.1.3 Zhotovitel je povinen zajistit obnovení základních funkcí systému monitoringu Objednatele do 24 hodin od nahlášení závady pověřenou osobou Objednatele způsobem uvedeným v bodu III.3.8. Dále Zhotovitel je povinen nastoupit na řešení zadaného požadavku způsobem uvedeným v bodu III.3.8. do 4 hodin od přijetí požadavku v časovém pokrytí uvedeným v bodě III.1.4.
- III.1.4 Zhotovitel je povinen poskytnout Objednateli servisní službu v základní době dle bodu IX.5. Služba se neposkytuje ve státem stanovených svátcích, sobotách a nedělích, pokud se Objednatel se Zhotovitelem nedomluví jinak.
- III.1.5 Poskytnout v případě základního časového pokrytí telefonické potvrzení servisního zásahu nejpozději do 4 hodin po přijetí hlášení o incidentu a stanovení časového termínu, ve kterém dojde k servisnímu zásahu. K nahlášenému požadavku v době mimo základní časové pokrytí bude přístupováno jako by bylo nahlášeno v 7:00 v pracovní době (základní časové pokrytí).
- III.1.6 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.1.7 Poskytnout možnost telefonického kontaktu se servisním technikem (servis-line) po celou dobu servisní služby (viz čl.IX.5. - Základní časové pokrytí). Seznam servisních telefonních a faxových čísel Zhotovitele je uveden v příloze č.3 této smlouvy.

- III.1.8 Zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. Tato povinnost mlčenlivosti trvá po 1 rok následující po ukončení platnosti této smlouvy.
- III.1.9 Zhotovitel nezodpovídá za škody a ztráty, které vzniknou nesprávným používáním zařízení pracovníky Objednatele. Zhotovitel se zavazuje odstranit takto způsobené škody na náklady Objednatele dle platného ceníku prací, uvedeného v příloze č.2 této smlouvy.
- III.1.10 Zhotovitel neodpovídá za žádné poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na HW Objednatele, ledaže by vznikla přímým zaviněním pracovníků Zhotovitele.
- III.1.11 Zhotovitel poskytne 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.1.12 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.
- III.1.13 Vést evidenci servisních zásahů a evidenci nastavení všech komponent v Provozním a servisním deníku (uložen u Objednatele).

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.3 POVINNOSTI OBJEDNATELE

Objednatel se zavazuje:

- III.3.1 Neprodleně uvědomit Zhotovitele, vyžaduje-li dohledované zařízení opravu nebo nefunguje-li správně.
- III.3.2 Informovat Zhotovitele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh plnění díla.

- 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 Uplatňuje-li Objednatel právo na záruční opravu zařízení, je povinen toto doložit záručním a dodacím listem. Zhotovitel garantuje uplatnění záruk i u třetích subjektů.
- 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 hot-line linku, přes webové rozhraní Service Desk, popřípadě na email. Telefonní číslo, url adresa ServiceDesk a email 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 objednatelům 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 V případě závady na dohledovaném zařízení dle předmětu smlouvy je Objednatel oprávněn tuto závadu sám odstranit pouze prostřednictvím vyškolené osoby. O tomto je povinen Objednatel provést záznam do Provozního a servisního deníku. Zhotovitel neodpovídá za škody na předmětu smlouvy vzniklé neodborným zásahem jiné osoby.

III.4 AUTORSKÁ PRÁVA A VLASTNICTVÍ DÍLA

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

IV UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- IV.1.1 Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
- IV.1.2 Zhotovitel může od smlouvy odstoupit v případě, když je Objednatel v prodlení se zaplacením zálohy či faktury po dobu delší než dvou kalendářních měsíců.
- IV.1.3 Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy

musí být doručeno druhé smluvní straně. Smluvní strany dohody, že odstoupení od smlouvy je druhé straně doručeno po uplynutí tří dnů od jeho odeslání.

IV.1.4 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět, a to písemně s dvouměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná plynout od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.

V DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

V.1.1 Smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců od 1.6.2021 s automatickým přechodem po 12 měsících trvání smlouvy na dobu neurčitou, pokud některá ze smluvních stran nejpozději před uplynutím lhůty 12 měsíců nesdělí písemně druhé straně, že na dalším trvání není zájem.

VI ZÁKLADNÍ POJMY

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

VI.1 DOBA ODEZVY

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

VI.2 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 po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

VI.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.

VI.4 DOBA OBNOVENÍ FUNKCE

Dobou obnovení funkce se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému a dobou vyřešení nahlášeného problému servisním specialistou Zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

VI.5 ZÁKLADNÍ ČASOVÉ POKRYTÍ

Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 7:00 do 17:00 hodin, pracovní dny pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky. (10x5)

VI.6 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)

VII OSTATNÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

- VII.1.1 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- VII.1.2 Jestliže vznikne v souvislosti s plněním povinností vyplývajících z této smlouvy potřeba zajistit ochranu osobních údajů v souladu s nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR), zavazuje se Zhotovitel poskytnout veškerou součinnost k uzavření dodatku k této smlouvě, kde bude upraveny podmínky ochrany osobních údajů v rozsahu:
- a) umožňovat Objednateli plnit veškeré jeho povinnosti vyplývající z GDPR;
 - b) umožňovat výkon všech práv subjektů osobních údajů upravených v GDPR;
 - c) provádět zpracování osobních údajů v souladu se zásadami zpracování osobních údajů upravených GDPR, a to v tom rozsahu, v jakém dodržování těchto zásad závisí na Software a jeho nastavení.
- VII.1.3 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.
- VII.1.4 Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
- VII.1.5 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.
- VII.1.6 Tato smlouva byla schválena Radou města Blansko na její 57. schůzi dne 18.05.2021, usnesením číslo 50.
- VII.1.7 Zhotovitel souhlasí s uveřejněním této smlouvy, v souladu se zvláštními právními předpisy, zejména se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění podle zákona o registru smluv včetně znečitelnění neuveřejňovaných údajů zajistí Objednatel nejpozději do 30 dnů po uzavření této smlouvy.

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1:** Soupis zařízení a objektů Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva
- 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 Blansku dne 20.5.2021

V Ostravě dne 21.5.2021

Ing. Jiří
Crha

Digitálně
podepsal Ing. Jiří
Crha
Datum:
2021.05.20
12:14:34 +02'00'

Za objednatele

Ing. Jiří Crha
Starosta města Blansko

Ing.
Vladimír
Měkota

Digitálně
podepsal Ing.
Vladimír Měkota
Datum: 2021.05.24
12:52:18 +02'00'

Za zhotovitele

Ing. Vladimír Měkota,
místopředseda představenstva

Ing.
Milan
Juřík

Digitálně
podepsal Ing.
Milan Juřík
Datum:
2021.05.24
11:59:14 +02'00'

Ing. Milan Juřík,
člen představenstva

PŘÍLOHA Č. 1

SOUPIS ZAŘÍZENÍ A OBJEKTŮ OBJEDNATELE, NA KTERÉ SE VZTAHUJE TATO SMLOUVA – DOHLEDOVANÉ ZAŘÍZENÍ

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo Zhotovitele:

Číslo Objednatele:

Místo prováděných servisních úkonů

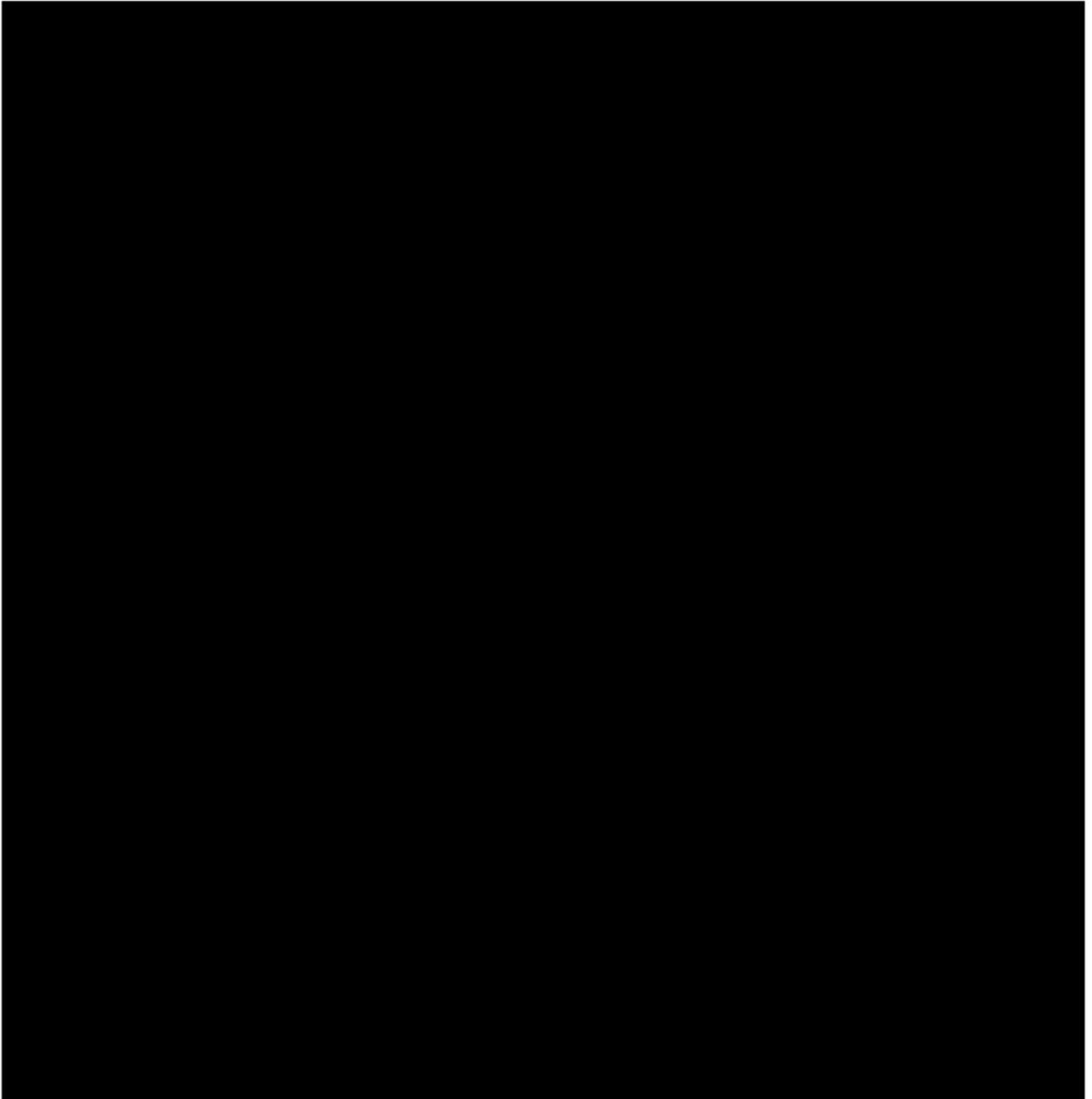
Město Blansko

Nám. Svobody 32/3, 678 01 Blansko

Soupis zařízení:

P.č.	Název produktu	Účel	ST/SN	Poznámka
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
12				
13				
14				
15				
16				
17				Dohled dle schéma sítě L2

Schéma zapojení L2 sítě Města Blansko



PŘÍLOHA Č. 2

CENÍK PRACÍ

K SERVISNÍ SMLouvĚ

Číslo Zhotovitele:

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 systémového specialisty (aktivní prvky, serverové systémy, virtualizace, disková úložiště, zálohování) 1.200,- Kč/hod

Práce technika – údržba 700,- 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:

Číslo Objednatele:

A) Kontakty pro hlášení kritických alertů – Pověřené osoby Objednatele:

■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ e-mail: ■■■■■■■■■■

B) Příjem servisních požadavků zhotovitele:

Nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu:

Hot-line: ■■■■■■■■■■

Hot-line: ■■■■■■■■■■

e-mail: ■■■■■■■■■■

ServiceDesk: ■■■■■■■■■■

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 využit k dohledové činnosti

[REDACTED]

Dohled informuje o zjištěných alarmech / problémech pověřené osoby Objednatele.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

1 PROCES INCIDENT MANAGEMENT:

