Smlouva o poskytování servisních služeb serverové a síťové infrastruktury

číslo smlouvy Objednatele: SML/626/2021

číslo smlouvy Poskytovatele: 2022/162

**Smluvní strany**

Město Kroměříž

sídlo: Velké náměstí 115/1, 767 01 Kroměříž

IČ: 00287351

DIČ: CZ00287351

Zastoupená: Mgr. Jaroslavem Němcem, starostou

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 8326340247/0100

dále jen „Objednatel“ na straně jedné

a

**BONIT Solutions, s.r.o.**

sídlo: Vavrečkova 5262, 760 01 Zlín

korespondenční adresa: Vavrečkova 5262, 760 01 Zlín

IČ: 06885641

DIČ: CZ06885641

Spisová značka OR: Společnost je vedena u Krajského soudu v Brně, spisová značka C 104899

Zastoupená: Mgr. Stanislavem Šibravou, jednatelem

bankovní spojení: ČSOB Zlín

Číslo účtu: 283036766/0300

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé

společně též „smluvní strany“

# Vymezení pojmů

Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už   
v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován v následujících bodech:

**Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny.

**Člověkoden** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu osmi (8) hodin v rámci jednoho dne.

**Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software), informační systém nebo datová linka.

**Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

# Předmět smlouvy

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli následující níže uvedené servisní služby:

## Helpdesk – hlášení požadavků

Přístupový a komunikační bod Poskytovatele, zajišťující procesní komunikaci a řešení požadavků. Příjem požadavků přes webové rozhraní a prostřednictvím emailu bude dostupný v režimu 24hodin/ 7 dní v týdnu/ 365 dní v roce, telefonicky dle Servisního kalendáře (Příloha č. 3 Smlouvy). Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

• přes webové rozhraní: xxx

• telefonicky: xxx

• prostřednictvím emailu: xxx

Obsahem Služby je:

• Příjem a klasifikace Požadavků.

• Sledování životního cyklu Požadavků

• Administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení.

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě deseti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

## Monitoring serverové a síťové infrastruktury

Služba monitoringu poskytuje proaktivní dohled vyjmenované serverové a síťové infrastruktury s důrazem na celkovou funkčnost Informačního systému Objednatele. Město Kroměříž disponuje vlastním monitorovacím systémem PRTG, který bude přístupný Poskytovateli, zároveň Objednatel umožňuje Poskytovateli nasadit vlastní systém, způsob monitoringu je stanoven v příloze č. 5. Testované parametry serverové a síťové infrastruktury jsou stanoveny v Příloze č. 1 Smlouvy.

Monitorovací nástroj bude dostupný v režimu 24 hodin/ 7 dní v týdnu/ 365 dní v roce. Pracovníci dohledového centra Poskytovatele jsou pomocí dohledového nástroje informováni o mezních situacích, aby následně mohli tento stav buď nahlásit Kontaktním osobám Objednatele v rámci Servisního kalendáře (Příloha č. 3 Smlouvy) nebo v dohodnutých případech založit Požadavek a iniciovat dodávku odpovídajících Servisních služeb v rámci Servisního kalendáře.

## Pravidelná kontrola serverové a síťové infrastruktury

Předmětem Servisní služby je servisní činnost spočívající v pravidelné kontrole definované serverové a síťové infrastruktury uvedené v Příloze č.1 Smlouvy, popis a rozsah plnění v rámci této Servisní služby je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy. Služba je poskytována pracovníkem Poskytovatele prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení. Pravidelná kontrola serverové a síťové infrastruktury je v rozsahu 2 Člověkohodin měsíčně. Na konci měsíce bude předán předávací protokol provedených prací.

Aktualizace/update/service packy/patche nejsou předmětem plnění této Servisní služby. Jejich nasazení je nad rámec paušální platby dle hodinových sazeb dle Přílohy č. 3 Smlouvy, po předchozím mailovém odsouhlasení Objednatelem.

## Podpora při řešení Požadavků na servis IT Prvků

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k zadání Požadavku.

Požadavek na provedení této Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele nebo Poskytovatele zadáním Požadavku na Helpdesk Poskytovatele.

Obsahem této servisní služby je reakce Poskytovatele na Požadavky dle jejich priority a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře.

Zahájení řešení je primárně poskytováno Vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení Požadavku vyžaduje, bude realizován fyzický zásah pracovníka Poskytovatele v místě technologického centra města Kroměříže na adrese Husovo náměstí 534, 767 01 Kroměříž. Maximální dojezd techniků na místo v případě řešení Kritického požadavku (A) bude do 45 minut od potvrzení přijetí nahlášení požadavku jedním z výše uvedených způsobů hlášení požadavku.

Podpora při řešení požadavku je v rozsahu 2 Člověkohodin měsíčně. Podpora při řešení požadavku se započítává maximálně po 15 minutách.

**Klasifikace požadavku a stavů**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikace** | **Definice** | **SLA zahájení řešení** |
| 1. Nahlášení požadavku | Potvrzení přijetí nahlášeného požadavku jedním z výše uvedených způsobů hlášení požadavku. | Nejpozději do 15 minut |
| 1. Kritický požadavek (A) | Události, které znemožňují přístup ke službám a datům poskytovaných serverovou nebo síťovou infrastrukturou, nebo případně mají vliv na většinu uživatelů a služeb. | Nejpozději do 1 hodiny od nahlášení požadavku |
| 1. Závažný požadavek (B) | Události, které významným způsobem degradují, nebo silně omezují funkcionalitu nebo službu serverové nebo síťové infrastruktury, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu). | Nejpozději do 3 hodin od nahlášení požadavku |
| 1. Ostatní požadavky (C) | Všechny ostatní požadavky, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky IT. | Nejpozději do 2 pracovních dní od nahlášení požadavku |
| 1. Změnové požadavky | Součinnost při implementaci změn a činnostech při nasazovaní nových prvků IT či jejich částí. | Nejpozději do 7 pracovních dní od nahlášení požadavku |
| 1. Konzultace a návrh řešení, programátorské práce | Konzultace při řešení problémů nebo při úpravách prvků IT. | Nejpozději do 5 pracovních dní od nahlášení požadavku |

# Doba plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
3. Ukončit smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo Poskytovatele bez udání důvodů s výpovědní dobou dva měsíce, kdy výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

# Cena služby a její splatnost

Smluvní cena v rozsahu a specifikaci dle článku 2 Předmět smlouvy se stanovuje na **5.400,- Kč bez DPH měsíčně.** Paušálně sjednaná odměna za Servisní služby bude fakturována vždy měsíčně předem.

Odměna za ostatní vyžádané služby nad rámec této smlouvy (například instalace nových aplikací, instalace a připojování nových serverů, instalace a připojování nových stanic apod.), bude fakturována vždy zpětně každý měsíc, vždy k poslednímu dni dotčeného měsíce dle ceníku uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy a dle odsouhlaseného rozsahu práce.

# Způsob a termíny plnění

Servisní služby jsou poskytovány zejména následujícím způsobem:

* Prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení.
* Prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonferencí.
* Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.

# Povinnosti Objednatele

Objednatel je povinen:

1. umožnit Poskytovateli přístup do objektu, kde jsou předmětná zařízení umístěna, případně přístup do prostoru, v nichž jsou umístěna zařízení související se zařízením spravovaným,
2. po dohodě umožnit Poskytovateli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu,
3. poskytnout Poskytovateli dokumentaci k předmětnému zařízení nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, pokud byla tato dokumentace součástí dodávky zařízení,
4. hlásit své jednotlivé požadavky telefonicky nebo elektronickou cestou, výše dohodnutou formou tak, aby byl zřejmý časový údaj hlášení požadavku,
5. informovat Poskytovatele o plánovaných změnách v IT a umožnit mu tak podílet se na tvorbě celkové koncepce. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software, který zasahuje do IT (tedy např. i telefonní ústředny, strukturované kabeláže, atd.)
6. uvědomit Poskytovatele o plánovaném zásahu třetí osoby do serverové a síťové infrastruktury uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy

# Povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen:

1. provádět poskytování sjednané servisní služby řádně a včas, s veškerou odbornou péčí a za podmínek dohodnutých v této smlouvě,
2. oznámit Objednateli všechny skutečnosti, které by Poskytovateli bránily v řádném provádění a dokončení prací,
3. postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložená mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích. Poskytovatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že Objednatel nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí,
4. přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k datům a k osobním údajům na serverech, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, dočasné nedostupnosti, k jinému neoprávněnému zpracováním, či k jinému zneužití,
5. zachovávat mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty objednatele, jakožto o zpracovávaných osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s účinnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. Povinnost zachování mlčenlivosti poskytovatele a jeho zaměstnanců trvá i po ukončení platnosti této smlouvy,
6. jakékoliv osobní údaje, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním této smlouvy, chránit v souladu s platnou legislativou.

# Sankce a náhrada škody

1. Poskytovatel je povinen v případě prodlení se splněním povinností specifikovaných v článku 2, odst. 2.4 pod písm. a) této smlouvy zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení s potvrzením přijetí požadavku do systému Helpdesk.
2. Poskytovatel je povinen v případě prodlení se splněním povinností specifikovaných v článku 2, odst. 2.4 pod písm. b) a c) této smlouvy zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3000,- Kč za každou započatou pracovní hodinu, kdy podpora díla nebyla zajištěna v souladu s parametry stanovenými touto smlouvou.
3. Poskytovatel je povinen v případě prodlení se splněním povinností specifikovaných v článku 2, odst. 2.4 pod písm. d) až f) této smlouvy zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý den, kdy podpora díla nebyla zajištěna v souladu s parametry stanovenými touto smlouvou.
4. Poskytovatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 150.000 Kč za porušení povinnosti uvedené v článku 7 písmeno e) a f) smlouvy.
5. Objednatel je povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 250 Kč z dlužné částky za každý den prodlení se zaplacením faktury dle článku 4 této smlouvy.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu vzniklé škody.

Pohledávky Objednatele na zaplacení smluvní pokuty nebo náhrady škody je možno započíst na splatné i nesplatné pohledávky zhotovitele za Objednatelem.

# Závěrečná ustanovení

1. Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, pak se na právní vztahy touto smlouvou založené vztahují obecně platné ustanovení Občanského zákoníku.
2. Změny nebo dodatky k této smlouvě je možno činit pouze v písemné formě.
3. Tato smlouva byla vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a po jednom Poskytovatel. Všechna vyhotovení mají stejnou právní sílu.
4. S odkazem na zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, se smluvní strany dohodly, že tuto smlouvu uveřejní v registru smluv za podmínek stanovených uvedeným zákonem objednatel. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
5. Poskytovatel podpisem této smlouvy uděluje Objednateli výslovný souhlas k uvedení údajů o uhrazených daňových dokladech poskytovatele ze strany Objednatele na webových stránkách Objednatele, a to ve formě uvedení firmy Poskytovatele, jeho IČ, výše uhrazené částky a účelu platby.
6. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, že si ji předem jejím podpisem přečetly a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.
7. Tato smlouva byla schválena na 92. schůzi Rady města Kroměříže, konané dne 16. 12. 2021 pod číslem usnesení: 2465.

Nedílnými součástmi této smlouvy jsou následující přílohy:

* + Příloha č. 1 smlouvy: Testované parametry
  + Příloha č. 2 smlouvy: Rozsah Servisních činností v rámci Pravidelné kontroly Prvků IT
  + Příloha č. 3 smlouvy: Ceny za služby nad rámec servisní smlouvy
  + Příloha č. 4 smlouvy: Kontaktní a odpovědné osoby
  + Příloha č. 5 smlouvy: Způsob nasazení monitorovacího systému

V Kroměříži, dne 22. 12. 2021 V Kroměříži, dne 22. 12. 2021

Objednatel: Poskytovatel:

…………………………………………... ……………………………………….

Mgr. Jaroslav Němec Mgr. Stanislav Šibrava

starosta města jednatel společnosti