Smlouva o dodávce služeb údržby sítě a IT infrastruktury

|  |  |
| --- | --- |
| **Smluvní strany:** |  |
|  |  |
| **Poskytovatel:** |  |
|  |  |
| **Obchodní název společnosti:** | Kancelářské stroje s.r.o. |
| **Sídlo společnosti:** | Praha 10 - Vinohrady, Dykova 1068/9, PSČ 10100 |
| **IČ:** | 26467658 |
| **DIČ:** | CZ26467658 |
| **Jednající:** | xxx |
| **Spisová značka:** | C 84203 vedená u Městského soudu v Praze |
| **Bankovní spojení:** | xxx |
|  | (dále jen "poskytovatel" či "KS") |
| **Číslo smlouvy** | KSV21-277 |
|  |  |
| a |  |
| **Odběratel:** |  |
|  |  |
| **Obchodní název společnosti:** | Národní zemědělské muzeum, s. p. o. |
| **Sídlo společnosti:** | Kostelní 1300/44, 170 00 Praha 7 |
| **IČ:** | 75075741 |
| **DIČ:** | CZ 75075741 |
| **Jednající:** | xxx |
| **Spisová značka:** |  |
| **Bankovní spojení:** | xxx |
|  |  |
|  |  |
| uzavírají dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění níže uvedeného dne tuto smlouvu.  Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány, se dohodly na následujícím znění smlouvy: | |

1. Termíny a použité zkratky
   1. Jsou-li použity následující termíny a zkratky, je jejich význam následující:

**24x7x365** – se rozumí 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.

**9x5** – se rozumí 5 dnů v týdnu – pondělí až pátek, pouze pracovní dny, 9 hodin denně, od xxx, též BCH (Business Critical Hours).

**NBD (Next Business Day)** – se rozumí další pracovní den.

**Doba odezvy (response time)** – je časový interval od zadání požadavku do Helpdesku Poskytovatele Odběratelem do zahájení činnosti pracovníky Poskytovatele na tomto požadavku, a to buď vzdáleně anebo v místě plnění, včetně zahájení analýzy příčiny vady. Též doba reakční.

1. Předmět smlouvy
   1. Předmětem smlouvy je **poskytování služeb údržby sítě a IT infrastruktury** Poskytovatelem ve prospěch Odběratele. Popis služeb, jejich objem, kvalita a cena jsou uvedeny v příloze č. 1 (Paušální služby) a č. 2 (Seznam spravovaných IT prvků) této smlouvy.
   2. Služby jsou poskytovány zejména pro následujících oblastech:

## operační systémy Microsoft Windows server

## síťová infrastruktura

## firewall

## Microsoft O365

## Microsoft Active directory

## Microsoft Exchange

## Virtualizace VMware

## Zálohování Veeam

1. Předpoklad plnění služby – odpovědnost odběratele
   1. Odběratel se zavazuje zajistit Poskytovateli a/nebo jím určeným osobám podmínky nezbytné pro řádné plnění předmětu smlouvy, a to všechny potřebné přístupy a umožnit vzdálené připojení ke spravovaným zařízením či systémům. Poskytovatel je povinen před započetím s poskytováním služeb dle této smlouvy sdělit odběrateli, které přístupy a připojení pro výkon svých služeb vyžaduje, a to písemně emailem na xxx. V případě, že bude pro řádné poskytování služeb Poskytovatel vyžadovat od Odběratele informace (tj, přístupy a připojení pro výkon služeb) je povinen o tyto informace poskytovatel zažádat předem tak, aby byl schopen včas započít s výkonem služeb a Odběratel je povinen mu tyto informace jako součinnost poskytnout bez zbytečného odkladu.
2. Komunikační kanály a zodpovědné osoby
   1. Detailní kontaktní informace jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
3. Cena a platební podmínky
   1. Odběratel se zavazuje uhradit smluvní cenu služeb uvedených v přílohách č. 1 a 2, dle cen uvedených v příloze č. 4 Cena předmětu plnění. Podkladem pro fakturaci za uplynulý měsíc bude výkaz práce přiložený k fakturaci, který zašle poskytovatel odběrateli emailem (na xxx) ke schválení. Po té co odběratel výkaz schválí, může dojít k úhradě. Veškeré úhrady budou prováděny na základě měsíční fakturace. Faktura musí obsahovat veškeré zákonné náležitosti daňového dokladu. Faktura bude vystavena vždy do 15 (patnáctého) dne po uplynutí měsíce plnění a zavazuje se zaslat jí na email xxx. Lhůta splatnosti jednotlivých faktur je 14 (slovy: čtrnáct) dní. Odběratel se zavazuje uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení s placením faktur. Ceny ve smlouvě uvedené neobsahují DPH, DPH bude připočítáno dle aktuálně platných předpisů.
   2. Smluvní strany dále sjednávají, že v případě, že poskytovatel očekává prokazatelné navýšení nákladů Poskytovatele na jakýkoli dílčí Předmět plnění vymezený v čl. 2.1. Smlouvy, je povinen o tomto předem odběratele informovat, a pokud s těmito náklady vysloví odběratel souhlas, pak dojde k navyšení smluvní ceny příslušné položky o odpovídající navýšení smluvní ceny položky s účinností ke dni odsouhlasení odběratele s takovým prokazatelným navýšením nákladů.
4. Platnost, účinnost, trvání a konec platnosti smlouvy
   1. Tato smlouva je platná dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran s účinností od xxx. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, **avšak ukončuje se okamžikem, kdy souhrnná částka za služby poskytnuté odběrateli poskytovatelem dle této smlouvy, dosahuje výši 300.000,- Kč (bez DPH)**. Pokud tato smlouvy bude ukončována výpovědí, pak Výpovědní lhůta smlouvy jsou 2 kalendářní měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet první den měsíce následujícího po obdržení výpovědi.
5. Záruka a odpovědnost za vady
   1. Poskytovatel poskytuje záruku, že všechny reklamované chybné výkony, které způsobil, neprodleně bezplatně odstraní. Pokud není schopen závadu odstranit v přiměřeném čase, může tento výkon zajistit prostřednictvím třetí strany, dále platí příslušná ustanovení občanského zákoníku upravující odpovědnost za vady. Náklady na odstranění chybných výkonů nese vždy poskytovatel.
   2. Poskytovatel poskytuje záruku, že plnění podle této smlouvy bude poskytováno v souladu s odpovídajícími odbornými postupy a metodami.
   3. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat odběratele nebo třetích osob, jestliže k nim došlo při poskytování služeb podle čl. 7. odst. 7.4. této smlouvy, přičemž odběratel byl předem informován o nutnosti data zálohovat.
   4. Poskytovatel nenese odpovědnost za poškození, ztrátu dat, vady, chyby a škody vzniklé:

• Neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím informačních systémů odběratelem nebo třetí osobou (např. přímým zásahem do dat nebo datových struktur mimo příslušnou aplikaci bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele)

• Úpravou nebo změnou programového vybavení, pokud na ně nebyl odběratelem upozorněn

• Užíváním programového vybavení, které není podporováno v rámci smlouvy

• Užíváním hardwarových prostředků, které nejsou podporovány v rámci smlouvy

• Vadou či poruchou provozovaných informačních technologií

• Nedodržením základních bezpečnostních směrnic odběratelem

• Hrubou nedbalostí, nedostatkem přislíbených vlastností nebo úmyslem ze strany odběratele

1. Odpovědnost za škodu
   1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
   2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení nemůže li plnit v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany (§ 1968 NOZ).
   3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími její odpovědnost. Při výkladu pojmu „okolnosti vylučující odpovědnost“ se vychází ze znění příslušných ustanovení zákona (§ 2913 odst. 2 NOZ).
   4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti/překážky, které by mohly bránit, nebo přímo bránící řádnému plnění smlouvy.
   5. Poskytovatel se zavazuje neprodleně oznámit odběrateli hrozící škodu a škodě předejít.
   6. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu sdělit odběrateli nevhodnost pokynu, který mu byl v souvislosti s výkonem služeb odběratelem dán a odůvodnit, proč daný pokyn považuje za nevhodný.
   7. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle této smlouvy prostřednictvím subdodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost jako by plnil sám.
   8. Poskytovatel se zavazuje, že bez písemného souhlasu odběratele nezpřístupní informační systémy odběratele, používané informační technologie a související infrastrukturu třetím osobám. Odběratel předem souhlasí se zpřístupněním systémů v nutném rozsahu zaměstnancům subdodavatelů a pracovníkům servisních organizací. Poskytovatel se zavazuje s jakýmikoliv osobami, či subdodavateli, které v souvislosti s plněním této smlouvy užívá, zajistit ochranu osobních údajů v souladu s příslušným nařízením (a to nejméně v rozsahu, v jakém se sám zavázal odběrateli) a na vyžádání odběratele případné smlouvy s těmito osobami předložit.
2. Součinnost a vzájemná komunikace smluvních stran
   1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
   2. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečných průtahů informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
   3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
   4. Veškerá oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy musí být učiněna v písemné podobě (a vždy současně emailem) a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
   5. Všechny dokumenty mající vztah k plnění smlouvy, musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými (pověřenými, v souladu s rozsahem pověření) osobami obou smluvních stran. V dohodnutých případech může být dokument doručen i v elektronické (digitální) formě na dohodnutém médiu.
3. Řešení sporů
   1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání pověřených zástupců.
   2. Nepodaří-li se spor v souladu s odstavcem výše vyřešit, jsou k řešení sporů místně a věcně příslušné soudy podle příslušných ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.
4. Osobní údaje
   1. V případech, kdy v rámci plnění této Smlouvy dojde Poskytovatelem ke zpracování osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel tak činit pouze v rozsahu nezbytném k plnění této Smlouvy.
   2. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s aktuálními legislativními požadavky ve státu sídla Poskytovatele vztahujícími se k problematice ochrany osobních údajů, a to především v souladu s ustanoveními zákona č.101/2000 Sb. a nařízení o ochraně osobních údajů EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
5. Ostatní a závěrečná ustanovení
   1. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná. Pokud by se kterékoliv ustanovení této smlouvy ukázalo být neplatným z důvodů rozporu s kogentním ustanovením obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost než onoho konkrétního ustanovení, pokud je toto oddělitelné od ostatního obsahu smlouvy.
   2. Dojde-li v případě trvání této Smlouvy k tomu, že se změní okolnosti, které existovaly v době uzavření této Smlouvy ve smyslu § 1765 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník či nastane situace předvídaná čl. 5.3.4 této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn vyzvat druhou Smluvní stranu ke změně této Smlouvy. Nedohodnou-li se Smluvní strany na změně této Smlouvy do 10 pracovních dnů, je Poskytovatel oprávněn ukončit tuto Smlouvu výpovědí s jednoměsíční výpovědní dobou, která běží ode dne doručení výpovědi Odběrateli.
   3. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení nahradit dohodou svým obsahem nejbližší duchu takového neplatného ustanovení respektující požadavky kogentních ustanovení právních předpisů.
   4. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
   5. Tato smlouva je uzavřena ve 2 (slovy: dvou) vyhotoveních, s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po 1 (slovy: jednom) vyhotovení.

|  |  |
| --- | --- |
| Seznam příloh | |
| **číslo** | **příloha** |
| 1 | Paušální služby |
| 2 | Seznam spravovaných IT prvků |
| 3 | Kontaktní místa a osoby |
| 4 | Cena předmětu plnění |

Podpisy smluvních stran

|  |  |
| --- | --- |
| **Odběratel:** | **Poskytovatel:** |
| V Praze dne …………….. | V Praze ……………….. |
|  |  |
| Razítko + podpis | Razítko + podpis |

Smlouva o dodávce služeb údržby sítě a IT infrastruktury

Příloha č. 1 – Paušální služby

Obsah

[1. Služby údržby sítě a IT infrastruktury 8](#_Toc87888504)

[2. Helpdeskový systém 9](#_Toc87888505)

1. Služby údržby sítě a IT infrastruktury
   1. Popis služby

Jedná se o veškeré zásahy prováděné Poskytovatelem na infrastruktuře Odběratele specifikované v příloze č. 2 prováděné na základě požadavků Odběratele vložených do helpdesku Poskytovatele, případně, ve výjimečných případech, předaných dalšími komunikačními kanály. Zásahy mohou být prováděny jak lokálně, tak i vzdáleně. Přehled všech servisních zásahů bude tvořit přílohu k měsíční fakturaci.

* 1. Pokrytí služby

Doba odezvy:

9x5: 3 hodiny

Všechny ostatní případy: NBD

* 1. Předpoklady u odběratele

Pro využití této služby je nutné zřídit připojení do VPN sítě poskytovatele. VPN síť poskytovatele je založená na technologii OpenVPN. Propojení zákaznické sítě zajistí poskytovatel s využitím stávajícího Internetového připojení odběratele, pro správné fungování je třeba zajistit technické podmínky pro realizaci VPN spoje (konfigurace firewallu).

Odběratel se zavazuje udržovat platnou podporu výrobce (tzv. maintenance) pro spravované systémy po dobu účinnosti této smlouvy.

* 1. Objem služeb

Objem čerpaných služeb se odvíjí od zásahů objednaných přes helpdeskový systém odběratelem a zásahů vynucených okolnostmi na základě informací a notifikací z dohledového systému.

* 1. Finanční ocenění služby (měsíční cena)

V ceně služby je předplacený objem 20 hodin prací měsíčně v režimu 9x5 (tj. v pracovní dny 08:00-17:00 hod) ať už prováděných lokálně anebo vzdáleným zásahem. Přehled veškerých zásahů je v podobě detailního výkazu práce (KS Timesheets) přiložen k měsíční faktuře. Nevyčerpaný čas z předplaceného objemu se nepřevádí do dalších období (měsíců). Čas strávený pracovníky Poskytovatele na cestě v rámci území hl. m. Prahy se započítává do času zásahu, je-li podpora poskytována lokálně. Odběratel se zavazuje Poskytovateli uhradit cestovné v případě lokálního zásahu mimo území hl. m. Prahy ve výši dle přílohy č. 5 za ujetý km tam i zpět.

Práce čerpané v režimu 9x5 nad předplacený měsíční objem jsou účtovány za standardní hodinovou sazbu na základě výkazu práce (KS Timesheets).

Práce čerpané ve všech ostatních případech nad předplacený měsíční objem jsou účtovány za zvýšenou hodinovou sazbu na základě výkazu práce (KS Timesheets). Pro určení výše sazby je rozhodující čas začátku řešení problému.

Čas prací se započítá po započatých půlhodinách.

Cena služby a sazebník je uveden v příloze č. 5 smlouvy – Cena předmětu plnění

1. Helpdeskový systém
   1. Popis služby

Služba poskytování komunikačního kanálu doplňující ostatní služby. Požadavky zadané do systému KS Helpdesk (přes portál aplikace či zaslané na emailovou adresu), nebo telefonické hotline, jsou dle sjednané reakční doby odbaveny technickým specialistou KS. Seznam zadaných požadavků, tzv. „tiketů“ a jejich řešení je dostupný v aplikaci KS Helpdesk.

* 1. Pokrytí služby

24x7x365

Doba odezvy:

9x5: 3 hodiny

Všechny ostatní případy: NBD

* 1. Předpokládaná součinnost odběratele

Kromě součinnosti dle kapitoly 3.1. Smlouvy se zavazuje Odběratel poskytnout následující součinnost: Definice procesního nastavení systému Helpdesku, tj. zejména definice odpovědných a kontaktních osob a definice pravidel pro provádění zásahu pracovníky poskytovatele.

* 1. Objem služeb

1x služba Helpdesk na serveru poskytovatele.

Služba pro přístup 2 uživatelů odběratele.

* 1. Finanční ocenění služby (měsíční cena)

Cena služby je uvedena v příloze č. 5 smlouvy – Cena předmětu plnění

Podpisy smluvních stran

|  |  |
| --- | --- |
| **Odběratel:** | **Poskytovatel:** |
| V Praze dne ……………………….. | V Praze dne ………………………. |
|  |  |
| Razítko + podpis | Razítko + podpis |

Smlouva o dodávce služeb údržby sítě a IT infrastruktury

Příloha č. 2 – Seznam spravovaných IT prvků

1. Seznam spravovaných prvků

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Výrobce a typ zařízení | Výrobní číslo | Druh zařízení |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Název zařízení | Adresa tenantu |
| Prostředí (tenant) Microsoft Office 365 | xxx |

Podpisy smluvních stran

|  |  |
| --- | --- |
| **Odběratel:** | **Poskytovatel:** |
| V Praze dne ………………………….. | V Praze dne ………………………. |
|  |  |
| Razítko + podpis | Razítko + podpis |

Smlouva o dodávce služeb údržby sítě a IT infrastruktury

Příloha č. 3 – Kontaktní místa a osoby

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Místo poskytování servisních služeb | |
| Servisní služby jsou poskytovány na infrastruktuře odběratele, lokálně či vzdáleně. | |
| 1. Kontaktní informace poskytovatele | |
| KS Helpdesk | [xxx](http://helpdesk.kshelp.cz) (webová aplikace) |
| KS Hotline | xxx |
| 1. Pověřenými pracovníky odběratele pro přebírání služeb v rozsahu smlouvy jsou: | |
| Jméno a příjmení | xxx |
| telefon/mobil | +420 xxx |
| e-mailová adresa | xxx |
| Jméno a příjmení | xxx |
| telefon/mobil | +420 xxx |
| e-mailová adresa | [xxx](mailto:dita.drozdova@nzm.cz) |
| 1. Pověřenými pracovníky poskytovatele pro poskytování služeb v rozsahu smlouvy jsou: | |
| Jméno a příjmení | xxx |
| telefon/mobil | xxx |
| e-mailová adresa | xxx |
| Jméno a příjmení | xxx |
| telefon/mobil | xxx |
| e-mailová adresa | xxx |

Aplikace KS helpdesk poskytovatele je jediným oficiálním a prokazatelným kanálem pro zadávání požadavků na čerpání služeb dle této smlouvy a komunikaci v rámci řešení těchto požadavků.

Podpisy smluvních stran

|  |  |
| --- | --- |
| **Odběratel:** | **Poskytovatel:** |
| V Praze dne …………………………….. | V Praze dne ……………………. |
|  |  |
| Razítko + podpis | Razítko + podpis |

Smlouva o dodávce služeb údržby sítě a IT infrastruktury

Příloha č. 4 – Cena předmětu plnění

1. Služby údržby sítě a IT infrastruktury

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis** | **Cena v Kč** |
| Služby údržby sítě a IT infrastruktury (20 hodin) – měsíční cena služby | xxx |

Dále jsou stanoveny tyto jednotkové ceny, dle kterých je účtována cena nad rámec měsíčního rozsahu služeb:

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis** | **Cena v Kč** |
| Standardní hodinová sazba práce technika KS činí za hodinu | xxx |
| Zvýšená hodinová sazba práce technika KS činí za hodinu | xxx |
| Cestovné za ujetý 1 km mimo Prahu | xxx |

1. Helpdeskový systém

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis** | **Cena v Kč měsíčně** |
| Helpdesk | xxx |