


SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Smluvní strany

1. **Objednatel:** ResponoCom s.r.o.
Adresa: Cukrovarská 486/16, 682 01 Vyškov
zastoupený: Ing. Milanem Černoškem, výkonným ředitelem
zapsaný: na Krajského soudu v Brně, spisová značka C 123080
vedená bankovní spojem:
číslo účtu:
IČ : 10828001

dále jen „Objednatel“

2. **Poskytovatel:** BC LOGIA systems, s.r.o.
Adresa: Baarovo nábřeží 749/38, Maloměřice, 614 00 Brno
zastoupený: Radek Kapoun, prokurista společnosti
zapsaný: na Krajského soudu v Brně, spisová značka C 103189
vedená bankovní spojem: 
číslo účtu:
IČ : 06613012

dále jen „Poskytovatel“

se dnešního dne dohodly, že podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, uzavírají tuto smlouvu:

Článek I. Předmět plnění

- 1.1 Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli služby preventivní a běžné údržby počítačové sítě nutné a spolehlivě zajišťující bezproblémový chod počítačové sítě objednatele a závazek objednatele zaplatit poskytovateli za řádně poskytnuté služby sjednanou cenu. Bližší specifikace předmětu plnění je uvedena v následujících odstavcích článku I. této smlouvy a dále v příloze č. 1 smlouvy – Popis stávajícího stavu počítačové sítě (informačně-technologické infrastruktury) objednatele a v příloze č. 2 smlouvy – Podrobná specifikace předmětu plnění.
- 1.2 Údržba počítačové sítě objednatele zahrnuje řadu operací, z nichž podstatná část se periodicky opakuje. Poskytovatel se zavazuje za účelem zajištění potřeb a úkolů objednatele zajistit, aby všechny tyto operace byly řádně provedeny v technologicky odůvodněných intervalech.
- 1.3 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit po celou dobu realizace předmětu plnění pro všechny pracovníky objednatele konzultace po telefonu a rady typu hotline k řešení vzniklých problémů, a to v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod a mimo tyto hodiny poskytování hotline vedoucím pracovníkům objednatele v režimu 24 hodin, 7 dní v týdnu. Pro tyto účely uvádí poskytovatel následující kontakty:

- | | | | |
|-------|---------------------|---|--|
| 1.3.1 | Telefonický kontakt | - |  |
| 1.3.2 | Emailový kontakt | - |  |
| 1.3.3 | Hlášení požadavku | - | http://www.bclugia.cz/zac_cz/ |

- 1.4 Poskytovatel se současně zavazuje poskytovat dle aktuálních potřeb a na požádání objednatele součinnost externím dodavatelům při dodávkách informačních technologií pro objednatele.

Článek II. Místo plnění

Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo objednatele a pracoviště jednotlivých poboček objednatele na území České republiky.

Článek III. Termín plnění

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění předmětu této smlouvy na základě písemné výzvy objednatele a to bezprostředně po doručení této písemné výzvy.

Článek IV. Smluvní cena a platební podmínky

- 4.1 Za poskytování IT služeb pro Objednatele, dle článku 1 této Smlouvy a přílohy č. 2 smlouvy – Podrobná specifikace předmětu plnění, se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli měsíční paušální odměnu stanovenou ve výši 5.00,- Kč. (Slovy: Pět tisíc korun)
- 4.2 Sjednaná paušální odměna bude fakturována měsíčně, a to za uplynulý měsíc.
- 4.3 V případě objednání prací mimo rámec této smlouvy se smluvní strany dohodly na sazby ve této výši:
- 4.3.1 **690,- Kč** /1 hodinu nebo poskytnutých služeb „Komplexní správa klientských stanic“; „Správa periferních zařízení“; „Systémová podpora uživatelů“;
 - 4.3.2 **1100,- Kč/1** hodinu nebo **12000,- Kč** /MD poskytnutých služeb „Správa datové sítě“; „Správa serverové infrastruktury“; „Správa bezpečnostní infrastruktury“
 - 4.3.3 **1690,- Kč/1** hodinu nebo **15000,- Kč** /MD poskytnutých bezpečnostních a koncepčních konzultací
 - 4.3.4 **3540,- Kč/1ks** paušální instalace PC/NB (mobilních zařízení, např. mobilní telefon, tablet atd. je v ceně paušálu)
 - 4.3.5 **10,-Kč/Km** – doprava na místa plnění
- 4.4 Platba za řádně poskytnuté služby bude prováděna měsíčně zpětně na základě faktury vystavené poskytovatelem a doložené měsíčním výkazem činností. Povinnou součástí měsíčního výkazu činností je konkrétní specifikace ve fakturovaném období řádně realizovaných (tj. ukončených) činností včetně stručného popisu těchto činností, místa a času realizace, ze kterého bude zřejmý počet hodin v jednotlivých kategoriích specifikovaných v odst. 4.3 této smlouvy. Měsíční výkaz musí být před vyfakturováním předem odsouhlasen a podepsán oprávněnou osobou objednatele. Poskytovatel je povinen vystavit a doručit fakturu nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty.
- 4.5 Faktura vystavená poskytovatelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené právními předpisy. K ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty dle zákona.
- 4.6 Fakturované částky budou hrazeny bezhotovostně, a to bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený v této smlouvě, nebo na účet poskytovatele dodatečně písemně oznámený objednateli, a to nejpozději ke dni doručení faktury.
- 4.7 Splatnost faktury je 20 kalendářních dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury objednateli.

V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu nebo nebude vystavena v souladu s podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli k doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury objednateli.

- 4.8 Faktura se považuje za zaplacenou dnem, kdy bude fakturovaná částka odeslána z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
- 4.9 Všechny uvedené ceny jsou bez DPH.

Článek V. Další podmínky plnění předmětu smlouvy

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat služby sjednané v této smlouvě řádně, včas, s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, přičemž je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistil v průběhu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na plnění předmětu této smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel je povinen pravidelně minimálně 1x za měsíčně a rovněž mimořádně na požádání objednatele bezplatně informovat objednatele o průběhu plnění předmětu smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky k plnění předmětu této smlouvy.
- 5.4 Objednatel má právo kontroly poskytovaných služeb. V případě, že objednatel zjistí vady a nedostatky při poskytování těchto činností, je oprávněn na ně poskytovatele upozornit a požadovat jejich bezplatné odstranění.
- 5.5 Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebné podklady a nezbytnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy a umožnit za účelem provádění sjednaných služeb přístup pracovníkům poskytovatele do svých objektů a k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou objednatele.
- 5.6 Poskytovatel se zavazuje, že nepostoupí své pohledávky z této smlouvy vzniklé na třetí osobu, stejně jak ani nesjedná zápočet této pohledávky bez předchozího souhlasu objednatele.

Článek VI. Záruka za jakost, odpovědnost za vady

- 6.1 Záruční doba pozáručních oprav provedených poskytovatelem na technickém vybavení objednatele činí 6 měsíců. Záruční doba pozáručních oprav a instalací provedených poskytovatelem na programovém vybavení činí 3 měsíce. Poskytovatel se zavazuje vady zjištěné v záruční době neprodleně odstranit bez nároku na navýšení ceny, nejdéle však do 15 pracovních dnů od doručení písemného oznámení o vadách a v případech nestanoví-li objednatel písemně lhůtu delší.
- 6.2 V případě, že vady dle článku VI. odstavec 1. ohrožují chod podniku, se poskytovatel zavazuje tyto vady odstranit do 24 hodin od doručení písemného oznámení, nestanoví-li objednatel písemně lhůtu delší.
- 6.3 Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky na náhradu škody nebo na uplatnění smluvní pokuty.

Článek VII. Odpovědnost za škodu

- 7.1 Poskytovatel odpovídá za případnou škodu, která jeho činností vznikne. Poskytovatel plně odpovídá za plnění této smlouvy rovněž v případě, že příslušnou část plnění poskytuje prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele).
- 7.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného

nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.

- 7.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědna za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
- 7.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Článek VIII. Sankce

- 8.1 V případě, že poskytovatel bude v prodlení s jakýmkoli termínem plnění uvedeným v této smlouvě a jejích přílohách, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 8.2 V případě, že poskytovatel poruší svojí povinnost podle čl. V. odst. 6, čl. X. všechny odst., zavazuje se, že uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 8.3 V případě, že poskytovatel poruší svojí povinnost podle čl. VI. odst. 2., zavazuje se, že uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 8.4 V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystavené faktury, je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení v zákonné výši z fakturované částky za každý započatý den prodlení.
- 8.5 Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 30 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování.
- 8.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody vzniklé v příčinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti, za jejíž nedodržení je smluvní pokuta vymáhána a účtována.

Článek IX. Platnost smlouvy

- 9.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem doručení výzvy k zahájení plnění poskytovateli.
- 9.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu 6 měsíců s automatickou opcí a následnou dobu neurčitou.
- 9.3 Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit tuto smlouvu písemnou výpovědí i bez udání důvodů. Výpovědní doba činí šest (6) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Článek X. Ostatní ujednání

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o informacích, které mu byly objednatelem v souvislosti s touto smlouvou poskytnuty. Tyto povinnosti trvají i po skončení této smlouvy.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.

- 10.3 Objednatel i Poskytovatel, jakožto správci osobních údajů se zavazují postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU)2016/679 ze dne 27. dubna 2016 O ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46 ES (dále jen „Nařízení“).
- 10.4 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci realizace předmětu této smlouvy:
- a) může Objednatel úmyslně nebo i opominutím poskytnout Poskytovateli informace, které budou považovány za důvěrné (dále „Důvěrné informace“),
 - b) mohou zaměstnanci Poskyvatele získat vědomou činností Objednatele nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím Objednatele.
- 10.5 Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím Objednatele a Poskytovatel vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o jeho vlastní důvěrné informace. Poskytovatel se zavazuje nepořizovat kopie Důvěrných informací pro jiný účel, než je spolupráce na přípravě a plnění smlouvy, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit podmínky smlouvy. Poskytovatel se zároveň zavazuje nepoužít Důvěrné informace jinak než za účelem plnění této smlouvy.
- 10.6 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, zejména hesla, databáze jakéhokoli druhu, popisy nebo části popisů technologických procesů a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery a klienty, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by Objednatel mohlo způsobit škodu.
- 10.7 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to Poskytovatel zavinil záměrně či opominutím, jsou výsledkem postupu, při kterém k nim Poskytovatel dospěl nezávisle a je to schopen doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany.

Článek XI. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Tato smlouva vzniká dohodou stran o celém jejím obsahu. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 11.2 Osoby podepisující tuto smlouvu svým podpisem stvrzují platnost jednatelských oprávnění.
- 11.3 Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení této smlouvy.
- 11.4 Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
- 11.5 Právní vztahy vzniklé z této smlouvy se budou řídit ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.6 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

11.7 Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Základní popis stávajícího stavu počítačové sítě (informačně-technologické infrastruktury) objednatele

Příloha č. 2 – Podrobná specifikace předmětu plnění

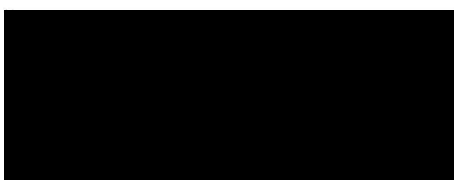
11.8 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu a každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

V Brně, dne

15.4.22



Poskytovatel

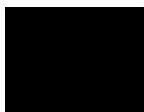


Ve Vvškově, dne

15.4.2022



Objednatel

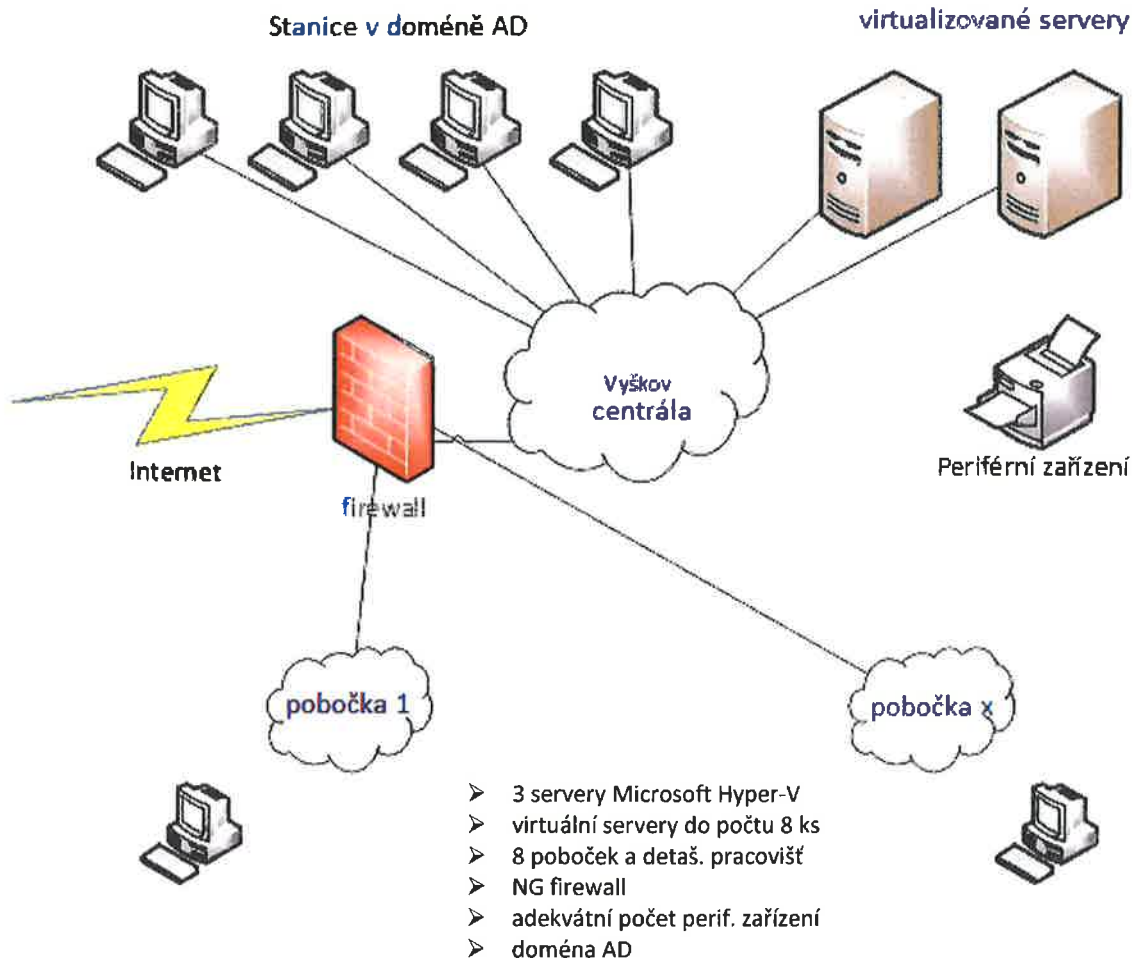


PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY

Popis stávajícího stavu počítačové sítě (informačně-technologické infrastruktury) objednatele

1. Architektura

Schematický popis sítě, včetně zařízení a rámcových počtů.



2. Popis struktury

Struktura prostředků informačních technologií společnosti Respono, a.s. je převážně situována v centrále ve Vyškově. Další menší IT prostředky jsou provozovány na sběrných dvorech Objednatele.

Pobočky jsou spojeny s centrálou pomocí VPN tunelů, případně samostatných sítí. Detašovaná pracoviště nemají přímý přístup do lokální sítě LAN, nýbrž pouze prostřednictvím terminálových služeb a jsou připojeny přímo do sítě Internetu.

Příloha č. 2 smlouvy Podrobná specifikace předmět plnění

Objem paušálních služeb

Poskytovatel se zavazuje plnit servisní činnost pro všechny služby vyjmenované v příloze č. 2 odstavce „Specifikace služeb“.

Specifikace služeb

1. Komplexní správa klientských stanic

Zahrnuje činnosti, které zajišťují spolehlivý provoz klientských stanic provozovaných v IS objednatele. Mezi tyto činnosti patří zejména instalace a konfigurace klientských stanic:

- instalace a konfigurace OS (u současně používaných zařízení)
- instalace a konfigurace klientské části systémových služeb (antivirové služby)
- správa image jednotlivých klientských stanic
- pravidelná kontrola antivirové ochrany stanic
- instalace a konfigurace standardního aplikačního programového vybavení (MS Office, Adobe Reader, JAVA, apod.)
- odstraňování HW a SW závad klientských stanic
- jednání s dodavateli technického vybavení při reklamacích dodávek, případně jiných řízení včetně zajištění potřebné součinnosti
- správa a monitoring klientských stanic
- na základě požadavku Zadavatele provádět profylaxe stanic a notebooků
- audit technického a programového vybavení
- vedení agendy předávání a předávacích protokolů

Uvedené činnosti budou zajištěny na všech klientských stanicích Objednatele, včetně mobilních.

2. Správa datové sítě

Zahrnuje činnosti, které zajišťují provoz interní datové sítě a patří k nim zejména:

- zapojení, odpojení, přepojení a konfigurace zařízení připojených k síti
- instalace a konfigurace technického vybavení aktivních prvků
- instalace programového vybavení aktivních prvků
- řešení požadavků na zřízení nových datových míst

Správa se vztahuje jak na aktivní část datové sítě, tak na její pasivní část (kabeláž, zásuvky, patch panely, rackové skříně). Správa datové sítě zahrnuje rovněž i prvky bezpečnostní infrastruktury pro připojení k internetu a k VPN (firewall, směrovače, modemy, WIFI AP apod.)

3. Správa periferních a ostatních zařízení

Jedná se o zajištění komplexní správy periferních zařízení, které jsou nasazeny a používány Objednatelem. Mezi tato zařízení patří lokální a síťové tiskárny, skenery, projektory, externí HDD, modemy, apod. Tato kategorie činností zahrnuje:

- instalace a konfigurace periferních zařízení
- instalace a konfigurace programového vybavení k ovládání periferních zařízení (instalace a update driverů, instalace obslužných aplikací)
- odstraňování závad a poruch technického a programového vybavení
- spolupráce s dodavateli při odstraňování poruch
- pravidelná údržba zařízení v rozsahu stanoveném výrobcem
- výměna, případně doplňování spotřebního materiálu.

4. Správa serverové infrastruktury dále jen SI

Zajišťuje činnosti, jejichž předmětem je řízení a zachování spolehlivého a bezpečného provozu zařízení všech serverů Objednatele. Činnostmi se předpokládá a požaduje:

- znalost a správa serverového HW
- znalostí operačního systému Windows server
- znalost virtualizační platformy MS Hyper-V
- průběžná kontrola a monitorování SI
- instalace updatů a patchů na SI
- úpravy a konfigurace SI
- správa a údržba zálohovacích systémů
- správa a údržba databázových systémů
- správa a údržba aplikačních systémů provozovaných na SI
- Obnova systémů po případných incidentů

5. Správa bezpečnosti infrastruktury

Správa bezpečnosti infrastruktury (dále jen BI) zjišťuje činnosti, jejichž předmětem je řízení a zachování spolehlivého a bezpečného provozu zařízení jako firewall, VPN připojení, centrální antivir a antispam, atd. Objednatel předpokládá a požaduje:

- znalostí předpoklady obsluhy prvků používané BI (Mikrotik, SOPHOS, Aruba atd.)
- součinnost s externími dodavateli při správě CCTV (kamerové systémy)
- průběžná kontrola FW BI
- instalace updatů a patchů
- úpravy a konfigurace BI

6. Systémová podpora uživatelů:

6.1. Podpora uživatelů

- řešení potíží a závad technického a programového systémového vybavení a požadavků obsluhy klientských stanic
- řešení potíží, závad a požadavků obsluh v oblasti aplikačního vybavení
- zaškolení uživatelů v obsluze technického vybavení, poskytnutí informací o operačním systému a aplikačním programovém vybavení
- součinnost při přípravě směrnic a dalších interních dokumentů pro oblast počítačové infrastruktury Objednatele
- součinnost při přípravě podkladů pro plánování a přípravu rozpočtu za oblast počítačové infrastruktury
- součinnost a pomoc při přemísťování a stěhování výpočetní techniky
- evidence SW a HW

6.2. Obsluha zařízení technické místnosti (serverovny)

Zajištění obsluhy vybraných zařízení pracoviště serverovny a to:

- klimatizace
- elektronický systém kontroly vstupu
- systém automatického hašení
- fyzická kontrola a obsluha serverových stanic a ostatního HW vybavení umístěného v technické místnosti

Pozn. V tomto bodě se obsluhou rozumí ovládání zařízení, uživatelská údržba a komunikace s externími servisními dodavateli. Poskytovatel není garantem služby a nebere odpovědnost za chod a údržbu.

6.3. Součinnost s dodavateli

Objednatel očekává, aby Poskytovatel podle potřeby a na požádání poskytoval součinnost ostatním dodavatelům při dodávkách informační technologie.

Požadované maximální reakční lhůty, tzv. SLA

Objednatel očekává provedení služeb v níže uvedených termínech:

- Serverová, bezpečnostní a síťová infrastruktura – do 4 hodin od nahlášení poruchy;
- Počítač a notebook – do následujícího pracovního dne od nahlášení poruchy;
- Telefon a podobná zařízení – do následujícího pracovního dne od nahlášení poruchy;
- Tiskárna a jiné periférie – do následujícího pracovního dne od nahlášení poruchy.