

Smlouva na služby technické podpory pro Explosia a. s.

č.

1. Smluvní strany

1.1. xxxxx

(společnost je zapsána v rejstříku vedeným xxxxx)

se sídlem: xxxxx
IČO: xxxxx
DIČ: xxxxx
zastoupení: xxxxx
(dále poskytovatel)

1.2. Explosia a.s..

(společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 1828)

se sídlem: Semtín 107, 530 02 Pardubice
IČO: 25291581
DIČ: CZ25291581
zastoupení: xxxxx
xxxxx

(dále uživatel)

2. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je s ohledem na bezpečnost dat, datových přenosů a provozní spolehlivosti, zajištění technické podpory při správě provozovaných produktů poskytovatele v Příloze č. 1 této smlouvy (dále také Smlouvy).

3. Povinnosti poskytovatele

- 3.1 Na základě této smlouvy zajistí poskytovatel služby specifikované v Příloze č.1 s názvem „Specifikace poskytovaných IT služeb, ceny“
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, které nabyly v souvislosti s touto smlouvou do doby, než tyto informace ztratí význam nebo důvěrný charakter, nebo vejdou v obecnou známost prozračením jednou ze smluvních stran. Poskytovatel je tímto ustanovením vázán trvale a bez omezení i v případě, že tato smlouva pozbude platnosti.

4. Povinnosti uživatele

- 4.1. Uživatel bude žádat o poskytnutí služeb uvedených v Příloze č.1 prokazatelným způsobem s využitím aktuálních kontaktních informací a v době uvedené v Příloze č.2 s názvem „Kontaktní údaje“ a v případě výzvy o servisní zásah, postupem dle Přílohy č.3.
- 4.2. Uživatel bude předkládat požadavky na služby uvedené v Příloze č. 1 (včetně poruchových stavů) pokud možno s dostatečným předstihem (podle náročnosti požadované služby) tak, aby mohla být zajištěna nejvyšší kvalita a odborná úroveň služby.
- 4.3. Uživatel je povinen zálohovat na vyžádání Poskytovatele poslední konfigurace zařízení a poskytnout je Poskytovateli.
- 4.4. Uživatel je povinen zřídit pro Poskytovatele vzdálený přístup za účelem vzdálené správy.

- 4.5. Zaměstnanci uživatele budou spolupracovat s pracovníky poskytovatele a v případě nutnosti jim budou nápomocni během plnění požadované služby, zejména při dálkové identifikaci závady (např. výpadek napájení, stav signalizace apod.), zajištění vstupů, testování funkčnosti serverů, sítě a převzetí systémů po opravě – nebo odstranění chyb či jiných závad.
- 4.6. Uživatel bude informovat Poskytovatele o plánovaných odstávkách zařízení a napájecí soustavy, pokud nebude Poskytovatel informován a provede servisní zákrok, bude posouzen jako neoprávněný.

5. Ceny a platební podmínky

- 5.1. Uživatel bude za službu platit na základě faktur-daňových dokladů vystavených poskytovatelem do pátého dne měsíce následujícího po měsíci, kdy je služba poskytnuta. Doba splatnosti faktur je stanovena na xxxxx.
- 5.2. Cena služeb je stanovena v Příloze č. 1. Uvedené ceny jsou smluvní podle zákona č. 526/90 Sb., o cenách.
- 5.3. Objednané služby, které nebudou sjednány touto smlouvou (nejsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy), prostoje způsobené uživatelem a neoprávněné zásahy, budou účtovány samostatnou položkou v cenách uvedených v Příloze č.1.
- 5.4. Při nedodržení doby splatnosti faktur je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši xxxxx % dlužné částky za každý den prodlení vždy ale až po odsouhlasení uživatelem.

6. Vyšší moc

- 6.1 Smluvní strany souhlasí s tím, že žádná z nich neponese odpovědnost podle této smlouvy za jakoukoliv poruchu, výpadek zařízení, prodlení v poskytnutí služby apod. způsobené vyšší mocí.
- 6.2 Vyšší mocí se rozumí každá událost, která vznikne mimo možnost vlivu jakékoliv ze smluvních stran, která je nepředvídatelná, nebo pokud je předvídatelná, je nevyhnutelná, a která zabraňuje smluvním stranám plnit částečně nebo zcela závazky zde uvedené. Tato událost kromě jiného zahrnuje zlomyslnou škodu, požár, výbuch, úder blesku, vichřici, zemětřesení apod.
- 6.3 Pokud by taková událost vedla k trvalému přerušení plnění podmínek této smlouvy, strany jí nebudou dále vázány ani neponesou její právní důsledky. Konečné finanční vypořádání bude provedeno do 30 dnů po ukončení smlouvy.

7. Platnost smlouvy

- 7.1. Smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Výpovědní doba je stanovena na xxxxx měsíce.
- 7.2. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

8. Ostatní ujednání

- 8.1. Obě smluvní strany mají mezi sebou uzavřenu smlouvu o mlčenlivosti a ochraně informací a materiálů (NDA) se sankcí xxxxx Kč za její porušení.
- 8.2. Smlouva o mlčenlivosti a ochraně informací a materiálů, musí být platná po celou dobu trvání smluvního vztahu, definovaného touto smlouvou a také 5 let po ukončení smluvního vztahu.
- 8.3. Pokud tato smlouva nestanoví jinak, platí pro právní vztahy mezi smluvními stranami ustanovení zákona č. 89/2012, Občanského zákoníku.
- 8.2. Poskytovatel je odpovědný za nepřímé i přímé škody jako jsou např. škody způsobené ztrátou skutečného nebo předpokládaného obrátu nebo zisku, obchodního případu, dat zákazníků, dobrého jména apod. Poskytovatel neručí za ztrátu dat v případě nemožnosti jejich obnovy při havárii hardware apod.

- 8.3. Každá odchylka od této smlouvy bude závazná, bude-li navzájem písemně odsouhlasena oprávněnými zástupci obou stran a prohlášena za dodatek této smlouvy.
- 8.4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá strana obdrží jeden stejnopis. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 8.5. Znění smlouvy bude zveřejněno v Rejstříku smluv

V xxxxx dne:

V Semtíně dne:

.....
za Poskytovatele

.....
za Uživatele

Příloha č.1 ke Smlouvě na služby technické podpory č.

Specifikace poskytovaných bezpečnostních a provozních IT služeb, ceny

Oblast služeb v rámci implementovaných řešení zahrnuje následující systémy a jejich komponenty:

- xxxxx

V současné době smlouva nezahrnuje služby na koncových stanicích.

Obsah služeb:

- Dlouhodobá průběžná a plánovaná aktivita s důrazem na bezpečnost a rychlost reakce při mimořádné události, prohlídky a diagnostika systémů, včasné upozornění na případné probíhající útoky – provedení opatření, metodika předcházení mimořádných událostí a jejich řešení
- Průběžná práce s výše uvedenými systémy, řešeními a nástroji, testy funkčnosti, kontrola nastavení, aktualizace
- Reakce na objevené bezpečnostní hrozby (reakce na aletry, konfigurační změny, bezpečnostní záplaty atd.)
- Průběžná aktualizace SW výše uvedených řešení s ohledem na chyby a objevené bezpečnostní hrozby
- Update, upgrade SW výše uvedených řešení s ohledem na využití dalších vlastností řešení
- Konzultační služby a spolupráce na rozvoji, zvyšování bezpečnosti provozu, automatizace správy
- Zaškolení obsluhy, informace o novinkách a řešení implementovaných systémů i jejich komponent, též v oblasti bezpečnosti programování
- Pomoc na vyžádání v pracovní době
- Pomoc při výpadcích IT služeb vlivem závady infrastruktury, pomoc při výpadcích sítě, při útocích
- Služby na vyžádání v rámci pravidelných činností
- Reakce na výpadky a havárie, služby na vyžádání zákazníkem
- Pomoc na vyžádání a při výpadcích IT služeb vlivem závady infrastruktury
- Pomoc na vyžádání a při výpadcích IT služeb způsobených technologiemi dodaných třetími stranami
- Pomoc na vyžádání a při výpadcích IT služeb vlivem jiné nespecifikované závady, např. vlivem útoku
- Instalace a zprovoznění řešení na novém HW, jeho částech nebo jeho celkových i dílčích náhradách

Výše uvedené služby má uživatel oprávnění čerpat v rozsahu xxxxx hodin/měsíc. Za výše uvedené služby bude fakturováno xxxxx Kč/měsíčně bez DPH, cena zahrnuje pohotovost servisního týmu. Reakční doba je xxxxx hodiny po nahlášení incidentu, Poskytovatel tedy začne aktivně řešit nahlášený problém – chybu – do xxxxx hodin od jejího nahlášení.

V uvedené částce jsou zahrnuty výše domluvené služby, připravenost lidských zdrojů a technických prostředků na straně poskytovatele služby. Ceny jsou uvedeny pro případ servisu formou vzdáleného přístupu bez dopravy.

Služby a práce čerpané nad rámec dohodnutých hodin budou kalkulovány podle níže uvedeného sazebníku.

Činnost	Sazba bez DPH
Práce servisního technika (programátora) v pracovní dny (Po-Pá)	xxxxx Kč
Práce servisního technika (programátora) v mimo pracovní době (So,Ne, svátky)	xxxxx Kč

Spotřebované hodiny budou evidovány v rámci výkazů práce a na konci každého měsíce bude provedeno zúčtování. Nespotřebované paušální hodiny se převádějí do dalšího měsíce.

V _____ dne:

V Semtíně dne:

za Poskytovatele

za Uživatele

3. Požadavek na servisní zásah je evidován dispečerem Poskytovatele. Dispečer zaznamená všechny údaje včetně času volání Uživatele. Současně ověří, zda je volající oprávněn žádat o servis.
4. Následně dispečer kontaktuje servisního technika (programátora), který má službu. Předá mu veškeré informace, které k předmětnému zásahu má (čas předání zásahu Uživatelem, jméno a telefon na Uživatele, místo zásahu, typ zařízení, stav zařízení, chybová hlášení, popis chybových stav, chybné výsledky atd.).
5. Servisní technik (programátor) ověří dálkovým přístupem, zda je možné poruchu (chybu systémů) diagnostikovat na dálku, ve spolupráci se zástupcem Uživatele ověří stav zařízení a systémů, napájení apod. Pokud nelze poruchu diagnostikovat a opravit na dálku, domluví se zástupcem Uživatele Servisní zásah na místě. Pokud zástupce Uživatele odmítne zásah (např. v noci) a bude ho směřovat na další den – je možné se na tomto způsobu řešení domluvit a zásah provést později, ale iniciativa musí být na straně Uživatele a musí být potvrzena prokazatelným způsobem.
6. Servisní technik (programátor) informuje dispečera a Uživatele o smluveném čase Servisního zásahu.
7. Následně Servisní technik (programátor) vyjede na místo zásahu (pokud nelze řešit formou vzdáleného přístupu).
8. Po dosažení plné funkčnosti systémů a zařízení kontaktuje Uživatele, u něhož ověří dostupnost a funkčnost zařízení a systémů. V případě potvrzení dostupnosti a funkčnosti zařízení a systémů ze strany Uživatele končí Servisní zásah.
9. Servisní technik (programátor) informuje dispečera o ukončení zásahu a nahlásí čas ukončení zásahu. Na místě vyplní Servisní protokol, který obsahuje minimálně:
 - a. Jméno technika (programátora).
 - b. Datum a čas ukončení zásahu.
 - c. Místo zásahu (adresa, kontaktní osoba, číslo dveří) nebo vzdálený přístup.
 - d. Hlášená závada – stručný popis.
 - e. Způsob řešení – stručný popis.
 - f. Podpis zástupce Uživatele
 - g. Při řešení výměnou musí být uvedeno SN původních a nových komponent
 - h. Při řešení za použití nových instalací musí být uvedeny aktivační klíče nového software
10. Pokud není možné závadu odstranit za použití náhradního řešení nebo zařízení (např. závada není v zařízení, závada není způsobena programy systémů), Servisní technik (programátor) o tom informuje Uživatele, dojedná s ním další postup a případ předá zpět na dispečera.

V _____ dne:

V Semtíně dne:

za Poskytovatele

za Uživatele