

Dne: 03.03.2023 v 10:05:41

Čj: TSHK/1704/2023

Listů:0 Příloh:0

ok

Smlouva o podpoře a servisu

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen občanský zákoník) (dále jen „Smlouva“)

Článek 1. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel:

TECHNICKÉ SLUŽBY HRADEC KRÁLOVÉ	
Adresa	Na Brně 362, 500 09 Hradec Králové
IČ:	64809447
DIČ:	CZ64809447
Statutární orgán	Ing. Tomáš Pospíšil, ředitel
Kontaktní adresa	Na Brně 362, 500 06 Hradec Králové
Telefon:	
E-mail:	
Zodpovědná osoba	
Číslo účtu	

Poskytovatel:

Extreme Services s.r.o.	
Adresa	Baarova 1381/17, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové
IČ:	08491151
Statutární orgán	Vladimír Pacák, jednatel
Telefon:	
E-mail:	
Číslo účtu	

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

Článek 2. Vymezení pojmů

Oddíl 2.01 Pokud z kontextu nevyplývá něco jiného, mají následující výrazy použité v této Smlouvě níže definovaný význam:

Bod 2.01.a „**Analýza**“ specifikuje plnění nebo jeho dílčí části, vč. součinnosti technického řešení, a případně i akceptačních kritérií.

Bod 2.01.b „**Důvěrné informace**“ má význam uvedený v článku 10 této Smlouvy;

Bod 2.01.c „**IT Prostředí**“ znamená pro účely této Smlouvy veškerý hardware, software ve vlastnictví Objednatele nebo využívaný společností Objednatele. Jedná se zejména o hardware serverů, diskových polí a stanic, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích stran, pasivní a aktivní datová infrastruktura (kabeláže, switche, VPN linky apod.)

Bod 2.01.d „**Zkušební provoz**“ Pilotní provoz má za cíl prověřit Systém v reálném, produkčním provozu, s ostrými daty, ale zpravidla pouze pro vybranou skupinu uživatelů, nebo pro vybrané části Systému.

Bod 2.01.e „**Produkční provoz**“: Produkční provoz je běžný provoz Systému nebo Systémů s běžným režimem podpory.

Bod 2.01.f „**Předání**“ je akt mající za význam potvrzení převzetí plnění ve vztahu k Systému Objednatelem a to se se všemi právy a závazky, které se na tento akt vážou.

Bod 2.01.g „**Systém**“ ve smyslu této Smlouvy je technologické nebo softwarové řešení, plnící svoji jedinečnou a definovanou funkci. Systém může být rozdělen do logických částí.

Oddíl 2.02 Kromě případů, kdy tato Smlouva stanoví něco jiného:

Bod 2.02.a Přílohy k této Smlouvě jsou nedílnou součástí této Smlouvy a odkazy na tuto Smlouvu zahrnují i odkaz na tyto přílohy.

Bod 2.02.b Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde ke změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této Smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.

Článek 3. Předmět smlouvy

Oddíl 3.01 Předmětem této Smlouvy je poskytování služby podpory provozu počítačové sítě a počítačových systémů objednatel. Podporou se rozumí konfigurace, detekce, správa, kontrola nebo nastavení systémů objednatel dle požadavku zodpovědné osoby objednatel.

Oddíl 3.02 Činnost uvedená v katalogu služeb v PŘÍLOHA č. 1 může být realizována jednou z následujících forem, přičemž na konkrétní formě podpory se strany dohodnou nebo formu činnosti zvolí Poskytovatel tak, aby co nejefektivněji vedla k požadovanému výsledku:

Oddíl 3.03

Bod 3.03.a Výjezdem technika (on-site)

Bod 3.03.b Vzdálenou správou

Bod 3.03.c Technickou podporou pracovníků Objednatele

Článek 4. Způsob nahlašování incidentů a požadavků

Oddíl 4.01 Nahlašování požadavků se realizuje písemně, a to mailem na adresu helpdesk@extreme-services.cz.

Oddíl 4.02 Poskytovatel písemně potvrdí převzetí požadavku s uvedením odhadu časové náročnosti.

Oddíl 4.03 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že budou existovat objektivní příčiny, může být použitý namísto písemné formy telefonní kontakt. Objednatel je v takovémto případě povinen zaslat rekapitulaci požadavku písemně na emailovou adresu Poskytovatele.

Článek 5. Místo a další podmínky plnění

Oddíl 5.01 Místem plnění předmětu této Smlouvy jsou zejména lokality umístění systémů Objednatele, případně sídla poboček Objednatele.

Oddíl 5.02 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb dle této Smlouvy nejpozději k datu účinnosti smlouvy.

Oddíl 5.03 Služby Poskytované na základě této Smlouvy se považují za předané po písemném zaslání provedených změn a to mailem na adresu kontaktní osoby Objednatele. V mailové komunikaci nebudou z bezpečnostních důvodů uvedeny detailní nastavení jednotlivých systémů a služeb, ale pouze popis provedeného zásahu. Detailní změny budou obsaženy v uložené konfiguraci přímo v systémech objednatele.

Oddíl 5.04 Poskytovatel je oprávněn účtovat náklady na dopravu dle ceny uvedené v Příloze č. I.

Oddíl 5.05 Objednatel poskytne Poskytovateli možnost vzdáleného připojení k zařízením a předá přístupové údaje s odpovídajícím oprávněním nutným pro vykonávání činností specifikovaných v článku 8 této Smlouvy do tří dnů od podpisu této Smlouvy.

Oddíl 5.06 Objednatel na žádost Poskytovatele umožní v rámci své sítě provoz instance operačního systému, ve fyzickém nebo virtuálním prostředí, určené k běhu dohledové aplikace.

Článek 6. Cena a platební podmínky

Oddíl 6.01 Cena za poskytované služby byla oběma stranami dohodnuta následovně:

Bod 6.01.a [REDAKCE] / hod k 1. dni účinnosti Smlouvy, **TYP služby 1.**

Bod 6.01.b [REDAKCE] / hod **TYP služby 2**

Bod 6.01.c Sazby za **TYP služby 3** jsou uvedeny v PŘÍLOHA č. 1 Smlouvy

Oddíl 6.02 Objednatel se zavazuje platit cenu dle bodu Oddíl 6.01 této Smlouvy na základě daňových dokladů - faktur (dále jen „daňový doklad“) vystavených Poskytovatelem.

Oddíl 6.03 Nárok na fakturaci plné ceny dle této Smlouvy vzniká Poskytovateli za podmínky řádného zajištění služeb specifikovaných touto Smlouvou.

Oddíl 6.04 Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné do **14 kalendářních dnů** poté, co budou doručeny Objednateli na adresu sídla Objednatele.

Oddíl 6.05 Fakturu na částku dle ustanovení smlouvy Poskytovatel vystaví:

K prvnímu dni následujícího měsíce po předání služby.

Oddíl 6.06 Nebude-li faktura Poskytovatele mít všechny stanovené náležitosti nebo bude-li obsahovat nesprávné údaje nebo bude-li vystavena neoprávněně, není Objednatel povinen ji proplatit s tím, že

v takovémto případě se nedostává do prodlení s placením. Objednatel je v takovémto případě povinen daňový doklad Poskytovatele bezodkladně ve lhůtě splatnosti vrátit spolu s písemným odůvodněním, proč je daňový doklad nesprávně či neoprávněně vystaven. Poskytovatel může po odstranění vad daňového dokladu, či po vzniku svého oprávnění zaslat Objednateli daňový doklad nový či opravený, vždy však s novou lhůtou splatnosti fakturované částky.

Článek 7. Součinnost smluvních stran

Oddíl 7.01 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nezbytně nutnou součinnost a vstupy nutné k provedení služeb dle této Smlouvy, které si Poskytovatel rozumně vyžádá a které souvisejí s předmětem této Smlouvy.

Oddíl 7.02 Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli nebo osobám, které Poskytovatel k plnění svých závazků dle této Smlouvy užije, volný přístup do těch útvarů Objednatele, s nimiž je styk nezbytný pro plnění předmětu této Smlouvy a zajistit, aby příslušní zaměstnanci Objednatele poskytovali Poskytovateli potřebné informace a součinnost.

Oddíl 7.03 Součinnost mezi Objednatelem a Poskytovatelem při realizaci předmětu této Smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních osob uvedených v příloze č. 2 této smlouvy

Oddíl 7.04 Poskytovatel není v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy, pokud je v prodlení Objednatel. Prodlením Objednatele se rozumí zejména neposkytnutí nebo nedostatečné poskytnutí součinnosti.

Článek 8. Doba trvání Smlouvy a ukončení smluvního vztahu

Oddíl 8.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu lze ukončit způsoby uvedenými níže v tomto článku.

Oddíl 8.02 Ukončení Smlouvy formou výpovědi:

Bod 8.02.a Objednatel má právo Smlouvu bez udání důvodu vypovědět, a to písemnou výpovědí zaslanou Poskytovateli s 1měsíční výpovědní lhůtou platnou od 1. dne následujícího měsíce, kdy písemná výpověď byla doručena.

Bod 8.02.b Poskytovatel má právo Smlouvu bez udání důvodu vypovědět, a to písemnou výpovědí zaslanou Objednateli s 1měsíční výpovědní lhůtou platnou od 1. dne následujícího měsíce, kdy písemná výpověď byla doručena.

Oddíl 8.03 Ukončení Smlouvy odstoupením od smlouvy: Od této Smlouvy lze odstoupit, a to z následujících důvodů:

Bod 8.03.a Pokud je Poskytovatel opakovaně v prodlení s plněním této Smlouvy a na tuto skutečnost byl písemně upozorněn a byla mu poskytnuta přiměřená lhůta alespoň 14 pracovních dnů pro nápravu.

Bod 8.03.b Pokud je Objednatel po nabytí účinnosti Smlouvy v prodlení s placením delším než 60 dní a na tuto skutečnost byl písemně Poskytovatelem upozorněn a byla mu poskytnuta přiměřená lhůta alespoň 14 pracovních dnů pro nápravu.

Bod 8.03.c Pokud dojde k úpadku Poskytovatele nebo Objednatele ve smyslu §3 zákon č. 182/2006 Sb. Insolvenčního zákona ve znění jeho pozdějších předpisů.

Oddíl 8.04 Odstoupení od této Smlouvy je účinné doručením tohoto projevu vůle druhé smluvní straně.

Článek 9. Vyšší moc

Oddíl 9.01 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.

Článek 10. Důvěrné informace

Oddíl 10.01 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data poskytnutá ze strany Objednatele; při tom zachází se všemi informacemi, které mu Objednatel poskytl, jako s informacemi důvěrnými.

Oddíl 10.02 Žádná ze Stran nesmí v době plnění této Smlouvy ani kdykoliv po jejím ukončení poskytnout jakékoli třetí straně jakékoliv informace o podmínkách této Smlouvy, jednáních s ní spojených ani žádné informace ať už technické, obchodní či jiné povahy, včetně veškerých přístupových údajů a kopií a záloh uživatelských a serverových dat, které získá v souvislosti s plněním této Smlouvy („Důvěrné informace“), bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.

Oddíl 10.03 Závazek mlčenlivosti o důvěrných informacích dle této Smlouvy se nevztahuje na důvěrné informace:

Bod 10.03.a které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany Poskytovatele;

Bod 10.03.b které jsou Poskytovateli známy a byly mu po právu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;

Bod 10.03.c které budou následně Poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí osobou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána; a

Bod 10.03.d jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona, a to pouze byly-li takové informace poskytnuty osobám oprávněným z takového zákona, a pouze v nejužším možném rozsahu.

Článek 11. Závěrečná ustanovení

Oddíl 11.01 Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků, které se po jejich podepsání oběma smluvními stranami stanou nedílnou součástí této Smlouvy.

Oddíl 11.02 Smlouva je vyhotovena ve **dvou** vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení obdrží každá ze smluvních stran.

Oddíl 11.03 Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.

Oddíl 11.04 Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu se obrátí na příslušný soud.

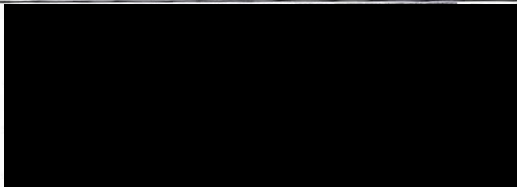
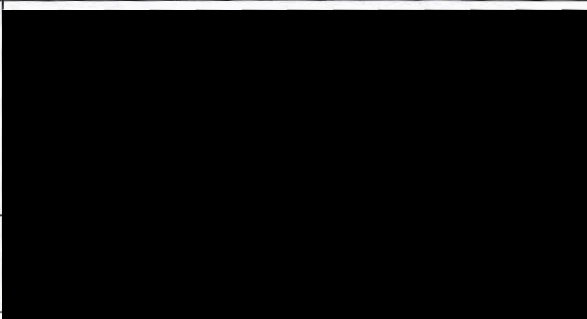
Oddíl 11.05 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá **platnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.**

Oddíl 11.06 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá **účinnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.**

Oddíl 11.07 Seznam příloh, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy:

PŘÍLOHA č. 1. KATALOG SLUŽEB - Specifikace rozsahu a doby jednotlivých služeb

PŘÍLOHA č. 2. Seznam odpovědných osob

V Hradci Králové dne: - 3. 03. 2023	V Hradci Králové : 3.3.2023
Objednatel:	Poskytovatel:
	



PŘÍLOHA Č. 1 KATALOG SLUŽEB

Popis činnosti	TYP 1	TYP 2
Servisní pohotovost, dohled	X	
Realizace servisních zásahů	X	
Změna konfigurace stávajících instancí serverů		X
Instalace a prvotní konfigurace nových systémů		X
Monitoring systému a kapacity systémových prostředků	X	
Změna konfigurace síťových prvků LAN, WAN		X
Upgrade Systému nebo jeho částí na nové verze		X
Tvorba doporučení změn architektury		X
Proaktivní dohled	X	
Migrace, reinstalace stávajících instancí produktu		X
Management a administrace naplánovaných úloh	X	
Sledování výkonu a logu událostí, ladění, optimalizace		X
Optimalizace kapacity diskových prostor pro archivaci		X
Údržba aktuální dokumentace systému, vč. doporučení na změnu	X	

Ceník služeb TYP3

CENÍK SLUŽEB			
	ROZSAH	JEDN	CENA (CZK)
Konzultační služby	1	hod	
Analytické práce	1	hod	
Doprava	1	km	

PŘÍLOHA Č. 2 KONTAKTY A SEZNAM ODPOVĚDNÝCH OSOB

Objednatel

Jméno a Příjmení	E-Mail	Telefon
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Poskytovatel

Jméno a Příjmení	E-Mail	Telefon
Kontakt pro zaslání požadavků	<i>helpdesk@extreme-services.cz</i>	603243838
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

