

Smlouva na outsourcing servisních služeb spojených s provozem datového centra Slatinné lázně Třeboň

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“)

I. Smluvní strany

OBJEDNATEL: Slatinné lázně Třeboň s.r.o.
Sídlo: Lázeňská 1001, 379 13 Třeboň
IČO: 25179896
Bankovní spojení:
Číslo účtu:
Zastoupený: prof. JUDr. Vilémem Kahounem, Ph.D., jednatelem společnosti

číslo smlouvy objednatele: 10SM230174/2023

dále jen „Objednatel“

a

POSKYTOVATEL: DATASYS s.r.o.
Sídlo: Jeseniova 2829/20, 130 00 Praha 3
IČO: 61249157
DIČ: CZ61249157
Bankovní spojení:
Číslo účtu:
Zastoupený: Bc. Martin Novák, jednatel

dále jen „Poskytovatel“.

II. Preambule

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na zadávací řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „Outsourcing servisních služeb spojených s provozem datového centra SLT“ (dále též „Zadávací řízení“ a „Veřejná zakázka“), které bylo konáno v režimu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále též „ZZVZ“). Veškeré případné úpravy předmětu Smlouvy nebo závazků z této smlouvy mohou být provedeny pouze, pokud takovou změnu připouští ZZVZ a ostatní dotčené právní předpisy.

III. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je poskytování outsourcingu servisních služeb spojených s provozem datového centra formou systémové a provozní podpory (dále také jen „služby“), jejíž podrobná specifikace, rozsah a parametry jsou uvedeny v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
2. Smluvní strany si sjednaly, že Poskytovatel bude Objednavateli v případě potřeby a na základě dohody poskytovat služby vymezené v Příloze č. 1 i nad rámec sjednaného rozsahu a případně i mimo stanovenou dobu dostupnosti služby.

3. Služby dle článku III. odst. 1 a 2 této Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy na hardwarových zařízeních ve vlastnictví Objednatele. Seznam hardwarového zařízení je uveden v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
4. Předmětem této smlouvy nejsou následující činnosti:
 - a) školení pracovníků objednatele,
 - b) úschova zálohovaných dat objednatele,
 - c) provozování a údržba elektronické výměny dat,
 - d) tvorba a údržba aplikačního software,
 - e) dodávky hardware, upgrade hardware, inventarizace majetku, pořízení ani aktualizace software licencí ani úhrada jakýchkoliv jiných plateb za software,
 - f) náhradní díly hardware a ostatních zařízení,
 - g) licenční audit software,
 - h) náklady na dopravu a činnost pracovníků poskytovatele nesouvisející s předmětem této smlouvy.

IV. Místo a způsob plnění, doba trvání Smlouvy

1. Místem poskytování plnění je:
 - Lázeňský dům Aurora, Lázeňská 1001, 379 01 Třeboň,
 - Lázeňský dům Bertiny lázně, Tylova 172, 379 01 Třeboň,

pokud z povahy konkrétní činnosti nutné k plnění této Smlouvy nevyplývá něco jiného, a to vždy v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy.
2. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - a) prostřednictvím zaměstnanců Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele dle článku IV. odst. 1 této Smlouvy,
 - b) prostřednictvím zaměstnanců Poskytovatele vzdálenou správou,
 - c) prostřednictvím zaměstnanců poskytovatele formou telefonické konzultace, elektronické pošty, nebo webovým rozhraním (ServiceDesk),
 - d) po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele.
3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 48 měsíců od účinnosti smlouvy, nebo do vyčerpání částky 1.990.000,- Kč bez DPH určené k plnění této smlouvy, a to podle toho, která z událostí nastane nejdříve. Smlouva zaniká naplněním byť jednoho z popsaných předpokladů. Za vyčerpání stanovené částky dle první věty se považuje ta situace, kdy Objednateli na základě povinností vyplývajících z této smlouvy, nebo s ní bezprostředně souvisejících v součtu všech plnění vznikne vůči Poskytovateli povinnost zaplatit částku 1.990.000,-Kč bez DPH.

V. Cena služby

1. Za poskytnutí předmětu plnění dle Přílohy č. 1 této Smlouvy náleží Poskytovateli úhrada paušální ceny, uvedené v Příloze č. 3 Cenová nabídka.

2. Cena za poskytnutí předmětu plnění dle čl. III odst. 2 Smlouvy je určena hodinovou sazbou, uvedenou v Příloze č. 3 Cenová nabídka.
3. Sjednaná cena dle odst. 1 a odst. 2 tohoto článku je stanovena jako cena konečná, nejvýše přípustná a neměnná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele na plnění, která se na základě této Smlouvy zavázal poskytnout Objednateli, včetně všech nákladů souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy. Součástí ceny je i cena za dopravu na místo plnění.
4. K ceně dle odst. 1 a odst. 2 tohoto článku bude připočtena DPH podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Objednatel neposkytuje Poskytovateli žádné zálohy.

VI. Inflační doložka

1. Smluvní strany se dohodly na právu Poskytovatele navýšit Cenu služby o inflaci, a to níže uvedeným způsobem, za dále vymezených podmínek:
 - poskytovatel je oprávněn po dobu účinnosti této Smlouvy, počínaje rokem 2025, jednostranně zvýšit cenu služeb o roční inflaci vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem poníženu o čtyři procentní body tj.:
$$\text{navýšení (\%)} = \text{přírůstek CPI (\%)} - 4 \%,$$
 - toto zvýšení ceny služby je Poskytovatel povinen Objednateli oznámit do 31. 1. příslušného roku, jinak toto právo zaniká. Současně s tímto oznámením je Poskytovatel povinen předložit Objednateli aktualizovanou přílohu Cenová nabídka, zohledňující příslušný nárůst cen služby,
 - nedosáhne-li přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za příslušný rok více než čtyři procentní body, není poskytovatel oprávněn cenu jednostranně navýšit.

VII. Platební podmínky

1. Platby za poskytnuté služby se uskuteční na základě fakturace Poskytovatele.
2. Splatnost faktury (daňového dokladu) řádně vystavené Poskytovatelem musí činit min. **30 kalendářních dní** ode dne jejího vystavení. Faktura musí být doručena objednateli do 3 pracovních dní od jejího vystavení, a to v elektronické podobě na adresu uctarna@aurora.cz. V případě pozdějšího doručení se o tuto dobu automaticky prodlužuje doba splatnosti faktury.
3. Faktura (daňový doklad) musí obsahovat náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů a musí obsahovat identifikaci této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje, že uvede na daňovém dokladu označení peněžního ústavu a číslo bankovního účtu, který je zveřejněn správcem daně a ve prospěch kterého má být provedena platba.
5. V případě, že faktura neobsahuje řádné náležitosti dle platných právních předpisů, není založena na splnění povinností ve vztahu k fakturaci dle této smlouvy nebo je jinak v rozporu s touto smlouvou a jejími přílohami, oznámí Objednatel bezodkladně tuto skutečnost Poskytovateli. Lhůta splatnosti se tímto přerušuje a Objednatel se nedostává do prodlení s povinností uhradit chybně vystavenou fakturu. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu opravenou s uvedením nové lhůty splatnosti v celé původní délce.

4. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy není v likvidaci a není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy správce daně nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „ZDPH“). Poskytovatel je povinen neprodleně, nejpozději do 2 pracovních dnů od zjištění skutečnosti dle první věty tohoto odstavce nebo od vydání rozhodnutí správce daně, že je Poskytovatel nespolehlivým plátcem dle § 106a ZDPH, oznámit takovou skutečnost prokazatelně Objednateli, příjemci zdanitelného plnění.

VIII. Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje zejména:
- a) Poskytovat Objednateli služby vymezené v čl. III, na zařízeních uvedených v Příloze č. 2, které budou po celou dobu plnění předmětu této Smlouvy ve vlastnictví objednatel, a to v souladu s touto Smlouvou nebo pokyny Objednatel. Poskytovatel je oprávněn vyžádat si před realizací pokynu jeho písemné potvrzení Objednatel.
 - b) Zahájit poskytování služeb vymezených v čl. III od účinnosti Smlouvy.
 - c) Pro přístup pracovníků Poskytovatele k informačním technologiím Objednatel ve věci plnění smlouvy je Poskytovatel povinen vypracovat seznam oprávněných osob, který bude obsahovat: jméno a příjmení fyzické osoby, rozsah přístupových oprávnění, kontaktní údaje oprávněné osoby a tento v případě změny neprodleně písemně poskytnout Objednateli. Aktuální seznam oprávněných osob je uveden v příloze č. 4, která je nedílnou součástí této Smlouvy; Poskytovatel se zavazuje zajistit, že k informačnímu systému Objednatel budou mít přístup pouze osoby uvedené v aktuálním seznamu oprávněných osob, poskytnutému písemně Objednateli.
 - d) Podklady předané Poskytovateli Objednatel použít pouze pro realizaci předmětu smlouvy.
 - e) Řídit se při provádění služeb pokyny Objednatel. Poskytovatel je oprávněn vyžádat si před realizací pokynu jeho písemné potvrzení Objednatel.
 - f) Poskytnout nevýhradní licenci ve smyslu příslušných ustanovení autorského zákona ke všem způsobům užití díla přímo samotným Objednatel, a to jen a pouze přímo samotným Objednatel. Objednatel není oprávněn licenci jakkoliv dále poskytnout či postoupit třetímu subjektu, bude-li činností poskytovatele dle této smlouvy vytvořeno autorské dílo.
 - g) Po skončení trvání této smlouvy poskytnout Objednateli nebo osobě Objednatel určené veškeré podklady vztahující se k systému (přístupové kódy, zdrojové kódy, hesla, aj.), aby nebylo bráněno Objednateli v tom, aby si mohl další činnosti týkající se systému vykonávat již sám či prostřednictvím jiné osoby
 - h) Být po dobu účinnosti této Smlouvy pojištěn na základě platné a účinné smlouvy na pojištění profesní odpovědnosti Poskytovatele v plném rozsahu jeho činností ve vztahu k předmětu plnění této Smlouvy, a to ve výši minimálně 1.000.000,- Kč, s maximální spoluúčástí Poskytovatele ve výši 5 % z této částky. Objednatel je oprávněn tuto skutečnost kdykoli v průběhu plnění dle této Smlouvy zkontrolovat a Poskytovatel je v takovém případě povinen Objednateli bezodkladně předložit kopii platné pojistné smlouvy.

IX. Práva a povinnosti objednatel

1. Objednatel se zavazuje:
- a) vytvořit organizační podmínky a poskytnout Poskytovateli informace nezbytné pro plnění předmětu smlouvy a zajistit na žádost Poskytovatele přítomnost svého odborného zaměstnance při provádění činností v prostorách Objednatel,
 - b) hlásit zjištěné chyby bez zbytečného odkladu,
 - c) poskytnout potřebnou součinnost Poskytovateli při provádění činností dle této Smlouvy,

- d) zajistit Poskytovateli součinnost s třetími stranami, potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy,
 - e) zaplatit cenu za poskytování služeb podle podmínek uvedených v článku VII.
2. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel postupuje v rozporu s předmětem smlouvy nebo jeho povinnostmi dle čl. VIII. této Smlouvy, je oprávněn vyzvat Poskytovatele písemně k odstranění případných konkrétně specifikovaných vad plnění a požadovat, aby služby poskytoval řádně a v odpovídající kvalitě. Jestliže tak Poskytovatel neučiní ani v dodatečně poskytnuté lhůtě 15 dnů, může Objednatel odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele. Odstoupení od smlouvy má účinky od okamžiku, kdy bude takové odstoupení od smlouvy Poskytovateli doručeno (účinky ex nunc).

X. Ochrana důvěrných skutečností

1. Smluvní strany se zavazují, že zabezpečí před nepovolanými osobami takové informace, které tvoří nebo mohou tvořit obchodní tajemství a takové, které spadají pod ochranu zákona o ochraně utajovaných skutečností a zákona o ochraně osobních údajů. Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují jen takové informace a skutečnosti dle věty předcházející, které (následující podmínky musí být splněny kumulativně zároveň) nejsou všeobecně veřejně známé a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv smluvní stranu, a které některá ze smluvních stran jako chráněné označila a jejichž ochranu příslušná strana zajišťuje. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím stranám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy a třetí strana poskytne dostatečné garance, že nedejde ke zneužití chráněných informací. Za třetí strany podle tohoto ustanovení nejsou považováni určení zaměstnanci smluvních stran (pověření danou smluvní stranou k výkonu činností v souvislosti s touto smlouvou) oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu. Chráněné informace mohou být zpřístupněny veřejnoprávním orgánům v rozsahu, v němž mohou být dle právních předpisů chráněné informace veřejnoprávními orgány vyžadovány.
2. Závazek k ochraně a utajení skutečností zajistí strany vůči svým zaměstnancům, případně i třetím osobám, které se na zhotovení služeb budou účastnit. Závazek k ochraně a utajení chráněných informací trvá po celou dobu jejich existence, resp. po celou dobu, kdy si zachovávají charakter chráněných informací.
3. V případě, že se během realizace předmětu smlouvy budou zpracovávat osobní údaje, zavazují se smluvní strany uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů.

XI. Citlivá data Objednatele

1. Poskytovatel se zavazuje nakládat s citlivými daty, s nimiž se dostane u Objednatele do styku, (dále jen „citlivá data Objednatele“), tak, aby se při práci poskytovatele s nimi zamezilo jejich poškození, ztrátě nebo zneužití třetí osobou. Za citlivá data se považují jakákoliv data, jejichž kompromitace porušením utajení, integrity nebo dostupnosti může mít zásadní dopad na zájmy dotčené strany nebo soukromí jednotlivců. Objednatel je povinen klasifikovat každý IT systém příslušným stupněm citlivosti, a to dle nejcitlivějších dat, která systém skladuje, zpracovává nebo přenáší. Povinnost mlčenlivosti trvá po dobu trvání smluvního vztahu podle této smlouvy a dále minimálně po dobu pěti let od jeho ukončení. V případě zpracování či zálohování citlivých dat Objednatele ve své provozovně je Poskytovatel povinen tato citlivá data zpřístupnit pouze těm svým pracovníkům, kteří jsou zavázáni zásadami bezpečného nakládání s citlivými daty. Poskytovatel je povinen vždy zajistit, aby každá osoba, jejímž prostřednictvím tyto úkony provádí, byla povinna zachovávat mlčenlivost ve stejném rozsahu, jako zhotovitel.

XII. Oprávněné osoby

1. Komunikace mezi smluvními stranami specifikovaná v příloze č. 4 této smlouvy bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Aktuálně oprávněné osoby jsou uvedeny v příloze č. 4.
2. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou smluvní stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna.

XIII. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele či v důsledku událostí vyšší moci.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena v důsledku chyby nebo selhání software nebo hardware.
3. Za tvorbu, využívání a provozování dat v informačních systémech nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v informačních systémech. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání plnění dodaného poskytovatelem, na které se záruka vztahuje.
4. Objednatel zodpovídá za škodu způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku poskytovatele a bylo toto zařízení zapůjčeno objednateli. Toto neplatí, pokud byla škoda způsobena v důsledku chyby a selhání software poskytovatele nebo hardware poskytovatele.

XIV. Sankční ujednání

1. Při nedodržení data splatnosti daňového dokladu (faktury) je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
2. V případě prodlení s vyřešením příslušné kategorie požadavku ve stanovené době dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to za každou i započatou 1 hodinu prodlení.
3. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na trvání závazků ze smlouvy vyplývajících, ani na povinnosti nahradit škodu, prokazatelně způsobenou druhé straně.

XV. Ukončení Smlouvy

2. Tato smlouva může být ukončena:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran,
 - b) výpovědí s výpovědní lhůtou tři měsíce, přičemž výpovědní lhůta počíná běžet první den měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně,
 - c) odstoupením jedné ze smluvních stran od této Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou stranou, za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku.
2. Za podstatné porušení povinností Objednatelem se považuje:
 - a) je-li v prodlení s úhradou ceny služeb po dobu delší než 30 kalendářních dnů,
3. Za podstatné porušení povinnosti Poskytovatelem se považuje:

- b) jím zaviněné prodlení s řádným uvedením služeb do provozu při zahájení poskytování služeb dle této Smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů,
 - c) Poskytovatel postupuje v rozporu s předmětem smlouvy nebo jeho dalšími povinnostmi dle čl. VIII. této Smlouvy a nezjedná nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě dle čl. IX. odst.2 této Smlouvy,
 - d) Poskytovatel neprokáže Objednateli neprodleně požadované pojištění, a toto prodlení trvá více než 30 kalendářních dnů.
4. Odstoupení od této Smlouvy je účinné a smlouva zaniká s výjimkou ustanovení, která mají podle zákona nebo této Smlouvy trvat i po ukončení Smlouvy, dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně (účinky odstoupení ex nunc).
5. Ukončením smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení Smlouvy.

XVI. Řešení sporů

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dále zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy. Nedohodnou-li se smluvní strany na řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u příslušného soudu v České republice; pravomoc soudu jiného státu je vyloučena. Smluvní strany se dohodly, že příslušným soudem pro řešení sporů vzniklých mezi smluvními stranami z této Smlouvy je obecný soud dle sídla Objednatele.

XVII. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
2. Smluvní strany se dohodly, že jakékoliv změny a doplňky této Smlouvy jsou možné pouze písemnými dodatky takto označovanými, číslovanými vzestupnou řadou a po dohodě obou smluvních stran.
3. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna 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. Uveřejnění zajistí Objednatel.
4. Poskytovatel tímto prohlašuje, že dodržuje základní lidská práva a všeobecně uznávané etické a morální standardy v souladu s Všeobecnou deklarací lidských práv.
5. Poskytovatel dále prohlašuje, že při plnění této Smlouvy bude dodržovat spravedlivé pracovní podmínky a uznávat a zajišťovat práva zaměstnanců v souladu s pracovněprávními předpisy a předpisy o bezpečnosti práce platnými v zemi, ve které je předmět této Smlouvy plněn
6. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy nelze bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany převést na třetí stranu.
7. Tato Smlouva je za podmínek v této Smlouvě uvedených závazná i pro případné právní nástupce smluvních stran.
8. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit neplatné/neúčinné ustanovení ustanovením platným/účinným, které

nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Ukáže-li se některé ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení této Smlouvy obdobně podle § 576 OZ.

9. Tato Smlouva je sepsána v českém jazyce ve 2 vyhotovení s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.
10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem, že tato Smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé, svobodné a vážné vůle, bez nátlaku na některou ze stran. Na důkaz toho připojují své podpisy.
11. Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění včetně dohodnutých parametrů služeb

Příloha č. 2 – Seznam zařízení, na kterých jsou služby poskytovány

Příloha č. 3 – Cenová nabídka

Příloha č. 4 – Součinnost objednatele, seznam oprávněných osob

V Třeboni dne

prof. Vilém
Kahoun, Ph.D.

Digitálně podepsal
prof. Vilém Kahoun,
Ph.D.
Datum: 2023.05.05
11:58:36 +02'00'

prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D.,
jednatel

V Praze dne

Bc.
Martin
Novák

Digitálně podepsal
Bc. Martin Novák
Datum: 2023.05.10
07:12:31 +02'00'

Bc. Martin Novák
jednatel

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění včetně dohodnutých parametrů služeb

Rozsah předmětu plnění

- a) Služba systémové podpory zahrnuje:
- Podpora – 15 hodin / měsíc na požadavky Objednatele
 - Podpora – 15 hodin / měsíc na proaktivní činnost Objednatele
 - Podpora – 2x měsíčně návštěva včetně dopravy u Objednatele na místě
- b) Vedení dokumentace o hardwarových i softwarových prostředcích objednatel.
- c) Zabezpečené uchování hesel objednatel.

Podporované procesy

PROCES / APLIKACE	PODPORA	SLUŽBA
HW serverové infrastruktury	Poskytovatel kompletně	Konfigurace a správa HW serveru, řešení problému v případě výpadku některé ze součástí infrastruktury (nezahrnuje náhradní díly)
Operační systémy serverové infrastruktury	Poskytovatel kompletně	Konfigurace, aktualizace a správa OS serveru.
Zálohování serverů a PC	Poskytovatel částečně	Konfigurace zálohovacího software a nastavení zálohovacího rozvrhu. Nezahrnuje archivaci a zálohu dat u objednatel.

Specifikace služby ServiceDesk

Slouží jako jediný přístupový bod pro evidenci všech požadavků a sledování jejich průběhu. Poskytovatel zajistí systém, dostupný všem zainteresovaným stranám, ve kterém budou všechny požadavky a problémy sledovány.

Pracovníci ServiceDesku zajistí následující činnosti:

- Příjem a evidence chybových hlášení a požadavků
- Potvrzení přijetí hlášení
- Analýza požadavků
- Předávání požadavků řešitelům
- Sledování stavu řešení požadavků

ServiceDesk je přístupný prostřednictvím internetové aplikace, e-mailem i telefonicky.

Parametry poskytovaných služeb (SLA - service level agreement)

1. HOT-LINE PODPORA

Služba obsahuje telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, eventuálně pomocí emailu či webového rozhraní (helpdesk)). Konzultační požadavek obecně vyžaduje ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích.

2. REAKTIVNÍ PODPORA – řešení incidentů

Servisní požadavek jako položka expertní podpory, zahrnuje službu spolupráce při řešení krizových stavů a obnovy systémů.

3. STRATEGICKÁ A PROCESNÍ PODPORA

Tento typ požadavku umožňuje Objednateli vyžádat si na konkrétní činnost expertní konzultanty „na míru“, kteří jsou připraveni poskytnout odborné konzultace pro klíčové oblasti IT infrastruktury z různých úhlů pohledu. V základní ceně služby je však zahrnuto jen poskytnutí orientační a informativní, nikoliv detailní a hloubkové, konzultace, která vyjadřuje čistě nezávazný názor poskytovatele.

4. DOKUMENTACE

Vedení profesionální dokumentace umožňující, kterémukoliv technikovi orientovat se v prostředí Objednatele, řešit požadavky a incidenty u Objednatele. Tato dokumentace je vypracována po podepsání smlouvy. Je měněna v závislosti na změnách u Objednatele. Dokumentace je majetkem Objednatele a Zadavatele a slouží pro správu a podporu IT Objednatele.

5. REAKCE NA AUTOMATICKÉ NOTIFIKACE

Tým techniků reaguje na automatické notifikace z prostředků IT u Objednatele, vyhodnocuje je a navrhuje možnosti řešení nestandardních nebo havarijních stavů s Objednatelem, a to buď přímo nebo přes odpovědné osoby.

Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty, webovým rozhraním (ServiceDesk), nebo formou vzdálené správy, jsou evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

Doba odezvy na požadavek objednatel (Response time) a dostupnost služby:

KATEGORIE POŽADAVKU	POPIS SLUŽBY	RESPONSE TIME	DOBA VYŘEŠENÍ	DOSTUPNOST SLUŽBY
HAVÁRIE	System/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující základní činnost systému/služby.	NBD	48 h	pracovní den 8:00 – 17:00
CHYBA	Některé funkce systému/služby pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za omezení základní funkčnosti.	NBD	72 h	pracovní den 8:00 – 17:00)
NEDOSTATEK	Chyby systému/služby do určité míry komplikující využití systému/služby nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití.	NBD	168 h	pracovní den 8:00 – 17:00)
ŽÁDANKA	Požadavek na rozšíření / změnu funkcionality	NBD	336 h	pracovní den 8:00 – 17:00

Poznámka:

NBD – Next bussines day (příští pracovní den)

Response time (doba odezvy) - začíná běžet od okamžiku, kdy poskytovatel zaregistruje požadavek objednatel na řešení problému a končí potvrzením přijetí incidentu poskytovatelem a zahájením práce na řešení incidentu.

Doba vyřešení – začíná běžet od okamžiku potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem a zahájením práce na řešení incidentu

Příloha č. 3 Cenová nabídka

Outsourcing servisních služeb spojených s provozem datového centra SLT

Zadavatel: Slatinné lázně Třeboň s.r.o., Lázeňská 1001, 379 13 Třeboň

Dodavatel: DATASYS s.r.o., Jeseniova 2829/20, 130 00 Praha 3

Rekapitulace cenové nabídky

položky	popis položky	Cena bez DPH	měc./h	Celková cena bez DPH
1.	Měsíční paušální cena za plnění v rozsahu a stanovené době dostupnosti dle Přílohy č. 1 Smlouvy*	32 800,00 Kč	48	1 574 400,00 Kč
2.	Cena za 1 h plnění nad rámec rozsahu dle Přílohy č. 1 Smlouvy* ve stanovené době dostupnosti služby	900,00 Kč	100	90 000,00 Kč
3.	Cena za 1 h plnění nad rámec rozsahu dle Přílohy č. 1 Smlouvy* mimo stanovenou dobu dostupnosti služby	1 300,00 Kč	100	130 000,00 Kč

Celková nabídková cena

1 794 400,00 Kč

*Smlouva na outsourcing servisních služeb spojených s provozem datového centra SLT

Dodavatel vyplní takto označená pole:

V

datum

jméno a příjmení oprávněného zástupce dodavatele

postavení zástupce u dodavatele

vlastnoruční podpis

Praze

04.04.2023

Bc. Martin Novák

jednatel

**Bc. Martin
Novák**

Digitálně podepsal Bc.
Martin Novák
Datum: 2023.04.19
06:33:59 +02'00'

Příloha č. 4 – Součinnost objednatele, seznam oprávněných osob

Objednatel

Problematika	Jméno	Společnost	e-mail	Telefon	
Osoby oprávněné k podpisu předávacích protokolů	[redacted]	Slatinné lázně Třeboň, s.r.o.	[redacted]	[redacted]	
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
Osoby oprávněné k podpisu objednávek	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
Osoby oprávněné k hlášení závad a k podpisu zakázkových listů	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	

Poskytovatel

Problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon	
Osoby oprávněné k podpisu předávacích protokolů	[redacted]	Datasys, s.r.o.	[redacted]	[redacted]	
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
Osoby oprávněné k příjmu hlášení závad	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	
Osoby oprávněné k servisním zásahům v sídle objednatele	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]
	[redacted]		[redacted]	[redacted]	[redacted]