

SMLOUVA č. 10/2023 O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ICT

mezi uvedenými smluvními stranami

Domov Bílá Opava, p.o.

Rybářská 27, 746 01 Opava

IČ: 00016772, neplátce DPH

Spisová značka: Pr 689 vedená u Krajského soudu v Ostravě

Pověřený statutár: Mgr. Michal Jiráška, ředitel organizace

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx

(dále jen objednatel)

a

Ing. David Losert

Rolnická 1538/38, 747 05 Opava

IČ: 73935514, neplátce DPH

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxx

Tel: xxxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxxx

(dále jen zhotovitel)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 a v souladu s ustanovením 2586 a násl. zákona. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto smlouvu.

Článek I. Předmět smlouvy

- 1) Zhotovitel se na základě této smlouvy zavazuje objednateli na vlastní náklady a odpovědnost poskytovat služby (předmět smlouvy) v rámci správy a servisu serveru a sítí formou outsourcingu.

Účelem této smlouvy a očekávaným výsledkem činnosti zhotovitele je nezávadný chod software (dále SW) objednatel, jejich rozvoj, optimalizace a adaptace na nové podmínky a operativní odstraňování případných poruch a závad tak, aby nebyla narušena hlavní činnost objednatel, jakož i činnosti obslužné a související, kterými jsou zejména:

MONITORING

- sledování stavu počítačové sítě a v ní poskytovaných služeb a v případě výskytu problému okamžité kontaktování vedení organizace a nástup na opravu dle požadovaných SLA,
- nepřetržité sledování a řízení dostupnosti a výkonu jednotlivých prvků systémové a sítové infrastruktury,
- kontrola specifikovaných koncových uzlů a služeb,
- požadovaná dostupnost služby: nepřetržitě (non-stop).

SERVIS ZAŘÍZENÍ (HW):

- v případě poruchy zajistit opravu či výměnu vadného dílu hardware nebo poskytnout náhradní zařízení,
- pravidelná a preventivní údržba spojená s předcházením možných poruch zařízení.

DALŠÍ POŽADOVANÉ SLUŽBY:

- hot –line (7-21hod)
- vzdálený přístup,
- servisní zásah – v případě, že nebude problém vyřešen pomocí hot-line, či vzdáleného loginu, je zájemce povinen se na místo dopravit a provést servisní zásah,

- pravidelná a preventivní údržba obsahuje aktualizaci softwaru, aktualizaci zabezpečení a preventivní úkony spojené s předcházením možných poruch na zařízení,
- správa fyzických serverů (Pravidelná profylaxe, pravidelný upgrade firmware, monitoring), virtualizační platforma serverů (Pravidelná aktualizace, údržba atd.),
- správa virtuálních serverů (Pravidelná aktualizace),
- pravidelná údržba a aktualizace, správa dle požadavků MS SQL,
- pravidelná aktualizace zálohovacího SW a backup služeb, správa zálohování dle požadavků
- pravidelný upgrade firmware, kontrola stavu DISKOVÝCH POLÍ, replikace polí, snapshoty, správa dle požadavků,
- pravidelná údržba a aktualizace Firewall, správa dle požadavků,
- pravidelná údržba a aktualizace aktivních prvků LAN, správa dle požadavků.

Předmět smlouvy se nevztahuje na nutné opravy hardwaru a instalaci programů na lokálních stanicích, které budou v rámci záručních a pozáručních oprav zajištěny na náklad objednatele u dodavatelů počítačů.

Článek II. Doba a místo a způsob plnění

- 1) Zhotovitel se zavazuje, že služby dle čl. I. této smlouvy bude průběžně vykonávat po celou dobu trvání této smlouvy.
- 2) Místem poskytování sjednaných služeb je sídlo objednatele na ul Rybářská 27, jakož i jeho provozní středisko na ul. Rooseveltova 3. Smluvní strany se dále dohodly, že tam, kde je to s ohledem na povahu sjednané služby obvyklé, vhodné a technicky možné, je zhotovitel oprávněn vykonávat služby pomocí vzdáleného přístupu, elektronickými prostředky na dálku.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel bude poskytovat sjednané služby **od 1.7.2023 do 30.6.2025.**

Článek III. Cena služby

- 1) Fakturace bude prováděna formou měsíční platby za služby dle článku I., za tyto úkony je smluvní **paušál ve výši 16.000 Kč bez DPH / kalendářní měsíc.**
- 2) Opravy – Service Level Agreements „SLA“ nad rámec činností uvedených v článku I budou prováděny za tyto ceny:

- SLA garantovaná reakční doba 0,5 hodiny	1450 Kč bez DPH / hodina
○ dopad na celou infrastrukturu	
- SLA garantovaná reakční doba 1 hodina	1200 Kč bez DPH / hodina
○ dopad na nižší poměrnou část infrastruktury	
- SLA garantovaná reakční doba následující pracovní den	1000 Kč bez DPH / hodina
○ nemají dopad na činnost firmy, neohrozí plynulý chod.	
- 3) Dále se stanovuje cena, kdy hotovitel po dohodě může provádět opravu hardwaru, instalaci programů na opravovaných nebo nových lokálních zařízeních, avšak pouze po písemné komunikaci a uvedením rozsahu prací předem. Za tyto služby navíc náleží zhotoviteli odměna ve výši 700 Kč bez DPH/hod. Sjednaná odměna je pouze za práci, v případě že je k provedení úkolů nutné zakoupit nebo použít jakýchkoliv doplňků (např.: konektory, kabely, cd, speciální nářadí atd.) je povinen zhotovitel objednatele neprodleně informovat. Objednatel na doporučení zajistí na své náklady potřebné vybavení tak, aby to nebránilo výkonu servisních prací k zajištění smlouvené práce.

Článek IV. Platební podmínky

- 1) Odměnu za poskytnuté služby zhotovitel objednateli účtuje za uplynulý kalendářní měsíc, a to na základě faktury, která bude mít náležitosti daňového dokladu. Faktura bude splatná do 14 dnů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu. Pokud bude zhotovitel účtovat za služby navíc (č. III, odst. 2), požaduje objednatel jako **součást faktury přehled provedených prací, s uvedením konkrétního jména pracovníka, případně oddělení, včetně časového rozsahu prací**. Bez této informace není faktura úplná a objednatel je oprávněn ji vrátit k doplnění.
- 2) Nebude-li možné z důvodu vyšší moci (vis maior) provádět službu ve sjednaném rozsahu, nepovažuje se toto za porušení smlouvy žádnou ze stran a strany smlouvy se dohodnou na novém termínu poskytnutí služby.
- 3) Úhrada ceny služby je provedena bezhotovostní formou převodem na bankovní účet zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že peněžitý závazek je splněn dnem, kdy je částka odepsána z účtu objednatele.

Článek V. Podmínky poskytování služeb

Povinnosti zhotovitele

- 1) Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti s poskytováním sjednané služby dozvěděl, zejména pak údaje o přístupových kódech, heslech a jiných prostředcích zabezpečení, které od objednatele obdržel, nebo svou činností zjistil.

Povinnosti objednatele

- 1) Umožnit zhotoviteli přístup ke všem počítačům dle potřeby, na základě bezpečnostního hesla nebo pinu.
- 2) Poskytnout zhotoviteli potřebnou dokumentaci a instalační média vztahující se k lokálním počítačům a kontakty na osoby na střediscích, které zde poskytnou součinnost.
- 3) Uhradit faktury zhotovitele v termínu splatnosti.

Další podmínky

- 1) Smluvní strany jsou si vědomy, že pro řádné provádění smluvené činnosti zhotovitelem je nezbytná součinnost obou smluvních stran. Zejména vyžaduje včasnou a řádnou přípravu a předávání relevantních podkladů a požadavků objednatele a informací a prováděných nebo provedených službách a jejich očekávaných výsledcích od zhotovitele. Smluvní strany jsou k takové součinnosti povinny.
- 2) Bude-li výkon sjednané služby vyžadovat omezení nebo dočasné ukončení činnosti výpočetní techniky objednatele, zavazuje se zhotovitel informovat o této skutečnosti objednatele alespoň dva pracovní dny předem.

Článek VI. Záruky a reklamace

- 1) Zhotovitel poskytuje na služby záruku v délce trvání 6 měsíců (záruka se nevztahuje na SW a HW třetích stran).
- 2) Podmínkou pro uplatnění odpovědnosti za vady díla v rámci záruční doby je písemné oznámení objednateli o uplatnění reklamace s výčtem reklamovaných vad v záruční době. Jde-li o reklamaci oprávněnou, odstraní zhotovitel vady bez zbytečného odkladu na své náklady.

Článek VII. Smluvní sankce

- 1) Pro případ prodlení s úhradou faktury nebo její části v dohodnutých termínech uhradí objednatel zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení. Prodlení s úhradou faktury delší než 30 dnů je klasifikováno jako podstatné porušení smlouvy.
- 2) Zhotovitel se zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu za prodlení s předáním řádně zhotoveného díla ve výši 0,05 % denně z hodnoty celého díla. Prodlení s dodáním díla delší než 30 dnů je považováno za podstatné porušení smlouvy.
- 3) Nedohodnou-li strany něco jiného, zaplacením smluvních pokut dohodnutých v této smlouvě se neruší povinnost strany povinné závazek splnit, ani právo strany oprávněné vedle smluvní pokuty požadovat i náhradu škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu v plné výši.
- 4) Vypočtenou smluvní pokutu, na kterou vznikne objednateli nárok, je objednatel oprávněn započíst proti doplatku ceny díla fakturované zhotovitelem.

Článek VIII. Ukončení smlouvy

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou viz čl. II.
- 2) Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou podepsanou odpovědnými zástupci smluvních stran, a to s účinností ke dni, jež bude v této dohodě uveden.
- 3) Tuto smlouvu je možné ukončit výpovědí kterékoli ze smluvních stran i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou tři měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 4) Tuto smlouvu je možno ukončit i odstoupením od této smlouvy z důvodů podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy, kdy tyto důvody jsou specifikovány v odst. 5 tohoto článku smlouvy.
- 5) V případě, že jedna ze stran podstatně poruší povinnosti z této smlouvy vyplývající, může druhá smluvní strana od smlouvy odstoupit. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení rozumí zejména:
 - a) prodlení objednatele s úhradou faktur o více než 30 dnů,
 - b) porušení sjednané povinnosti mlčenlivosti zhotovitelem,
 - c) neodůvodněné přerušování či omezení poskytování sjednaných služeb na dobu delší než tři dny po sobě jdoucí, nebo tři dny v souhrnu za období 6 měsíců po sobě jdoucích,
 - d) prodlení zhotovitele s nástupem na odstranění poruchy (čl. V. odst. další podmínky) delší než tři dny.

Chce-li některá ze stran odstoupit od této smlouvy na základě ujednání z této smlouvy vyplývajících, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně s uvedením termínu, ke kterému od smlouvy odstoupuje. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který strana od smlouvy odstoupuje a přesná citace toho bodu smlouvy, který jí k odstoupení opravňuje.

Článek IX. Závěrečná ujednání

- 1) Změny této smlouvy mohou být realizovány pouze formou písemných dodatků, které budou platné jen, budou-li potvrzené a podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Výslovně se jedná, že jiná forma změny smlouvy je nepřipustná. Za dodatek ve smyslu tohoto článku se nepovažuje zápis s jednání či jiný písemně zachycený obsah jednání obou stran, byť jsou na něm umístěny podpisy obou účastníků, není-li výslovně označen jako dodatek ke smlouvě.
- 2) Otázky touto smlouvou neupravené se budou řídit příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb.
- 3) Tato smlouva je vytvořena ve dvou vyhotoveních s povahou originálu, po dvou pro každou smluvní stranu.
- 4) Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplnňuje znaky obchodního tajemství (§ 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva ke své účinnosti

vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a s tímto uveřejněním souhlasí. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí bez zbytečného odkladu po jejím uzavření Domov Bílá Opava, příspěvková organizace.

V Opavě dne 9.6.2023

.....
za objednatele
Mgr. Michal Jirásk
(razítko a podpis)

.....
za zhotovitele
Ing. David Losert
(razítko a podpis)