

Smlouva o poskytování služeb ERPORT

č. smlouvy: Č-23-00598

Asseco Solutions, a.s.

se sídlem Praha 4, Zelený pruh 1560/99, PSČ 140 02

IČ: 64949541

DIČ: CZ64949541

zastoupena členem představenstva Ing. Petrem Hamplm

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3771

(dále jen „Poskytovatel“)

a

Technické služby Jeseník a.s.

se sídlem Jeseník, Otakara Březiny 168/41, PSČ 790 01

IČ: 64610063

DIČ: CZ64610063

zastoupena ředitelem Petrem Nedbalem, MBA, na základě plné moci

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1179

(dále jen „Uživatel“)

1. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit (v závislosti na specifikaci uvedené v příloze č. 1 této smlouvy):

- i. Vytvoření a správu hardwarové a softwarové platformy dle této smlouvy za účelem zajištění zálohování dat Uživatele; a/nebo
- ii. Vytvoření a správu hardwarové a softwarové platformy dle této smlouvy za účelem zajištění provozu a funkčnosti softwarového produktu APV HELIOS formou vzdáleného přístupu; a/nebo
- iii. Poskytnutí práv k užívání softwarového produktu vedeného pod obchodním názvem APV HELIOS iNuvio (dále jen „APV HELIOS“) v příslušné konfiguraci dle této smlouvy

(vše dále souhrnně a neoddělitelně označované jako „**ERPORT**“ nebo „**Služba ERPORT**“)

1.2. Předmětem této smlouvy je dále závazek Uživatele uhradit smluvní cenu za Služby ERPORT dle této smlouvy.

1.3. Konfigurace a obsah Služby ERPORT je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele

2.1. Poskytovatel je povinen zřídit pro Uživatele funkční Službu ERPORT v konfiguraci dle Přílohy č.1 této smlouvy a předat uživateli vzdálený přístup ke Službě ERPORT.

- 2.2. Poskytovatel ručí za funkčnost Služby ERPORT po celou dobu trvání této smlouvy. V případě poruchy zajistí opravu v nejkratším možném termínu, nejpozději však dle specifikace. Pokud je Služba ERPORT redundantní, bude taková oprava provedena v režimu HA nebo FO. Režim HA a FO jsou dále specifikovány v Provozním řádu.
- 2.3. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za jakékoliv škody, které mohou Uživateli vzniknout poruchou, poškozením dat, chybou operačního systému, jenž byly zapříčiněny Uživatелеm, správcem serveru, služeb třetích osob (např. nefunkčnost veřejné datové sítě či internetové konektivity, která není dodávaná Poskytovatelem) nebo vyšší mocí.
- 2.4. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za stav jakýchkoliv přenosových sítí a technický stav vybavení providerů, veřejné sítě Internet ani stav jakéhokoliv jiného zařízení, které není obsaženo ve Službě ERPORT.
- 2.5. Poskytovatel prohlašuje, že licence jakéhokoliv software poskytovaného v rámci Služby ERPORT (např. Microsoft Windows Server, Microsoft SQL Server, VMWare a další) splňují licenční podmínky výrobců software.

3. Práva a povinnosti Uživatele

- 3.1. Uživatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit sjednanou cenu za předmět smlouvy.
- 3.2. Uživatel je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu parametrů Služeb ERPORT maximálně jedenkrát v rámci jednoho fakturačního období. Změna parametrů Služeb ERPORT je možná pouze na základě písemného dodatku této smlouvy podepsaného oběma smluvními stranami. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn odmítnout změnu parametrů, pokud by tato změna představovala nepřiměřené navýšení nákladů Poskytovatele.
- 3.3. V případě zjištění jakékoliv závady Služby ERPORT je Uživatel povinen neprodleně informovat Poskytovatele.
- 3.4. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytované Služby ERPORT nebo jejich část může být Uživateli ze strany Poskytovatele poskytována prostřednictvím třetích stran, s kterými má Poskytovatel uzavřeny platné smlouvy.
- 3.5. Pro Hotline a Helpdesk Služby ERPORT může Uživatel využívat kontakty uvedené na www.erport.cz. Služba Hotline a Helpdesk je určena k ohlašování poruch a řešení nenadálých stavů. Pro komunikaci na Hotline a Helpdesk Služby ERPORT jsou oprávněny pouze níže uvedené kontaktní osoby pověřené Uživatелеm:

Jméno a příjmení:	Telefon:	E-Mail:
Roman Peštuka	602 726 914	it@tsje.cz

- 3.6. Uživatel zná konfiguraci Služby ERPORT a je seznámen s tím, jaký software a v jakém rozsahu je možné v rámci Služby ERPORT provozovat. Podpisem této smlouvy se Uživatel rovněž zavazuje dodržovat veškerá licenční oprávnění vztahující se k poskytnutému software.
- 3.7. Uživatel bere na vědomí, že jakýkoliv software poskytovaný v rámci Služby ERPORT je poskytován formou dočasné nevýhradní licence na dobu trvání této smlouvy. Uživatel tímto získává právo software poskytovaný v rámci Služby ERPORT užit pouze pro svou vlastní potřebu a pouze po dobu platnosti této smlouvy

- 3.8. Uživatel bere na vědomí, že se na veškerý software poskytovaný v rámci Služby ERPORT vází majetková práva výrobců a je chráněn v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů (Autorský zákon) a zákonem č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů (Občanský zákoník). Uživatel není bez písemného souhlasu Poskytovatele zejména oprávněn:
- 3.8.1. jakýmkoliv způsobem software upravovat (s výjimkou úprav za použití nástrojů k tomu účelu poskytovaných), překládat do jiných programovacích či národních jazyků, zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé
 - 3.8.2. pro jiné právnické či fyzické osoby udělovat oprávnění k výkonu práva software užít
 - 3.8.3. umožnit třetím stranám vzdálený přístup k software za účelem editace dat jiných právnických či fyzických osob, než je Uživatel
 - 3.8.4. ve prospěch jiných právnických či fyzických osob software rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat jinak než umožňuje tato smlouva.

4. Protokol o zřízení služby

- 4.1. Protokol o zřízení Služby ERPORT je Poskytovatelem zaslán Uživateli elektronickou poštou na jeho běžnou komunikační adresu. Poskytovatel tak Uživatele upozorňuje na skutečnost, že Služba ERPORT je připravena a předává ji Uživateli k užívání.
- 4.2. Dnem předání Služby ERPORT Poskytovatelem Uživateli bude zahájeno účtování předmětu smlouvy dle bodu 5. této smlouvy.

5. Cena za poskytování služeb a platební podmínky

- 5.1. Za Službu ERPORT a další související služby dle přílohy č. 1 této smlouvy zaplatí Uživatel Poskytovateli paušální měsíční poplatek ve výši **4 952,- Kč** bez DPH. DPH bude účtována v aktuální zákonné výši.
- 5.2. Za poskytnutí služeb nad rámec Služeb ERPORT definovaných v příloze č.1 této smlouvy zaplatí Uživatel Poskytovateli poplatek ve výši stanovené Provozním řádem, a to za každou započatou půlhodinu práce.
- 5.3. Veškeré faktury budou vystavovány vždy k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce po zřízení nebo změně Služby ERPORT, a zasílány na emailovou adresu Uživatele **podatelna@tsje.cz**. Splatnost všech faktur si smluvní strany sjednávají na 14 dnů. Uživatel souhlasí se zasíláním daňových dokladů elektronickou formou.
- 5.4. Při prodlení platby delší než tři (3) dny upozorní Poskytovatel Uživatele na tuto skutečnost elektronickou poštou na jeho běžnou komunikační adresu. Pokud po odeslání upozornění nebude do 4 dnů platba připsána na účet Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování Služeb ERPORT. Služby ERPORT budou odpojeny od sítě Internet a připojeny až v případě dorovnání dlužné částky Uživatelem. V případě, kdy dojde k odpojení Služeb ERPORT z důvodu prodlení platby a jejich opětovnému připojení, bude Uživateli účtována smluvní pokuta ve výši jednoho měsíčního paušálního poplatku dle bodu 5.1. tohoto článku. V případě prodlení Uživatele s jakoukoliv platbou delším než 14 dnů je Poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit, a to i v případě, že nedošlo k zaslání upozornění na prodlení s platbou, jak je uvedeno výše v tomto bodě. Pokud taková situace nastane před uplynutím lhůty 6 měsíců od předání Služeb ERPORT, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálních poplatků, dle bodu 5.1. tohoto

článku, zbývajících do výše uvedené lhůty. Při odstoupení Poskytovatele od smlouvy dle tohoto bodu této smlouvy, nemá Uživatel vůči Poskytovateli žádný nárok na náhradu jakékoliv škody vzniklé odpojením Služeb ERPORT či ztrátou dat.

6. Provozní řád a všeobecné obchodní podmínky

- 6.1. Veškeré ostatní podmínky Služby ERPORT, které vysloveně neupravuje tato smlouva, se řídí všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele a provozním řádem ERPORT, které tvoří nedílnou součást této smlouvy. V případě rozporu mezi ustanovením této smlouvy a ustanovením v provozním řádu ERPORT nebo všeobecnými obchodními podmínkami Poskytovatele má vždy přednost ustanovení této smlouvy.
- 6.2. Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele jsou umístěny na webových stránkách Poskytovatele www.helios.eu. Provozní řád ERPORT je umístěn na webových stránkách Služby ERPORT www.erport.cz.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje oznámit Uživateli veškeré změny ve všeobecných obchodních podmínkách a v provozním řádu nejméně 1 měsíc před začátkem platnosti změn, a to elektronickou poštou na jeho běžnou komunikační adresu.
- 6.4. Uživatel i Poskytovatel se podpisem této smlouvy zavazují dodržovat všeobecné obchodní podmínky i provozní řád Poskytovatele a respektovat všechny povinnosti a poplatky jím dané.

7. Definice SLA

- 7.1. Poskytovatel zajišťuje provoz Služby ERPORT na základě údajů uvedených ve smlouvě s celkovou měsíční dostupností 99,99 %.
- 7.2. Služba ERPORT je poskytována 24 hodin denně s výjimkou doby Plánované údržby. Doba Plánované údržby se nezapočítává do Provozní doby služby.
- 7.3. Měsíční dostupnost Služby ERPORT: $SLA = ((PDS - DP)) / PDS \times 100\%$
 PDS – Provozní doba služby – počet minut v daném měsíci (mimo Plánované údržby)
 DP – Doba poruchy služby v minutách
- 7.4. Poruchou se rozumí stav, kdy Služba ERPORT není dostupná v důsledku úplného výpadku zaviněného Poskytovatelem. Při poruše je Poskytovatel povinen zajistit její odstranění tak, aby doba trvání poruchy byla co nejkratší. Při odstraňování poruchy Uživatel Poskytovateli poskytne v případě potřeby maximální součinnost.
- 7.5. Poskytovatel upozorní Zákazníka na plánovanou údržbu minimálně 48 hodin předem prostřednictvím emailu. Poskytovatel udělá vše pro to, aby se plánovaná údržba prováděla v době s minimálním dopadem na provoz (v nočních hodinách).
- 7.6. Uživatel je oprávněn reklamovat u Poskytovatele sníženou dostupnost služby. V případě, že je reklamace oprávněná, má Uživatel právo na smluvní pokutu následovně:

Dostupnost služby:	Smluvní pokuta:
100 % - 99,99 %	0 %
99,98 % - 99,95 %	10 %
99,94 % - 99,8 %	25 %

99,79 % - 99,5 %	50 %
méně než 99,5 %	100 %

7.7. Smluvní pokuta je vypočítána jako sleva z měsíční fakturace v měřeném období.

8. Ostatní ujednání

- 8.1. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oběma stranami.
- 8.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu mohou obě smluvní strany vypovědět i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po odeslání písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.3. V případě, že Uživatel vypoví Poskytovateli smlouvu před uplynutím lhůty 6 měsíců od předání Služby ERPORT, je Uživatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálních poplatků, dle čl. 5. bodu 5.1. této smlouvy, zbývajících do výše uvedené lhůty.
- 8.4. V případě ukončení této smlouvy z jakéhokoliv důvodu umožní Poskyvatel Uživateli přístup k jeho datům po dobu 60 dnů od ukončení této smlouvy. Uživatel se zavazuje v této lhůtě zajistit na vlastní náklady přenos dat na vlastní datové nosiče a ověřit si jejich úplnou čitelnost a použitelnost. Současně bere Uživatel na vědomí, že po uplynutí této lhůty budou data nenávratně smazána. Za marné uplynutí této lhůty nebo za nečitelnost dat na straně Uživatele nenese Poskyvatel jakoukoliv odpovědnost.
- 8.5. V případě ukončení této smlouvy odstoupením od smlouvy Poskytovatelem může Uživatel požádat Poskytovatele o vytvoření zálohy dat, nejpozději však do 14 dnů od data odstoupení od smlouvy Poskytovatelem. Poskyvatel je oprávněn účtovat Uživateli veškeré náklady spojené s vytvořením zálohy, náklady na přenosová média, na kterých bude záloha předána a náklady na poštovné. Tyto náklady musí být Uživatелеm Poskytovateli uhrazeny předem, v opačném případě nebude záloha provedena a data budou Poskytovatelem ze serveru odstraněna. Celkové náklady budou sděleny Poskytovatelem Uživateli, a to dle objemu dat a dle pracnosti. Záloha bude Uživateli předána až po uhrazení veškerých poplatků plynoucích z této smlouvy.
- 8.6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno.
- 8.7. Smluvní strany potvrzují, že smlouvu před podpisem řádně přečetly, že nebyla uzavřena v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek. Obě smluvní strany uzavírají tuto smlouvu ze své pravé a svobodné vůle.
- 8.8. Smluvní strany se dále dohodly na změně a upřesnění svých smluvních podmínek tak, že změnu parametrů smlouvy lze kromě již sjednaných způsobů provést i prostřednictvím k tomu určených nástrojů obsažených v příslušné aplikaci.

Seznam příloh, jež tvoří nedílnou součást smlouvy:

Příloha č. 1: Konfigurace služby ERPORT

V Praze dne

V dne

Za Poskytovatele

Za Uživatele

.....
Ing. Petr Hampl
člen představenstva

.....
Petr Nedbal, MBA
ředitel

Příloha č.1 – Konfigurace služby ERPORT

1. Konfigurace IaaS, PaaS, a/nebo zálohování

HW Konfigurace služby

- 4 GHz Elastic Allocation Pool vCPU
- 8 GB RAM
- 108 GB Storage (SSD)
- Externí zálohování 162 GB

SW Konfigurace služby

- SQL Express Edition
- 1 x Windows Server 2022 Standard
- 1 x Veeam Backup & Replication Enterprise
- 3 x Remote Desktop Services SAL

Správu PaaS v rozsahu dle ustanovení článku 3.2. přílohy č.1 této smlouvy si smluvní strany dohodly následovně:

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Správu PaaS vykonává Uživatel</p> <p>Správa PaaS není obsažena v ceně Služby ERPORT</p> <p>Pracovník zodpovědný za správu PaaS je: Roman Peštuka, it@tsje.cz, 602 726 914</p>
-------------------------------------	--

2. Konfigurace SaaS APV HELIOS

NENÍ PŘEDMĚTEM SMLOUVY

Správu SaaS APV HELIOS v rozsahu dle ustanovení článku 3.3. přílohy č.1 této smlouvy si smluvní strany dohodly následovně:

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Správa SaaS není předmětem smlouvy</p>
-------------------------------------	---

3. Definice služeb ERPORT

3.1. Správa IaaS (Infrastruktura jako služba)

Správu infrastruktury vykonává vždy Poskytovatel nebo třetí strana Poskytovatelem pověřená.

Správa infrastruktury obsahuje tyto služby:

- **Kompletní obsluha hardware**
 - Proaktivní monitoring součástí hardware
 - Monitoring teplot, spotřeby a proudění vzduchu
 - Obsluha iLO (management serveru)
 - Update firmware
 - Řešení závad na hardware
 - Výměna hardware
 - Správa fyzického networkingu
 - Správa storage

- Správa datacenter
- **Správa virtualizace**
 - Obsluha virtualizační platformy
 - Proaktivní monitoring virtualizace
 - Update a patchování
 - Řešení kritických situací
 - Řízení bezpečnosti virtualizace
 - Správa prostředků a virtuálních datacenter
 - Zálohování celého VS (za předpokladu zakoupení licence Veeam a potřebného diskového prostoru) – Počet záloh dle velikosti diskového prostoru.
 - Celý VS je zálohován 1x denně prostřednictvím Veeam a záloha obsahuje i SQL. SQL je možné obnovit bez nutnosti obnovit celý VS
 - Zálohuje se do zaplnění zálohovacího prostoru. Po dosažení prostoru se zálohy přepisují od nejstarší.

3.2. Správa PaaS (Platforma jako služba)

Správu platformy může vykonávat Poskytovatel, třetí strana Poskytovatelem pověřená nebo Uživatel. Pokud správu platformy vykonává Poskytovatel nebo třetí strana Poskytovatelem pověřená, je časová dotace správy platformy vyjádřená v hod. / měsíc explicitně uvedena v ustanovení 1. Konfigurace IaaS a PaaS přílohy č.1 této smlouvy. V opačném případě se má za dohodnuté, že správu vykonává Uživatel.

Správa platformy obsahuje tyto služby

- **Správa operačního systému**
 - Instalace operačního systému
 - Proaktivní monitoring OS
 - Update a patchování OS
 - Řešení kritických situací s OS
 - Řízení bezpečnosti OS
 - Správa uživatelů, prostředků a řízení chodu OS pro lepší dostupnost
- **Správa SQL**
 - Aktualizace
 - Zálohování databází (v rámci zálohy celého VS, pokud je zálohování zakoupeno)
 - Obnovy záloh
 - Údržba databáze
 - Kontrola konzistence databáze
 - Zajištění správného nastavení základního SW vzhledem k APV HELIOS (vlastnosti SQL serveru, ODBC profily, síťové protokoly atd.)
 - Správa databází – počet a účel jednotlivých databází na SQL serveru
- **Další různé**
 - Instalace dohodnutého software
 - Správa dohodnutého software v požadovaném rozsahu
 - Proaktivní monitoring dohodnutého software
 - Update a patchování
 - Řešení kritických situací
 - Terminálový server (zajišťování / řízení vzdáleného přístupu)
 - VPN (na straně serveru, nikoliv na klientských PC)
 - Návrh a provoz infrastruktury pro obnovu dat (frekvence a typ backupů)
 - Administrace aplikačního serveru

- Konfigurace IIS
- Poštovní server – pouze pro odesílání e-mailů z APV HELIOS
- **Rozšířené služby správy**
 - Rozšířené služby správy (standardně vykonávané IT pracovníkem Uživatele nebo jiným IT dodavatelem Uživatele), které Uživatel požaduje zajistit Poskytovatelem. Může se jednat např. o nastavování periférií u Uživatele, nastavení a údržba RDP u Uživatele, nastavení a údržba VPN u Uživatele, instalace, nastavení a údržba dohodnutého dalšího SW a nadstaveb APV HELIOS apod.
 - V případě, že se Uživatel s Poskytovatelem dohodli na Rozšířených službách správy, týká se tato pouze konkrétně vymezených činností uvedených v ustanovení 1. Konfigurace IaaS a PaaS přílohy č.1 této smlouvy a započítaných v rozsahu časové dotace správy platformy vyjádřené v hod. / měsíc uvedené v ustanovení 1. Konfigurace IaaS a PaaS přílohy č.1 této smlouvy.

3.3. Správa SaaS (Software jako služba) APV HELIOS

Správu APV HELIOS může vykonávat Poskytovatel, třetí strana Poskytovatelem pověřená nebo Uživatel. Pokud správu platformy vykonává Poskytovatel nebo třetí strana Poskytovatelem pověřená, je časová dotace správy platformy vyjádřena v hod. / měsíc za tuto správu explicitně uvedena v ustanovení 2. Konfigurace SaaS přílohy č.1 této smlouvy. V opačném případě se má za dohodnuté, že správu vykonává Uživatel.

Správa APV HELIOS obsahuje tyto služby:

- Úprava licenčního rozsahu APV HELIOS
- Aplikace Update, Upgrade, Patche, Hotpatche, Quickbuildu a pluginu na úrovni databáze i aplikace APV HELIOS
- Nastavení konfiguračních souborů APV HELIOS (neobsahuje nastavování uživatelských konfigurací, přístupových práv, implementaci, importy dat, analýzy ani další služby související s úpravou a nastavením APV HELIOS dle konkrétních požadavků Uživatele)