

SERVISNÍ SMLOUVA O OUTSOURCINGU SLUŽEB č. 2024CA0401

uzavřená mezi :

Objednatel:

Společnost : **Město Bílovec**
se sídlem : Slezské náměstí 1/1, 743 01, Bílovec
DIČ : CZ00297755
jednající: Ing. Darja Vavříková

(dále i jako „objednatel“)

a

Zhotovitelem:

Společnost : **XEVOS Solutions s.r.o.**
se sídlem : Ostrava, Hulváky, Mariánské Hory a Hulváky, 28. října 1584/281, PSČ 709 00
IČ : 27831345
DIČ : CZ27831345
Bankovní spojení : ██████████
Číslo účtu : ██████████
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, v oddílu a vložce C 37006.
jednající : Adam Koudela, CEO & CTO, na základě plné moci

(dále i jako „zhotovitel“)

v tomto znění:

Článek 1. Předmět smlouvy

- 1.1 Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje provádět pro objednatele dále uvedené činnosti a objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli za tyto činnosti odměnu ve výši stanovené v článku 5 této smlouvy.
- 1.2 Zhotovitel se zavazuje provádět pro objednatele činnosti specifikované v Příloze č. 1 k této smlouvě. Jiné činnosti, než které jsou uvedeny v Příloze č. 1 k této smlouvě, se zhotovitel zavazuje provádět pro objednatele za podmínek upravených v této smlouvě, a to pouze na základě dohody obou stran.

Článek 2. Provádění činností

- 2.1. Činnosti uvedené v Příloze č. 1 k této smlouvě bude zhotovitel provádět pro objednatele na základě požadavků objednatele. Zhotovitel je povinen na základě této smlouvy provádět pro objednatele i bez jeho objednávek činnosti specifikované v Příloze č. 1 k této smlouvě, a to v maximálním rozsahu prací do 10; hodin měsíčně; tyto činnosti nad uvedený maximální měsíční rozsah je zhotovitel oprávněn provádět jen na základě požadavků objednatele nebo po dohodě smluvních stran, a to i ústní. Pokud bude objednatel po zhotoviteli požadovat po překročení rozsahu prací v příslušném měsíci provádění dalších činností, budou mu zhotovitelem účtovány podle Ceníku hodinových sazeb (Příloha č. 2 k této smlouvě). Součástí měsíční fakturace bude i přehled o odpracovaných hodinách za příslušný měsíc ve smyslu odstavce 2.1 a 2.2.
- 2.2. Činnosti neuvedené v Příloze č. 1 k této smlouvě je objednatel povinen provést pro objednatele pouze na základě dohody obou stran.

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, v oddílu a vložce C 37006.

2.3. Požadavky dle bodu 2.1 této smlouvy je jménem objednatele oprávněna učinit odpovědná osoba za objednatele určená v souladu s ujednáním obsaženým v článku 7 této smlouvy.

2.4. Požadavky objednatele dle tohoto článku smlouvy musí obsahovat alespoň následující náležitosti:

- a) identifikační údaje objednatele,
- b) specifikaci této smlouvy uvedením čísla smlouvy,
- c) konkrétní specifikace činností, které objednatel požaduje od zhotovitele provést,
- d) případné uvedení priority řešení požadované objednatelem:

- Priorita 1 „High“, SLA level 1

Za prioritu 1 se považují případy, kdy v důsledku vzniklé situace nebudou moci vykonávat svoji činnost všichni uživatelé na všech pracovních stanicích objednatele připojených do počítačové sítě, resp. pro uživatele nebude funkční klíčová služba (například se jedná o nemožnost připojení počítačové sítě objednatele do internetu, kritická havárie serveru objednatele způsobující jeho úplnou nefunkčnost, nefunkčnost síťové aplikace z důvodů nefunkčnosti serveru, nefunkčnost nebo nepřipojení serveru atp.), anebo kdy je nefunkčností některé služby ohrožena bezpečnost dat či IT infrastruktury objednatele;

- Priorita 2 „Normal“, SLA level 2

Za prioritu 2 se považují případy, kdy v důsledku problémů s pracovní stanicí nemůže uživatel na této pracovní stanici vůbec pracovat, resp. může pracovat významně omezeně;

- Priorita 3 „Low“, SLA level 3

Za prioritu 3 se považují případy, kdy v důsledku problémů s aplikací je uživatel částečně omezen ve využívání této pracovní stanice, resp. síťové služby.

(V případě, že požadavek nebude obsahovat uvedení priority řešení, má se za to, že objednatel stanovil pro daný požadavek hodnotu priority řešení na úroveň priority 3 - „Low“);

- e) označení osoby, která požadavek jménem objednatele učinila,
- f) případné uvedení data a času, kdy je možné zahájit činnosti dle požadavku.

2.5. Uvedení priorit řešení u jednotlivých požadavků objednatele určuje pořadí, v jakém bude zhotovitel zahajovat práce na jednotlivých požadavcích objednatele. Zhotovitel je povinen za podmínek sjednaných v této smlouvě zahájit práce na řešení požadavků objednatele v pořadí dle udaných priorit jednotlivých objednávek, a to od nejnižší hodnoty k nejvyšší hodnotě. V případě, že požadavky objednatele budou mít udanou stejnou hodnotu priority řešení, je zhotovitel oprávněn zahájit práce na řešení těchto požadavků objednatele v pořadí dle svého rozhodnutí, nedohodne-li se s objednatelem jinak.

2.6. Objednatelem udaná hodnota priority řešení daného požadavku nemá vliv:

- na dobu sjednanou v této smlouvě, ve které je zhotovitel povinen zahájit práce na daném požadavku objednatele,
- na výši odměny, kterou je objednatel povinen uhradit zhotoviteli na základě této smlouvy.

2.7. Objednatel je povinen své požadavky činit písemně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy u označení stran nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu zaslaném na adresu: [redacted] nebo prostřednictvím webové aplikace **XEVOS Helpdesk** na adrese [redacted]

2.8. Objednatel je oprávněn oznámit zhotoviteli potřebu provedení činností dle této smlouvy telefonicky, a to na servisním dispečinku zhotovitele na čísle [redacted] toto telefonické

oznámení se nepovažuje za požadavek, a tedy zhotovitel je povinen telefonické oznámení bez zbytečného prodlení doplnit způsobem uvedeným v bodě - této smlouvy.

- 2.9. Pro objednatele je požadavek závazný okamžikem jeho doručení zhotoviteli.
- 2.10. V případě, že si objednatel objedná u zhotovitele provedení činností specifikovaných v Příloze č. 1 k této smlouvě, je zhotovitel povinen neprodleně po řádném doručení požadavku potvrdit jeho přijetí. Potvrzení zhotovitel provede telefonicky na číslo [REDAKCE], nebo elektronicky prostřednictvím e-mailu zaslaném na adresu [REDAKCE] nebo pověřené osoby, nebo potvrzením přijetí požadavku ve webové aplikaci XEVOS Helpdesk.
- 2.11. Požadavek objednatele musí být zhotoviteli doručen během pracovní doby zhotovitele, kterou je doba v pracovní dny **od 7:00 hodin do 16:30 hodin**. V případě, že bude požadavek zhotoviteli doručen mimo uvedenou pracovní dobu má se za to, že požadavek doručen teprve až okamžikem, kdy začne běžet pracovní doba zhotovitele nejbližší následující po tomto doručení.
- 2.12. Místem plnění jsou předem určené a definované objekty města Bílovec. V případě potřeby je zhotovitel oprávněn dopravit zařízení, kterého se činnost týká, do provozovny zhotovitele.

Článek 3. Práva a povinnosti zhotovitele

- 3.1. Zhotovitel je povinen provádět pro objednatele činnosti dle této smlouvy, a to za podmínek a způsobem sjednaným v této smlouvě.
- 3.2. Při poskytování činností dle této smlouvy je zhotovitel povinen respektovat příslušné obecně závazné předpisy a technické normy.
- 3.3. Zhotovitel je povinen provádět činnosti dle této smlouvy v pracovní dny v době **od 7:00 hodin do 16:30 hodin**, nebude-li s objednatelem sjednáno jinak (např. mimo provozní dobu, aby nedošlo k omezení používání sítě).
- 3.4. Zhotovitel je povinen vést evidenci činností, které pro objednatele na základě této smlouvy provedl, kdy z této evidence musí být zřejmé jaké činnosti, kdy a jak dlouho zhotovitel pro objednatele prováděl.
- 3.5. Provádí-li zhotovitel činnosti pomocí třetí osoby, odpovídá za případné způsobené škody jako by prováděl činnost sám.
- 3.6. Zhotovitel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví při plnění této smlouvy.

Článek 4. Práva a povinnosti objednatele

- 4.1. Objednatel je povinen hradit zhotoviteli odměnu za činnosti provedené zhotovitelem pro objednatele na základě této smlouvy, a to včetně DPH v zákonem stanové výši.
- 4.2. Objednatel je povinen činit požadavky způsobem a za podmínek, jak je toto upraveno v článku 2 této smlouvy.
- 4.3. Objednatel je povinen poskytnout určeným pracovníkům zhotovitele nezbytně nutná administrátorská přístupová práva ke všem spravovaným systémům.
- 4.4. Při provádění činností dle této smlouvy je objednatel povinen zajistit následující podmínky pro výkon práce zhotovitele:
- umožnit zhotoviteli přístup do objektů, v nichž se nachází technika nebo zařízení, jichž se provedení činností dle této smlouvy týká,
 - uvolnit z provozu zařízení, jehož se zásah zhotovitele dle této smlouvy týká, a to na dobu nezbytně nutnou k provedení činností dle této smlouvy,

- poskytnout zhotoviteli vzdálené připojení do počítačové sítě (pomocí VPN) a pomocí lokálního připojení (notebookem) výhradně pro účely podpory zaměstnanců objednatele za účelem řešení požadavků, detekce a odstraňování problémů,
 - poskytnout zhotoviteli přístup na server pomocí Terminal services a na jednotlivé pracovní stanice. Pro nastavení přístupu je nutné dodat alespoň jednu pevnou IP adresu poskytovatele připojení k internetu.
 - poskytnout zhotoviteli potřebné pracovní podmínky a energetické příkony pro činnost pracovníků zhotovitele.
- 4.5. V případě, že k řádnému provedení činností dle této smlouvy bude nezbytná součinnost objednatele, je objednatel povinen tuto součinnost zhotoviteli na základě jeho výzvy bez zbytečného prodlení poskytnout. V případě prodlení objednatele s poskytnutím této součinnosti je zhotovitel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
- 4.6. Objednatel má právo kontrolovat pracovníky zhotovitele při provádění činností dle této smlouvy.
- 4.7. V případě, že zhotovitel bude provádět pro objednatele na základě této smlouvy audit softwaru nebo vyřizovat reklamace zařízení informačních technologií, je objednatel za tímto účelem povinen poskytnout zhotoviteli podklady z účetnictví, a to zejména doklady o nabytí vlastnictví (faktury, dodací listy), smlouvy o jejich pronájmu a smlouvy o poskytovaných službách třetích stran týkajících se spravovaných zařízení a služeb.
- 4.8. Objednatel je povinen na výzvu zhotovitele potvrdit písemně evidenci činností provedených zhotovitelem pro objednatele na základě této smlouvy.
- 4.9. V případě, že činnosti zhotovitele dle této smlouvy zahrnují i tzv. proaktivní podporu (XEVOS Proactive Care) nebo vzdálený dohled, je objednatel povinen umožnit zhotoviteli instalaci souvisejícího hardware a software do místní, příp. i cloudové infrastruktury objednatele v nezbytném rozsahu pro možnost řádného plnění této činnosti.

Článek 5. Odměna a platební podmínky

- 5.1. Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli za činnosti prováděné dle této smlouvy (tj. činnosti specifikované v bodech 2.1 této smlouvy) paušální odměnu ve výši 15 000,- Kč bez DPH za každý kalendářní měsíc. Tato paušální odměna je sjednána pro maximální rozsah prací dle této smlouvy v počtu **10 hodin měsíčně**.
- 5.2. Smluvní strany souhlasně konstatují, že zhotoviteli vzniká nárok na sjednanou paušální odměnu i v případě, že v daném kalendářním měsíci nedosáhl skutečný rozsah zhotovitelem provedených prací výše uvedeného maximálního měsíčního rozsahu prací.
- 5.3. Za činnosti provedené zhotovitelem pro objednatele na základě této smlouvy nad rámec maximálního měsíčního rozsahu prací, jak je tento maximální měsíční rozsah prací uveden v bodě 5.1 této smlouvy, se objednatel zavazuje hradit zhotoviteli odměnu ve výši uvedené v Příloze č. 2 k této smlouvě a doby vynaložené zhotovitelem na provádění těchto činností nad rámec výše uvedeného maximálního měsíčního rozsahu prací.
- 5.4. K odměně bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 5.5. V odměně zhotovitele nejsou zahrnuty oprávněné náklady na dopravu, nákup zboží, spotřebního materiálu a náhradních dílů, které zhotovitel vynaloží při provádění činností pro objednatele dle této smlouvy, kdy tyto náklady se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli na základě faktury, která bude mít náležitosti daňového dokladu. Tyto náklady budou předem objednateli sděleny a objednatelem odsouhlaseny, jinak je nelze považovat za oprávněné.
- 5.6. Smluvní strany se dohodly, že při podstatné změně velikosti a rozsahu infrastruktury informačních technologií objednatele - oproti stavu při uzavření této smlouvy - se dohodnou na odpovídající změně předmětu smlouvy uvedeného v čl. I této smlouvy a změně cenových podmínek za poskytované služby. Tyto změny budou provedeny formou písemného dodatku k této smlouvě.

- 5.7. Zhotovitel provede vyúčtování činností dle této smlouvy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je odměna účtována. Právo a povinnost fakturace vzniká uplynutím příslušného kalendářního měsíce, za který je odměna účtována. Příslušné částky budou vyúčtovány fakturami, které budou mít náležitosti daňového dokladu uvedené v § 28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.8. Částky vyúčtované jednotlivými fakturami jsou splatné ve lhůtě 30 dnů od doručení příslušné faktury objednateli. Úhrada bude prováděna převodním příkazem na účet zhotovitele, jak bude číslo bankovního účtu uvedeno na příslušné faktuře.
- 5.9. V případě prodloužení objednatele s úhradou vyúčtované částky se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodloužení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody, a to i ve výši přesahující sjednanou smluvní pokutu.

Článek 6. Platnost smlouvy

- 6.1. Tato smlouva se uzavírá s platností od **1. 4. 2024 na dobu 12 měsíců**.
- 6.2. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů a za podmínek vyplývajících z občanského zákoníku.
- 6.3. Tato smlouva může být ukončena písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany, a to i bez udání důvodu. **Výpovědní lhůta činí jeden (2) kalendářní měsíc** a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém bude písemná výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.
- 6.4. Tuto smlouvu je možné též zrušit dohodou obou smluvních stran.

Článek 7. Odpovědné osoby

- 7.1. Smluvní strany určují následující odpovědné osoby, které jsou zodpovědné za vzájemnou komunikaci smluvních stran:

- odpovědné osoba za objednatele:

Ing. Radim Čermín, tel [REDACTED]
Bc. Jonáš Neuvirt, tel [REDACTED]
Bc. Pavlína Hošová, tel [REDACTED]

- odpovědné osoba za zhotovitele:

Pavel Mikuš, tel [REDACTED];

- 7.2. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranným písemným úkonem změnit osobu odpovědnou za danou smluvní stranu. Změna odpovědné osoby je vůči druhé smluvní straně účinná až od okamžiku doručení tohoto písemného oznámení obsahující jméno a příjmení nové odpovědné osoby včetně dalších kontaktních údajů.
- 7.3. Nevyplývá-li z platných právních předpisů jinak, nejsou uvedené odpovědné osoby oprávněny měnit nebo doplňovat tuto smlouvu.

Článek 8. Všeobecná a závěrečná ustanovení

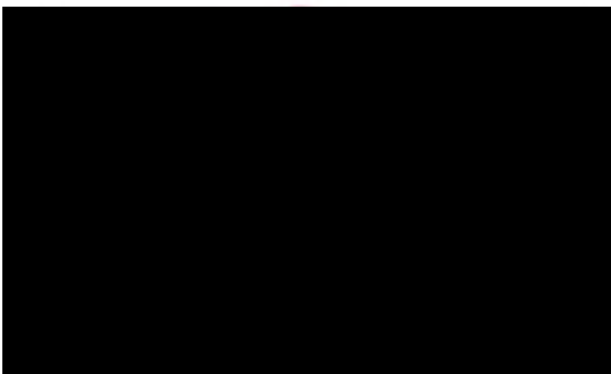
- 8.1. Tato smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 8.2. Smluvní strany se dohodly v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, na tom, že místně příslušným k rozhodování případných sporů je soud určený podle sídla zhotovitele.
- 8.3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 8.4. Obě smluvní strany se vynasnaží všechny spomé otázky vzniklé z této smlouvy řešit nejprve dohodou.
- 8.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.
- 8.6. Přílohy této smlouvy tvoří:
 - Příloha č. 1 – Specifikace činností
 - Příloha č. 2 – Ceník hodinových sazeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb
- 8.7. Smluvní strany si tuto smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, na důkaz čehož připojují své podpisy.
- 8.8. Smlouva vstupuje v platnost od **1. 4. 2024**

V Bílovci, dne 18.03.2024

V Ostravě, dne 28.03.2024

.....
objednatel

.....
zhotovitel



PŘÍLOHA č. 1 K SERVISNÍ SMLouvĚ O OUTSOURCINGU SLUŽEB č. 2024CA0401

Specifikace činností

1. Administrace, údržba a rozvoj IT bezpečnostních a síťových řešení (on-site i remote)
2. Administrace, údržba a rozvoj cloudové infrastruktury Microsoft
3. Návrhy, doporučení a konzultace související s údržbou a rozšiřováním ICT infrastruktury
4. Konzultace v oblasti kybernetické bezpečnosti, ochrany dat a zálohování
5. Konzultace v oblasti rozvoje IT řešení na aplikační úrovni
6. Monitoring a dohled nad serverovou a síťovou infrastrukturou
7. Proaktivní monitoring a dohled nad kybernetickou bezpečností IT prostředí vč. administrativních povinností vyplývajících ze ZoKB, příp. dle ISO 27001 a NIS2
8. Konzultace a příprava pro splnění administrativních i technických povinností dle současné i budoucí legislativy v oblasti kybernetické a informační bezpečnosti vč. identifikace případných slabých míst v prostředí objednatele

Podporované lokality

Výše specifikované činnosti budou prováděny v níže uvedených lokalitách/pracovištích. V případě rozšíření či změně lokalit bude tento seznam aktualizován vč. kontaktních a provozních informací.

Bílovec, CZE

Adresa: 17. listopadu 411, Bílovec 743 01

Tato příloha bude průběžně aktualizována v závislosti na množství, stavu a požadavcích na funkčnosti jednotlivých zařízení, částech sítě a požadavcích na vysokou dostupnost.

PŘÍLOHA č. 2 K SERVISNÍ SMLOUVĚ O OUTSOURCINGU SLUŽEB č. 2024CA0401

Ceník hodinových sazeb

Měsíční paušál s garancí reakční doby a zásahu, vč. XEVOS Proactive Care

Služba	Hodinová sazba
DLE PŘÍLOHY Č.1 K SERVISNÍ SMLOUVĚ O OUTSOURCINGU SLUŽEB č.	1.500 Kč

Technická podpora

Služba	Měsíční paušál	Hodinový rozsah
Vzdálené (TeamViewer) / On-Site zásah	Dle smlouvy	10 hodin / měsíc
Hodinová sazba nad rámec	Hodinová sazba mimo pracovní dobu	Hodinová sazba o víkendech a svátcích
██████████	██████████	██████████ Kč

SLA level 1 – kritický požadavek	SLA level 2-3 – standardní požadavek
Reakce „BCS“ - do 6 hodin od nahlášení***	Reakce „NBD“ – nejpozději následující pracovní den

***- Business Critical Support (BCS) – v případě kritických požadavků (telefonicky či přes helpdesk nahlášeno jako Critical) je realizován prioritní zásah se zahájením prací nejpozději do 6 hodin od nahlášení.

Doprava, poplatek za výjezd technika na pobočku: ██████████

V měsíčním paušálu je započítaná pohotovost a hodinový rozsah 10 hodin.