Č.j.: 2024/572/NM

Sml.č.: 240134

**SERVISNÍ SMLOUVA**

**Back net CZ s.r.o.**

Se sídlem: Lesní stezka 5200/12, 466 01 Jablonec nad Nisou

IČ: 077 84 066, DIČ: CZ07784066

Zaps. v OR: C 48083 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem

zastoupený: Vladimír Pešta, jednatel

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen "Poskytovatel")

a

**Národní muzeum**

příspěvková organizace nepodléhající zápisu do obchodního rejstříku, zřízená Ministerstvem kultury ČR, zřizovací listina č. j. 17461/2000 ve znění pozdějších změn a doplňků

Se sídlem: Václavské nám. 1700/68, PSČ: 115 79 Praha 1, Nové Město

IČ: 00023272, DIČ: CZ 00023272

jehož jménem jedná Ing. Martinem Souček Ph.D., ředitel odboru digitalizace a informačních systémů

(dále jen Objednatel")

uzavírají dnešního dne ve smyslu ustanovení § 1746 ost. 2 a následující zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva")

**I.**

**Předmět smlouvy**

1.1. Poskytovatel se zavazuje k poskytování v bodu 1.2 určených služeb a Objednatel se zavazuje za poskytování služeb zaplatit dohodnutou cenu.

1.2. Službou podle této smlouvy rozumí účastníci této smlouvy:

Odborná pomoc při provozu a rozvoji Objednatelem určených subsystémů informačního systému provozovaného Objednatelem.

1.3. Informačním systémem jsou dle této smlouvy chápány Objednatelem zakoupené programové produkty, splňující autorská oprávnění jejich tvůrců technické vybavení a organizační opatření uplatňovaná u Objednatele.

1.4. Bodem 1.2 této smlouvy se rozumí:

1.4.1. Provádění servisu technických prostředků na základě požadavků Objednatele, dodávky požadovaného hardwarového a softwarového vybavení včetně spotřebního materiálu potřebného k provozováním prostředků IS;

1.4.2. Provádění servisu systémového programového vybavení informačního systému Objednatele na základě jeho požadavků;

1.4.3. Součinnost při definování koncepce rozvoje informačního systému a její průběžná modifikace v souvislosti s potřebami a možnostmi Objednatele;

1.4.4. Projektová a implementační podpora při rozvoji informačního systému;

1.4.5. Školení, zaměřená na využívání technického a systémového vybavení IS, pracovníků Objednatele v místě působiště Objednatele, odborné konzultace;

1.4.6. Zajištění servisní podpory při provozu a údržbě vyjmenovaných prvků IS (viz Příloha č.1- Seznam vyjmenovaných prvků pro správu) v dále specifikovaném rozsahu:

úroveň správy vyjmenovaných prvků IS je členěna na Úplné převzetí správy vyjmenovaných prvků IS a na Garanci doby zahájení nápravných prací po oznámení závady vyjmenovaných prvků IS.

1.5. Úplné převzetí správy vyjmenovaných prvků IS. Tyto prvky mají v příloze Příloha č. 1- Seznam vyjmenovaných prvků pro správu ve sloupci Outsourcing příznak „Ano".

Práce spojené s řešením případných provozních problémů na vyjmenovaných prvcích IS v úplné správě jsou prováděny v režii Poskytovatele a nejsou Objednateli fakturovány. Řešení provozních problémů nezahrnuje odstraňování chyb v aplikací třetích stran provozovaných Objednatelem a nápravu stavů způsobených neodborným zásahem třetí strany (včetně zaměstnanců Objednatele). Tyto práce budou realizovány v garantovaných termínech, ale Objednateli budou účtovány ve smluvních cenách dle bodu 2.1.2.

1.6. Upřesňující podmínky poskytování služeb:

1.6.1. Na veškerý HW a SW související s výše uvedenými Vyjmenovanými prvky IS ale nespecifikovaný v Příloze č. 1- Seznam vyjmenovaných prvků pro správu se při řešení problému či požadavku nevztahují časové garance uvedené u Vyjmenovaných prvků IS a takto provedené práce budou Objednateli účtovány ve smluvních cenách dle bodu 2.1.1.;

l.7.1. Na veškerý HW související s výše uvedenými Vyjmenovanými prvky IS a dodaný třetími stranami se vztahují specifické servisní podmínky dané dodavateli;

l.7.2. Součástí správy zálohování je monitoring výstupů, kontrola funkčnosti zálohovacích mechanismů a zahájení nápravných opatření v případě detekce provozních problémů. Zajištění obsahu a konzistence zálohovaných dat Objednatele není součástí servisní správy a je plně v kompetenci Objednatele. V případě porušení nebo ztráty dat poskytne Poskytovatel nápravu formou obnovení poslední dostupné zálohy dodané Objednatelem;

l.7.3. Ke všem vyjmenovaným prvkům IS je Objednatelem pro účely plnění smlouvy zajištěn Poskytovateli vzdálený administrativní přístup a v případě potřeby také fyzický přístup.

**II.**

**Cena služby**

2.1. Cena za poskytování služeb dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran dle zák. č. č. 26/1990Sb ., o cenách, ve znění pozdějších předpisů na:

2.1.1. Fixní část ceny

cena za služby dle bodu 1.4.3 a za Úplné převzetí správy Vyjmenovaných prvků IS a Garanci doby zásahu dle bodu 1.4.6 =30.000,- Kč/měsíc bez DPH

2.1.2. Variabilní část ceny - cena za práce provedené Poskytovatelem pro Objednatele dle bodu I.S. a za práce, po předchozí dohodě stran převyšující běžnou údržbu, dle 1.4.1 a bodů 1.4.2.,1.4.4.,1.4.5;

2.2. Fixní část ceny služeb dle bodu 2.1 bude účtována každý první den v měsíci fakturou, jejíž splatnost je 14 dnů ode dne jejího vystavení, resp. doručení v elektronické podobě na příslušnou adresu uvedenou v záhlaví smlouvy. Faktura bude vystavena za služby vždy zpětně, tedy za měsíc předcházející tomu, v němž je faktura vydána.

2.3. Variabilní část ceny služeb dle bodu 2.1.2 bude účtována na konci měsíce fakturou, jejíž splatnost je 14 dnů ode dne jejího vystavení, resp. doručení v elektronické podobě na příslušnou adresu uvedenou v záhlaví smlouvy;

2.4. Za variabilní část služeb fakturuje poskytovatel běžnou cenu za práci systémového administrátora, která činní 1.320,- bez DPH za hodinu

2.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo upravit jednou v průběhu každého kalendářního roku ceny uvedené v čl. 2.1. této smlouvy. Ceny upravené Poskytovatelem podle tohoto článku jsou platné počínaje měsícem následujícím po měsíci, ve kterém byla jejich úprava písemně oznámena Objednateli. Ceny dle tohoto ustanovení lze poprvé upravit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém nabyla tato smlouva účinnost. V případě, že Objednatel nebude souhlasit s úpravou cen, zavazuje se Poskytovatel poskytovat správu vymezené oblasti IS v plném rozsahu až do případného nabytí účinnosti výpovědi smlouvy za ceny stanovené v poslední odsouhlasené verzi ceníku služeb poskytovatele.;

2.6. Každá faktura bude obsahovat náležitosti daňového dokladu podle § 12 zákona č. 23S/2004 sb. ve znění platném a účinném ke dni jejího vystavení;

2.7. Objednatel je oprávněn účtovat Poskytovateli sankce v případě nedodržení garantované doby zásahu ve výši: 1.200,- Kč za každou započatou hodinu zpoždění;

2.8. Sankce budou účtovány následujícím způsobem:

Objednatel je oprávněn vystavit Poskytovateli fakturu ve výši určené v bodu 2.7 bezprostředně po naplnění podmínek uplatnění sankce dle 2.7. Faktury jsou splatné na účet Objednatele v 10 (deseti) denní lhůtě splatnosti od data vystavení.

**III.**

**Poskytování služeb**

3.1. Plnění bude probíhat průběžně, počínaje prvním dnem platnosti smlouvy až do jejího ukončení.

**IV.**

**Další ujednání**

4.l. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli všechny nezbytné informace a součinnost k řádnému poskytování služeb dle této smlouvy;

4.2. K poskytování služeb je stanovena pracovní skupina:

Za Poskytovatele:

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

řízení postupu prací administrátorské a technické práce

Za Objednatele:

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

4.3. Za Objednatele může požadavek na práci zadat zaměstnanec uvedený v bodu 4.; požadavky na servisní zásah na prvcích definovaných Přílohou č.1- Seznam vyjmenovaných prvků pro správu mohou zadávat všichni zaměstnanci Objednatele;

4.4. V případě, že zaměstnanec Objednatele nesouhlasí s nabídnutým termínem zásahu, proběhne dohoda o určení termínu mezi osobami určenými ve smlouvě pro „řízení postupu prací".

**V.**

**Platnost smlouvy**

5.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a sice s účinností od 1. 2. 2024 do 31. 1.2025;

5.2. Platnost této smlouvy může být ukončena:

5.2.1. Dohodou smluvní stran;

5.2.2. Výpovědí. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně;

5.2.3. Odstoupením jedné ze smluvních stran z důvodu hrubého porušování smluvního vztahu druhou smluvní stranou. Odstoupení musí předcházet písemné upozornění druhé smluvní strany se specifikací porušení (porušování) smluvních podmínek a se stanovením přiměřeného termínu k nápravě konfliktního jednání. V případě, že druhá smluvní strana nesjedná nápravu ani do stanoveného termínu, je odstoupení považováno za oprávněné, s platností od následujícího dne. Za doručení se pro takový případ považuje i zmaření doručení.

**VI.**

**Závěrečná ustanovení**

6.1. Při porušení smluvních ustanovení ze strany Objednatele si Poskytovatel vyhrazuje právo po předchozím upozornění službu s okamžitou platností pozastavit a nenese odpovědnost za důsledky z toho plynoucí. Služba může být opět zprovozněna na základě následné dohody obou smluvních stran;

6.2. Objednatel prohlašuje, že strategické údaje a informace, které se dozví Poskytovatel při poskytování služeb podle této smlouvy, jsou obchodním tajemstvím Objednatele. Proto je Poskytovatel povinen s těmito údaji a informacemi nakládat tomu odpovídajícím způsobem, zejména nesmí Poskytovatel v době trvání této smlouvy, jakož i po ukončení této smlouvy, sdělit tyto údaje a informace třetí osobě ani využít údaje a informace získané při činnosti podle této smlouvy pro sebe či pro třetí osobu;

6.3. Tato smlouva může být na základě dohody Poskytovatele a Objednatele změněna toliko písemně, a to formou dodatků číslovaných vzestupnou číselnou řadou.

6.4. Práva a povinnosti účastníků této smlouvy, jež nejsou v této smlouvě výslovně upraveny, se řídí ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku;

6.5. Tato smlouva je vyhotovena ve 3 (třech) stejnopisech, z nichž 2 (dva) obdrží Objednatel a 1 (jeden) Poskytovatel.

6.6. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísni za jednostranně nevýhodných podmínek.

V Jablonci nad Nisou, dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 V Praze, dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024

Xxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vladimír Pešta Ing. Martin Souček, Ph.D.

Jednatel Ředitel Odboru digitalizace

a informačních systémů

|  |
| --- |
| **SPECIFIKACE ROZSAHU POSKYTOVANÉ SYSTÉMOVÉ PODPORY** |
| **1. Rozsah podpory**(v rámci fixní ceny za služby) | * Vyjmenované prvky IS - režim **Převzetí správy virtualizační platformy VMWare a diskových úložišť k tomu příslušných**
* provádění aktualizace a nasazování opravných balíčků v případech, kdy toto povede k bezpečnostním, funkčním nebo technologickým opravám či

potřebným zlepšením* průběžná kontrola a monitoring činnosti směřující k prevenci vzniku provozních problémů
* provádění běžných administrátorských úkonů na vyžádání
* řešení provozních problémů (vzdálený zásah či zásah na místě) s garancí doby zásahu
 |
| **2. Rozsah podpory**(v rámci variabilní ceny za služby) | * Provádění servisu technických prostředků **nespecifikovaných Přílohou** č. **1- Seznam vyjmenovaných prvků pro správu** na základě požadavků Objednatele.

Provádění servisu systémového programového vybavení informačního systému**nespecifikovaného Přílohou č. 1- Seznam vyjmenovaných prvků pro správu** na základěpožadavků Objednatele |
| **3. Kontaktní a eskalační údaje** | * Zadávání požadavků na konzultace a servis pomocí servisních tiketů na xxxxxxxxxxxxx

. přístupová jména a hesla předá Zhotovitel Objednateli ke dni účinnosti této smlouvy.Oznámení závad Vyjmenovaných prvků IS pomocí servisních tiketů na xxxxxxxxxxxxxxU prvků s definovanou reakční dobou<= 4h je zároveň požadavek na servisní zásah oznámen Objednatelem na kontaktní telefonní čísla v eskalačním pořadí:o xxxxxxxxxxxxxxxxxo xxxxxxxxxxxxxxxxo V případě, že nebude možné na základě informací uvedených ve vygenerovaném servisním tiketu zpětně kontaktovat konkrétního zadavatele, nebo pokud Zhotovitel obdrží požadavek na servisní zásah jinou než definovanou cestou (email, telefon,Požadavek zadaný do helpdeskového systému), nebude při případném nedodržení termínů SLA uznán nárok na příslušné finanční sankce* V případě, že bude zaměstnancem Objednatele vygenerován servisní tiket

s požadavkem na zásah neodpovídající definici Vyjmenovaných prvků IS, dle Přílohy č.1,bude tento požadavek konzultován s určenými zástupci Objednatele a v případě schválení realizován v nejbližším možném termínu (Best Effort) |
| **4. Lhůty a podmínky servisních zásahů v rámci SLA** | * Rozsah pokrytí SLA je u vyjmenovaných prvků s parametrem 8x5 v pracovních dnech Po-Pá 8.00 -17.00 hodin

Garantovaná doba zahájení nápravných prací na vyjmenovaných prvcích IS běží odoznámení závady na uvedená kontaktní telefonní čísla za podmínky, že oznámení je učiněno Objednatelem v pracovní den od 08.00 do 16.00 hodin. V případě, že Zhotovitel obdrží oznámení mimo dobu určenou v předchozí větě, garantovaná doba zahájenínápravných prací běží od 08.00 následujícího pracovního dne.V případě, že termín zahájení nápravných prací spadá mimo pracovní dobu Zhotovitelenebo Objednatele, je tento termín automaticky posunut o dobu, která uplynula mezi koncem pracovní doby Zhotovitele v den oznámení o vzniku provozního problému a začátkem pracovní doby Zhotovitele následujícího pracovního dne |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Name | Type | Number | HW/SW | SLA | Outsourcing | Response | Fix | Location |
| Serverová infrastruktura |   |   |   |   |   |   |   |   |
| fyzické servery | Servery | 4 | HW | 8x5 | Ano | 4h | none | Hlavní budovy |
| zálohování | Software třetí strany | 1 | SW | 8x5 | Ano | 8h | none | Hlavní budovy |