

## **SERVISNÍ SMLOUVA**

uzavřená podle §2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

mezi smluvními stranami  
(dále jen „smlouva“)

### **Data Force, s.r.o.**

se sídlem Lužná 716/2, 160 00 Praha 6 - Vokovice  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 225785

IČ: 02967171

DIČ: CZ 02967171

bankovní spojení: ČSOB Praha, a.s., č. ú. : 264817081/0300

zastoupená: Jiřím Turčányim, jednatelem společnosti

(dále jen "Poskytovatel")

**a**

### **Město Tábor**

se sídlem: Žižkovo náměstí 390 01 Tábor

IČ: 00253014

DIČ: CZ00253014

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú.: 27-701427349/0800

v zastoupení panem Mgr. Vladimírem Helmou

(dále jen "Odběratel")

(dále Poskytovatel a Odběratel společně jen „smluvní strany“, každý samostatně jen „smluvní strana“)

## Článek I. Předmět smlouvy

- (1) Předmětem této smlouvy je poskytování servisních technických a konzultačních služeb Hot-line a on-site HelpDesk „Data Force Enhanced Support“ dle článku č. I., čl. IV. a přílohy č. 1 této smlouvy Poskytovatelem pro systémy Odběratele popsané v odstavci 2 tohoto článku (dále jen "služby").
- (2) Systémy a zařízení Odběratele (dále jen „SYSTEMY“), pro které jsou poskytovány služby dle této servisní smlouvy:
  - EMC VNX 5200
  - 2x SAN switch Brocade DS-300
  - 2x SAN switch HP StorageWorks 8/24
  - VMware vSphere (1x vCenter server a 3 x hypervisor ESXi)
  - DELL EMC DataDomain 3300
  - DELL EMC Avamar Virtual Edition
- (3) Odběratel se touto smlouvou zavazuje poskytnout stanovenou součinnost a dále se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby dohodnutou cenu dle článku II. této smlouvy.

## Článek II. Cena a platební podmínky

- (1) Smluvní strany se dohodly, že za poskytnuté služby Odběratel zaplatí Poskytovateli částku ve výši **72.000,- Kč (slovy: sedmdesát dva tisíc korun českých)** za období od 1.4.2024 do 31.3.2025.
- (2) **Fakturace bude probíhat ročně**, vždy k výročí podpisu této smlouvy, a to předem na celé období na základě faktury vystavené Poskytovatelem s datem splatnosti 14 dnů od data prokazatelného doručení faktury Odběrateli. Zaplacením se rozumí datum, ke kterému bude částka připsána ve prospěch účtu Poskytovatele.
- (3) Částky v této smlouvě jsou uváděny bez DPH, která k nim bude připočtena ve výši dle platné právní úpravy.
- (4) Vystavená faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu v souladu se zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví v platném znění.
- (5) Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn požadovat za prodlení se zaplacením faktury smluvní pokutu ve výši 0,05 % z nezaplacené částky za každý započatý den prodlení až do zaplacení, nejvýše však celkově částku ve výši 16 800,- Kč. V souladu s ustanovením § 1971 občanského zákoníku má Poskytovatel právo na náhradu škody vzniklé prodlením s úhradou faktury jen tehdy, není-li kryta úrokem z prodlení, a to pouze v rozsahu, který převyšuje celkovou částku úroku z prodlení.
- (6) Jestliže je Odběratel v prodlení se zaplacením ceny za služby po dobu delší 2 měsíců, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit, a to písemným prohlášením zasláním na adresu Odběratele uvedenou v záhlaví této smlouvy.

- (7) Smluvní strany prohlašují, že cena dle tohoto článku je sjednána jako pevná a konečná.

### **Článek III.**

#### **Místo poskytování služeb**

- (1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Odběrateli služby v místě umístění systémů specifikovaných v odstavci (2) článku I této smlouvy na adresách:
- **Žižkovo náměstí 2, 390 01 Tábor**
  - **Žižkovo náměstí 11, 390 01 Tábor**
- (2) V případě, že by byla část systémů specifikovaných v odstavci (2) článku I této smlouvy přesunuta mimo místo specifikované v odstavci (1) článku III. této smlouvy či fyzicky nedostupná nebo na výslovný požadavek Odběratele, bude poskytování služeb, týkajících se těchto systémů, prováděno prostředky vzdálené správy dle pokynů Odběratele.

### **Článek IV.**

#### **Poskytované služby**

- (1) Služby, poskytované v rámci této smlouvy jsou uvedeny v čl. III přílohy č. 1. této smlouvy.
- (2) Služby, které jsou uvedeny v článku II. odstavci 4 přílohy č. 1, a které budou objednány Odběratelem nad rámec služeb uvedených v čl. III. Přílohy č.1 této smlouvy, budou hrazeny podle skutečně odvedené práce a fakturovány v souladu s článkem II. odstavcem 4 přílohy č. 1.

### **Článek V.**

#### **Vyloučené případy**

- (1) Řádné provedení služeb Poskytovatelem je podmíněno správným používáním a péčí o software (SW) a hardware (HW) ze strany Odběratele podle provozních podmínek výrobce/dodavatele těchto SYSTÉMŮ. Odběratel je povinen zajistit na své náklady běžnou údržbu v souladu s návody výrobců k obsluze a údržbě SYSTÉMŮ. Odběratel je povinen vyloučit neodborné zásahy do SYSTÉMŮ.
- (2) Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které vznikly v důsledku nedodržení výše uvedených provozních podmínek, nebo které byly způsobeny neodborným zásahem či mechanickým poškozením ze strany Odběratele a/nebo třetích osob, poškozením těchto SYSTÉMŮ jinými vlivy, které nevyvolal Poskytovatel, nebo byly způsobeny chybou software či byly způsobeny vyšší mocí.
- (3) Smluvní strany se dohodly na omezení výše sankcí a omezení výše náhrady škody způsobené Poskytovatelem Odběrateli při poskytování služeb dle této smlouvy a v souvislosti s ní, a to tak, že součet těchto sankcí může činit maximálně částku

rovnající se uhrazené ceně za poskytování služeb, přičemž Poskytovatel neodpovídá Odběrateli za jeho ušlý zisk. To neplatí pro škodu způsobenou Poskytovatelem úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Poskytovatel se zavazuje mít uzavřenou pojistnou smlouvu po celou dobu trvání této smlouvy a to ve výši s maximálním pojistným plnění z Pojištění odpovědnosti Poskytovatele a to nejméně 20.000.000,- Kč (slovy dvacet milionů korun českých). Prohlášení pojišťovny o platném pojištění odpovědnosti a jeho výši tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.

#### **Článek VI. Povinnosti Odběratele**

- (1) Způsob nahlašování závad ze strany Odběratele Poskytovateli se řídí podmínkami uvedenými v příloze č. 1 – v části Metodika ohlašování závady.
- (2) Odběratel je povinen zajistit osobám Poskytovatele pověřeným k provádění služeb přístup do prostor, kde budou poskytovány služby a je povinen zajistit technické a prostorové podmínky pro poskytování služeb, potřebnou energii a média a parkovací místo pro servisní vůz.
- (3) Odběratel je dále povinen zajistit přítomnost odpovědného pracovníka Odběratele po celou dobu poskytování dané služby. Tento pracovník Odběratele musí být schopen podat informace a zajistit přístupy do počítačových systémů, které jsou nezbytné pro úspěšný servisní zásah.

#### **Článek VII. Důvěrné informace**

- (1) Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí po celou dobu platnosti smlouvy a ještě tři roky poté. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- (2) Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- (3) Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné, které nejsou veřejně dostupné, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální hodnotu, a které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech stran jakož i informace o cenách), které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, pro jejichž nakládání je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména utajované skutečnosti, osobní údaje, bankovní tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.

- (4) V případě, že dojde k neoprávněnému přístupu k jakékoli důvěrné informaci, je strana, která disponovala s těmito důvěrnými informacemi na základě této smlouvy, povinna neprodleně informovat druhou stranu o této skutečnosti a vyvinout veškeré možné úsilí k tomu, aby informace nebyly zpřístupněny neoprávněným osobám.
- (5) Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- (6) Závazky obsažené v této smlouvě se nevztahují na důvěrné informace, které je přijímající smluvní strana povinna poskytnout podle právních předpisů či na základě platného rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci nebo které potřebuje k uplatnění/obraně svých práv a oprávněných zájmů v řízení před orgánem veřejné moci.
- (7) V případě prokazatelného porušení mlčenlivosti Poskytovatelem je Odběratel oprávněn domáhat se zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč za každé jednotlivé porušení.

#### **Článek VIII. Ukončení smlouvy**

- (1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.3.2025
- (2) Ukončit smlouvu výpovědí je oprávněna kterákoliv smluvní strana, a to i bez udání důvodů. V takovém případě výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po jejím doručení. Výpověď musí být písemná a musí být prokazatelně doručena druhé smluvní straně.
- (3) V případě podstatného porušení této smlouvy Poskytovatelem je Odběratel oprávněn po marném uplynutí přiměřené doby k nápravě, kterou Odběratel Poskytovateli za tím účelem stanoví a která nesmí být kratší než 10 pracovních dní, od této smlouvy odstoupit. V případě odstoupení od smlouvy se Odběratel zavazuje uhradit poměrnou část ceny za služby poskytnuté do dne odstoupení. Za podstatné porušení této smlouvy Poskytovatelem se pro tyto případy považuje: opakované nedodržení doby odezvy dle přílohy 1, opakované odmítnutí poskytnutí asistence nebo pomoci při havárii spravovaných systémů a obnově dat, nefunkčnost nebo závažné chyby monitorovacího systému.
- (4) V případě, že dojde k ukončení této smlouvy, má Poskytovatel nárok pouze na alikvotní část sjednané roční ceny dle článku II odst. 1 této smlouvy, a to za období skutečně realizovaného plnění v příslušném kalendářním roce. V případě, že dojde k ukončení této smlouvy poté, co již byla Odběratelem uhrazena cena ročního plnění Poskytovatele za příslušný kalendářní rok, zavazuje se Poskytovatel vrátit Odběrateli alikvotní část ceny ročního plnění, za období, o které bylo roční plnění Poskytovatele dle této smlouvy zkráceno.

## **Článek IX. Bezpečnost**

- (1) Poskytovatel bude při plnění předmětu smlouvy využívat vzdálený přístup k informačním a komunikačním technologiím Odběratele ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Poskytovatele, nebo tato nebude přímo vyžádána Odběratelem. Za tímto účelem zajistí Odběratel vzdálený přístup. Po ukončení této smlouvy budou přístupové údaje Odběratelem zablokovány. Vzdálený přístup bude realizován technologií VPN. Pomocí FW bude povolen přístup pouze k prostředkům specifikovaným v odstavci (2) článku I. této smlouvy.
- (2) Odběratel odevzdá Poskytovateli Provozní bezpečnostní dokumentaci BeD008 („Vzdálený přístup k síti MěÚ Tábor – technická podpora“), která upravuje bezpečnostní požadavky na připojení k prostředkům Odběratele prostřednictvím vzdáleného přístupu. Poskytovatel se zavazuje postupovat v souladu s tímto předpisem.
- (3) Odběratel si vyhrazuje právo monitorovat a auditovat aktivity Poskytovatele a v případě neoprávněné aktivity či aktivity, která je v rozporu s provozní bezpečnostní dokumentací, přístup Poskytovatele zablokovat. V případě porušení Provozní bezpečnostní dokumentace či vyvíjení aktivit v rozporu s předmětem této smlouvy, vzniká Odběrateli nárok na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč..

## **Článek X. Závěrečná ustanovení**

- (1) Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami, ohledně předmětu smlouvy a nahrazuje všechny předcházející nebo dočasné ústní i písemné dohody, návrhy a prohlášení v této záležitosti.
- (2) Jakoukoliv změnu této smlouvy lze provést jen písemným vzestupně číslovaným dodatkem podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- (3) S ohledem na zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím Poskytovatel předem výslovně souhlasí se zpracováním svých údajů městem Tábor. Tento souhlas je poskytován na dobu neurčitou pro účely vnitřních potřeb města Tábora a dále pro účely informování veřejnosti o jeho činnosti. Výslovně je městu Tábor za tímto účelem konstatován souhlas Poskytovatele s možným zpřístupněním či zveřejněním této smlouvy v jejím plném znění, jakož i všech úkonů a okolností s touto smlouvou souvisejících, a to i na jeho webových stránkách.
- (4) Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž Odběratel a Poskytovatel obdrží po jednom (1) stejnopisu.
- (5) Tato smlouva obsahuje celkem 2 (dvě) přílohy, které jsou její nedílnou součástí.
- (6) Vzájemné závazky neupravené touto smlouvou se řídí platnými právními předpisy,

zejména občanským zákoníkem.

(7) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

Příloha č. 1 – metodika ohlašování závad

Příloha č. 2 – prohlášení pojišťovny

V Táboře dne .....

V Praze dne 8.4.23

-----  
za Odběratele

-----  
za Poskytovatele



## Příloha č. 1

### Článek I. Metodika ohlašování závady

- (1) Jakákoli závada SYSTÉMŮ musí být neprodleně nahlášena zodpovědným pracovníkem Odběratele písemně na kontaktní servisní adresu <https://helpdesk.dataforce.cz/> nebo <mailto:helpdesk@dataforce.cz>, u kritických závad musí být závada nahlášena vždy též telefonicky na hot-line.
- (2) **Doba pro kritické závady: telefonicky v pracovní dny, 9:00 – 18:00 hod**
- (3) **Doba pro nahlášení nekritické závady: telefonicky v pracovní dny, 9:00 – 18:00 hod.**

Kontaktní osoba / pořadí kontaktu	Telefonní číslo	E-mailová adresa
Hot Line	+420 727 830 290	<a href="mailto:helpdesk@dataforce.cz">helpdesk@dataforce.cz</a>

### Článek II. Podmínky servisní služby – Data Force Enhanced Support a pravidelná údržba software:

- (1) Služba je poskytována jako reaktivní – její součástí není aktivní monitoring (Zabbix) ze strany Poskytovatele. Jakákoli zjištěná závada musí být Odběratelem neprodleně nahlášena do <https://helpdesk.dataforce.cz/> nebo na Hot Line Poskytovatele.
- (2) Odběratel určuje při hlášení závady či dotazu prioritu – kritická závada, nekritická závada, obecný dotaz.
  - a. Za kritické jsou považovány ty závady, kdy je systém mimo provoz, či hrozí reálné riziko, že bude jeho provoz ohrožen.
  - b. Za nekritické jsou považovány ty závady, kdy je systém v provozu, ale např. klesla úroveň redundance.
- (3) **Odezva (Response time):**
  - ✓ response time pro kritické závady hlášené telefonicky: 4 hodiny
  - ✓ response time pro nekritické závady: nejpozději příští pracovní den
  - ✓ response time pro obecné dotazy: tři pracovní dny či dle dohody
- (4) **Služby nad rámec ceny dle čl. II. odst. 1 smlouvy:**
  - a. V pracovních dnech v rámci pracovní doby je možné objednat služby



technické asistence (v případě činností, které mají povahu vytváření nových funkčních celků a nejsou kryté rozsahem služby Enhanced Support) v ceně 2.000,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítá jedna hodina.

- b. Mimo pracovní dobu je možné objednat služby technické asistence v ceně 2.500,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítají čtyři hodiny. Tato služba musí být objednána alespoň dva týdny předem, jinak nemusí být garantována její dostupnost.
- c. O státních svátcích a víkendech je možné objednat služby technické asistence, v ceně 3.000,- Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítají čtyři hodiny. Tato služba musí být objednána alespoň dva týdny předem, jinak nemusí být garantována její dostupnost.
- d. Cestovné po Praze se nehradí.

### Článek III.

**Data Force Enhanced Support a pravidelná údržba systémů zahrnuje následující činnosti:**

<p>Služba řešení systémových incidentů a problémů následujících <b>SYSTÉMŮ</b>:</p>	<p>Služba zahrnuje následující činnosti, zahrnuté do paušálních plateb:</p> <p>Veškeré profylaxe, upgrady a patchování jsou plánovány v rámci běžné pracovní doby (8 – 17h). Profylaxe, upgrady a patchování nejsou prováděny automaticky, ale na vyžádání odběratele nad rámec paušálu.</p>
<p><b>EMC VNX 5200 (s.č. CKM00144803819)</b></p> <p><b>2x SAN switch Brocade DS-300 (s.č. BRCALJ1947K04L, BRCALJ1947K0CR)</b></p> <p><b>2x SAN switch HP StorageWorks 8/24</b></p> <p><b>VMware vSphere ( 1x vCenter server a 3 hypervisor ESXi )</b></p> <p><b>DELL EMC DataDomain 3300 (s.č. DE600184700178)</b></p> <p><b>DELL EMC Avamar Virtual Edition (s.č.1550486316@00:50:56:B9:62:3A)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Řešení systémových incidentů a problémů spojených s výše uvedenými Systémy <b>po nahlášení problému na HotLine Poskytovatele</b></li><li>› Telefonickou podporu, asistenci vzdáleným přístupem (např. VPN, RDP, TeamViewer), konzultace při řešení problémů</li><li>› Provádění administrativních zásahů</li><li>› On-site asistenci v případě potřeby</li><li>› Pomoc při havárii Systémů, včetně obnovy dat v případě potřeby</li><li>› Asistenci při činnostech prováděných servisním centrem výrobce - např. aktualizace kódu diskového pole</li><li>› Technické konzultace pro optimální provoz Systémů v systémové architektuře Odběratele</li><li>› Asistenci při eskalaci problémů na supportní centra společností výrobců v rámci platného subscription zákazníka, pokud je problém neřešitelný na úrovni Poskytovatele.</li></ul>

**Profylaxe** představují zejména:

- ověření funkcí systémů
- kontrolu provozních a chybových logů
- kontrolu velikosti logů
- kontrolu nastavení systémových parametrů
- kontrolu zajištění bezpečnosti systémů
- doporučení dalšího rozvoje a konzultace dle potřeby provozu

#### **Článek IV Vyloučené případy**

- (1) Součástí služby není vytváření nových funkčních celků. Příklady funkčních celků: instalace nově dodávaných licencí nebo hardwaru, migrace mezi platformami, upgrade na vyšší verzi systémů apod.
- (2) Součástí služby nejsou aktualizace mikrokódu diskových polí nebo upgrade software na vyšší verzi, pokud nejsou uvedeny v článku III příloha č.1.
- (3) Profylaxe a instalace opravných patchů zjištěných v profylaxi nejsou součástí.

## Příloha č. 2 – prohlášení pojišťovny



Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group  
se sídlem Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8, Česká republika  
IČO: 47116617

### Potvrzení o pojištění odpovědnosti za újmu \*

Potvrzujeme, že jsme s pojistníkem:

- Jméno a příjmení: **Data Force, s.r.o.**
- RČ: **02967171**
- adresa sídla **Lužná 716, č. or. 2, 160 00 Praha, Česká republika**

uzavřeli pojistnou smlouvu **č. 8603600351**

**Pojistník je totožný s pojištěným.**

**Pojištěným je:**

Tato pojistná smlouva je uzavřena s účinností **od 25.9.2023 do 24.9.2026.**

Pojištění je sjednáno pro případ právním předpisem stanovené odpovědnosti pojištěného za újmu vzniklou jinému v souvislosti s činností nebo vztahem pojištěného, které jsou specifikovány v pojistné smlouvě.

Pojištění se vztahuje i na odpovědnost za újmu způsobenou vadou výrobku a vadou vykonané práce, která se projeví po jejím předání, a to v souvislosti s výkonem činností zahrnuté do pojištění výše uvedenou pojistnou smlouvou.

**Základní pojištění je sjednáno s limitem pojistného plnění ve výši: 50 000 000 Kč**

Výše uvedený limit pojistného plnění je horní hranicí plnění pojistitele z jedné pojistné události. Na úhradu všech pojistných událostí nastalých během jednoho pojistného roku poskytne pojistitel pojistné plnění v souhrnu maximálně do výše dvojnásobku limitu pojistného plnění sjednaného v pojistné smlouvě. Je-li pojištění sjednáno na dobu kratší než jeden pojistný rok, poskytne pojistitel na úhradu všech pojistných událostí nastalých během doby trvání pojištění pojistné plnění v souhrnu maximálně do výše limitu pojistného plnění sjednaného v pojistné smlouvě.