

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Smluvní strany:

Společnost: **Armádní Servisní, příspěvková organizace**
se sídlem: Podbabská 1589/1, 160 00, Praha 6 - Dejvice
zapsaná: v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. Pr 1342
zastoupená: Ing. Martinem Lehkým, ředitelem
IČO: 60460580
DIČ: CZ60460580
ID datové schránky: dugmkm6
Bankovní spojení: [redacted]
Osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: Ing. Martin Lehký, tel./fax: 973 204 091,
973 204 092

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: [redacted]

(dále jen „objednatel“)

a

Společnost: **MHM computer a.s.**
se sídlem: U Pekáren 4/1309, 102 00 Praha 10 - Hostivař
zapsaná: v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B,
vložka 13137

zastoupená: [redacted]
IČO: 00539422
DIČ: CZ00539422
ID datové schránky: 9qqe6id
bankovní spojení: [redacted]

Osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: [redacted]

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: [redacted]

(dále jen „poskytovatel“, společně též „smluvní strany“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“)

I. ÚČEL SMLOUVY

1. Účelem této smlouvy je vymezení rozsahu a způsobu poskytování služeb poskytovatelem objednateli. Tato smlouva je uzavřena v souladu s ustanovením dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění mezi smluvními stranami, které jsou uvedeny v této smlouvě.
2. Smlouvou nejsou omezeny nebo jinak dotčeny další smlouvy v oblasti služeb uzavřené mezi objednatelem a poskytovatelem ani omezeno poskytování dalších služeb v této smlouvě nezahrnutých.

II. POUŽITÁ TERMINOLOGIE

1. Služby – specializované služby v oblasti informačních technologií, blíže specifikovaných v nedílné příloze č. 1 této smlouvy.
2. Smlouva – smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi smluvními stranami včetně příloh.
3. Kontaktní osoby – osoby, které jsou za smluvní strany oprávněny jednat a řešit požadavky spojené s poskytováním služeb v rámci smlouvy uvedené v nedílné příloze č. 2 této smlouvy.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli specializované služby v oblasti informačních technologií v rozsahu a za podmínek specifikovaných v příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy (dále jen „služby“).

IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli řádně a včas součinnost v rozsahu této smlouvy, která je nezbytná pro řádné a včasné splnění závazků poskytovatele z této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli řádně a včas informace a podklady, které jsou potřebné pro výkon práv a povinností poskytovatele vyplývajících z této smlouvy.

V. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel je povinen zejména:
 - a) plnit předmět smlouvy ve lhůtách a rozsahu stanovém v příloze č. 1 této smlouvy;
 - b) zajistit a udržovat odpovídající odbornou úroveň zaměstnanců, odpovědných za plnění předmětu této smlouvy.

VI. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

1. Za řádné plnění předmětu této smlouvy, který je specifikován v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy, je stanovena smluvní cena, která činí ■■■■■ Kč za měsíc bez DPH. Cena zahrnuje paušál za službu a 4 hodiny práce dle přílohy č. 1.
2. Pokud odpracovaná doba přesáhne v daném kalendářním měsíci 4 hodiny, je poskytovatel oprávněn účtovat (na základě řádně podepsaného výkazu práce) za každou započatou hodinu částku ■■■■■ Kč bez DPH, která bude automaticky fakturována v plné částce za právě uplynulý měsíc.
3. Poplatek za urgentní servisní výjezd se zásahem NBD + 8h je ■■■■■ Kč bez DPH a zahrnuje i cestovné a maximální čas 1h on site v čase 8-18h.
4. Ceny jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována v zákonné výši.

Smlouva poskytovatele č. MM22073-1
Smlouva objednatele č. R-141-00/24

5. Cena za poskytnuté služby bude hrazena na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného poskytovatelem jednou měsíčně vždy k poslednímu dni příslušného měsíce.
6. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. a § 435 občanského zákoníku, vše ve znění pozdějších předpisů. Nebude-li je splňovat, je objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit poskytovateli k přepracování a lhůta splatnosti neběží. Nová lhůta splatnosti počne běžet ode dne doručení řádné faktury.
7. Poskytovatel se zavazuje vystavit a zaslat objednateli fakturu v elektronické podobě. V případě, že není schopen zajistit elektronické doručení, zajistí zaslání originálu faktury na adresu objednatele uvedenou v odst. 8. tohoto článku smlouvy.
8. Adresa pro zasílání faktur je [REDAKCE], v případě listinného vyhotovení: Armádní Servisní, příspěvková organizace, Podbabská 1589/1, 160 00, Praha 6 – Dejvice.
9. Doba splatnosti faktury je 30 dnů od jejího doručení objednateli. Při nesplnění podmínky 30denní splatnosti faktury ode dne jejího doručení je objednatel oprávněn vrátit fakturu zpět poskytovateli.
10. Cenu za poskytování služeb se objednatel zavazuje uhradit na účet poskytovatele uvedený na příslušné faktuře.
11. Objednatel neposkytuje zálohové platby.

**VII.
SANKČNÍ UJEDNÁNÍ**

1. V případě prodlení poskytovatele s realizací plnění dle této smlouvy, má objednatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 300 Kč za každý započatý den prodlení nejvýše však částku odpovídající maximálně výši čtvrtletního plnění dle této smlouvy.
2. V případě prodlení s úhradou faktury má poskytovatel právo účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Zároveň je poskytovatel oprávněn pozastavit veškeré služby spojené s plněním smlouvy až do doby připsání nezaplacené částky na účet poskytovatele. O této skutečnosti je poskytovatel povinen objednatele písemně informovat.
3. Obě smluvní strany se zavazují uhradit sankce dle odst. 1. a 2. tohoto článku do 30 dnů od data doručení odpovídající faktury.

**VIII.
POVINNOST MLČENLIVOSTI**

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, se kterými při výkonu svých práv a povinností podle této smlouvy přijdou do styku.
2. Zachování povinnosti mlčenlivosti je poskytovatel povinen zajistit i u svých smluvních partnerů, s jejichž pomocí případně bude své závazky z této smlouvy plnit.
3. Objednatel je oprávněn poskytovateli určit v zájmu zachování povinnosti mlčenlivosti písemná pravidla nakládání s informacemi. Tato pravidla musí být vyhotovena ve dvou stejnopisech a podepsána oběma zúčastněnými stranami. Datum podpisu těchto pravidel je považováno za datum, od kterého je poskytovatel povinen taková pravidla dodržovat.
4. V případě porušení v povinnostech uvedených v tomto článku smlouvy je smluvní strana povinna uhradit poškozené smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé

Smlouva poskytovatele č. MM22073-1
Smlouva objednatele č. R-141-00/24

jednotlivé porušení se splatností 30 dnů od doručení jejího vyúčtování sankcionované smluvní straně.

IX.
ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou porušením smluvních povinností, a to zejména nedovoleným jednáním svých zaměstnanců, neplněním svých povinností vyplývajících z této smlouvy. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal, a dále, že by v době uzavření této smlouvy tuto překážku předvídal.

X.
DÉLKA SMLOUVY A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Místem poskytování služeb je adresa objednatele: [REDAKCE] Praha 6 – [REDAKCE]
[REDAKCE]
2. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou v délce trvání 24 měsíců ode dne 1. 6. 2024 do 31. 5. 2026, nebo do vyčerpání finančního limitu 288 000 Kč bez DPH, podle toho, která situace nastane dříve.

XI.
UKONČENÍ SMLOUVY

1. Objednatel je oprávněn smlouvu vypovědět v případě, že:
 - a) Poskytovatel nemůže z důvodů vyšší moci pokračovat v plnění podle této smlouvy po dobu delší než 60 dnů;
 - b) Poskytovatel se dopustí prokazatelného porušení povinností stanovených touto smlouvou a poté nedokáže do 30 dnů od obdržení písemného oznámení objednatele takové porušení napravit;
2. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět v případě, že:
 - a) nastane událost nebo řada událostí vyšší moci zamezující poskytovateli plnění po dobu delší než 60 dnů,
 - b) objednatel se dopustí prokazatelného porušení povinností stanovených touto smlouvou a poté nedokáže do 30 dnů od obdržení písemného oznámení poskytovatele takové porušení napravit,
 - c) objednatel je v prodlení s platbou ceny plnění dle smlouvy o více než 30 dnů,
 - d) objednatel opakovaně přes písemné výzvy poskytovatele odmítá poskytnout součinnost dle této smlouvy či na výzvu poskytovatele nereaguje.
3. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po odeslání výpovědi druhé smluvní straně.
4. Výpovědi smlouvy v kratším termínu vždy musí předcházet písemné upozornění na možnost výpovědi. V případě, že i po takovém písemném upozornění trvá závadný stav,

může objednatel nebo poskytovatel smlouvu bez dalšího vypovědět, musí tak však učinit písemně.

XII. VYŠŠÍ MOC

1. Žádná ze smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoliv ze svých smluvních závazků dle této smlouvy či jejich dodatků v důsledcích událostí z vyšší moci. Platební závazky vzniklé před událostí z vyšší moci nebudou událostmi z vyšší moci prominuty.
2. Vyšší mocí se pro účely této smlouvy rozumí neobyčejná, objektivně neodvratitelná okolnost, které nemůže být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat za daných podmínek konkrétního případu. Pravidelně je vyšší mocí pouze neodvratitelná událost všeobecnějšího a rozsáhlejšího rázu bez ohledu, jde-li o událost rázu živelního (např. přírodní pohroma) nebo rázu sociálního (např. válečné události, nakažlivá nemoc charakteru epidemie). Nesmí to však být okolnost neodvratitelná jen subjektivně, která vyplývá z osobních, zejména hospodářských poměrů smluvní strany (např. nemoc, usmrcení úrazem) a dále překážky plnění které smluvní strana byla povinna překonat nebo odstranit (např. nedostatek úředního povolení nutného ke splnění jejího závazku).
3. V případě jakéhokoliv zpoždění způsobeného poskytovateli při uskutečňování této smlouvy v důsledku událostí z vyšší moci, bude mít poskytovatel právo na prodloužení všech plnění o takovou dobu, jaká bude přiměřená a potřebná pro překonání účinků událostí z vyšší moci, pokud doba odkladu nepřesáhne dobu, po které může objednatel ve smyslu této smlouvy od smlouvy jednostranně odstoupit či jí předběžně ukončit a tohoto práva využije.
4. Při uznání výskytu události z vyšší moci, strana, jejíž plnění taková událost ohrožuje, okamžitě písemně informuje druhou stranu a vynaloží veškeré úsilí na překonání své neschopnosti provádět plnění.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Ostatní práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy, pokud nejsou uvedeny přímo v této smlouvě či její příloze se řídí občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, nejdříve však 1. 6. 2024. Poskytovatel bere na vědomí, že zveřejnění v tomto registru smluv zajistí objednatel.
3. Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě smluvních stran formou písemných, a to i v elektronické podobě, dodatků k této smlouvě, podepsaných oběma smluvními stranami (v případě elektronické podoby podepsaných elektronickými podpisy v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb.). Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna běžných e-mailových či jiných elektronických zpráv.
4. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v jednom vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
5. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

Smlouva poskytovatele č. MM22073-1
Smlouva objednatele č. R-141-00/24

Přílohy:

příloha č. 1 – rozsah služeb, ceny

příloha č. 2 – specifikace zařízení a kontakty pro servisní služby

.....
Za poskytovatele:



.....
Za objednatele:
Ing. Martin Lehký
ředitel

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování služeb

I. ÚVOD

Tato příloha blíže specifikuje služby poskytované MHM computer a.s (dále jen poskytovatel) společnosti Armádní Servisní, příspěvkové organizaci (dále jen objednatel) a upřesňuje podmínky jejich poskytování.

Tato příloha je neoddělitelnou součástí smlouvy o poskytování služeb.

II. SPECIFIKACE A ROZSAH SLUŽEB

Služby poskytované na základě smlouvy mezi poskytovatelem a objednatelem jsou:

- **Vzdálená podpora** formou Hotline, Helpdesk (v pracovní dny 8x5).
- **Zálohování nastavení** servisovaných zařízení, přes vzdálený zabezpečený kanál.
- **Bezpečnostní dohled** sledující případné zranitelnosti jednotlivých komponent a návrh na jejich aktualizaci včetně vzdáleného provedení aktualizace.
- **Vzdálené patchování a updaty** spravovaných zařízení¹.
- **Technické konzultace** prostřednictvím Helpdesk nebo telefonu.
- **Návrh pravidel a konzultace jejich změn.**
- Příprava **konfigurace HW a SW.**
- Vzdálený support a **změny konfigurace** pro SW řešení, pokud je na zařízení Uživatelem povolen vzdálený přístup.
- Zajištění **nahlášení poruchy dodaného HW výrobcí** a komunikace se servisním střediskem výrobce, pro zajištění opravy dle záručních podmínek výrobce¹.
- **Poradenské služby a konzultace**, možnost využití služeb **Kompetenčního centra**
- **Podpora administrace** včetně změny nastavení pravidel na základě požadavků objednavatele.

Bezpečnostní dohled

- Sledování informací o vývoji instalovaných produktů a doporučení změn vedoucích k lepší funkčnosti systému.
- Sledování informací o bezpečnosti jednotlivých programových produktů.
- Při výskytu bezpečnostní související se servisovaným programovým vybavením, bude objednatel na tuto skutečnost co nejdříve upozorněn. Objednateli budou navrženy možné metody opravy formou updatu, jakmile bude zveřejněn nebo dočasného řešení, pokud je v daném případě možné.
- Při výskytu ostatních chyb, které omezují funkčnost řešení objednavatele, bude navržen postup pro její opravu formou updatu, jakmile bude zveřejněn nebo náhradního řešení, pokud je v daném případě možné.

¹ Objednatel musí zajistit platnou podporu výrobce pro spravovaná řešení.

- Konzultace při odstraňování následků útoků na spravované zařízení, konzultace případů avizovaných hromadných útoků.

Podmínky poskytování služeb

a) Obecné podmínky

i) Požadavky objednatele budou:

- akceptovány nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (na e-mailové adrese nebo v ticketovacím systému HELP DESK);
- přijímány v pracovní době na kontakty support oddělení poskytovatele uvedené v příloze 2. této smlouvy.

ii) Poskytovatel se zavazuje zareagovat na požadavek objednavatele nejpozději následující pracovní den od okamžiku obdržení požadavku (Reakční doba).

iii) Pracovní doba poskytovatele je od 8:00 do 17:00 hodin v pracovní dny.

iv) Servisní práce mimo pracovní dobu, jsou poskytovány na základě předchozí dohody a objednávky víceprací v případě, že situace nesnese odkladu a jsou zpoplatněny vždy nad rámec servisní smlouvy.

v) Poskytovatel se zavazuje provést taková technická a organizační opatření, aby přístupu do systému objednavatele nemohlo být zneužito nepovolenými osobami nebo k činnostem přesahujícím rámec této smlouvy.

b) Garance návštěvy technika v místě instalace servisovaného zařízení:

i) NBD (následující pracovní den) od nahlášení poruchy vyžadující výjezd technika na místo instalace (netýká se poruchy HW), pokud to odstranění závady vyžaduje a jedná se o urgentní situaci (spravované zařízení je zcela nutné vyřadit z provozu a není možné přijmout dočasné řešení).

ii) NBD +2 v případě poruchy u neurgentní situace.

c) Poskytovatel není zodpovědný za případné škody způsobené softwarovým, nebo hardwarovým výpadkem.

Vzdálená správa a technická konzultace

a) Vzdálená správa bude zajištěna s využitím bezpečného vzdáleného přístupu poskytovatele prostřednictvím datové sítě Internet a šifrovaného připojení.

b) Poskytovatel v rámci služeb realizuje:

i) Technické konzultace prostřednictvím služeb elektronické pošty nebo telefonu.

ii) Administraci (vzdálenou správu) - provedení změny konfigurace zařízení při změně vnějších podmínek (mimo upgrade), nebo podle požadavků objednatele v maximálním rozsahu definovaného měsíčního kreditu, pokud tímto není ohrožena funkčnost zařízení nebo závažným způsobem bezpečnost sítě.

iii) Zajištění nahlášení poruchy HW firewallu výrobcí a komunikace se servisním střediskem výrobce v ČR po dobu záruky. Servis hardwarových komponent je zajišťován servisním střediskem výrobce, v souladu s kupními podmínkami výrobce.

Smlouva poskytovatele č. MM22073-1
Smlouva objednatele č. R-141-00/24

Rozsah poskytovaných služeb

- Služby poskytnuté nad rámec SLA budou fakturovány na základě reportu (výkazu práce), automaticky na konci kalendářního čtvrtletí dle níže uvedené hodinové sazby
- Servisní služba zahrnuje pomoc při řešení problémů/závad na základě platné servisní smlouvy s výrobcem, popř. záruky s dodavatelem
- Doba vyřešení problému není garantována
- Služba nenahrazuje oficiální podporu výrobce a nezahrnuje výměnu náhradních dílů
- Nevyčerpané hodiny se nepřevádějí do dalšího roku

III.
KONTAKTNÍ OSOBY PRO OBCHODNÍ JEDNÁNÍ

Za poskytovatele	Za objednatele

Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování služeb

I. Zařízení, na které je poskytována servisní služba:

a) [REDACTED]

Reportovací nástroje pro výše uvedené appliance centrální správy, tj. ta řešení dodávaná jako software verze, která nejsou součástí dodávky výrobců zařízení jako přeinstalovaná zařízení, jsou součástí servisu pouze pokud jsou zařízení instalována a aktualizována v síti objednatele, kterému je support poskytován.

II. Kontakty pro servisní potřeby:

Kontakty Poskytovatele (pro příjem požadavků)

[REDACTED]

Kontakty Uživatele

[REDACTED]