

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, Vokovice, 160 00 Praha 6
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 225785
IČO: 02967171
DIČ: CZ02967171
bankovní spojení: ČSOB Praha, a.s., č. ú.: 264817081/0300
zastoupená: Jiřím Turčányim, jednatelem společnosti

(dále jen "Poskytovatel")

a

Karlovarský kraj

se sídlem: Závodní 353/88, Dvory, 360 06 Karlovy Vary
IČO: 70891168
DIČ: CZ70891168
bankovní spojení: Komerční banka, a. s., č.ú.: 27-5622800267/0100
v zastoupení panem: Ing. Jiří Heliks, vedoucí odboru informatiky
kontaktní osoby, fakturace a zasílání zásilek: epodatelna@kr-karlovarsky.cz
kontaktní osoby ve věcech technických: Marek Rolenc, marek.rolenc@kr-karlovarsky.cz

(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 služeb Hot-line a 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 „**SYSTÉMY**“), pro které jsou poskytovány služby dle této servisní smlouvy:
 - **Dell Unity Model Service Tag: CKM00200300575, CKM00200300577**
 - **Konzultace k Linux prostředí**
- (3) Odběratel se touto smlouvou zavazuje poskytnout součinnost dle článku VI. smlouvy

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 **309 600,- Kč (slovy: třístadevět tisíc šet set korun českých)** za období tří (3) let.
- (2) **Fakturace proběhne v jedné faktuře za celé období trvání smlouvy, tj. 309 600,- Kč** a to vždy na začátku daného období na základě faktury vystavené Poskytovatelem s datem splatnosti 30 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 0,1 % z nezaplacené částky za každý započatý den prodlení až do zaplacení. 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 zasláným na adresu Odběratele uvedenou v záhlaví této smlouvy.
- (7) Smluvní strany se dohodly, že cena dle tohoto článku je sjednána jako pevná a konečná.

Článek III. Místo poskytování služeb

- (1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Odběrateli služby pro systémy specifikované v odstavci (2) článku I této smlouvy umístěné na adresách:
 - **Adresa – Závodní 353/88, Karlovy Vary, 360 06**
- (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, které byly způsobeny chybou software či byly způsobeny vyšší mocí.

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 dále tři roky po skončení platnosti smlouvy. 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.

Článek VIII. Ukončení smlouvy

- (1) Tato smlouva se uzavírá na dobu 3 let.
- (2) 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.

- (3) 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 takovém případě se Poskytovatel zavazuje vrátit Odběrateli alikvotní část ceny z již předplacených služeb.

Článek IX. 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) Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž Odběratel a Poskytovatel obdrží po jednom (1) stejnopisu.
- (4) Tato smlouva obsahuje celkem 2 přílohy, které jsou její nedílnou součástí.
- (5) Vzájemné závazky neupravené touto smlouvou se řídí platnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
- (6) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti, dle podpisů níže.

Příloha č. 1 – metodika ohlašování závad

Příloha č. 2 - nabídka, dle poptávky zadavatele

V Praze dne, dle el podpisu

V Karlových Varech dne, dle el. Podpisu

za poskytovatele Data Force, s.r.o.:
Jiří Turčány
Jednatel společnosti

za odběratele Karlovarský kraj:
Ing. Jiří Heliks
Vedoucí odboru informatiky

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 nahlášení závady: 9x5 (8:00-17:00)

Kontaktní osoba	Kontakt	Priorita závady
Hot Line	+420 727 830 290	Kritická
web: helpdesk	https://helpdesk.dataforce.cz/	Nekritická
e-mail	helpdesk@dataforce.cz	Obecný dotaz

Článek II.

Podmínky servisní služby – Data Force Enhanced Support a pravidelná údržba software:

(1) Služba je poskytována jako reaktivní, její součástí není aktivní monitoring ze strany Poskytovatele.

- Závady zjištěné Odběratelem musí být Odběratelem neprodleně nahlášeny dle článku 1 odstavce I, Přílohy 1

(2) Odběratel určuje při hlášení závady či dotazu prioritu – kritická závada, nekritická závada, obecný dotaz.

- Za kritické jsou považovány ty závady, kdy je systém mimo provoz, či hrozí reálné riziko, že bude jeho provoz ohrožen.
- 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: následující pracovní den
- ✓ response time pro nekritické závady: nejpozději 2 pracovní dny
- ✓ response time pro obecné dotazy: 5 pracovních dní či dle dohody

(4) Služby nad rámec ceny dle čl. II. odst. 1 smlouvy:

- V pracovních dnech v rámci pracovní doby je možné objednat služby technické asistence (tj. činností nad rámec služby Enhanced Support dle čl. III přílohy č. 1.) 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 (tj. činností nad rámec služby Enhanced Support dle čl. III přílohy č. 1.) 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 (tj. činností nad rámec služby Enhanced Support dle čl. III přílohy č. 1.) 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 SYSTÉMŮ:</p>	<p>Služba zahrnuje následující činnosti, zahrnuté do paušálních plateb:</p> <p>Pozn. Veškeré profylaxe níže uvedené jsou plánovány v rámci běžné pracovní doby (8 – 17 hod), a jsou prováděny na vyžádání odběratele. Vzdálený přístup bude využíván pouze pro účely plnění požadavků vyplývajících ze servisní smlouvy.</p> <p>Služby níže uvedené jsou v celkovém rozsahu 5 člověkodní rok.</p>
<p>Dell UNITY Storage</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Řešení systémových incidentů a problémů spojených s výše uvedenými Systémy po nahlášení problému na Hotline Poskytovatele › Telefonickou podporu, asistenci vzdáleným přístupem (např. VPN, RDP, TeamViewer), konzultace při řešení problémů › Provádění administrativních zásahů › Pomoc při havárii Systémů, včetně obnovy dat v případě potřeby › Asistenci při činnostech prováděných servisním centrem výrobce - např. aktualizace kódu diskového pole, součinnost při řešení hw závady › Technické konzultace pro optimální provoz Systémů v systémové architektuře Odběratele › Asistenci při eskalaci problémů na supportní centra společností výrobců v rámci platného subscription zákazníka, pokud je problém neřešitelný na úrovni Poskytovatele. › 2 x ročně provedení celkové profylaxe Systémů › V případě, že hardware bude mimo záruku výrobce je součástí pouze identifikace vadného dílu a cenová kalkulace ekvivalentního náhradního dílu
<p>Linux</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Konzultace k Linux prostředí

Data Force, s.r.o
IČ: 02967171
Lužná 716/2
160 00 Praha 6
www.dataforce.cz



Článek IV Vyloučené případy

- (1) Součástí služby není vytváření nových funkčních celků. Příklady funkčních celků: instalace nově dodávaných licencí nebo hardwaru, migrace mezi platformami apod.
- (2) Součástí služby nejsou aktualizace mikrokódu diskových polí po uplynutí záruky.
- (3) Doprava na místo servisního zásahu bude jen na vyžádání a bude odečtena z 5MD / rok, nebo bude fakturována dodatečně formou doobjednávky, dle stanovené částky, "služby nad rámec ceny", uvedené v článku II odstavec 4 Přílohy č.1 Smlouvy.

Příloha č. 2. Nabídka, dle ZD

CENOVÁ NABÍDKA / PROPOSAL

Data Force, s.r.o.

Lužná 716/2, 166 00 Praha 6

IČ: 02967171 DIČ: CZ02967171

vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 225785

Vypracováno dne: 24.06.2024

Platnost nabídky do: 09.07.2024

Nabídku vypracoval: **Lucie Rejmanová, GSM 734 751 181**
lucie.rejmanova@dataforce.cz



Vypracováno pro :

Karlovarský kraj

Marek Rolenc

Jiří Helix

Platný kurz EUR pro tuto nabídku:

Platný kurz USD pro tuto nabídku:

Cena 1 MD :

servisní podpora pro storage Dell UNITY a LINUX prostředí_3Y

Řádek	Produktové č.	Popis	celková podpora	cena za 1 rok v CZK	Celkem CZK
IMPLEMENTAČNÍ PRÁCE					
1		SLA - roční paušál, dle výpisu služeb response "FEE" - NBD	3Y	79 200 CZK	237 600 Kč
		*popis nabídky níže		24 000 CZK	72 000 Kč
CELKOVÁ CENA NABÍDKY BEZ DPH:				103 200 CZK	309 600 Kč

Specifikace rozsahu požadované podpory provozu, dle ZD

Zadavatel požaduje poskytování servisních a technických služeb pro storage Dell UNITY a LINUX prostředí v rozsahu:

- řešení HW incidentů diskového pole Dell UNITY,
- diagnostika Dell UNITY,
- komunikace s Dell supportem,
- návrh řešení nejvhodnější varianty výměny HW komponent,
- náhradní díly, na které se nevztahuje podpora výrobce Dell, nejsou předmětem služby,
- v případě, že bude HW mimo podporu výrobce, bude nabídnuta specifikace dílů a cenová kalkulace na náhradní díl,
- konzultace na vyžádání zákazníkem - storage, LINUX
- 2x ročně profylaxe na vyžádání zákazníkem
- služby v předpokládaném rozsahu 5 MD / ročně
- Helpdesk – reaktivní odezva NBD
- reaktivní Hotline v pracovní dny od 08:00 – 17:00h s dobou odezvy NBD - Dell UNITY a LINUX
- služby nad rámec smlouvy, je stanovená cena pracnosti za 1hod = 2000,- Kč bez DPH
- fakturace celé SLA je specifikována v příložené servisní smlouvě, v celkové částce za celé období kontraktu