agora plus
Řípská 11d, 627 00 Brno
Tel.: +420 515 913 859
www.agoraplus.cz

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ ČINNOSTI
číslo 30092016
uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 a zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Dnešního dne, měsíce a roku, se tyto smluvní strany

1/ AGORA plus, a.s.
se sídlem v Brně, Řípská 11c, PSČ 627 00
IČ: 25 50 39 10
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 2454
zastoupená Ing. Josefem Veškrnou, předsedou představenstva
jako **poskytovatel**,
na straně jedné

a

2/ Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s.
se sídlem v Kroměříži, Kojetínská 3666/64, PSČ 767 01
IČ: 49 45 18 71
zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1147
zastoupená Ing. Ladislavem Lejsalem, předsedou představenstva
jako **objednatel**,
na straně druhé,

dohodly na uzavření smlouvy:

Článek I.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní činnost, spočívající v údržbě, technické podpoře a odstraňování závad na hardware (dále též jen „HW") a software (dále též jen SW), podrobně popsaném v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Podrobný popis poskytované servisní činnosti včetně specifikace jednotlivých úkonů a jejich četnosti je uveden v příloze č. 2. této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje za poskytnutou servisní činnost zaplatit poskytovateli sjednanou cenu, a to ve výši a za podmínek specifikovaných v čl. VI. této smlouvy.
4. Servisní činnost dle ust. čl. I. této smlouvy bude poskytovatel objednateli poskytovat jak na dálku, pomocí vzdáleného přístupu, tak osobně, prostřednictvím servisního technika poskytovatele v sídle objednatele, na adrese Kojetínská 3666/64, Kroměříž 767 01.
5. Na základě pokynu objednatele, provede poskytovatel pro objednatele delegovanou činnost (např. vytváření uživatelských účtů a řešení problémů ostatní IT techniky objednatele atd.) vzdáleně nebo v místě sídla objednatele a to za podmínek uvedených v čl. VI. odst. 3 této smlouvy.

6. Předmětem této smlouvy není dodávka či montáž nového HW a SW, tato ujednání obsahuje smlouva o dílo č. 27062016 uzavřená dne 12. 8. 2016.

Článek II.
Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen po celou dobu platnosti rozšířené záruky výrobce za jakost HW a SW, či jiné servisní služby či podpory HW a SW uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy, odstraňovat veškeré závady na HW a SW uvedeného v Příloze č. 2 této smlouvy.

2. V případě nahlášení závady na HW a SW způsobem uvedeným v čl. IV této smlouvy, se poskytovatel zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců (dále též „servisních techniků") níže v této smlouvě uvedeným postupem vyvíjet činnost směřující k odstranění ohlášené závady, a to tak aby byla závada odstraněna v co možná nejkratší lhůtě.

3. Poskytovatel se zavazuje započít odstraňování závady na HW ve lhůtě dle Příloha č. 2, od ohlášení závady způsobem stanoveným v čl. IV této smlouvy. Tuto činnost je poskytovatel v případě potřeby povinen poskytovat nepřetržitě.

Článek III.
Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen s veškerým HW a SW, podrobně popsaným v Příloze č. 1 této smlouvy, jehož se servisní činnost dle čl. I této smlouvy týká, zacházet s péčí řádného hospodáře a chránit jej před poškozením nebo zneužitím.

2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli součinnost při zajištění podmínek pro realizaci předmětu této smlouvy uvedené v čl. I. Za tímto účelem se objednatel zavazuje poskytnout pracovníkům poskytovatele (servisnímu technikovi) neomezený přístup k HW a SW, a to na dobu nezbytnou k provedení požadovaného druhu servisní činnosti.

3. S ohledem na skutečnost, že může být servisní činnost dle této smlouvy prováděna rovněž v sídle objednatele, zajistí objednatel na svůj náklad veškeré potřebné předpoklady pro řádné poskytnutí služeb poskytovatelem. Jedná se zejména o zajištění připravenosti prostředí, ve kterém bude poskytovatel servisní činnost dle této smlouvy poskytovat, tj. zajištění přístupu do objektů objednatele po dobu plnění předmětu této smlouvy.

4. V případě zásahu servisního technika poskytovatele se objednatel zavazuje postupovat bez zbytečného odkladu, a to tak, aby svou nečinností neprodlužoval čas potřebný k opravě HW a SW.

5. Po dobu platnosti této smlouvy se objednatel zavazuje zajistit obsluhu a užívání HW a SW uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy pouze dostatečně vyškolenými a kvalifikovanými pracovníky.

6. Za účelem realizace předmětu této smlouvy dle čl. I. je objednatel povinen umožnit poskytovateli vytvoření vzdáleného přístupu do jeho lokální sítě (VPN tunel), přičemž se objednatel rovněž zavazuje nainstalovat automatický dohledový SW Nagios.

7. Objednatel se zavazuje, že HW ani SW nebude sám opravovat, provádět jejich údržbu vlastními silami ani prostřednictvím třetích osob s výjimkou servisních techniků poskytovatele. Porušení tohoto ujednání zakládá právo poskytovatele na odstoupení od této smlouvy.

8. Objednatel bere na vědomí, že je povinen veškeré závady na HW a SW uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy neprodleně ohlašovat poskytovateli, a to nepřetržitě způsobem popsaným v článku IV. odst. 2 – 4.

9. Neprodleně po ohlášení požadavku na zásah je objednatel povinen stanovit odpovědného zaměstnance, který bude osobně přítomen při zásahu servisního technika poskytovatele. Objednatel se zavazuje stanovit za tímto účelem takového odpovědného zaměstnance, který bude svými znalostmi schopen během zásahu servisního technika poskytovatele posoudit, zda byla ohlášená závada řádně odstraněna.

10. Odpovědný zaměstnanec v rámci poskytování součinnosti při poskytování servisní činnosti neprodleně sdělí poskytovateli nezbytné kontaktní údaje k jeho osobě, tj. telefonní číslo, e-mail či příslušné údaje k navázání elektronické komunikace v reálném čase (chat).

Článek IV.
Postup při ohlašování závad

1. Objednatel je povinen neprodleně informovat poskytovatele o všech vzniklých závadách na HW a SW uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy.

2. Veškeré závady ve smyslu předchozí věty je objednatel povinen ohlašovat poskytovateli v pracovní dny v době od 8:00 – 17:00 hodin telefonicky, a to na tel. čísle +420 515 913 861-3 nebo v pracovní dny v době od 17:00 – 8:00 hodin a rovněž ve dnech pracovního klidu na tel. čísle +420 724 238 291.

3. Závadu je objednatel současně povinen ohlásit poskytovateli rovněž prostřednictvím registrace servisního případu na helpdesk poskytovatele: helpdesk.agoraplus.cz.

4. Okamžik ohlášení vzniklé závady poskytovateli se považuje za výchozí pro počátek běhu lhůty pro servisní zásah dle této smlouvy.

5. Neprodleně po ohlášení vzniklé závady postupem uvedeným v čl. IV. odst. 1 této smlouvy je závada předána servisnímu technikovi poskytovatele. Servisní technik poskytovatele následně telefonicky ověří podrobnosti ohlášené závady (tzv. screening). Servisní technik poskytovatele se nejprve pokusí odstranit závadu pomocí cílených rad odpovědnému zaměstnanci objednatele dálkovým přístupem. V případě, že servisní technik poskytovatele neodstraní závadu pomocí dálkového přístupu a cílených rad odpovědnému

zaměstnanci objednatele, provede servisní technik poskytovatele servisní zásah v místě výskytu závady.

6. Odpovědný zaměstnanec objednavatele bude po celou dobu „servisního zásahu v místě" zásahu přítomen, přičemž na vyžádání servisního technika poskytovatele prověří, zda je ohlášená závada odstraněna.

7. Po skončení „servisního zásahu v místě", vypracuje servisní technik poskytovatele „Výkaz práce"

8. O odstranění závady sepíše servisní technik poskytovatele a odpovědný zaměstnanec objednatele „Výkaz práce", ke kterému vždy oba připojí své podpisy.

9. „Výkaz práce" bude obsahovat popis pracovních úkonů, celkový čas jejich provádění a rovněž údaje o dopravě na místo servisního zásahu (vzdálenost do místa zásahu v km).

10. Závady nahlášené na helpdesk.agoraplus.cz budou podkladem pro evidenci provedených služeb a pro statistické sledování zásahů.

Článek V.
Lhůty pro poskytování servisní činnosti

1. Technickou podporu HW a SW ve smyslu ust. čl. I. odst. 1 této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat nepřetržitě.

2. Údržbu HW a SW ve smyslu ust. čl. I. odst. 1 této smlouvy bude poskytovatel provádět pokud možno v pracovní dny, a to v době od 8:00 – 17:00 hodin. Údržbu HW a SW se poskytovatel zavazuje provádět vždy tak, aby svou činností neomezoval činnost objednatele na dobu delší než nezbytně nutnou.

   V případě, že by předpokládané provádění údržby ve smyslu předchozího odstavce znamenalo omezení objednatele při jeho běžné činnosti, je poskytovatel povinen se s objednatelem dohodnout o termínu a trvání omezení před zahájením plánované údržby.

3. Odstraňování závad HW a SW ve smyslu ust. čl. I odst. 1 této smlouvy probíhá postupem uvedeným v čl. IV. této smlouvy, tj. po ohlášení závady objednatelem. Poskytovatel se zavazuje započít s úkony směřujícími k odstranění té které závady dle Příloha č. 2, od ohlášení závady způsobem uvedeným v čl. IV. této smlouvy (dále též „reakční doba").

Článek VI.
Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování pravidelné servisní činnosti dle této smlouvy je smluvními stranami dohodnutá, ve výši 5800,- Kč (pět tisíc osm set korun českých) bez DPH za jeden kalendářní měsíc.
2. Ve sjednané ceně za poskytování servisní činnosti dle této smlouvy jsou již zahrnuty veškeré náklady poskytovatele na dopravu servisního technika na místo zásahu.

3. Za každou započatou hodinu delegované práce vzdáleně náleží poskytovateli odměna ve výši 800,- Kč (osm set korun českých) bez DPH. V případě provádění takto delegované práce v sídle objednavatele, je poskytovatel oprávněn nad rámec této odměny požadovat zaplacení nákladů na dopravu zaměstnance poskytovatele ve výši 7,- Kč za 1 km.

4. Platební podmínky jsou sjednány následujícím způsobem:

   a) poskytovatel vystaví za poskytovanou servisní činnost dle této smlouvy daňový doklad, a to vždy k poslednímu dni toho kterého kalendářního měsíce. Splatnost daňového dokladu je vždy 30 dní ode dne jeho doručení objednateli. Číslo účtu poskytovatele a rovněž ostatní údaje nezbytné pro platbu příslušné částky budou uvedeny přímo na daňovém dokladu poskytovatele.

   b) v případě, že poskytovatel provede delegované činnosti vzdáleně nebo v sídle objednatele, vystaví poskytovatel za takto provedenou práci po jejím provedení daňový doklad, znějící na částku odpovídající ceně provedené činnosti dle ust. čl. VI. odst. 3 této smlouvy. Splatnost daňového dokladu bude 30 dní ode dne jeho doručení objednateli.

   c) k jednotlivým částkám bude vždy účtována DPH podle platných právníchpředpisů.

5. Poskytovateli vzniká nárok na zaplacení odměny dle ust. čl. VI. odst. 1 a 3 vždy okamžikem provedení řádné servisní činnosti, resp. řádným provedením příslušné činnosti v rozsahu potvrzeném objednatelem. Poskytovatel je povinen vyhotovit seznam provedených činností včetně jeho rozsahu, nechat jej potvrdit objednatelem a přiložit k daňovému dokladu (faktuře).

6. Zaplacení se pro účely této smlouvy rozumí připsání celé částky odpovídající odměně poskytovatele na účet poskytovatele.

Článek VII.
Ukončení smlouvy, sankční ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany dvou měsíční výpovědní dobou.

3. V případě prodlení objednatele se zaplacením sjednané ceny za poskytnuté služby dle této smlouvy poskytovateli, se objednatel zavazuje poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý započatý den prodlení, v součtu však ne více než částku uvedenou v čl. VI. odst. 1 této smlouvy.

4. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním servisní činnosti dle této smlouvy objednateli, se poskytovatel zavazuje objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z částky uvedené v čl. VI. odst. 1 této smlouvy za každý započatý den prodlení, v součtu však ne více než částku uvedenou v čl. VI. odst. 1 této smlouvy.

Článek VIII.
Závěrečná ujednání

1. Strany této smlouvy jsou povinny se neprodleně vzájemně informovat o změně veškerých údajů a skutečností, týkajících se předmětu této smlouvy.

2. Veškerá práva a povinnosti touto smlouvou výslovně neupravená se řídí příslušným ustanovením zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

3. Vzhledem k povaze předmětu smlouvy, se poskytovatel a objednatel zavazují dodržovat obchodní tajemství o všech skutečnostech souvisejících s plněním smlouvy. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi poskytnutými druhou smluvní stranou týkajícími se dalšího rozvoje, obchodního tajemství nebo obchodních záležitostí obecně jako s tajnými informacemi, které jsou vlastnictvím druhé smluvní strany., což neplatí v případě zákonné povinnosti zveřejňovat příslušné údaje.

4. Případné majetkové spory vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny, pokud se je nepodaří vyřešit smírně vzájemnou dohodou, u místně příslušného soudu v sídle poskytovatele.

5. Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva zachycuje obsah jejich ujednání a smluvní strany tak určují obsah této smlouvy. Obě smluvní strany považují podpisem této smlouvy tuto za uzavřenou. Pokud smluvní strany ve skutečnosti neujednaly jakoukoliv náležitost, již měly ve smlouvě ujednat, hledí se na projev jejich vůle jako na uzavřenou smlouvu, neboť obě smluvní strany výslovně prohlašují, že by tuto smlouvu uzavřely i bez ujednání této náležitosti. Dosažení shody o jakékoliv náležitosti, která není obsahem této smlouvy, není pro žádnou smluvní stranu předpokladem uzavření smlouvy.

6. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami

7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jedno vyhotovení obdrží objednatel a jedno vyhotovení poskytovatel.

8. Smluvní strany potvrzují, že si tuto smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho, že obsahuje jejich pravou a ničím neomezenou vůli, připojují svoje podpisy.

Přílohy: Příloha č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy
Příloha č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy

V Brně dne XXX

V Kroměříži dne XXX

XXX

AGORA plus, a. s.
Ing. Josef Veškrna,
předseda představenstva

XXX

Vodovody a kanalizace Kroměříž, a. s.
Ing. Ladislav Lejsal,
předseda představenstva

XXX

Příloha č. 1.

1. Hardware

2ks server Dell PowerEdge R530 (sériová čísla: D5F0KF2, D5D1KF2)
Support výrobce na 5 let, 24x7 s opravou on-site následující pracovní den.
Záruka končí 1. 9. 2021
1ks diskové pole Dell SCv 2020 (sériové číslo: 5392KF2)
Support výrobce na 5 let, 24x7 s opravou on-site do 4hodin od diagnostiky závady.
Záruka končí 24. 8. 2021
1ks server Dell PowerEdge T430 (sériové číslo: D4Q7KF2)
Support výrobce na 5 let, 24x7 s opravou on-site následující pracovní den.
Záruka končí 1. 9. 2021
1ks pásková knihovna Dell PowerVault TL2000 (sériové číslo: 6K1PDB2)
Support výrobce na 5 let, 24x7 s opravou on-site následující pracovní den.
Záruka končí 13. 8. 2021
2ks UPS APC Smart-UPS 3000VA (sériová čísla: SAS1603161647, SAS1603161650)
Support výrobce na 5 let, 24x7 s response opravy on-site následující pracovní den od nahlášení závady.
Záruka končí 29. 9. 2021

2. Software

Virtuální prostředí VMware s licencí VMware vSphere Essentials Plus
Podpora výrobce VMware v režimu 12x5. Konec 31. 8. 2017

Zálohovací software Arcserve UDP v6 Advanced Edition
Podpora výrobce Arcserve v režimu 24x7. Konec 20. 9. 2021

Příloha č. 2.

POPIS SERVISNÍ ČINNOSTI A JEJÍ ČETNOSTI

Údržbou se pro účely této smlouvy rozumí kontrola HW a SW definovaná níže a s ní související úpravy a aktualizace funkčního prostředí, které jsou nezbytné pro zachování chodu a funkce HW a SW.

Technickou podporou se pro účely této smlouvy rozumí nepřetržitá technická asistence navazující na HW a SW, včetně řešení s tím souvisejících aktuálních požadavků a poskytování odpovědí.

Odstraněním závady se pro účely této smlouvy rozumí uvedení HW či SW do funkčního stavu.

V rámci poskytování servisní činnosti dle této smlouvy se poskytovatel zavazuje provádět servisní činnost rovněž v tomto rozsahu a v těchto intervalech:

- reagovat do 8h v režimu 24x7 od nahlášení závady a poskytovat součinnost při odstraňování HW závady u serverů Dell R530
- reagovat do 8h v režimu 24x7 od nahlášení závady a poskytovat součinnost při odstraňování HW závady u serveru Dell T430
- reagovat do 8h v režimu 24x7 od nahlášení závady a poskytovat součinnost při odstraňování HW závady u páskové knihovny Dell TL2000
- reagovat do 4h v režimu 24x7 od nahlášení závady a poskytovat součinnost při odstraňování HW závady u diskového pole Dell SCv 2020
- reagovat do 4h v režimu 24x7 od nahlášení závady a poskytovat součinnost při odstraňování SW závady u virtuálního prostředí VMware (provoz všech VM včetně mail server, firewall, doména a doménové služby atd.)
- reagovat do 8h v režimu 24x7 od nahlášení závady a poskytovat součinnost při odstraňování SW závady u zálohovacího software Arcserve (v případě požadavku součinnost při obnově ze zálohy)
- reakce na alerty u dodaného hardware (např. iDRAC serverů, Dell Storage Enterprise Manager u diskového pole atd.)
- profylaxe doporučená výrobcem (upgrade firmware u serverů, diskového pole, páskové knihovny a upgrade sw u VMware a Arcserve, pokud výrobce zveřejní a doporučí)