

SMLOUVA O SERVISNÍ A TECHNICKÉ PODPOŘE

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená v souladu s ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“)

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1. Objednatel:

Název	Město Semily
Sídlo	Husova 82, 513 01 Semily
jehož jménem jedná	Bc. Lena Mlejnková, starostka
Zástupce ve věcech smluvních	Bc. Lena Mlejnková, starostka
Zástupce pro věci technické	Mgr. Radim Šimůnek, tajemník úřadu
IČO	00276111
DIČ	CZ00276111
Bankovní spojení	Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu	27-1263108309/0800
Tel./Fax	481 629 221
E-mail:	podatelna@mu.semily.cz
Datová schránka:	d36bywp

(dále jen jako „Objednatel“)

1.2. Poskytovatel:

Název	XANADU a.s.
Sídlo	Žirovnická 2389/1a, Záběhllice, 106 00 Praha 10
Zastoupený	Ing. Radek Nekl, předseda představenstva
Zástupce pro věci technické	
IČ:	14498138
DIČ:	CZ14498138
Bankovní spojení:	
Zápis v obchodním rejstříku:	Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném u
Městského soudu v Praze oddíl B vložka 17555	
Tel:	
E-mail:	
Datová schránka:	cpcq3fv

(dále jen jako „Poskytovatel“)

a Objednatel a Poskytovatel společně také jako „Smluvní strany“

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Smluvní strany shodně prohlašují, že identifikační údaje uvedené ve smlouvě jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 2.2. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn na základě příslušných právních předpisů k podnikání v oborech, které pokrývají předmět plnění této smlouvy, přičemž toto jeho oprávnění není žádným způsobem omezeno a je dle příslušných právních předpisů postačující k provedení činnosti dle této smlouvy.
- 2.3. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Poskytovatele ze dne 26.5.2025 .
- 2.4. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.
- 2.5. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

3. ÚČEL SMLOUVY

- 3.1. Účelem této servisní smlouvy (dále jen „smlouva“) je určení a definice závazku Poskytovatele zajistit pro Objednatele technickou a servisní podporu (dále jen „servis“ nebo „servisní podpora“) HW a SW dodaného Poskytovatelem pro potřeby Objednatele. Smlouva upravuje zejména časové a věcné vymezení servisní podpory zajišťované Poskytovatelem, včetně vymezení rozsahu servisních činností a způsobu určení jejich ceny včetně podmínek její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 3.2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod dodaného HW a SW, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné závady a chyby servisovaného HW a SW.
- 3.3. Vymezení touto smlouvou dotčeného HW a SW je uvedeno v **Příloze B** této smlouvy.

4. DEFINICE POJMŮ

- 4.1. **HW (hardware)** je soubor zařízení sloužící pro fungování datového centra a lokální sítě města Semily a Městského úřadu Semily. Jedná se především o servery, switche, zálohovací pásková zařízení, UPS zařízení.
- 4.2. **SW (software)** je soubor programového vybavení sloužící pro fungování datového centra a lokální sítě města Semily a Městského úřadu Semily. Jedná se především o serverový hypervizor, diskový hypervizor, zálohovací software atd.
- 4.3. **Servisní podpora** je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v **Příloze A** této smlouvy.
- 4.4. **Místo instalace** je pracoviště, kde je instalováno dodané HW a SW vybavení.
- 4.5. **Servisní pracoviště** Poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti dodaného HW a SW vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
- 4.6. **Nahlášení požadavku na servisní podporu** je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže dodaného HW a SW, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto

žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v **Příloze A**.

- 4.7. **Odezva** je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 4.8. **Pracovník servisního pracoviště** je zaměstnanec nebo jinak smluvně vázaný pracovník Poskytovatele, který je oprávněn provádět servisní zásahy na prvcích IT Objednatele. Seznam pracovníků Poskytovatele je uveden v **Příloze D**.
- 4.9. **Servisní zásah** je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží dodaného HW a SW a vykonává ji pracovník servisního pracoviště Poskytovatele.
- 4.10. **Prvek IT** je zařízení (hardware), program (software) nebo datová linka.
- 4.11. **SLA** (Service Level Agreement) je Definice procesů a služeb, jedná se definici kvalitativních a kvantitativních parametrů služby. SLA je definováno v **Příloze A**.
- 4.12. **HelpDesk** je elektronické rozhraní pro zadávání a sledování požadavků pomocí webové aplikace Poskytovatele.
- 4.13. **Konzultace** je neurgentní žádost o konzultaci ze strany Objednatele. Konzultace je poskytována telefonicky nebo pomocí elektronické pošty, případně osobní návštěvou.
- 4.14. **Incident** je nefunkčnost nebo nesprávná činnost Prvku IT.
- 4.15. **Problém** je incident, jehož řešení není v době vzniku známo.
- 4.16. **Správa a údržba** je provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT, např. monitoring a aktualizace.
- 4.17. **Požadavek** je žádost o provedení služby na jednom nebo více Prvcích IT.
- Požadavek** může zahrnovat:
- Žádost o odstranění Incidentu.
 - Žádost o Konzultaci.
 - Žádost o provedení Změny.
 - Žádost o vyřešení Problému.
- Požadavek** může:
- Být jednorázově zadán uživatelem nebo pracovníkem Objednatele.
 - Vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT.
 - Být zadán Objednatelem jako opakující se činnost.
- 4.18. **Požadavek** je žádost o provedení služby na jednom nebo více Prvcích IT.
- 4.19. **Servery** jsou zařízení s procesorem typu AMD nebo Intel, na kterých je spuštěna virtualizační platforma (např. VMware vSphere, MS HyperV) nebo serverový operační systém Windows / Linux apod.
- 4.20. **Aktivní prvky** jsou dodané síťové prvky tj. switche apod.

5. ROZSAH A PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli **servisní podporu, správu a údržbu** na dodané HW a SW vybavení specifikované v **Příloze B**, a to v rozsahu uvedeném v

Příloze A pro lokality budova MěÚ Semily, Riegrovo nám.63, 2.patru serverovna a budova radnice, Husova 82, přízemí.

- 5.2. Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se Poskytovatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy, a především se nezavazuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.
- 5.3. Délka servisního období se stanovuje na dobu určitou, která je **60 měsíců** ode dne předání díla, provedeného dle Smlouvy o dílo, do rutinního (produktivního) provozu.
- 5.4. Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v **čl. 5.3.** V případě prodloužení doby trvání smlouvy (délky servisního období) dle věty první je Poskytovatel oprávněn jednostranně zvýšit cenu uvedenou v čl. 6 níže, a to nejvýše o průměrnou roční míru inflace za poslední kalendářní rok servisního období stanovenou Českým statistickým úřadem.
- 5.5. Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled o provedených servisních činnostech.

6. CENA

- 6.1. Cena služeb poskytovaných v rámci servisní podpory (dále jen „cena“) je uvedena v **Příloze C** této smlouvy. Cena je stanovena jako nejvýše přípustná za rozsah služeb vymezený touto smlouvou po celou dobu její účinnosti, s výjimkou případu uvedeného v odst. 5.4. článku 5 této smlouvy.
- 6.2. K ceně uvedené v **Příloze C** bude připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši odpovídající platným předpisům ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. V den podpisu této smlouvy je aktuální sazba DPH 21 %.
- 6.3. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených měsíčně k poslednímu pracovnímu dni v aktuálním měsíci.
- 6.4. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí připsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch banky (poskytovatele platebních služeb) Poskytovatele.
- 6.5. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.6. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - a) číslo a datum vystavení faktury,
 - b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, ,
 - c) název projektu,
 - d) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - e) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
 - f) lhůtu splatnosti faktury,
 - g) název, sídlo, IČO a DIČ Objednatele a Poskytovatele,

- h) jméno osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 6.7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.
- 6.8. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.9. Poskytovatel ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění (dále jen „zákon o DPH“). V případě, že se v průběhu poskytování zdanitelného plnění dle této smlouvy stane Poskytovatel nespolehlivým plátcem dle zákona o DPH, je oprávněn Objednatel uhradit Poskytovateli fakturovanou částku za plnění předmětu smlouvy sníženou o daň z přidané hodnoty. V takovém případě Objednatel uhradí daň z přidané hodnoty z poskytnutého zdanitelného plnění správci daně Poskytovatele, a to dle § 109a zákona o DPH – Objednatel v tomto případě není vůči Poskytovateli v prodlení s úhradou daně z přidané hodnoty.

7. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele, jejichž seznam je uveden v **Příloze D**, budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady Poskytovatel.
- 7.2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 7.3. Objednatel i Poskytovatel jmenují členy orgánů projektu, tj. Vedení projektu a Vedoucího projektu. Členové orgánů projektu aktuálně jmenovaní Smluvními stranami ke dni uzavření smlouvy a kontaktní údaje na ně jsou uvedeny v **Příloze D** této smlouvy.
- 7.4. Smluvní strany jsou oprávněny členy orgánů projektu na své straně měnit, a to kdykoliv po předchozím písemném oznámení druhé smluvní straně. Změna je vůči druhé Smluvní straně účinná doručením písemného oznámení o změně člena orgánu. Změna člena orgánu bude vždy následně zohledněna při aktualizaci **Přílohy D**, tj. Definice procesů a služeb.
- 7.5. Kontaktní údaje jednotlivých členů orgánů projektu jsou oprávněni měnit i tito členové orgánů projektu a to oznámením na aktuální kontaktní údaj Vedoucího projektu druhé smluvní strany. Změna kontaktních údajů je účinná okamžikem doručení oznámení příslušnému Vedoucímu projektu a bude vždy následně zohledněna při aktualizaci Definice procesů a služeb.
- 7.6. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7.7. Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu Objednatel zejména:

- a) bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží,
- b) umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
- c) zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace a jejich co nejúčinnější součinnost.

8. ZÁVAZKY OBJEDNATELE

- 8.1. Objednatel umožní a/nebo zajistí pracovníkům Poskytovatele uvedeným v **Příloze D** přístup do všech objektů Objednatele, ve kterých je služba poskytována.
- 8.2. Objednatel umožní pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup na Koncová zařízení, Servery a Aktivní prvky.
- 8.3. Objednatel poskytne, na vyžádání Poskytovatele, přístupové kódy a práva na úrovni Enterprise Admin či shodné pro všechny Prvky IT, které jsou předmětem smlouvy, tak aby Poskytovatel mohl řádně plnit své povinnosti plynoucí z této smlouvy.
- 8.4. Objednatel, v případě potřeby, zmocní Poskytovatele k jednání s dodavatelem zařízení při vyřizování reklamací zařízení, kterých se týká plnění dle této smlouvy.
- 8.5. Objednatel bude předávat Poskytovateli Požadavky v písemné, elektronické nebo telefonické podobě, přičemž pokud to bude možné, přednostně bude Požadavek předán v písemné nebo elektronické podobě.

9. ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

- 9.1. Poskytovatel se zavazuje mít pro předmět plnění dle této smlouvy dostatečný počet pracovníků s dostatečnou kvalifikací.
- 9.2. Poskytovatel se zavazuje služby provádět v souladu s touto smlouvou a dle Definice procesů a služeb uvedených v **Příloze A**.
- 9.3. Poskytovatel nesmí porušovat soukromí uživatelů na přidělených IT prvcích, zcizovat osobní data ani jinak využívat obchodní tajemství.
- 9.4. Poskytovatel má uzavřené pojištění obecné odpovědnosti za škody z provozní činnosti, včetně pojištění odpovědnosti za výrobek a dále včetně odpovědnosti za škody způsobené jinak než na zdraví a majetku, pojištění na věcech, na kterých provádí objednanou činnost, včetně odpovědnosti za škody na věcech, které případně převzal za účelem poskytování služeb. Poskytovatel bude mít pro toto pojištění zajištěn limit ve výši alespoň 10 miliónů Kč.

10. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

- 10.1. Zjistí-li Objednatel nebo Poskytovatel vady plnění vyplývajícího z této smlouvy, je oprávněn vyzvat druhou smluvní stranu k odstranění vad v přiměřené lhůtě, kterou současně určí, lhůta k odstranění vad nesmí být kratší než 5 pracovních dnů. Jestliže

povinná smluvní strana vady v určené přiměřené lhůtě neodstraní, má oprávněná smluvní strana právo svolat do 5 dnů mimořádné zasedání Vedení projektu, která se dohodne na způsobu a lhůtě odstranění vad.

- 10.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci eventuálně vzniklých škod.
- 10.3. Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se vztahují ustanovení § 2909 a následující Občanského zákoníku.
- 10.4. Žádná ze Smluvních stran však není odpovědná za škody způsobené v důsledku mimořádné nepředvídatelné a neodvratitelné překážky, jež vznikla nezávisle na vůli povinné strany a brání ji ve splnění její smluvní povinnosti. Odpovědnost však nevylučuje překážka vzniklá z osobních poměrů povinné smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla povinná s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou je povinná strana podle této smlouvy povinna překonat.
- 10.5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy.
- 10.6. Ujednáními o smluvních pokutách není dotčeno právo druhé smluvní strany na případnou náhradu škody ve výši překračující výši smluvní pokuty, jež je spojena s nesplněním zajištěného závazku.
- 10.7. Případný nárok na náhradu škody vzniklý porušením této smlouvy se omezuje na částku odpovídající výši měsíční platby dle **Přílohy C**. Smluvní strany se vzdávají práva na náhradu ušlého zisku.

11. DŮVĚRNÉ INFORMACE, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 34 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“) a čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ a obecného nařízení.
- 11.2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy a po dobu nezbytně nutnou k plnění účelu této smlouvy.
- 11.3. Poskytovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele. V případě obecného písemného povolení je Poskytovatel povinen Objednatele informovat o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky nebo tyto změny odmítnout.
- 11.4. Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Objednatele provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této smlouvě, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky ZOOÚ a obecného nařízení. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Objednateli za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.
- 11.5. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na

nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.

- 11.6. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, včetně pokynů v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právo Evropské unie nebo České republiky, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě je povinen Poskytovatel informovat Objednatele o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- 11.7. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy, zejména obecným nařízením, a odst. 8.5. dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
- 11.8. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci zpracovávající osobní údaje byli v souladu s platnými právními předpisy zavázáni k mlčenlivosti a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
- 11.9. Poskytovatel je povinen přijmout všechna opatření požadovaná v čl. 32 obecného nařízení, a to minimálně tak
 - i aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech;
 - ii aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují zvláštní kategorie osobních údajů, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech;
 - iii aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - a je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
 - b je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- 11.10. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout Poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- 11.11. Poskytovatel je povinen zohledňovat povahu zpracování osobních údajů, je povinen být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. obecného nařízení.
- 11.12. Poskytovatel je povinen být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 obecného nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici.
- 11.13. Poskytovatel je povinen v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit Objednateli po ukončení poskytování služeb spojených s jejich zpracováním, a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo České republiky nepožaduje uložení daných osobních údajů.
- 11.14. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku smlouvy, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům aktivně přispět. Poskytovatel je povinen informovat neprodleně Objednatele v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn

porušuje obecné nařízení nebo jiné předpisy Evropské unie nebo České republiky týkající se ochrany údajů.

- 11.15. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
- 11.16. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nepředá, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 11.17. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - d) příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 11.18. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
- 11.19. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.20. Tato smlouva, včetně všech jejích příloh, podléhá zveřejnění v Registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb., v platném znění. Smlouvu do 30 dnů od jejího uzavření zveřejní Objednatel. Poskytovatel prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 11.21. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepředají třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

12. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 12.1. V případě, že Poskytovatel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý jednotlivý případ. To se netýká případu, kdy Poskytovatel provádí preventivní údržbu a na tuto skutečnost předem písemně upozornil Objednatele.
- 12.2. Jestliže více než 5 % z celkového počtu Požadavků v daném kalendářním měsíci překročí čas pro řešení stanovený příslušnou metrikou dle SLA, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel k žádosti povinen poskytnout slevu z ceny uvedené v **Příloze C** ve výši 500 Kč (v případě serverů 1.000 Kč) bez DPH za každou započatou hodinu překročení pro každý jednotlivý Požadavek překračující uvedený limit.
- 12.3. Jestliže počet oprávněných stížností a reklamací, za které se považuje pouze řádně a po právu uplatněné vady plnění, překročí 3 % z celkového Počtu Požadavků v daném kalendářním měsíci, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel k žádosti povinen poskytnout slevu z ceny uvedené v **Příloze C** ve výši 1.000 Kč bez DPH za každou oprávněnou stížnost nebo reklamaci.
- 12.4. Celková výše měsíční slevy určené dle předcházejících odstavců je omezena do výše 75 % měsíční platby dle **Přílohy C**.
- 12.5. V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na slevu z ceny podle **čl. 12.2 a 12.3** této smlouvy.
- 12.6. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 12.7. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 12.8. Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám Objednatele uvedeným v **čl. 1.1** této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 12.9. Brání-li Poskytovateli v plnění povinnosti překážka vylučující odpovědnost (§ 2913 odst. 2 Občanského zákoníku), platí, že není v prodlení po dobu trvání této překážky, pokud Objednatele o výskytu takových překážek neprodleně informoval.
- 12.10. Jestliže je Objednatel v prodlení s placením jakékoliv částky účtované na základě a/nebo v souvislosti s touto smlouvou má Poskytovatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení a Objednatel se takto účtovanou smluvní pokutu zavazuje zaplatit.
- 12.11. Uplatněním sankcí na základě této smlouvy se nevylučuje povinnost smluvních stran nahradit druhé straně škodu, vzniklou porušením povinností ze smluvního vztahu, a to škodu ve výši překračující výši smluvní pokuty, jež je spojena s nesplněním zajištěné povinnosti.
- 12.12. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

13. POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 13.1. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré informace o skutečnostech týkajících se Objednatele, jeho podnikatelské činnosti s výjimkou informací všeobecně známých a další skutečnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout obchodních zájmů nebo dobrého jména Objednatele, získané v jakékoli formě v souvislosti s plněním této smlouvy, jakož i veškeré obchodní a technické informace, které mu byly Objednatelem sděleny (dále jen „důvěrné informace“) se považují se za důvěrné ve smyslu ustanovení § 1730 odst. 2 Občanského zákoníku a pokud Objednatel odpovídajícím způsobem zajišťuje ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku jejich utajení, jsou předmětem obchodního tajemství.
- 13.2. Objednatel bere na vědomí, že veškeré informace o skutečnostech týkajících se Poskytovatele, jeho podnikatelské činnosti s výjimkou informací všeobecně známých a další skutečnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout obchodních zájmů nebo dobrého jména Poskytovatele, získané v jakékoli formě v souvislosti s plněním této smlouvy, jakož i veškeré obchodní a technické informace, které mu byly Poskytovatelem sděleny (dále jen „důvěrné informace“) se považují se za důvěrné ve smyslu ustanovení § 1730 odst. 2 Občanského zákoníku a pokud Poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje ve smyslu ustanovení § 504 Občanského obchodního zákoníku jejich utajení, jsou předmětem obchodního tajemství.
- 13.3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace druhé smluvní strany nezpřístupní třetím osobám a že důvěrné informace druhé strany podrží v přísné tajnosti a omezí jejich sdělení pouze na ty pracovníky, kteří se s nimi seznámí a/nebo budou potřebovat seznámit v souvislosti s plněním dle této smlouvy. Tímto ujednáním však není dotčena informační povinnost smluvních stran stanovená právními předpisy ani možnost smluvních stran sdělit tyto skutečnosti osobám, na které se vztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti (např. právní zástupci – advokáti, auditoři, daňový poradci apod.)
- 13.4. Poskytovatel a Objednatel se zavazují o všech důvěrných informacích zachovávat mlčenlivost v rozsahu výše uvedeném po dobu účinnosti této smlouvy a dále i 5 let po jejím skončení.

14. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

- 14.1. Smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran.
- 14.2. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv zřízeném zákonem č. 340/2015 Sb., v platném znění, a to i v případě, že bude v Registru smluv zveřejněna Poskytovatelem nebo třetí osobou před tímto dnem.
- 14.3. Smlouva může zaniknout odstoupením Objednatele v případě, že Poskytovatel podstatným způsobem porušuje kvalitu a rozsah služeb alespoň po dobu 3 měsíců po sobě jdoucích. Hodnoty, jejichž nedosažení je chápáno jako podstatné porušení kvality a rozsahu služeb, jsou definovány v aktuální platné a závazné Definici procesů a služeb v **Příloze A**.
- 14.4. Smlouva může zaniknout odstoupením Poskytovatele v případě, že Objednatel bude, i přes písemnou výzvu ze strany Poskytovatele, v prodlení s placením u tří po sobě následujících daňových dokladů u tří po sobě následujících měsíců.
- 14.5. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

- 14.6. Obě Smluvní strany mají dále právo od této Smlouvy odstoupit v zákonem stanovených případech.
- 14.7. Každá smluvní strana může tuto smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu se šestiměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď bez udání důvodů musí být písemná a musí být dodána druhé smluvní straně s doručenkou a musí být jednoznačně označena jako „Výpověď bez udání důvodů“. Výpověď bez udání důvodů nezakládá druhé smluvní straně nárok na odstupné.
- 14.8. Smluvní strany se zavazují nejpozději ke dni ukončení smluvního vztahu, ať už z jakéhokoliv důvodu, provést vzájemné vypořádání, tj. neprodleně si vzájemně vrátit všechny věci převzaté v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy, které mají ke dni ukončení smluvního vztahu v užívání a nejsou jejich vlastnictvím, a uhradit všechny splatné pohledávky. Smluvní strany si v případě ukončení smluvního vztahu nebudou vracet do doby ukončení vzájemně poskytnutá plnění. Ukončení smluvního vztahu nemá vliv na právo na smluvní pokutu, náhradu škody vzniklé do doby ukončení, na ujednání podmiňujících výpočet nebo uplatnění smluvní pokuty a náhrady škody. Na požádání si smluvní strany v případě potřeby vydají doklad o vzájemném vypořádání.

15. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 15.1. Smluvní strany se zavazují, že v případě sporu vznikajícího ze smlouvy nebo smluvních vztahů založených touto smlouvou, se budou snažit tento spor vyřešit vzájemnou dohodou. K jednání o dohodě vyzve kterákoliv strana druhou stranu a jednání bude probíhat v sídle Objednatele. Teprve když nebude dosaženo dohody do 30 dnů ode dne zahájení jednání, mohou se strany obrátit na soud dle této smlouvy. O této dohodě bude proveden písemný zápis.
- 15.2. V případě, že nedojde k dohodě dle odstavce 15.1., Smluvní strany se tímto dohodly, že všechny spory, které by mohly ze smluvního vztahu nebo v souvislosti s ním vzniknout, budou rozhodovány u příslušného soudu.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, e-mailových adresách apod., uvedených v této smlouvě.
- 16.2. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Změna smlouvy v jiné než písemné formě, se vylučuje.
- 16.3. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2036. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 16.4. Smluvní strany výslovně sjednávají, že práva a povinnosti z této smlouvy jsou právně závazná i pro právní nástupce obou Smluvních stran.

- 16.5. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho dva stejnopisy smlouvy obdrží Poskytovatel a dva stejnopisy smlouvy Objednatel. Smlouva může být uzavřena rovněž v elektronické podobě.
- 16.6. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními Občanského zákoníku.
- 16.7. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 16.8. Smlouva byla schválena Radou města Semily dne 16.06.2025 usnesením 250616/RM/345.
- 16.9. Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:

Příloha A – Vymezení rozsahu a podmínek pro poskytování servisní podpory a definice procesů a služeb

Příloha B – Specifikace servisovaného, spravovaného a udržovaného HW a SW

Příloha C – Ceník služeb

Příloha D – Vedení projektu a tým servisního pracoviště

OBJEDNATEL:

Bc. Lena Mlejnková
Starostka

V Semilech dne dle digitálního podpisu

POSKYTOVATEL:

Ing. Radek Nekl
předseda představenstva

V Praze dne dle digitálního podpisu

Příloha A – Vymezení rozsahu a podmínek servisní podpory a definice procesů a služeb (SLA)

1. ROZSAH A PODMÍNKY POSKYTOVANÉ SERVISNÍ A TECHNICKÉ PODPORY

- 1.1. Technická podpora bude zajišťována všemi těmito způsoby:
 - a. Prostřednictvím servisního e-mailu.
 - b. Prostřednictvím elektronické oznamovací služby - HelpDesk.
 - c. Telefonicky prostřednictvím HotLine.
 - d. Prostřednictvím vzdáleného připojení na spravované zařízení.
- 1.2. Servisní e-mailová adresa umožní zaměstnancům Objednatele nahlášení požadavků na technickou podporu a servis.
- 1.3. Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.
- 1.4. Dostupnost kontaktního místa je 7x24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy podle kategorie vady (viz. bod 2.1). Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele.
- 1.5. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
 - a) na e-mailové adrese: servis@xanadu.cz
 - b) na webové adrese HelpDesku: www.xanadu.cz
 - c) na tel. čísle HotLine: XXXXXXXXXX
- 1.6. Reakce na požadavky zaslané Objednatelem prostřednictvím servisního e-mailu bude zajištěna pracovníky Poskytovatele.
- 1.7. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.
- 1.8. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek (vyjma předem písemně nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 1.9. Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadáný, v řešení, uzavřený atd.).
- 1.10. HelpDesk musí Objednateli umožnit znovuotevření Poskytovatelem uzavřeného požadavku.
- 1.11. Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.

2. DEFINICE PROCESŮ A SLUŽEB (SLA)

2.1. Proces řešení závad (požadavků) bude probíhat v těchto režimech:

- a) **Kategorie závady „vysoká“:** Zásadní nefunkčnost, která zabraňuje fungování a provozu informačních systémů Objednatele. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit jiným způsobem. Nejpozději do **4** pracovních hodin po nahlášení požadavku zahájí Poskytovatel zjištění příčin, které závadu způsobují. Jde-li o oprávněný požadavek patřící do této kategorie, tak Poskytovatel bezodkladně zahájí práce na odstranění závady a zajistí její odstranění ve lhůtě do **24** pracovních hodin od nahlášení, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího normální provoz. Závada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.
- b) **Kategorie závady „střední“:** Závada omezující provoz, funkčnost je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Nejpozději do **6** pracovních hodin po nahlášení závady provede Poskytovatel zjištění příčin, které závadu způsobují. Jde-li o oprávněný požadavek patřící do této kategorie, tak Poskytovatel bezodkladně zahájí práce na odstranění závady a zajistí odstranění této závady ve lhůtě do **48** pracovních hodin od nahlášení. Závada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.
- c) **Kategorie závady „nízká“:** Závady neomezující provoz, jedná se o drobné závady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Do této kategorie také spádají požadavky Poskytovatele na úpravy nastavení, poradenství a asistence. Nejpozději do **24** pracovních hodin po nahlášení závady (požadavku) zahájí Poskytovatel řešení závady (požadavku). Jde-li o oprávněný požadavek patřící do této kategorie, tak Poskytovatel bezodkladně zahájí práce na řešení požadavku a zajistí jeho vyřešení ve lhůtě do **5** pracovních dnů od nahlášení.

2.2. Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel, ale na základě vzájemné dohody s Objednatelem, může Poskytovatel zařazení vady změnit.

2.3. Pro účely smlouvy je pro pracovní dny (Po-Pá) stanovena pracovní doba od 09:00 do 17:00 hodin.

Příloha B – Specifikace servisovaného, spravovaného a udržovaného HW a SW

Servisní podpora se týká následujícího HW a SW vybavení dodaného Poskytovatelem Objednateli na základě smlouvy o dílo uzavřené na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Modernizace serverové a síťové infrastruktury“:

- 2 x Servery virtuální serverové infrastruktury včetně SW „Diskový hypervisor“ a „Serverový hypervisor“
- 1 x Zálohovací NAS server včetně OS
- 2 x Centrální přepínače (2 kusy) + kabeláž a příslušenství
- 6 x Klientské přepínače (6 kusů) + kabeláž a příslušenství
- 2 x Záložní zdroje UPS
- 1 x Páskové zálohovací zařízení se zásobníkem

Správa a údržba se týká všech HW zařízení. U dodaného SW bude správa a údržba prováděna pro „Diskový hypervisor“ a „Serverový hypervisor“ (virtualizační platformu).

Příloha C - CENÍK SLUŽEB

Servisní podpora za 1 rok			
	Bez DPH (Kč)	DPH 21% (Kč)	S DPH (Kč)
Celkem servisní podpora za 1 rok	144 000	30 240	174 240

Servisní podpora za 5 let			
	Bez DPH (Kč)	DPH (Kč)	S DPH (Kč)
Celkem servisní podpora za 5 let	720 000	151 200	871 200

Příloha D – Vedení projektu a tým servisního pracoviště

Členy Vedení projektu budou následující zástupci Poskytovatele a Objednatele:

Příjmení a jméno	Funkce, Role	Zástupce	Tel. kontakt	E-mail
	Vedoucí	Poskytovatele		
	Člen	Poskytovatele		
	Člen	Poskytovatele		

Podporu budou zajišťovat následující pracovníci servisního pracoviště Poskytovatele:

Příjmení a jméno	Funkce, Role	Tel. kontakt	E-mail
	člen		
	člen		