



Národní
plán
obnovy



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

SERVISNÍ SMLOUVA

k veřejné zakázce

DODÁVKA VYBAVENÍ ZÁLOŽNÍ INFRASTRUKTURY PRO MĚSTO VSETÍN 2025

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, mezi těmito smluvními stranami:

Smluvní strany

Objednatel:**Město Vsetín**

sídlo:

Svárov 1080, 755 01 Vsetín

Zastoupeno:

Jiřím Čunkem, starostou

Zastoupení:

- ve věcech smluvních: Jiří Čunek, starosta města
- ve věcech technických: [REDAKCE]

IČO:

00304450

DIČ:

CZ00304450

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

Zhotovitel:**IT AWACS SOLUTION s.r.o.**

sídlo:

Ocelkova 643/20, 198 00 Praha 9

Zastoupeno:

Jiřím Birgusem, Vítězslavem Venglářem, jednatelem

Zastoupení:

- ve věcech smluvních: [REDAKCE]
- ve věcech technických: [REDAKCE]

IČO:

03431045

DIČ:

CZ03431045

bankovní spojení:

[REDAKCE]

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u **Městského** soudu v **Praze**, odd. **C**, pol. **231669***(dále jen „zhotovitel“, „Poskytovatel“)*

NÁZEV VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

**DODÁVKA VYBAVENÍ ZÁLOŽNÍ
INFRASTRUKTURY PRO MĚSTO
VSETÍN 2025**

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA DLE PŘEDMĚTU	VEŘEJNÁ ZAKÁZKA NA DODÁVKY
DRUH ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ	NADLIMITNÍ OTEVŘENÉ ŘÍZENÍ
MÍSTO PLNĚNÍ VZ	VSETÍN, ZLÍNSKÝ KRAJ
PŘEDPOKLÁDANÁ HODNOTA VZ	2.994.815 Kč bez DPH
EVIDENČNÍ ČÍSLO VZ	MUVS-S 11393/2025

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Závazkový vztah založený dle této smlouvy se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a Zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen autorský zákon), a v souladu s §1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku na dodávky s názvem **„DODÁVKA VYBAVENÍ ZÁLOŽNÍ INFRASTRUKTURY PRO MĚSTO VSETÍN 2025“**

- 1.2 Smluvní strany se zavazují k tomu, že v průběhu realizace předmětu plnění této smlouvy budou postupovat v souladu s Pravidly Národního plánu obnovy (dále také „NPO“) a v souladu s oficiálními doporučeními a oznámeními řídicího orgánu výzvy č. 41 Kybernetická bezpečnost - obce v aktuálním platném znění. Smluvní strany prohlašují, že obsah uvedených dokumentů je jim znám.
- 1.3 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.

- 1.4 Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému poskytování služeb za smluvních podmínek uvedených ve smlouvě. Pověří-li Poskytovatel poskytováním služeb jinou osobu, má Poskytovatel při provádění díla jinou osobou odpovědnost, jako by služby poskytoval sám.

- 1.5 Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Poskytovatele podaná do zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „**DODÁVKA VYBAVENÍ ZÁLOŽNÍ INFRASTRUKTURY PRO MĚSTO VSETÍN 2025**“ zadávanou dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“).
- 1.6 Poskytovatel je povinen zajistit, že veškeré vlastnosti předmětu smlouvy, včetně jeho update, legislativních update, upgrade a legislativních upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně platným právním předpisům ČR.
- 1.7 Poskytovatel je povinen na písemné vyžádání Objednatele opatřit předmět smlouvy a každý update, legislativní update, upgrade a legislativní upgrade předmětu smlouvy čestným prohlášením o tom, že předmět Smlouvy, případně provedený update či upgrade, je ve shodě s platnými právními předpisy ČR.
- 1.8 Poskytovatel prohlašuje, že bude mít po celou dobu plnění předmětu smlouvy uzavřenu pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu způsobenou provozní činností s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 5 mil. Kč, kterou se zavazuje kdykoliv na vyžádání předložit k nahlédnutí Objednateli, případně jiný doklad prokazující existenci pojištění poskytovatele.
- 1.9 Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této servisní smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelům a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2.2 Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod infrastruktury a aplikací implementovaných v rámci dodávek plnění veřejné zakázky „**DODÁVKA VYBAVENÍ ZÁLOŽNÍ INFRASTRUKTURY PRO MĚSTO VSETÍN 2025**“, 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 poruchy, závady a chyby servisovaného vybavení.
- 2.3 Vymezení podporovaných technologií a systémů pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A Servisní smlouvy – VYMEZENÍ ROZSAHU A CEN SERVISNÍ PODPORY.

3. DEFINICE POJMŮ

- 3.1 Informační systém

je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.

3.2 Podporované programové vybavení (dále též „SW“)

je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

3.3 Podporované technické vybavení (dále též „HW“)

je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

3.4 Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance)

představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici.

Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému Objednatele v souvislosti s jejich vývojem.

3.5 Servisní podpora

je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory.

Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

3.6 Místo instalace

je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.

3.7 Servisní pracoviště Poskytovatele

provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

3.8 Nahlášení požadavku na servisní podporu

je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, 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 B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

3.9 Odezva

je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatel na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

3.10 Zprovoznění technického vybavení

je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.

3.11 Servisní zásah

je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

4. URČENÍ TYPU SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ

4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory, která bude obsahovat následující prvky:

- 4.1.1 Poskytovatel zajistí, že veškeré vlastnosti díla, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade, budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS.
- 4.1.2 Technická podpora a servis budou realizovány v místě Objednatel. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Poskytovatele do prostředí Objednatel.
- 4.1.3 Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele (HelpDesk).
- 4.1.4 Služba Hot-Line umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle v režimu 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.
- 4.1.5 Služba HelpDesk umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím webového rozhraní v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 4.1.6 Služba HelpDesk bude Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním stavu jejich řešení.
- 4.1.7 Služba HelpDesk bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadáný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
- 4.1.8 Služba HelpDesk bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům

a způsobu jejich řešení, bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.

4.1.9 HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele.

4.2 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu.

Tímto se Poskytovatel nezabývá jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezabývá odpovědností za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.

4.3 Délka servisního období se stanovuje na dobu od počátku zkušebního provozu dle smlouvy o dílo, pokud je zkušební doba požadována. Po dobu zkušebního provozu je poskytována zdarma.

Po ukončení zkušebního provozu a předání díla rutinního (produktivního) provozu bude servisní podpora poskytována za úplaty, na základě této smlouvy. Servisní období je po celou dobu udržitelnosti projektu „**Zvýšení kybernetické bezpečnosti města Vsetín**“, přičemž doba udržitelnosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního (produktivního) provozu.

4.4 Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v odst. 4.3.

4.5 Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

5. CENA

5.1 Cena za roční poskytování služeb servisní podpory je stanovena následovně:

roční cena bez DPH činí	54 880,- Kč,
sazba DPH	21%,
DPH	11 524,80,- Kč,
roční cena včetně DPH	66 404,80,- Kč.

5.2 Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou ročně se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.

5.3 Faktura bude doručena doporučenou elektronicky datovou schránkou nebo na email epodatelna@mestovsetin.cz, poštou nebo osobně oprávněnému zaměstnanci Objednatele proti písemnému potvrzení.

- 5.4 Splatnost faktury – daňového dokladu, je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli.

Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

- 5.5 Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:

5.5.1 číslo a datum vystavení faktury,

5.5.2 číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,

5.5.3 název projektu, registrační číslo projektu a informaci, že se jedná o projekt podpořený Evropskou unií prostřednictvím Ministerstva vnitra ČR, které je garantem Národního plánu obnovy. Název projektu je „Zvýšení kybernetické bezpečnosti města Vsetín“, registrační číslo CZ.31.2.0/0.0/0.0/23_093/0008398,

5.5.4 předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),

5.5.5 označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této Smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),

5.5.6 lhůtu splatnosti faktury,

5.5.7 název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,

5.5.8 jméno osoby, která fakturu vystavila a kontaktní telefon.

- 5.6 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.

- 5.7 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. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele 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.

Objednatel je povinen prokazatelně seznámit Poskytovatele s interními předpisy, které musí Poskytovatel dodržovat.

- 6.2 Poskytovatel 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.
- 6.3 Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
- 6.4 V Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje Poskytovatel, resp. Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Poskytovatele, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy.
- 6.5 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.
- 6.6 Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory.

K tomu Objednatel zejména

- 6.6.1 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 podporovaného vybavení,
 - 6.6.2 umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu,
 - 6.6.3 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 podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 6.7 Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než dle specifikace v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory).

Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku

Objednatele a aktuálních možností Poskytovatele.

7. NÁHRADNÍ DÍLY

7.1 Náhradní díly, které jsou Poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem Objednatele a vadné díly se stávají majetkem Poskytovatele.

7.2 Jestliže Objednatel vadný díl předá při opravě Poskytovateli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže Objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě Poskytovateli, uhradí Objednatel Poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele.

Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem Objednatele.

7.3 Náhradní díly, které jsou Poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu dle občanského zákoníku. Objednatel uhradí Poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem Objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem Objednatele.

7.4 Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.

7.5 S datovými nosiči, které obsahují informace označené Objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení servisní smlouvy nakládáno podle rozhodnutí Objednatele a na jeho odpovědnost.

8. DŮVĚRNÉ INFORMACE, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1 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.

8.2 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, 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.

8.3 Povinnost plnit ustanovení tohoto čl. 8 smlouvy se nevztahuje na informace, které:

- 8.3.1 mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - 8.3.2 byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - 8.3.3 jsou známe nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - 8.3.4 příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - 8.3.5 jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - 8.3.6 smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 8.4 Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
- 8.5 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 Zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.6 Smluvní strany se zavazují, že technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

9. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1 V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 200,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní.

Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.

- 9.2 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 upozornil Objednatele.

- 9.3 V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle odst. 9.1 výše.

- 9.4 V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 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.
- 9.5 Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy).
- 9.6 Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v Příloze B 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.
- 9.7 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.

10. UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1 Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.

Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují zejména:

- 10.1.1 neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem, po řádném nahlášení požadavku Objednatelem, delším než 30 dnů,
- 10.1.2 nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 dnů,
- 10.1.3 bezdůvodné přerušování prací na servisním případě Poskytovatelem,
- 10.1.4 opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
- 10.1.5 opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 10.2 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.
- 10.3 Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně, s uvedením důvodu.

Účinky odstoupení nastávají dnem doručení druhé smluvní straně oznámení o odstoupení,

bylo-li odstoupení oprávněné.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, emailových kontaktech, apod.

11.2 Doplnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vztupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.

11.3 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 konce roku 2036. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

11.4 Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace (např. předávacích protokolů) opatřit vizuální identitou projektů dle pravidel provádění publicity stanovených v Obecných pravidlech pro žadatele a příjemce NPO.

Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen.

11.5 Poskytovatel je povinen mít zajištěnou likvidaci odpadů vzniklých v rámci realizace dodávky

Poskytovatel je dle požadavků poskytovatele dotace povinen dodržovat zásadu „významně nepoškozovat“, tedy nepodporovat nebo nevykonávat hospodářské činnosti, které významně poškozují kterýkoli environmentální cíl, případně ve smyslu článku 17 Nařízení (EU) 2020/85210 a dále ve smyslu Oznámení Komise.

11.6 Tato smlouva je vyhotovená v elektronické nebo listinné podobě, přičemž preferovaná je elektronická podoba smlouvy. Smlouva vyhotovená v elektronické podobě je opatřena kvalifikovanými elektronickými podpisy zástupců smluvních stran. Smlouva v listinné podobě je vyhotovená ve čtyřech provedeních, z nichž každé má platnost originálu, přičemž objednatel obdrží tři vyhotovení a poskytovatel jedno vyhotovení.

11.7 Vztahy vznikající ze smlouvy a v ní výslovně neupravené se řídí Právním řádem ČR, zejména pak příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona.

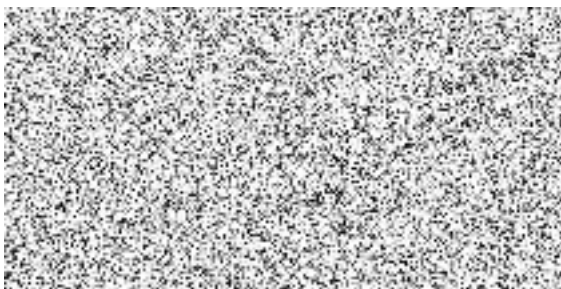
11.8 Pokud oddělitelné ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení této smlouvy. V takovém případě se

- smluvní strany zavazují uzavřít do 10 pracovních dnů od výzvy druhé ze smluvních stran dodatek k této smlouvě nahrazující oddělitelné ustanovení této smlouvy, které je neplatné či nevynutitelné, platným a vynutitelným ustanovením odpovídajícím hospodářskému účelu takto nahrazovaného ustanovení.
- 11.9 Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník na sebe obě smluvní strany převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy. Tuto smlouvu tedy nelze měnit rozhodnutím soudu.
- 11.10 Tuto smlouvu nelze dále postupovat, rovněž pohledávky z této smlouvy nelze dále postoupit. Kvittance za částečné plnění a vracení dlužných úpisů s účinky kvittance jsou vyloučeny.
- 11.11 Poskytovatel bere na vědomí, že město Vsetín je povinný subjekt k poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále "registr smluv"). Poskytovatel souhlasí se zpřístupněním či zveřejněním celé této smlouvy, jakož i všech jednání a okolností s jejím uzavřením souvisejících. Tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v registru smluv.
- 11.12 Objednatel potvrzuje, že tato smlouva byla uzavřena v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, a byly splněny podmínky pro její platné uzavření stanovené tímto zákonem (§ 41 citovaného zákona) a usnesením Rady města Vsetín č.....
- 11.13 Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:
- Příloha A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory
- Příloha B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje
- Volná příloha – Technická specifikace (příloha č. 1 Smlouvy o dílo z veřejné zakázky „Zvýšení kybernetické bezpečnosti města Vsetín“)
- 11.14 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 11.15 V souladu s § 4 odst. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, kdy se má za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat, strany posoudily obsah této smlouvy a neshledávají jej rozporným, což stvrzují svým podpisem. Smlouva byla uzavřena na základě jejich pravé a svobodné vůle po pečlivém zvážení všech stran.

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V _____



V Praze



SERVISNÍ SMLOUVA – PŘÍLOHA A **– VYMEZENÍ ROZSAHU A CEN SERVISNÍ PODPORY**

Servisní a technická podpora bude poskytována na všechny části díla dodaného jako předmět plnění Smlouvy o dílo z veřejné zakázky „Zvýšení kybernetické bezpečnosti města Vsetín“ a po celou dobu udržitelnosti projektu, která je stanovena na 5 let od ukončení realizace předmětu plnění dle výše uvedené smlouvy o dílo.

Zejména se jedná o Servisní služby a Technickou podporu pro:

- ToR switch L2/L3 pro záložní infrastrukturu
- Záložní provozní server
- Záložní next-generation firewall (NGFW)

1. CENA

1.1 Cena za služby servisní a technické podpory je stanovena následovně:

	bez DPH [Kč]	sazba DPH [%]	DPH [Kč]	s DPH [Kč]
Celkem roční podpora	54 880,00	21	11 524,80	66 404,80
Celkem podpora za 5 let	274 400,00	21	57 624,00	332 024,00

2. SERVISNÍ (TECHNICKÁ) PODPORA

- 2.1 Součinnost při průběžném provádění inovace technologií a systémů implementovaných v rámci projektu „Zvýšení kybernetické bezpečnosti města Vsetín“ (dále také jako Projekt), jeho jednotlivých technologických částí.
- 2.2 Součinnost při provádění obecných změn technologií a systémů v rámci Projektu v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
- 2.3 Součinnost při distribuci nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Poskytovatele.
- 2.4 Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance Objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis.
- 2.5 Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.

3. SERVIS

- 3.1 Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:

3.1.1 Kategorie závažnosti vady „**vysoká**“

Jedná se o vady zcela zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 2 pracovních dnů od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne Poskytovatel s Objednatelem další postup.

3.1.2 Kategorie závažnosti vady „**střední**“

Jedná se o vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 16 pracovních hodin po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne Poskytovatel s Objednatelem další postup.

3.1.3 Kategorie závažnosti vady „**nízká**“

Jedná se o vady neomezující provoz, drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na

odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne Poskytovatel s Objednatelem další postup.

- 3.2 Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel (návrhem při prvotním kontaktu s Hot-line nebo HelpDesk Poskytovatele) ve spolupráci s Poskytovatelem.
- 3.3 Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 09:00 do 17:00 hod hodin.
- 3.4 Součinnost při řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití Objednatelem.
- 3.5 Součinnost při řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti Objednatele.
- 3.6 Poskytování služby HotLine formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).
- 3.7 Smluvní strany se dohodly, že běžná pracovní kapacita Poskytovatele při poskytnutí služby HotLine je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ. Poskytování služby nad tuto časovou hranici si Objednatele objedná formou placené podpory samostatnou objednávkou.
- 3.8 Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení.



SERVISNÍ SMLOUVA – PŘÍLOHA B – VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY A KONTAKTNÍ ÚDAJE

1. VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY

- 1.1 Veškeré požadavky na servisní zásah Poskytovatele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
- 1.2 Dostupnost kontaktního místa je 7x24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele (HelpDesk).
- 1.3 Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce:
 - 1.3.1  v režimu min. 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod,
 - 1.3.2 systémem servisní podpory (HelpDesk) dostupném na URL: helpdesk.itawacs.cz v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 1.4 Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
- 1.5 Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání do HelpDesk.
- 1.6 Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 1.7 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.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
- 1.8 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.
- 1.9 Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionalita bude Poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele.

- 1.10 Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Poskytovateli ukončit.

2. KONTAKTNÍ ÚDAJE

- 2.1 Kontaktní osoby a kontaktní údaje Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Role	Telefon	GMS	E-mail
	Vedoucí projektu (projektový manažer)			
	Specialista hardware			
	Specialista firewall			

- 2.2 Kontaktní osoby a kontaktní údaje Objednatele:

Jméno a příjmení	Role	Telefon	GMS	E-mail

Zástupci za stranu Objednatele budou doplnění ke dni podpisu smlouvy.