

Smlouva o poskytování servisních služeb

Smluvní strany

město Orlová

se sídlem: Osvobození 796, Orlová-Lutyně
jednající: Ing. Tomášem Kučou, starostou města
IČO: 00297577
DIČ: CZ00297577
bankovní spojení: [REDAKCE]
číslo účtu: [REDAKCE]

(dále jen „objednatel“)

a

Firma:

VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

se sídlem: Ostrava, Moravská Ostrava, Cihelní 1575/14, PSČ 702 00
jednající: Ing. Vladimírem Měkotou, místopředsedou představenstva,
Ing. Milanem Juříkem, členem představenstva
IČO: 28606582
DIČ: CZ28606582
zapsána: v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl B,
vložka 4229
bankovní spojení: [REDAKCE]
číslo účtu: [REDAKCE]

(dále jen „poskytovatel“).

Shora uvedené smluvní strany uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen „smlouva“). Tato smlouva se uzavírá dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

I. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele řádně, včas, odborně a kvalitně poskytovat pro objednatele servisní služby k technologiím uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy a závazek objednatele zaplatit za poskytování služeb cenu v rozsahu a za podmínek sjednaných dále v této smlouvě.

Popis a rozsah služeb:

1. Přijímání hlášení servisních požadavků a incidentů objednatele týkajících se předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy servisním dispečinkem poskytovatele. Způsob hlášení servisních požadavků na servisní dispečink poskytovatele je uveden ve smlouvě (článek VI. smlouvy).
2. Služba opravňuje objednatele hlásit poruchy v běžné pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod., jedná se o tzv. režim 5x9. Během této doby je servisní dispečink poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek objednatele. V případě, že se jedná o zařízení, na které se vztahuje rozšířená záruka či servis přímo od výrobce nebo dodavatele třetí strany, je poskytovatel povinen předat řešení servisního požadavku servisnímu oddělení výrobce či dodavatele třetí strany, a to nejpozději do 4 hodin od jeho nahlášení. Řešení všech servisních požadavků je

prováděno jako tzv. „best effort“ – poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

3. Základní monitoring předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Základní monitoring zahrnuje pravidelnou (1x kvartálně) kontrolu reportů a logů.
4. Čerpání volných hodin v rámci měsíčního paušálu, a to v rozsahu 6 hodin za měsíc (3 hodiny na místě a 3 hodiny vzdáleně). V případě nevyčerpání hodin lze tyto hodiny převést do dalšího období po dobu 6 měsíců. Čerpáním volných hodin se rozumí činnost spojená s řešením aktuálních požadavků objednatele, které nespadají pod definici poruch nebo profylaktických kontrol. Jedná se zejména o tyto činnosti:
 - a) řešení změnových požadavků plynoucích z provozování infrastruktury - např. rozšíření diskového prostoru, úprava stávající zálohovací úlohy nebo vytvoření nové zálohovací úlohy apod.
 - b) instalaci nových verzí SW vybavení
 - c) konfiguraci nových funkcionalit
 - d) obecné poradenství, konzultace a zaškolení týkající se infrastruktury
5. Profylaktická kontrola zařízení uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Profylaktická kontrola je prováděna v rozsahu 8 hodin za 6 měsíců v místě objednatele. Profylaxí se rozumí předem naplánovaná činnost, jejímž hlavním účelem je v co největší možné míře předejít případným poruchám nebo výpadkům infrastruktury.
6. V rámci čerpání volných hodin pomoc s konfigurací produktů Microsoft (Active Directory, WSUS, Windows 10 Professional, Windows Server 2008 R2 a 2016), VMware (vSphere), Juniper SRX240 (firewall), HP (LeftHand P4300 SAN, ProLiant DL360 G7, switche), Databáze Oracle.
7. Práce servisního technika nebo konzultanta nad rámec servisních služeb uvedených v této smlouvě.

Druhy poruch, reakční doby a garantované doby oprav:

Kritická porucha

Kritickou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí stav celkové nefunkčnosti nebo nemožnosti využívání klíčových funkcionalit zařízení nebo systému. Uživatelé systému nemohou v takovém případě využívat služeb, které má systém poskytovat.

Vážná porucha

Vážnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení či systému, kdy je některá komponenta nebo součást systému mimo provoz či neplní svoji funkci, ale systém jako celek je stále schopen alespoň omezeně poskytovat své služby či plnit svou funkcionalitu. Uživatelé mohou v takovém případě stále využívat služeb systému. Příkladem vážné poruchy bývá zpravidla výpadek některé redundantní komponenty zařízení (např. disk, řadič, zdroj, apod.) nebo celého zařízení, které tvoří součást clustrového řešení.

Běžná porucha

Běžnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení nebo systému, který neohrožuje klíčové funkcionality, případně neodpovídá provozní dokumentaci.

Reakční dobou se ve smyslu této smlouvy rozumí čas, do kterého nejpozději je poskytovatel povinen začít pracovat na odstranění poruchy od nahlášení závady.

Kritická porucha: reakční doba do **4 hodin** od nahlášení poruchy; garantovaná doba opravy do 8 hodin od odezvy technika.

Vážná porucha: reakční doba do **8 hodin** od nahlášení poruchy, garantovaná doba opravy do 16 hodin od odezvy technika.

Běžná porucha: reakční doba do **17:00 následujícího pracovního dne** od nahlášení poruchy; garantovaná doba opravy do 3 pracovních dnů od odezvy technika.

II. Doba a místo plnění

1. Doba poskytování služeb se sjednává na dobu určitou v délce trvání 12 měsíců ode dne 01.09.2017.
2. Místo plnění servisních služeb:
budova Městského úřadu Orlová, Osvobození 796, Orlová-Lutyně.
budova Městské Policie Orlová, Polní 973, Orlová-Lutyně.

III. Cena plnění a platební podmínky

1. Cena za předmět plnění této smlouvy je stanovena dohodou na základě nabídky poskytovatele a je cenou nejvýše přípustnou a konečnou. Zahrnuje veškeré náklady poskytovatele, jako jsou cestovní náklady, pojištění apod. s výjimkou daně z přidané hodnoty.
2. Cena za servisní služby poskytované touto smlouvou činí celkem 179.861 Kč bez DPH. Cena za 1 hodinu odborné práce technika nad rámec touto smlouvou sjednaných servisních služeb činí 1.100 Kč bez DPH.
3. Cena se může změnit vzájemnou písemnou dohodou smluvních stran formou dodatku ke smlouvě, a to pouze v případě změny výše sazby DPH na základě aktuální legislativy, a to o výši změněné DPH.
4. Cena za poskytnuté služby bude poskytovatelem fakturována čtvrtletně, vždy po uplynutí kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly služby poskytovány. Splatnost faktur se sjednává na 30 dnů ode dne jejich doručení objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
5. Termínem úhrady se rozumí den připsání částky na účet poskytovatele.
6. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura, která nebude mít náležitosti daňového dokladu, bude objednatelem vrácena a poskytovatel je povinen vystavit fakturu novou. Faktura je splatná ve lhůtě dohodnuté v odst. 4 tohoto článku, počítané ode dne doručení faktury nové.

IV. Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel má právo na řádné, včasné, kvalitní a odborné poskytování servisních služeb uvedených v čl. I. této smlouvy za podmínek stanovených touto smlouvou.
2. Objednatel je povinen zejména:
 - a) Poskytnout poskytovateli kontrolovaný přístup do míst, kde budou servisní služby poskytovány.
 - b) Poskytnout poskytovateli dohodnutou součinnost, informace, potřebné podklady, data a podporu pro splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
 - c) Informovat poskytovatele bez zbytečného odkladu o skutečnostech, které mohou být důležité a mít vliv na plnění smlouvy.
 - d) Dodržovat písemně dohodnuté a odsouhlasené termíny pro součinnost.
3. Nejsou-li ve smlouvě a v její příloze výslovně uvedena ustanovení o poskytování součinnosti, informací, podkladů, dat a podpory, potřebná pro plnění předmětu smlouvy poskytovatelem, musí být vždy dohodnuta písemně, jinak se na ně nelze odvolat.
4. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli pro plnění předmětu smlouvy vzdálený přístup do jeho sítě v nezbytném rozsahu.

5. Objednatel je povinen určit kontaktní osoby pro komunikaci s poskytovatelem, které budou po dobu účinnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi poskytovatelem a objednatelem pro řádné plnění předmětu této smlouvy.
6. Kontaktní osoby objednatele jsou uvedeny v čl. VI. této smlouvy. Objednatel může tyto určené kontaktní osoby nahradit jinými, a to po předchozím písemném vyrozumění poskytovatele.

V.

Práva a povinnosti poskytovatele

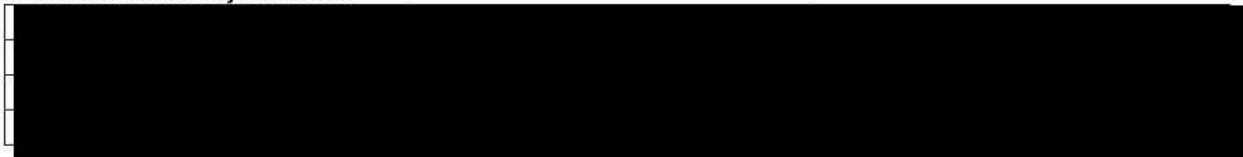
1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné, včasné, kvalitní a odborné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Podrobnější podmínky pro poskytování servisních služeb, včetně lhůt pro reakci poskytovatele a garantovanou dobu oprav, jsou stanoveny v čl. I. této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje při plnění předmětu smlouvy dodržovat platné právní předpisy, návody a směrnice, upravující působnost a činnost objednatele. S těmito dokumenty je objednatel povinen seznámit zaměstnance poskytovatele v potřebném rozsahu.
3. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci, kteří se podílejí na plnění předmětu smlouvy, při pohybu na pracovištích objednatele dodržovali vnitřní předpisy, pokyny objednatele, dodržovali předpisy o požární bezpečnosti a ochraně zdraví při práci.
4. Poskytovatel není odpovědný za správnost a úplnost datových záloh objednatele a za jejich obnovení. Poskytovatel je odpovědný za integritu a dostupnost datových záloh objednatele a za jejich obnovení jen v rozsahu, ve kterém mohl stav ovlivnit. Způsobem ovlivnění se myslí pečlivý výkon servisních služeb, zejména kontrola notifikací a reportů, kontrola logů a hardware a včasné řešení a odstraňování chyb vzniklých během zálohování.
5. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech objednatele, pokud tuto sám nebo jeho subdodavatel nezpůsobí.
6. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele). V takovém případě je však povinen o tomto předem písemně informovat objednatele a přebírá veškerá ručení a zodpovědnost za poskytnuté služby jako by je vykonával sám.
7. Kontaktní osoby poskytovatele, které se budou podílet na plnění této smlouvy, jsou uvedeny v čl. VI. této smlouvy. Poskytovatel může tyto určené kontaktní osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, a to po předchozím písemném vyrozumění objednatele.

VI.

Vzájemná součinnost

Vzájemnou součinností při plnění smlouvy jsou pověřeni:

Zaměstnanci objednatele:



Zaměstnanci poskytovatele:



Kontaktní údaje servisní podpory:

Telefon: 800 331 183, 606 752 654

E-mail: support@vitkovice.com

Web: helpdesk.vitkovice.com

VII. Ochrana dat a důvěrnost informací

1. Poskytovatel bere na vědomí, že údaje uchovávané v informačních systémech objednatele představují osobní údaje, utajované informace, popřípadě jiné skutečnosti, které nesmí být zveřejňovány a musí být chráněny v souladu s příslušnými právními předpisy. Proto objednatel odpovídá za osoby, které plní povinnosti dle této smlouvy. Poskytovatel odpovídá za řádnou ochranu dat, se kterými se setkal a zajistí, že osoby, které plní povinnosti poskytovatele, neposkytnou žádným způsobem třetí osobě tato data a toto neumožní ani jiným osobám.
2. Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení, jakékoli a všechny skutečnosti, které se smluvní strana o druhé smluvní straně dozví a mezi něž patří zejména:
 - a) jakékoli obchodní, právní, finanční, provozní, pracovní a další údaje nebo informace spadající do kategorie bankovního a obchodního tajemství smluvní strany, zákazníků nebo budoucích zákazníků, jakož i ty, které nespádají do kategorie bankovního a obchodního tajemství nebo nejsou jako důvěrné informace označené, avšak mají nebo mohou mít pro druhou smluvní stranu obchodní hodnotu a nejsou jejím konkurentům všeobecně známy; tj. např. popisy nebo části popisů pracovních procesů nebo vzorců, argumentačních vzorců a duševního a vědomostního know-how, souhrny analýz, techniky, systémy, výzkumy, zprávy, modely, návody, počítačové programy, databáze a jiná práva duševního vlastnictví (patenty, uživatelské vzory, design, loga, technická řešení, vynálezy apod.), jejichž majitelem nebo uživatelem je druhá smluvní strana nebo zákazník nebo budoucí zákazník,
 - b) jakékoli osobní údaje a kontaktní záznamy o jednotlivých subjektech dle zákona o ochraně osobních údajů, se kterými druhá smluvní strana v rámci plnění předmětu této smlouvy přijde do styku, ať už se jedná o zaměstnance, zákazníky, budoucí zákazníky nebo obchodní partnery smluvní strany.
3. Smluvní strany berou na vědomí, že veškeré informace uvedené v bodě 2 jsou či budou na základě této smlouvy poskytnuty či zpřístupněny výlučně za účelem řádného plnění povinností a závazků na základě této smlouvy a nikoliv za účelem jejich využití druhou smluvní stranou či jiným subjektem mimo rámec této smlouvy.
4. Žádná ze smluvních stran nezpřístupní ani nepoužije informace definované v bodě 2 s výjimkou případů, kdy:
 - a) druhá smluvní strana udělila předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím informace
 - b) právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít informaci.

VIII. Vyšší moc

1. Pro účely této smlouvy „vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran, ke které došlo bez zavinění smluvních stran a která však nezahrnuje chybu či nedbalost jedné ze stran. Takovými událostmi jsou zejména přírodní katastrofy, epidemie, stávkové vlny v příslušných průmyslových odvětvích.
2. Jestliže vznikne situace zaviněná událostí vyšší moci, dotčená strana neprodleně písemně uvědomí druhou smluvní stranu o takové skutečnosti a její příčině. Pokud nebude dohodnuto jinak, je poskytovatel povinen pokračovat v realizaci svých závazků ihned, jakmile to bude možné.

IX. Sankce a odpovědnost za škodu

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo garantované doby pro odstranění závady sjednané v této smlouvě je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu:

- a) v případě kritické závady ve výši 500 Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení
- b) v případě vážné závady ve výši 300 Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení
- c) v případě běžné závady ve výši 100 Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení maximálně však do výše 2 měsíčních paušálů.

Výše smluvní pokuty se neuplatní, pokud prodlení poskytovatele bylo způsobeno prokazatelným neposkytnutím součinnosti objednatele nebo pokud k prodlení došlo z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost.

- 2. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury za plnění poskytnuté v souladu s touto smlouvou je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý i započatý den prodlení.
- 3. Za prokázané neoprávněné poskytnutí informací uvedených v čl. VII. bod 1 a 2 této smlouvy má poškozená strana právo požadovat od druhé smluvní strany pokutu ve výši 50.000 Kč v každém jednotlivém případě porušení.
- 4. Odpovědnost poskytovatele za vzniklou škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a není nikterak limitována.

X.

Odstoupení od smlouvy

- 1. Tato smlouva skončí uplynutím doby, na kterou byla sjednána a může být ukončena též písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 2. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že poskytovatel je v prodlení s plněním dle této smlouvy déle než 1 měsíc.
- 3. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel je v prodlení s placením svých peněžitých závazků vůči poskytovateli déle než 1 měsíc.
- 4. Chce-li některá ze smluvních stran odstoupit, je povinna svůj úmysl učinit písemně. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti prvním dnem následujícího měsíce po dni doručení odstoupení druhé smluvní straně.
- 5. V případě ukončení smlouvy podle bodu 4. zaplatí objednatel poskytovateli cenu za skutečně poskytnuté plnění. Nárok objednatele na uplatnění sankce nebo zaplacení smluvní pokuty není odstoupením od smlouvy dotčen.

XI.

Závěrečná ustanovení

- 1. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, dopadajícími na oblast touto smlouvou neupravenou.
- 2. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze formou písemných, datovaných, vzestupně číslovaných a podepsaných dodatků.
- 3. Stane-li se kterékoliv ustanovení této smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této smlouvy neovlivněna a nedotčena, nevyplývá-li z povahy daného ustanovení, obsahu smlouvy nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.
- 4. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž obě smluvní strany obdrží po jednom vyhotovení.
- 5. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s uveřejněním této smlouvy v centrálním registru smluv. Tento souhlas smluvní strany poskytují na dobu neurčitou. Zveřejnění v centrálním registru smluv provede objednatel.
- 6. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv (§ 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) (dále jen „zákon o registru smluv“), není-li stanovena účinnost pozdější, odvíjející se od lhůty stanovené v ust. § 5 odst. 2 zákona o registru smluv. Objednatel tuto smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uzavření (§ 5 odst. 2 zákona o registru smluv).
8. Smluvní strany na důkaz souhlasu s celým obsahem smlouvy připojují svoje podpisy.
9. Doložka platnosti právního jednání dle ust. § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: k uzavření této smlouvy má objednatel udělen souhlas usnesením Rady města Orlová č. 2014/6 ze dne 4. 3. 2015

V Orlové dne ...04.09.2017.....

V Ostravě dne29.08.2017.....

.....
Ing. Tomáš Kuča
starosta města

.....
Ing. Vladimír Měkota
místopředseda představenstva

.....
Ing. Milan Juřík
člen představenstva

Příloha č. 1 - Seznam technologií

