

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY IT INFRASTRUKTURY

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, (dále jen „**občanský zákoník**“) takto:

CSF, s.r.o.

se sídlem: Střelecká 672/14, 500 02 Hradec Králové

zastoupena: Mgr. Radkem Meduňou, jednatelem

IČ: 25289462

DIČ: CZ25289462

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

číslo účtu: 13848182/0800

zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové oddíl C, vložka 13316

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Město Uherské Hradiště

se sídlem: Masarykovo náměstí 19, 686 01 Uherské Hradiště

zastoupená: Ing. Stanislavem Blahou, starostou města

IČ: 00291471

DIČ: CZ00291471

bankovní spojení: Česká spořitelna

číslo účtu: 27-1543078319/0800

(dále jen „**Objednatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1.** Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu o poskytování služeb podpory IT infrastruktury (dále jen „**Smlouva**“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1.** Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat

Objednateli služby dle jejich specifikací uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Služby**“) pro zařízení specifikovaná v Příloze č.2 Smlouvy. Objednatel se zavazuje uhradit za poskytnuté služby sjednanou cenu. Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů.

- 3.2.** Poskytovatel je povinen Služby poskytovat ode dne nabytí účinnosti této smlouvy (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“). Poskytovatel je povinen Služby dle jejich specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy poskytovat paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“).
- 3.3.** Poskytovatel nejpozději 5 pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb zpřístupní Objednateli telefonní číslo a systém HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“), které Objednateli umožní po celou Dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy zadávat požadavky na Paušální Služby, v jejichž specifikaci v Příloze č. 1 této smlouvy je uvedeno, že se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému HelpDesk. Systém HelpDesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy. Není-li ve specifikaci Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve vymezení Služby v Příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. telefonickým zadáním nebo zápisem Požadavku do systému HelpDesk. Telefonicky zadané Požadavky je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu zapisovat do systému HelpDesk. Systém HelpDesk musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
- 3.4.** Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému HelpDesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska řádného a bezpečného provozu Software a veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů, vypnutí a restart a aktualizace. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
- 3.5.** Není-li ve specifikaci příslušné Služby v Příloze č. 1 této smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Požadavek je akceptován okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, zápisem do HelpDesk nebo jinou písemnou formou dle volby Objednatele. Poskytovatel je povinen po dokončení řešení Požadavku vyzvat Objednatele k akceptaci vyřešení Požadavku. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyzval Objednatele k jeho akceptaci. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení Požadavku, vznese písemně námitky, které je Poskytovatel povinen vypořádat a poté Objednatele znovu vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odst. 3.5. použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky

i opakovaně. Do lhůt SLA se nepočítá doba mezi skutečným vyřešením problému a akceptací tohoto řešení ze strany Objednatele.

3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

- 3.1.** Poskytovatel poskytuje Paušální služby od okamžiku účinnosti této smlouvy.
- 3.2.** Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy, se prodlužují vždy o dobu:
- a) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
 - b) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
 - c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
- 3.3.** Místem plnění Služeb jsou provozovny Objednatele, ve kterých jsou implementovány příslušné instance Programového vybavení (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoli jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu k infrastruktuře Objednatele.
- 3.4.** Objednatel umožňuje vzdálený přístup. Možnost vzdáleného přístupu Objednatel, v případě zájmu Poskytovatele, s Poskytovatelem projedná, avšak konečné rozhodnutí, zda bude v konkrétním případě vzdálený dohled povolen, je s ohledem na zajištění bezpečnosti provozu v rukou Objednatele.

4. CENA ZA SLUŽBY

- 4.1.** Cena za služby uvedené v Příloze č. 1 – Paušální služby se sjednává jako paušální cena za jeden rok poskytování těchto Služeb (dále jen „**Cena za Paušální Služby**“) a činí

Cena za Paušální Služby bez DPH:	228.000,00 Kč
DPH 21 %:	47.880,00 Kč
Cena za Paušální Služby včetně DPH:	275.880,00 Kč

Paušální cena tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb v daném roce. Paušální cena se mění se pouze v níže stanovených případech.

- 4.2.** Sjednaná Cena za Paušální Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Paušálních Služeb, a to bez ohledu na počet zadáných Požadavků v případě Paušálních Služeb poskytovaných dle Přílohy č. 1 této smlouvy na vyžádání, a to do v Příloze č. 1 uvedené hodinové dotace. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené ceny zahrnují rovněž náklady Poskytovatele spojené s opakováním akceptačního procesu podle této smlouvy.

4.3. Ceny za Služby (Paušální cena) dohodnuté v této Smlouvě zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma:

- nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb (tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající z porušení povinností ze strany Objednatele).
- nákladů nad v Příloze č.1 uvedenou hodinovou dotaci.
- další požadavky nad rámec v Příloze č.1 uvedeného rozsahu paušálních činností včetně příslušné hodinové dotace k daným činnostem budou zpoplatněny dle ceníku, který je součástí Přílohy č.1 (Ad-hoc služby), minimální účtovatelná jednotka je 0,25 hodiny.

Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskytovatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.

4.4. Smluvní strany se dohodly, že Paušální cena (včetně příslušných nákladových položek, např. cestovních náhrad) dle této Smlouvy se může měnit jen na základě vzájemné dohody obou smluvních stran. O této změně cen je nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě. Dále může být sjednaná cena změněna v případě změny zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, v platném znění, týkající se sazby DPH.

4.5. Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Paušální cena se platí 1x ročně, vždy na následující rok na základě Poskytovatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktury je 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení.

5.2. Vyúčtování cen Paušálních služeb provádí Poskytovatel na základě jím vystavených daňových dokladů (dále jen „**Faktura**“). Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedena Cena za Paušální Služby, označení a číslo této smlouvy (dle Objednatele), datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její Přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

5.3. Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.

5.4. Dodavatel se zavazuje, že v případě nabytí statutu „nespolehlivý plátc“, ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude o této skutečnosti neprodleně objednatel informovat. Objednatel je poté oprávněn zaslat hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty přímo na účet správce daně v režimu podle §109a zákona o dani z přidané hodnoty.

- 5.5.** Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžitě pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskytovatel je oprávněn započítat své peněžitě pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

6. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1.** Poskytovatel je dále povinen:
- a) Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
 - b) Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
 - c) Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele.
 - d) Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy.
 - e) Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamena-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele.
 - f) Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.
- 6.2.** Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy.
- 6.3.** Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

7. KVALITA A ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 7.1.** Objednatel je vedle práv z vadného plnění oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu újmy).

8. TRVÁNÍ ZÁVAZKU

- 8.1.** Smlouva se sjednává na dobu 5 let.
- 8.2.** Výpověď smlouvy může učinit každá ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta se sjednává na 3 měsíce od data prokazatelného doručení výpovědi.
- 8.3.** Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.

9. MLČENLIVOST, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 9.1.** Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že budou dodržovat podmínky mlčenlivosti.

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 10.1.** Poskytovatel se v souvislosti s povinnostmi Objednatele, které vyplývají z GDPR, zavazuje zpracovávat Osobní údaje výhradně na základě pokynů Objednatele a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 10.2.** V případě události s dopadem na bezpečnost Osobních údajů je Poskytovatel povinen předat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel takovou událost při poskytování plnění dle této smlouvy měl nebo mohl zjistit, veškeré Poskytovateli dostupné informace o takové bezpečnostní události.
- 10.3.** Poskytovatel je v souvislosti s jeho povinnostmi dle této Smlouvy povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření stanovených Objednatelem za účelem souladu zpracovávání Osobních údajů s GDPR. Jestliže vznikne v souvislosti s povinnostmi podle tohoto odstavce potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „**ZZVZ**“), a dalšími právními předpisy.
- 10.4.** Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle tohoto čl. 10 smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.

11. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 11.1.** Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 11.2.** Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
- 11.3.** Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 11.4.** Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskytovatele.
- 11.5.** Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „**Setkání**“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskytovatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě

požadavku Poskytovatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrže členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskytovatelem.

11.6. Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.

11.7. Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.

12. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ SANKCE

12.1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.

12.2. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.

12.3. Poskytovatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytl v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy povinen zpracovat.

12.4. Poskytovatel se pro případ prodlení s poskytnutím telefonního čísla, se zpřístupněním systému HelpDesk dle odst. 3.3 této smlouvy zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.

12.5. Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle této smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.

12.6. Smluvní pokuty jsou splatné 30. dnem ode dne doručení faktury, ve které je smluvní pokuta vyúčtována, Smluvní straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna.

12.7. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní

pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.

- 12.8.** Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 12.9.** Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset kalendářních dnů.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVAVENÍ

- 13.1.** Vícestranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.
- 13.2.** Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.
- 13.3.** Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci v jiném jazyce.
- 13.4.** Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
- 13.5.** K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.
- 13.6.** Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že

mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.

- 13.7.** Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurz, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
- 13.8.** Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.9.** Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.
- 13.10.** Dodavatel bere na vědomí, že tato smlouva a případně i její budoucí dodatky budou objednatelům uveřejněny ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, neboť objednatel je povinným subjektem dle citovaného zákona. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku a udělují tímto souhlas k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona o registru smluv splní objednatel. Současně berou smluvní strany na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti je smlouva do 3 (tří) měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku.
- 13.11.** Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., (o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 13.12.** Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu a každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 13.13.** Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
Příloha č. 1: Detailní specifikace Služeb;
Příloha č. 2 Seznam zařízení, pro které budou poskytovány služby
- 13.14.** Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

Doložka podle ustanovení § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy bylo rozhodnuto usnesením Rady města Uherské Hradiště č. 1147/90/RM/2025 ze dne 15.12.2025.

V Uherském Hradišti dne

V Praze dne

Město Uherské Hradiště

Ing. Stanislav Blaha, starosta města

CSF, s.r.o.

Mgr. Radek Meduňa, jednatel

PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY

Detailní specifikace Služeb

Ad-hoc služby jsou poskytovány na základě objednávky/zadání ticketu v systému Helpdesk. Za poskytnutí takto objednaných služeb náleží poskytovateli úhrada dle následujícího ceníku služeb nad rámec sjednaného paušálu:

Ceník za poskytování ad-hoc služeb (účastník předloží vyplněný ceník jako přílohu nabídky):

Kód služby	Popis služby	Cena za 1 hodinu v CZK bez DPH
A03	Řešení support tickets - konzultace	1.600,-
B03	Řešení support tickets - konzultace	1.600,-
C03	Řešení support tickets - konzultace	1.600,-
D03	Řešení support tickets - konzultace	1.600,-
E03	Řešení support tickets - konzultace	1.600,-
E04	Osobní návštěva systémového inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Professional	1.600,-
F03	Řešení support tickets - konzultace	1.600,-

Význam některých zkratk:

NONSTOP: 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.

Název Služby:	HelpDesk	Kód Služby:	S01
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Paušální Služba		
Skupiny systémů, pro které je Služba poskytována:	Všechny skupiny		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provozování systému HelpDesk v souladu s podmínkami této smlouvy. Celý obsah systému HelpDesk musí být nepřetržitě a v otevřené formě přístupný Objednateli. V případě nedostupnosti systému HelpDesk po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu nedostupnosti.		
Časový rozsah poskytování Služby:	NONSTOP		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		

Disková pole

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	A01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Disková pole		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním		

	stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení. V případě, že Poskytovatel je v prodlení s provedením preventivní prohlídky dle dodaného rozpisu profylaxí, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den takového prodlení od odeslání požadavku.
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	A02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Disková pole		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatel. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.		
Časový rozsah poskytování Služby:	9 hodin 1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

Název Služby:	Řešení support tickets - konzultace	Kód Služby:	A03
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Ad-hoc Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Disková pole		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele:	Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech: • odstraňování vad systémů; • poskytování technické podpory a konzultací; • provádění úprav konfigurace systémů v návaznosti na doporučení výrobce a aktuálních verzí jednotlivých systémů. Pokud to povaha Požadavku vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.		
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		

SAN switche

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	B01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN switche		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen		

	zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt dle dodaného rozpisu profylaxí, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	B02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN switche		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatel. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.		
Časový rozsah poskytování Služby:	4,5 hodiny 1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení		

Název Služby:	Řešení support tickets - konzultace	Kód Služby:	B03
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Ad-hoc Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SAN switche		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech: • odstraňování vad systémů; • poskytování technické podpory a konzultací; • provádění úprav konfigurace systémů v návaznosti na doporučení výrobce a aktuálních verzí jednotlivých systémů. Pokud to povaha Požadavku vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.		

Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA parametrů

Fyzické servery

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	C01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Fyzické servery		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt dle dodaného rozpisu profylaxí, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.		
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	C02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Fyzické servery		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.		
Časový rozsah poskytování Služby:	3 hodiny 1 x za každé 3 měsíce z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů od zahájení		

Název Služby:	Řešení support tickets - konzultace	Kód Služby:	C03
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Ad-hoc Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Fyzické servery		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech: • odstraňování vad systémů; • poskytování technické podpory a konzultací; • provádění úprav konfigurace systémů v návaznosti na doporučení výrobce a aktuálních verzí jednotlivých systémů. Pokud to povaha Požadavku vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.		
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		

Backup server

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	D01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Backup server		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		

Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt dle dodaného rozpisu profylaxie, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	D02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Backup server		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatel. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.		
Časový rozsah poskytování Služby:	1,5 hodiny 1 x za každých 6 měsíců z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		

Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dní od zahájení
-------------------------------	---------------------------------

Název Služby:	Řešení support tickets - konzultace	Kód Služby:	D03
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Ad-hoc Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Backup server		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech: • odstraňování vad systémů; • poskytování technické podpory a konzultací; • provádění úprav konfigurace systémů v návaznosti na doporučení výrobce a aktuálních verzí jednotlivých systémů. Pokud to povaha Požadavku vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.		
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		

SW pro virtualizaci

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	E01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SW pro virtualizaci		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.		

	O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt dle dodaného rozpisu profylaxie, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	E02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SW pro virtualizaci		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.		
Časový rozsah poskytování Služby:	3 hodiny 1 x za každé 3 měsíce z Doby poskytování Služeb		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů od zahájení		

Název Služby:	Řešení support tickets - konzultace	Kód Služby:	E03
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Ad-hoc Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SW pro virtualizaci		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech: • odstraňování vad systémů; • poskytování technické podpory a konzultací; • provádění úprav konfigurace systémů v návaznosti na doporučení výrobce a aktuálních verzí jednotlivých systémů.		

	Pokud to povaha Požadavku vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA parametrů

Název Služby:	Osobní návštěva systémového inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Professional	Kód Služby:	E04
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Ad-hoc Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	SW pro virtualizaci		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	-		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Tuto Službu je Poskytovatel povinen poskytovat pomocí inženýra s úrovní znalostí doložených certifikátem VMware Certified Professional osobně přítomného na pracovištích Objednatele určených Objednatelem. Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech Poskytovatele: • řešení běžných provozních požadavků a problémů dle seznamu předaného Objednatelem Poskytovateli; • kontrola logů VMware infrastruktury virtuálních serverů; • informování Objednatele o vydaných patch a poskytování podpory při jejich implementaci Objednatelem; • poskytování konzultací. • realizace požadavků na konfigurace a úpravy konfigurací zadaných prostřednictvím HD systému		
Časový rozsah poskytování Služby:	Na vyžádání objednatel a dle jeho specifikací požadavků		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		

Zálohovací systémy

Název Služby:	Průběžná diagnostika	Kód Služby:	F01
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Zálohovací systémy		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně): - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. Úpravy systémů provedené při odstraňování vad Software nebo při provádění úprav konfigurace nepodléhají akceptaci dle smlouvy. Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů. O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt dle dodaného rozpisu profylaxí, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.		
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny a nejméně 1 preventivní prohlídka v rozsahu 0,25 hodiny každý kalendářní týden		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		

Název Služby:	Aplikace update a patches	Kód Služby:	F02
Druh Služby (Paušální/ Mimo paušál):	Paušální Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Zálohovací systémy		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		

Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytovatel bude v rámci této Služby provádět implementaci uvolněných update a patches. Služba je podmíněna dostupností těchto patchů pro objednatele. V případě nesplnění požadavků Objednatele podle definovaných lhůt, bude Poskytovatel sankcionován částkou 500,- Kč za každý započatý den od odeslání požadavku.
Časový rozsah poskytování Služby:	3 hodiny 1 x za každé 2 měsíce z Doby poskytování Služeb
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	do 5 pracovních dnů od zahájení

Název Služby:	Řešení support tickets - konzultace	Kód Služby:	F03
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Ad-hoc Služba		
Systémy, pro které je Služba poskytována:	Zálohovací systémy		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 1 včetně sankcí?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele:	Poskytování této Služby spočívá v následujících činnostech: • odstraňování vad systémů; • poskytování technické podpory a konzultací; • provádění úprav konfigurace systémů v návaznosti na doporučení výrobce a aktuálních verzí jednotlivých systémů. Pokud to povaha Požadavku vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.		
Časový rozsah poskytování Služby:	6:00 až 18:00 hodin v pracovní dny		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		

SLA parametry některých Služeb

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

Závažnost vady	Kategorie vady	Popis vady
Kritická	A	Vada se projevuje jedním z následujících způsobů: - na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení: - o Software jako celek nelze používat; - o došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat zpracovávaných v Software; - o dochází k opakovanému zhroucení nebo zatužení Software jako celku; - došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat předávaných ze Software přes integrační vazby do jiných informačních systémů; - došlo nebo dochází k přerušení komunikace s databází nebo k narušení důvěrnosti nebo integrity komunikace s databází.
Závažná	B	Vada se projevuje jedním z následujících způsobů: - na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení: - o významnou část Software nelze používat; - o dochází k narušení dostupnosti dat zpracovávaných v Software; - o dochází k opakovanému zhroucení nebo zatužení kterékoli části Software; - o odezvy Software znemožňují nebo významně omezují práci uživatelů v reálném čase; - dochází k narušení dostupnosti dat, které mají být předávány ze Software přes integrační vazby do jiných informačních systémů.
Běžná	C	Vada se na kterékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení projevuje omezeními, chybami nebo delšími odezvami, avšak Software lze přesto využívat.

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto: lhůty sjednané v tabulce níže se počítají pouze v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin. Tyto lhůty začínají běžet okamžikem zadání Požadavku.

V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

Kategorie vady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady	Lhůta pro odstranění vady	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady
A	1 hodina	2000 Kč za každou hodinu prodlení	6 hodin	2000 Kč za každou hodinu prodlení
B	2 hodiny	1000 Kč za každou hodinu prodlení	12 hodin	1000 Kč za každou hodinu prodlení
C	6 hodin	500 Kč za každou hodinu prodlení	48 hodin	500 Kč za každou hodinu prodlení

PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY

Seznam zařízení, pro které budou poskytovány služby

Skupina	Druh	ks	Model	Využití
SAN	SAN pole	2x	IBM FS 5300	Primární úložiště
	SAN switch	2x	Lenovo DB610S	
Fyzické servery	Server pro virtualizaci	3x	Lenovo SR650	
	Software pro virtualizaci		VMware vSphere 8.0	
Zálohovací systémy	Server backup	1x	Lenovo SR650	Windows Server 2022
	Zálohovací software		Veeam Backup 12	
	Tape	1x	IBM TS4300	pásková knihovna pro zálohy
	Pole pro zálohy	1x	IBM V5030E	SAN úložiště pro zálohy