

SMLUVNÍ LIST

- 1) **Návrh smlouvy č.:** 670/2015 **ze dne:** 19.08.2015
- 2) **Předmět smlouvy:** Smlouva o poskytnutí servisní služby (outsourcing IT)
- 3) **Druhá smluvní strana:** Administrátoři.cz s.r.o.;Větrná 401;Uherské Hradiště;686 05;29193257
- 4) **Za věcnou správnost obsahu smlouvy, pořízení skenové kopie a kontrolu plnění odpovídá:**
Jméno: Čep Josef, Ing. **Datum:** 26.8.15 **Podpis:** [redacted]
- 5) **Vypracováno – posouzeno (x) právníkem:**
Podpis: [redacted] **Datum:** 26.8.2015
 zodpovědným za soulad smlouvy s obecně závaznými předpisy
- 6) **Projednáno s dotčenými odbory:**
 odb. finanční **Jméno:** Štěpaník Marek, Ing. **Dne:** 27.8.2015 **Podpis:** [redacted]
 odb. organizační **Jméno:** Čep Josef, Ing. **Dne:** 26.8.15 **Podpis:** [redacted]
- 7) **Připomínky:**
- 8) **Výsledek projednání připomínek, stanovisko tajemníka MěÚ:** [redacted]
- 9) **Smlouva je na základě výběrového řízení: ano/ne**
- 10) **Projednáno v radě města: Ano** **č. usnesení:** [redacted]
- 11) **Projednáno v zastupitelstvu města: Ne** **č. usnesení:** [redacted]
- 12) **Smlouvu podepsal starosta města** **podpis:** [redacted] **Dne:** 31. 08. 2015
- 13) **Smlouva je ze zákona zveřejňována na profilu zadavatele, pokud (ano) – zveřejněno dne:**
- 14) **Do centrální evidence přijato dne:** - 1. 09. 2015 **převzal:** [redacted]

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SERVISNÍ SLUŽBY 2015/08/10/MZ

Smluvní strany:

Město Znojmo
se sídlem: Obroková 1/12, Znojmo, PSČ 669 22
za kterou jedná: Ing. Vlastimil Gabrhel, starosta
IČ: 00293881
DIČ: CZ00293881
bankovní spojení:
(dále jen „objednatel“)

a

Administrátoři.cz s.r.o.
se sídlem: Družební 172, 687 51 Nivnice
provozovna: Větrná 401, 686 05 Uherské Hradiště
za kterou jedná: Libor Kunčík, jednatel
IČ: 29193257
DIČ: CZ29193257
bankovní spojení: 2200197628/2010
IBAN: CZ8720100000002200197628
zápis v rejstříku: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 64560

(dále jen „zhotovitel“)

(Objednatel a zhotovitel označování společně jako „strany“, samostatně každý z nich jako „strana“)

uzavírají podle § 1724 a násl. a § 2586 a násl. občanského zákoníku, zákon č. 89/2012 Sb. tuto smlouvu o dílo (poskytování služeb a údržby)

(dále jen „smlouva“)

Článek I. Předmět plnění

Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele, že bude pro objednatele provádět servisní činnosti specifikované v článku II. odstavci 1 této smlouvy a závazek objednatele zaplatit zhotoviteli za tyto služby sjednanou odměnu dle čl. III. této smlouvy.

Definice základních pojmů

1. Závada

Závadou se rozumí takový stav předmětných hardwarových či softwarových prostředků, který neumožňuje provádět jejich předepsané funkce, či nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci.

Klasifikace závad

Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek odběratele na dvě kategorie:

- A. **havárie** - stav předmětných hardwarových či softwarových prostředků, který neumožňuje plnění základních funkcí odběratele. Jedná se zejména o funkčnost serverů, základní funkčnost sítě apod. Maximální doba zahájení činností směřujících k odstranění havárie se řídí dle přílohy č. 2 pojmem „Reakční doba na havárii“.
- B. **porucha** - stav předmětných hardwarových či softwarových prostředků, který neumožňuje plnění základních funkcí odběratele, avšak s podstatným omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření. Maximální doba zahájení činností směřujících k odstranění poruchy je definována v příloze č. 2 pod pojmem „Reakční doba na poruchu“.

Článek II.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel je povinen:

- a) Provádět operativní technický a softwarový servis výpočetní techniky, specifikovaný v příloze č. 2 této smlouvy. Zhotovitel dále bere na vědomí, že počet výpočetní techniky uvedené v příloze č. 2 této smlouvy nemusí být konstantní po celou dobu trvání smlouvy. Operativní technický servis bude prováděn v místech sídla organizačních jednotek objednatele definovaných v příloze č. 1 této smlouvy. Rozsah poskytovaného servisu je uveden v příloze č. 2 této smlouvy s možností čerpání servisních hodin definovaných tamtéž.

- b) Zahájit smluvené činnosti dle reakčních dob, uvedených v příloze č. 2 této smlouvy, a poskytnout prostředky, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW a SW výrobky byly uvedeny opět do předchozího funkčního stavu. Zhotovitel identifikuje a opraví špatné funkce a závady výrobku. Dodané díly zůstávají majetkem zhotovitele až do doby úplného zaplacení těchto dodaných dílů objednatelem, po zaplacení celé kupní ceny se stávají majetkem objednatele.

Pro využití servisního zásahu je zřízen telefonní a emailový kontakt zhotovitele:

tel.: **+420 576 013 012, +420 739 733 970**
e-mail: servis@administratori.cz

- c) Zajistit správnou funkci serverových zařízení (např. výměna harddisku). Je-li nutná manipulace s daty a programy pro obnovení odstranění závady, zhotovitel je povinen toto konzultovat s objednatelem. Zhotovitel odstraní závadu ve spolupráci či po dohodě s odpovědnou osobou objednatele.

2. Zhotovitel má právo:

na přístup ke všem softwarům a hardwarům objednatele, které spadají do předmětu smlouvy podle čl. II. odst. 1 této smlouvy.

3. Objednatel se zavazuje:

- a) platit zhotoviteli cenu podle čl. III této smlouvy,
b) měnit výchozí údaje v příloze č. 1 a 2 potvrdit písemně nejpozději jeden týden předem dnem jejich platnosti pro tento účel určeným zmocněncem objednatele
c) zajistit pro zhotovitele vstup do organizačních jednotek objednatele uvedených v příloze č. 1 této smlouvy a vytvořit mu veškeré podmínky potřebné pro řádný výkon práce a zajistit a udržovat vzdálený přístup k prostředkům pro plnění této smlouvy
d) po dohodě umožnit Zhotoviteli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu.

4. Objednatel je povinen poskytovat zhotoviteli součinnost, zajišťovat podmínky pro plynulé financování služeb a pověřit osobu, která bude odpovědná za styk se zhotovitelem a

jednání s ním. Objednatel má právo na řádné a včasné plnění předmětu smlouvy uvedeného v čl. II. odst. 1 této smlouvy

Článek III. Platební podmínky

1. Cena za celý rozsah předmětu plnění je stanovena dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na fixní měsíční platbu ve výši uvedené v příloze č. 2 této smlouvy. Tyto platby budou splatné do 30 dní od data vystavení faktury. Faktura bude vystavena nejpozději do 10. pracovních dnů od počátku měsíce následujícího po měsíci, za který jsou předmětné služby placeny, a bude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu s obecně závaznými právními předpisy. V případě překročení rozsahu servisních služeb nad rámec čerpání servisních hodin uvedených v příloze č. 2 této smlouvy, budou tyto vícepráce účtovány dle aktuálního platného ceníku prací, který je k dispozici na stránce: <http://www.administratori.cz/cenik-praci-z.pdf>
2. Zhotovitel bude faktury vystavovat a zasílat objednateli písemně nebo v elektronické podobě pokud budou splňovat náležitosti dle zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty.
3. Hodinové sazby jsou platné pro pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin. Při vyžádaných službách mimo tuto dobu může být částka navýšena o 25%. Ve dnech svátků nebo ve dnech pracovního volna může být částka navýšena o 50%.
4. V případě, že objednatel nemůže uhradit fakturu v době splatnosti, bude o této situaci informovat zhotovitele a smluvní strany se mohou dohodnout na prodloužení splatnosti. V případě, že se smluvní strany nedohodnou, zavazuje se objednatel uhradit zhotoviteli smluvní úrok ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.
5. Cena za celý rozsah předmětu plnění nezahrnuje cenu za:
 - a) náhradní díly po uplynutí záruční doby,
 - b) díly potřebné pro rozšíření zařízení,
 - c) spotřební materiál,
 - d) doprava a služby, které nejsou uvedeny v článku II. odst. 1 smlouvy,
 - e) technická školení zástupců dle požadavků objednatele.
6. Cena za plnění, uvedené v čl. III, odst. 4, pokud toto plnění bude objednatel od zhotovitele požadovat, bude stanovena dle ceníku prací, jehož aktuální verze je k dispozici na stránce <http://www.administratori.cz/cenik-praci-z.pdf> a vzájemně odsouhlasena potvrzením takového plnění objednatelem.
7. Způsob platby za náhradní díly potřebné pro rozšíření zařízení nebo mimo-záruční opravy, spotřební materiál, služby, dopravu a školení, které nejsou předmětem plnění podle článku I. této smlouvy, pokud je bude Objednatel od Zhotovitele požadovat, bude následující:
 - a) objednatel vystaví na požadované položky objednávku a doručí ji zhotoviteli;
 - b) zhotovitel vystaví po dodání náhradních dílu objednateli daňový doklad. Tento daňový doklad bude vystaven současně s fakturou za fixní měsíční servisní služby, přičemž budou zachovány stejné podmínky, jako je tomu v čl. III. odst. 1 této smlouvy

8. Za předpokladu oboustranné dohody může zhotovitel požadovat na zakoupení náhradních dílů zálohu ve výši 50%, jde-li o výdaje ze strany zhotovitele přesahující částku 20.000 Kč.
9. V případě, že objednatel požádá zhotovitele o pozastavení servisních služeb, má zhotovitel právo na poměrnou úhradu ceny za provedené služby a dodané zboží odpovídající míře rozpracovanosti.
10. Smluvní strany berou na vědomí, že fixní platba dle odst. 1. článku III. a hodinové sazby za práce dle odst. 5 článku III. podléhají úpravám v závislosti na inflaci. Zhotovitel je oprávněn zvýšit cenu o výši inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem, pokud v průběhu trvání smluvního vztahu vzroste nad 5%. V tom případě zvýšení sjednané ceny je možné provést nejdříve vždy od 1. 1. kalendářního roku.
11. Zhotovitel je povinen v případě úprav cen v ceníku prací, jehož aktuální verze je k dispozici na stránce <http://www.administratori.cz/cenik-praci-z.pdf>, objednatele na tyto odchylky předem upozornit písemně a vyžádat si souhlas s takovou úpravou. Za dostačující formu schválení takové odchylky je považováno elektronické oznámení úpravy včetně elektronického souhlasu.
12. Ceny uvedené ve smlouvě neobsahují DPH, které bude stanoveno na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
13. „Zhotovitel prohlašuje že:
 - má v úmyslu zaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „daň“),
 - mu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází,
 - nezkrátí daň nebo nevytláká daňovou výhodu,
 - bude spolehlivým plátcem,
 - bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
 - souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude o zhotoviteli zveřejněna správce daně skutečnost, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,
 - souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu zhotovitele určeného pro ekonomickou činnost správce daně, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.“

Článek IV. Záruka

Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na plnění podle čl. II. odst. 1 této smlouvy v délce šesti měsíců.

**Článek V.
Odpovědnost za vady a škodu**

1. Odpovědnost za vady a škodu se řídí příslušnými ustanoveními zák. č.89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Zhotovitel není zodpovědný za vadu a škodu, jež byly způsobeny použitím podkladů, věcí a informací dodanými objednatelem.
3. Zhotovitel nenesení odpovědnost za vady či škodu vzniklou v důsledku vyšší moci, zásahu třetích osob bez souhlasu zhotovitele nebo v případě neodborného zásahu objednatele.
4. V případě, že se smluvní strany nedohodnou na podmínkách odstranění závady, bude způsob odstranění závady a otázka, zda je vada odstraněna či nikoliv, posouzena nezávislým odborníkem stanoveným dohodou obou smluvních stran.

**Článek VI.
Doba trvání smlouvy, výpověď a odstoupení od smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na dobu 24 měsíců od data podpisu smlouvy.
2. Tuto smlouvu může písemně vypovědět kterákoliv ze smluvních stran i bez udání důvodu.
3. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla druhé straně doručena výpověď.
4. Od této smlouvy může odstoupit kterákoliv ze smluvních stran jednostranným písemným prohlášením doručeným druhé smluvní straně v případě, že druhá strana poruší některá ze sjednaných ustanovení této smlouvy a vadné plnění neodstraní ve lhůtě 30 dnů následujících po dni obdržení výtky s upozorněním na možnost odstoupení od smlouvy.
5. Pro případ odstoupení od smlouvy zhotovitelem činí lhůta pro odstoupení dva měsíce a počíná běžet od následujícího měsíce po měsíci, v němž bylo druhé straně odstoupení od smlouvy doručeno. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, nebude-li v odstoupení od smlouvy stanoveno datum pozdější. Tím není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy.

**Článek VII.
Ochrana důvěrných informací**

1. Zhotovitel je povinen zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování důvěrných informací u objednatele.
2. Zhotovitel je povinen zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, jakož i spolupracujících třetích stran.
3. Právo užívat důvěrné informace má zhotovitel pouze k řádnému plnění práv a povinností plynoucích z této smlouvy.
4. Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, týkajících se interních záležitostí objednatele má zhotovitel i po skončení platnosti této smlouvy.

Článek VIII.
Přechodná a závěrečná ustanovení

1. Veškeré písemnosti týkající se této smlouvy se považují za řádně doručené druhé smluvní straně, budou-li jí doručeny na výše uvedenou adresu.
2. Případné zajištění předmětu plnění dle článku I této smlouvy třetí stranou podléhá souhlasu obou smluvních stran.
3. Není – li ve smlouvě sjednáno jinak, řídí se právní vztahy při jejím provádění příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Objednatel souhlasí s uvedením svého názvu a typem poskytnutých služeb v seznamu referencí zhotovitele.
5. Nedílnou součástí této smlouvy je:
příloha č. 1, a to seznam servisních míst objednatele,
příloha č. 2, a to rozsah a popis sjednaných servisních prací.
6. Tato smlouva je sepsána a podepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou výtiscích.
7. Obě dvě smluvní strany se rozhodly k uzavření této smlouvy podle své svobodné a vážné vůle a prohlašují, že smlouva není podepsána pod nátlakem.
8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
9. Účinností nabývá dnem 1. 9. 2015.
10. Uzavření smlouvy bylo schváleno radou města Znojma usnesením č. 31/2015 ze dne 18. 8. 2015, bod 1479

Ve Znojmě dne 31. 08. 2015



za objednatele

V Uherském Hradišti dne 24. 8. 2015



za zhotovitele
Kunčík Libor - jednatel

Příloha č. 1

Seznam servisních míst a kontaktních osob objednatele

<i>Provozovna</i>	<i>Kontaktní osoba pro technické záležitosti</i>	<i>Telefon</i>	<i>e-mail</i>
Obroková 2/10 a 1/12 Znojmo			
náměstí Armády 1213/8 Znojmo			
Pražská 2486/59 Znojmo			
Městské policie Znojmo Jana Palacha 953/2 Znojmo			
	František Procházka	775 909 602	frantisek.prochazka@muznojmo.cz
	Vlastimil Doušek	515 216 554	vlastimil.dousek@muznojmo.cz
Elektronická fakturace			Gabriela.hodakova@muznojmo.cz

Příloha č. 2

Účel služby

- technická podpora v pracovní dny od 8:00 – 17:00
- zajištění provozuschopnosti IT prostředků vztahujících se k servisní smlouvě
- komunikace s dodavateli při řešení reklamací a servisních zásahů
- provádění správy, nastavení a údržby pomocí vzdáleného přístupu

A. Správa LAN, WAN a WIFI:

1. Aktivní monitorování a kontrola síťových prvků v počítačové síti města Znojmo. Detekce a řešení mezních a poruchových stavů aktivních prvků sítě zákazníka.
2. Konfigurace aktivních prvků páteřní sítě dle požadavků zákazníka.
3. Konfigurace, údržba a monitorování firewallů ZyWALL.
4. Konfigurace, údržba a monitorování WIFI sítě.
5. Pomoc při řešení záručních a pozáručních oprava hlavních aktivních prvků.
6. Kontrola a aktualizace firmware klíčových prvků počítačové sítě, zejména páteřních a přístupových switchů, firewallů a WIFI AP + kontroléru.
7. Zálohování konfigurace aktivních prvků a firewallů.
8. Bezpečnostní kontroly a doporučení pro zajištění plynulého a bezpečného provozu sítě.
9. Telefonní, písemná nebo lokální podpora zákazníka.
10. Evidence a údržba dokumentace k síťové a serverové infrastruktuře.
11. Podpora a konzultace v oblasti licencování SW.
12. Návrhy na investice/náklady do IT infrastruktury pro udržení IT na odpovídající technické úrovni.
13. Komunikace se subdodavateli, koordinace prací souvisejících s TC, internetovým připojením, www a doménami.
14. Doporučení a konzultace v oblasti bezpečnosti ICT.
15. Doporučení a konzultace v oblasti rozvoje a provozu LAN, MAN a WAN infrastruktury.

B. Správa serverové infrastruktury

1. Proaktivní dohled nad stávající serverovou infrastrukturou fungující v rámci technologického centra (dále jen TC) a údržba provozu jako celku.
2. Zakládání nových virtuální serverů na platformě VMWare, jejich konfigurace, připojení do sítě v rámci virtuální infrastruktury vSphere.
3. Konfigurace, údržba a provoz diskového pole.
4. Konfigurace, údržba a monitoring iSCSI infrastruktury zajišťující funkčnost a spojení s diskovým polem.
5. Správa a údržba Windows domény, zejména služeb Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, FTP
6. Správa a údržba uživatelských účtů domény, konfigurace oprávnění uživatelů k jednotlivým prostředkům sítě.
7. Správa a údržba emailového server Microsoft Exchange, poštovních schránek uživatelů a veřejných složek, včetně správy antispamové a antivirové kontroly.
8. Správa a údržba Microsoft SQL serveru a jeho databází.
9. Správa a údržba monitorovacího systému PRTG Network Monitoring.
10. Správa a údržba doménové politiky, spolupráce při centralizované instalaci společných aplikací.

11. Údržba a provoz antivirového řešení. Konfigurace centrálního serveru a nastavení koncových klientů.
12. Instalace Windows aktualizací na serverech mimo pracovní dobu úřadu a kontrola nasazení Windows aktualizací na prac. stanicích pomocí aktualizacího serveru.
13. Kontrola jednotlivých aplikačních a systémových logů na serverech.
14. Po dohodě zajištění plánovaných aktualizací aplikací jako jsou ASPI, Alvao, Eloam, Powerkey, CA Backup, Kaspersky anti-virus a antispam

C. Správa a provoz zálohování:

1. Konfigurace a údržba zálohovacího serveru a jeho periferií.
2. Zakládání nových úloh pro zálohování a jejich testování.
3. Údržba a kontrola stávajících zálohovacích úloh.
4. Zálohování poštovních schránek uživatelů s následnou kontrolou.
5. Zálohování klíčových dat zákazníka podle definovaného seznamu.
6. Kontrola a údržba záloh včetně ověřování funkčnosti.

Parametry služby

Balíček služeb:	
Počátek služby:	1. 9. 2015
Konec služby:	31. 8. 2017
Měsíční časový plán:	65h
Možnost převodu hodin:	ANO, 1 měsíce
Počet návštěv:	Individuálně
Vzdálená správa:	ANO
Max. reakční doba na havárii:	4 hodiny
Max. reakční doba na poruchu:	8 hodin
Základní měsíční cena služby v Kč bez DPH:	44 250,-
Celková cena za měsíc v Kč bez DPH:	44 250,-

