

# Smlouva o poskytování služeb vzdálené správy ICT<sup>1</sup>

číslo SWSvs/17/56

## Článek 1 - Smluvní strany

### Smluvní strany

(1) Poskytovatel: **VERA, spol. s r. o.**  
se sídlem Praha 6 - Vokovice, Lužná 2  
kontaktní adresa: Klicperovo náměstí 39, 503 51 Chlumeč n. C.  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem  
v Praze v oddílu C, vložka 34140  
IČO : 62587978  
DIČ : CZ62587978  
kontaktní tel. : 495703211  
kontaktní fax : 495703210  
bankovní spojení :  
zastoupený : jednatelem Ing. Jiřím Matouškem

a

(2) Příjemce: **Město Chotěboř**  
se sídlem Trčků z Lípy 69, 583 01 Chotěboř  
IČO : 00267538  
DIČ : CZ00267538  
kontaktní tel. : 569 641 100  
kontaktní fax : 569 622 296  
bankovní spojení :  
  
zastoupený : starostou Ing. Tomášem Škarydem  
(dále označovány společně jako „strany“)

## Článek 2 - Předmět smlouvy

2.1 Předmětem smlouvy je poskytování služeb vzdálené správy ICT, (dále jen „služby“) formou poskytnutí následujících služeb:

- Systémová a provozní podpora SW serverových technologií
- Instalace a aktualizace SW VERA Radnice
- Systémová a provozní podpora SW VERA Radnice
- Poradenství a konzultační služby

<sup>1</sup> ICT (z anglického *Information and Communication Technologies*), je označení pro informační a komunikační technologie. Tato obecně používaná zkratka zahrnuje veškeré technologie používané pro komunikaci a práci s informacemi.

- 2.2 Podrobná specifikace a parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny v Příloze č.1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2.3 Pokud není přímo uvedeno ve specifikaci služby, je vzdálená správa chápána jako systémová služba, která neslouží k řešení problémů na klientských stanicích či uživatelské konfiguraci systémů.
- 2.4 Součástí služby vzdálené správy není:
  - Správa klientských stanic a souvisejících nastavení, zabezpečení, firewall, síť, antivirová řešení.
  - Správa klientských periférií – tiskárny, skenery, čtečky atd. Správa a nastavení síťových prostředků.
  - Uživatelská konfigurace systému, jako je nastavování práv pro uživatele či jiné datové služby a práce, např. opravy dat pomocí SQL příkazů.
- 2.5 Úkony, které nejsou sjednány touto smlouvou, budou poskytovány v rámci samostatně objednaných a placených služeb dle ceníku poskytovatele. Například práce mimo pracovní dobu, nad rámec rozsahu smlouvy a jiné než definované zásahy.

### **Článek 3 - Místo a forma plnění**

- 3.1 Služby poskytované v rámci této smlouvy budou poskytovány výhradně formou vzdálené správy. Pokud povaha služeb nebude umožňovat vykonat zásah vzdáleně a bude vyžadovat přítomnost poskytovatele na místě, budou cestovní a další náklady účtovány dle platného ceníku společnosti VERA, spol. s.r.o.
- 3.2 Definice a parametry vzdáleného přístupu jsou uvedeny v Příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 3.3 Místo plnění se vztahuje na sídlo objednatele, případně prostory objednatelem níže určené:

Adresa místa plnění: Trčků z Lípy 69, 583 01 Chotěboř

### **Článek 4 – Doba plnění**

- 4.1. Instalační či systémové činnosti vyžadující omezení provozu probíhají v definovaný čas a s danou frekvencí – viz Příloha č. 3. Monitoring provozu a konfigurační úkony bez dopadu na provoz je možno provádět průběžně.

### **Článek 5 – Povinnosti poskytovatele**

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje zejména:
  - a) poskytovat příjemci služby vymezené v příloze č. 1
  - b) o provádění úkonů vyhotovit evidenční zápis a na požádání předložit příjemci. Vzor zápisu tvoří Příloha č. 4

### **Článek 6 - Práva a povinnosti příjemce**

- 6.1 příjemce se zavazuje:
  - a) Vytvořit organizační podmínky a poskytnout poskytovateli nezbytné informace pro plnění předmětu smlouvy a zajistit na žádost poskytovatele přítomnost svého odborného zaměstnance při provádění činnosti;

- b) hlásit zjištěné chyby bez zbytečného odkladu na systém HelpDesk poskytovatele <https://helpdesk.vera.cz/ih/ihzakaznik>
  - c) poskytnout potřebnou součinnost poskytovateli při provádění činností dle této smlouvy. Pokud to bude prováděný úkon vyžadovat, zajistí příjemce odstavení uživatelů od systému VERA Radnice před zahájením služby;
  - d) zajistit poskytovateli součinnost s třetími stranami, potřebnou pro plnění předmětu smlouvy. Případné náklady na součinnost třetí strany nejsou pokryty touto smlouvou;
  - e) zaplatit cenu za poskytování služeb podle podmínek uvedených v článku 7;
  - f) o všech změnách infrastruktury a jejího nastavení, které by mohly ovlivnit provoz systémů zahrnutých do služby vzdálené správy, případně které by mohly ovlivnit dodávku služby, bude příjemce neprodleně informovat poskytovatele;
  - g) smlouvou o poskytování služeb vzdálené správy ICT nejsou nijak omezena práva na poskytování služeb v rámci technické podpory.
- 6.2 Zjistí-li příjemce, že poskytovatel postupuje v rozporu s předmětem smlouvy nebo jeho právy a povinnostmi dle čl. 5 této smlouvy, je oprávněn vyzvat poskytovatele písemně k odstranění případných vad plnění a požadovat, aby služby poskytoval řádně a v odpovídající kvalitě. Jestliže tak poskytovatel neučiní ani v dodatečně poskytnuté lhůtě 15 dnů, může příjemce odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele.

### **Článek 7 – Cena a platební podmínky**

- 7.1 Cena služby vzdálené správy je stanovena měsíčním paušálem ve výši 9 500,- Kč bez DPH (slovy: devět tisíc pět set korun českých).
- 7.2 Cena je splatná na základě daňových dokladů vystavovaných čtvrtletně do 15. dne prvního měsíce každého kalendářního čtvrtletí se splatností 14 dnů od data doručení příjemci. Každý rok budou tedy vyhotoveny 4 daňové doklady, přičemž každý z nich ve výši trojnásobku částky sjednané v odstavci 7.1.
- 7.3 Dnem zdanitelného plnění je první den kalendářního čtvrtletí, za které je faktura vystavena.

### **Článek 8 – Doba trvání a předčasné ukončení smlouvy**

- 8.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma Stranami a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 8.2. Tato smlouva může být předčasně ukončena:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
  - b) odstoupením jedné ze smluvních stran od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou stranou, za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku;

- c) výpovědí i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou ze strany příjemce 12 měsíců a ze strany poskytovatele 12 měsíců.
- 8.3. Za podstatné porušení povinností příjemcem se považuje:
- a) je-li v prodlení s úhradou ceny plnění po dobu delší než 30 dnů;
  - b) je-li v prodlení s plněním jiných závazků (zejména s poskytováním součinnosti podle čl. 6) po dobu delší než 25 dnů.
- 8.4. Za podstatné porušení povinnosti poskytovatelem se považuje:
- a) jím zaviněné prodlení s řádným uvedením služeb do provozu po dobu delší než 30 dnů,
  - b) jestliže poskytovatel postupuje v rozporu s předmětem smlouvy nebo jeho dalšími povinnostmi dle čl. 5 této smlouvy.

### Článek 9 - Oprávněné osoby

9.1 Osoby oprávněné k jednání ve smluvních vztazích:

za příjemce: **Ing. Tomáš Škaryd**  
starosta

za poskytovatele: **Ing. Jiří Matoušek**  
jednatel

9.2 Osoby oprávněné k jednání ve věcech technických a provozních:

za příjemce: **Ing. Jan Vlach**  
informatik,  
tel.:  
e-mail:

za poskytovatele: **Ing. Aneta Volfová**  
Key Account Manager  
tel.:  
e-mail:

### Článek 10 - Ochrana důvěrných informací

10.1 Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, žádná ze stran nesdělí žádné třetí osobě pro jakýkoli účel žádné informace, které tato strana získá nebo dříve získala v souvislosti s plněním této smlouvy nebo jejím projednáváním, a které byly označeny za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“). Za důvěrné informace se považují především informace, ve vztahu k nimž má příjemce zákonnou povinnost mlčenlivosti včetně osobních údajů; dále informace, které nelze poskytnout postupem dle zákona o svobodném přístupu k informacím a informace, ze kterých lze dovodit skutečnosti důležité pro zabezpečení výpočetní techniky příjemce. Důvěrné informace však nezahrnují informace, které:

- a) jsou v době použití nebo sdělení veřejně dostupné;

- b) se stanou veřejně dostupnými (jinak než nepovoleným zveřejněním nebo použitím); nebo
  - c) jsou poskytnuty straně třetí stranou, která má k těmto informacím právo a je oprávněna je zpřístupnit nebo použít.
- 10.2 Žádná ze stran důvěrné informace neposkytne žádné třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé strany s výjimkou případů, kdy:
- a) zveřejnění nebo poskytnutí důvěrné informace vyžaduje zákon nebo jiný právní předpis nebo je vyžadováno soudem či správním či podobným orgánem;
  - b) důvěrná informace je poskytována právním zástupcům, účetním, auditorům, odborným poradcům nebo agenturám provádějícím rating ke splnění jejich úkolů, které nejsou v rozporu s účelem této smlouvy;
  - c) jde o sdělení informací smluvním partnerům poskytovatele, a to v rozsahu nezbytně nutném pro účely plnění této smlouvy.
- 10.3 Příjemce uděluje svolení, aby poskytovatel vedl záznamy o své činnosti podle této smlouvy, zejména uváděl příjemce v seznamu zákazníků, vedl záznamy o rozsahu užití softwaru a poskytoval tyto informace svým smluvním partnerům, jsou-li jimi požadovány.
- 10.4 Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením platnosti a účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu a zůstávají platná i účinná i po zániku této smlouvy, nebude-li stranami dohodnuto jinak.
- 10.5 V případě porušení povinností plynoucích z tohoto článku smlouvy je druhá strana oprávněna účtovat straně, jež se porušení dopustila, smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý případ takového porušení. Tím není dotčeno právo na náhradu škody převyšující tuto smluvní pokutu.

### **Článek 11 - Závěrečná ustanovení**

- 11.1 Právní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou jsou podřízeny právní úpravě obsažené v občanském zákoníku.
- 11.2 Strany této smlouvy se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.
- 11.3 Jakékoli změny, dodatky či zrušení této smlouvy musí být učiněny v písemné formě. Písemné změny a doplňky této smlouvy budou provedeny písemnými dodatky s uvedením čísla této smlouvy, opatřeny pořadovým číslem, datem a podpisy obou stran.
- 11.4 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její Přílohy č. 1 – č. 4.
- Seznam příloh:
- Příloha č. 1 Podrobná specifikace a parametry poskytovaných služeb
  - Příloha č. 2 Definice a parametry vzdáleného přístupu
  - Příloha č. 3 Doba plnění
  - Příloha č. 4 Zpráva o vzdáleném přístupu
- 11.5 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každý má platnost originálu. Poskytovatel obdrží dva a příjemce rovněž dva výtisky.
- 11.6 Smlouva byla schválena na .....<sup>17</sup>..... jednání Rady města dne .....<sup>18. 10. 2017</sup>.....

11.7 Strany prohlašují, že činí tento právní úkon srozumitelně, vážně, určitě a svobodně a na důkaz připojují své podpisy.

Datum: 25.10.2017

Datum: 30.10.2017

Poskytovatel:

Příjemce:

VERA, spol. s r. o.

Město Chotěboř

VERA, spol. s r. o. (11)  
Lužná 2, 160 00 Praha 6  
právozdavna:  
Křižkovice nám. 39/II, 503 51 Chlumeč n. C.  
IČ: 62587978

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Jiří Matoušek, jednatel



\_\_\_\_\_  
Ing. Tomáš Škaryd, starosta

## **Příloha č. 1 – Podrobná specifikace a parametry poskytovaných služeb**

### **Systémová a provozní podpora SW serverových technologií**

Poskytovatel se zavazuje spravovat a udržovat vyjmenované technologie tak, aby plnily svůj účel a poskytovaly bezproblémový provoz systému VERA Radnice.

- Správa operačního systému definovaných serverů**
- Správa databázového stroje**

#### **Specifikace spravovaných SW serverových technologií**

Jedná se o správu a provozní podporu serveru „oracle“, na kterém běží jak aplikační, tak databázová vrstva informačního systému. Dále se jedná o správu serveru „serverv“, na kterém běží služba Vera aplikačního serveru.

Z pohledu serverů se jedná o celkovou údržbu, konfiguraci vhodného nastavení za účelem spolehlivosti a bezpečnost pro provoz systému VERA Radnice. Služba se skládá z kontroly systémových logů, kontroly výkonu, průběžné profylaxe systému, kontroly a údržby optimálního zaplnění souborových systémů spravovaných serverů či databáze, monitor systémového provozu atd.

- Zálohování**

Poskytovatel navrhne a v součinnosti s příjemcem realizuje zálohovací koncepci tak, aby byla zajištěna konzistentní záloha dat informačního systému VERA Radnice. Za případnou denní kontrolu průběhu zálohování a za bezpečné uložení zálohy přebírá odpovědnost příjemce.

#### **Specifikace obsahu a rozsahu záloh a technické provedení**

Jednou denně (po 18. hodině) se zálohují image virtuálních serverů „oracle“ a „serverv“ na diskové pole. *Existuje možnost tuto zálohu ukládat i na pásky.*

Sjednaný rozsah služeb      1 h/měsíc

### **Instalace a aktualizace SW VERA Radnice**

Poskytovatel udržuje aktuální aplikační systém VERA Radnice; v okamžiku zahájení služby vzdálené správy instaluje a aplikuje všechny potřebné verze a opravné patche, které jsou dostupné k době instalace a nadále zajišťuje aktualnost verzí tak, aby systém VERA Radnice plnil optimálně svoji funkci. Součástí instalace je i základní kontrola logovacích souborů před a po instalaci. Služba dále zahrnuje proaktivní analýzu pro předcházení možných problémů.

Příjemce i nadále dostává informace o uvolněných sestaveních a doplňcích a v odůvodněných případech navrhne termín instalace i mimo řádně sjednaný čas či dohodnutou frekvenci. Požadavek na instalaci inicializovaný ze strany příjemce musí být zadán minimálně 4 dny před požadovaným termínem instalace, pokud nebude operativně dohodnuto jinak.

Pokud se vyskytne doplněk řešící kritickou chybu, bude aplikován neodkladně v termínu po ukončení pracovní doby, vždy po dohodě s příjemcem.

Sjednaný rozsah služeb 6 h/měsíc

Instalace hlavních (tzv. velkých) verzí (17, 18...) jsou vzhledem k jejich rozsahu prováděny vždy individuálně po vzájemném odsouhlasení s příjemcem, a to nad rámec této smlouvy. Hlavní verze jsou obvykle spojeny s významnější technologickou změnou a označení verze jako hlavní je výhradním právem a zodpovědností poskytovatele.

### **Systémová a provozní podpora SW VERA Radnice**

Jedná se o celkovou údržbu, konfiguraci vhodného nastavení za účelem spolehlivosti a bezpečnosti systému VERA Radnice. Kontrola systémových logů, kontrola výkonu, průběžná profylaxe systému, kontrola zaplnění filesystému či databáze, monitoring systémového provozu atd.

Sjednaný rozsah služeb 2 h/měsíc

### **Poradenství a konzultační služby**

Poskytovatel se zavazuje na požádání k poskytování kvalifikovaných informací z oblasti informačních technologií, konzultace a školení na systémové úrovni. Konzultace týkající se funkcionality aplikační vrstvy nejsou touto smlouvou pokryty.

Sjednaný rozsah služeb 1 h/měsíc



Služba	počet hodin /měsíc	cena
Systemová a provozní podpora SW serverových technologií	1	1000
Instalace a aktualizace SW VERA Radnice	6	6000
Systemová a provozní podpora SW VERA Radnice	2	2000
Poradenství a konzultační služby)	1	1000
<b>Celkem</b>		<b>10000</b>
sleva za dlouhodobý kontrakt		5%
<b>Celkem po slevě</b>		<b>9500</b>

- ceny jsou uvedeny v Kč a bez DPH

## Příloha č. 2 – Definice a parametry vzdáleného přístupu

Forma a provedení vzdáleného přístupu jsou voleny dle možností příjemce tak, aby byl zaručen bezpečný, plnohodnotný a nepřetržitý přístup ke spravovaným technologiím příjemce. Pokud bude forma vzdáleného přístupu vyžadovat omezení přístupu dle IP adresy, bude povolení přístupu umožněno pro následující pobočky poskytovatele:

<i>IP adresa</i>	<i>DNS název</i>	<i>lokality</i>
89.233.168.103	<i>praha.vera.cz</i>	<i>pobočka Praha</i>
88.103.194.131	<i>brno.vera.cz</i>	<i>pobočka Brno</i>
90.182.130.242	<i>chlumec.vera.cz</i>	<i>pobočka Chlumec nad Cidlinou</i>
90.179.135.25	<i>kunovice.vera.cz</i>	<i>detašované pracoviště</i>
109.81.185.147	<i>pardubice.vera.cz</i>	<i>pobočka Pardubice</i>
109.81.186.69	<i>olomouc.vera.cz</i>	<i>pobočka Olomouc</i>
109.81.189.12	<i>ostrava.vera.cz</i>	<i>pobočka Ostrava</i>

Aktuální soupis přístupových bodů poskytovatele je dostupný na Download Centru společnosti VERA, spol. s r. o.

Technický popis vzdáleného přístupu:

Přístup je umožněn pomocí protokolů SSH a RDP.

Hesla a přístupové údaje jsou předány jinou formou a z bezpečnostních pravidel nejsou uvedeny jako součást smlouvy.

Při změně parametrů vzdáleného přístupu, přístupových údajů na straně příjemce či změně přístupových bodů na straně poskytovatele, se zavazují obě strany neodkladně protistranu informovat.

### **Příloha č. 3 – Doba plnění**

Pracovní doba příjemce je definována:

Pondělí: 8.00 - 17.00

Úterý: 8.00 - 15.30

Středa: 8.00 - 17.00

Čtvrtek: 8.00 - 15.30

Pátek: 8.00 - 14.00

Instalační interval pro vykonávané služby vyžadující typicky omezení provozu je zvolen po domluvě obou stran.

Mimořádné instalace či situace pak budou provedeny 30 minut po ukončení výše uvedené pracovní doby.

## Příloha č. 4

### Zpráva o vzdáleném přístupu

---

Město: Chotěboř

Zahájení zásahu - datum, čas: 1.1.2016 16:00

Ukončení zásahu - datum, čas: 1.1.2016 18:00

Správu prováděl pracovník:

Rozsah činností:

- Kontrola operačního systému a systémových logů
- Kontrola databázového stroje a databázových logů
- Aktualizace prostředí VERA Radnice
- Kontrola aplikačních logů informačního systému VERA Radnice

Provedené činnosti, popis:

Zjištěné skutečnosti, závěr: