

Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Objednatele: SML/444/2017

číslo smlouvy Poskytovatele: DC4CZ2017006

Smluvní strany

Město Kroměříž

sídlo: Velké náměstí 115/1, 767 01 Kroměříž

IČ: 00287351

Zastoupená: Mgr. Jaroslav Němec, starosta

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

dále jen „Objednatel“ na straně jedné

a

DC4CZ, a.s.

sídlo: Hulínská 2352, 76701 Kroměříž

korespondenční adresa: Hulínská 2352, 76701 Kroměříž

IČ: 29242681

DIČ: CZ29242681

Spisová značka OR: vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 6222.

Zastoupená: Karlem Marcoňem, místopředsedou představenstva

bankovní spojení:

Číslo účtu:

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé

společně též „smluvní strany“

1 Vymezení pojmů

Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech:

Člověkohodina - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny.

Člověkoden - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu osmi (8) hodin v rámci jednoho dne.

Prvek IT - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software), informační systém nebo datová linka.

Vzdálený přístup, Vzdálené připojení – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

2 Předmět smlouvy

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli následující níže uvedené servisní služby:

2.1 Helpdesk – hlášení požadavků

Přístupový a komunikační bod Poskytovatele, zajišťující procesní komunikaci a řešení požadavků. Příjem požadavků přes webové rozhraní a prostřednictvím emailu bude dostupný v režimu 24hodin/ 7dní v týdnu/ 365 dní v roce, telefonicky dle Servisního kalendáře (Příloha č. 3 Smlouvy). Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

- přes webové rozhraní: <http://helpdesk.dc4.cz>
- telefonicky:
- prostřednictvím emailu: servis@dc4.cz

Obsahem Služby je:

- Příjem a klasifikace Požadavků.
- Sledování životního cyklu Požadavků
- Administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelém akceptovaném vyřešení.

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě deseti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

2.2 Monitoring

Služba monitoringu poskytuje proaktivní dohled vyjmenované serverové a síťové infrastruktury důrazem na celkovou funkčnost Informačního systému Objednatele. Testované parametry jsou stanoveny v Příloze č. 1 Smlouvy. Testované parametry. Monitorovací nástroj bude dostupný v režimu 24hodin/ 7dní v týdnu/ 365 dní v roce. Pracovníci dohledového centra Poskytovatele jsou pomocí dohledového nástroje informováni o mezních situacích, aby následně mohli tento stav buď nahlásit Kontaktním osobám Objednatele v rámci Servisního kalendáře (Příloha č. 3 Smlouvy) nebo v dohodnutých případech založit Požadavek a iniciovat dodávku odpovídajících Servisních služeb v rámci Servisního kalendáře. Součástí monitoringu je ukládání historie sledovaných hodnot pro snadnější dohledávání příčin případných závad.

Nasazení monitoringu probíhá zpravidla do 10 Pracovních dní od začátku platnosti Smlouvy, konkrétní termín instalace je stanoven dohodou smluvních stran.

2.3 Pravidelná kontrola Prvků IT

Předmětem Servisní služby je servisní činnost spočívající v pravidelné kontrole definovaných Prvků IT (např. kontrola logů), popis plnění v rámci této Servisní služby je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy. Služba je poskytována pracovníkem Poskytovatele prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení.

Aktualizace/update/service packy/patche nejsou předmětem plnění této Servisní služby. Jejich nasazení je nad rámec paušální platby dle hodinových sazeb dle Přílohy č. 3 Smlouvy, po předchozím mailovém odsouhlasení Objednatelem.

2.4 Podpora při řešení Požadavků

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k zadání Požadavku.

Obsahem této servisní služby je reakce Poskytovatele na Požadavky dle jejich priority a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře.

Požadavek na provedení této Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele nebo Poskytovatele zadáním Požadavku na Helpdesk Poskytovatele.

Zahájení řešení je primárně poskytováno Vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení Požadavku neumožňuje, je po domluvě s Kontaktní osobou Objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu.

Klasifikace požadavku a stavů

Klasifikace	Definice	SLA zahájení řešení
a) Nahlášení požadavku	Potvrzení přijetí nahlášeného požadavku jedním z výše uvedených způsobů hlášení požadavku.	Nejpozději do 0,4 hodin
b) Kritický požadavek (A)	Události, které znemožňují přístup ke službám a datům poskytovaných Prvky IT, nebo jejich využívání, vážně ovlivňují plnění termínů nebo ziskovost, případně mají vliv na většinu uživatelů a služeb.	Nejpozději do 3 hodin
c) Závažný požadavek (B)	Události, které významným způsobem degradují, nebo silně omezují funkcionalitu nebo službu Prvku IT, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	Nejpozději do následujícího pracovního dne
d) Ostatní požadavky (C)	Všechny ostatní požadavky, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky IT.	Nejpozději do třetího pracovního dne

e) Změnové požadavky	Součinnost při implementaci změn a činnostech při nasazování nových prvků IT či jejich částí.	Nejpozději do 7 pracovních dní
f) Konzultace a návrh řešení, programátorské práce	Konzultace při řešení problémů nebo při úpravách prvků IT.	Nejpozději do 5 pracovních dní

3 Doba plnění

3.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 18 měsíců od účinnosti smlouvy.

3.2 Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle 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.

3.3 Ukončit smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Odběratele nebo Poskytovatele bez udání důvodů s výpovědní dobou jeden měsíc, kdy výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

4 Cena služby a její splatnost

Smluvní cena v rozsahu a specifikaci dle článku 2 Předmět smlouvy se stanovuje na **8885,- Kč bez DPH měsíčně**. Paušálně sjednaná odměna za Servisní služby bude fakturována vždy měsíčně předem. Odměna za ostatní vyžádané služby nad rámec této smlouvy (instalace nových aplikací, instalace a připojování nových serverů, instalace a připojování nových stanic apod.), bude fakturována vždy zpětně každý měsíc, vždy k poslednímu dni dotčeného měsíce dle ceníku uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy a dle odsouhlaseného rozsahu práce.

5 Způsob a termíny plnění

Servisní služby jsou poskytovány zejména následujícím způsobem:

- Prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení.
- Prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonferencí.
- Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.

6 Povinnosti Objednatele

Objednatel je povinen:

- umožnit Poskytovateli přístup do objektu, kde jsou předmětná zařízení umístěna, případně přístup do prostoru, v nichž jsou umístěna zařízení související se zařízením spravovaným,
- po dohodě umožnit Poskytovateli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu,
- poskytnout Poskytovateli dokumentaci k předmětnému zařízení nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, pokud byla tato dokumentace součástí dodávky zařízení,

- d) hlásit své jednotlivé požadavky telefonicky nebo elektronickou cestou, výše dohodnutou formou tak, aby byl zřejmý časový údaj hlášení požadavku,
- e) informovat Poskytovatele o plánovaných změnách v IT a umožnit mu tak podílet se na tvorbě celkové koncepce. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software, který zasahuje do IT (tedy např. i telefonní ústředny, strukturované kabeláže, atd.)
- f) uvědomit Poskytovatele o plánovaném zásahu třetí osoby do spravovaných zařízení.

7 Povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel je povinen:

- a) provádět poskytování sjednané servisní služby řádně a včas, s veškerou odbornou péčí a za podmínek dohodnutých v této smlouvě,
- b) oznámit odběrateli všechny skutečnosti, které by Poskytovateli bránily v řádném provádění a dokončení prací,
- c) postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložená mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích. Poskytovatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že odběratel nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí,
- d) učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití dat uložených na serverech třetí osobou,
- e) zachovávat mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty odběratele.
- f) jakékoliv osobní údaje, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním této smlouvy, chránit v souladu s ustanoveními zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

8 Sankce a náhrada škody

8.1 Poskytovatel je povinen v případě prodlení se splněním povinností specifikovaných v článku 2, odst. 2.4 pod písm. a) a b) této smlouvy zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení s potvrzením přijetí požadavku do systému Helpdesk.

8.2 Poskytovatel je povinen v případě prodlení se splněním povinností specifikovaných v článku 2, odst. 2.4 pod písm. c) až f) této smlouvy zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den, kdy podpora díla nebyla zajištěna v souladu s parametry stanovenými touto smlouvou.

8.3 Objednatel je povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 250 Kč z dlužné částky za každý den prodlení se zaplacením faktury dle článku 4 této smlouvy.

8.4 Poskytovatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000,- za porušení povinnosti uvedené v článku 7, odst. 7.1 pod písm. e) smlouvy.

8.5 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu vzniklé škody.

Pohledávky Objednatele na zaplacení smluvní pokuty nebo náhrady škody je možno započíst na splatné i nesplatné pohledávky zhotovitele za Objednatelem.

9 Závěrečná ustanovení

9.1 Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, pak se na právní vztahy touto smlouvou založené vztahují obecně platné ustanovení Občanského zákoníku.

9.2 Změny nebo dodatky k této smlouvě je možno činit pouze v písemné formě.

9.3 Tato smlouva byla vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a po jednom Poskytovatel. Všechna vyhotovení mají stejnou právní sílu.

9.4 S odkazem na zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, se smluvní strany dohody, že tuto smlouvu uveřejní v registru smluv za podmínek stanovených uvedeným zákonem objednatel. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

9.5 Poskytovatel podpisem této smlouvy uděluje Objednateli výslovný souhlas k uvedení údajů o uhrazených daňových dokladech poskytovatele ze strany Objednatele na webových stránkách Objednatele, a to ve formě uvedení firmy Poskytovatele, jeho IČ, výše uhrazené částky a účelu platby.

9.6 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, že si ji předem jejím podpisem přečetly a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.

Nedílnými součástmi této smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1 Smlouvy: Testované parametry
- Příloha č. 2 Smlouvy – Rozsah Servisních činností v rámci Pravidelné kontroly Prvků IT
- Příloha č. 3 Smlouvy: Ceny za služby nad rámec servisní smlouvy
- Příloha č. 4 Smlouvy: Kontaktní a odpovědné osoby

V Kroměříži, dne 1.11.2017

V Kroměříži, dne 1.11.2017

Objednatel:

Poskytovatel:

.....

.....

Mgr. Jaroslav Němec

Karel Marcoň

starosta města

místopředseda představenstva

Příloha č. 1 smlouvy: Testované parametry

Maximální počet testovaných parametrů 300 kusů.

	počet senzorů
Firewall	5
RB750 NWT	2
Router mikrotik na DELL T110	2
switch HP5130 2x 48 Budova C	2
switch HP5130 2x 96 Budova B informatici	2
switch HP5130 1x48 Budova B doprava	2
switch HP5130 1x48 Budova B živnostenské	2
switch HP5130 2x48 Radnice informatici	2
switch HP5130 1x48 Radnice kuchyňka	2
switch Edge 2x24 PoE Městská Policie rack+operační	2
switch HP V1810 1x48 Městská Policie rack+operační	2
switch HP5130 1x48 Městská Policie 2.np rack	2
Linux router 2x ethernet Městská Policie	2
switch Edge 1x24 Jídelna Riegrovo nám.	2
switch HP2910 1x24	26
switch HP2910 1x24	26
iDRAC R510	5
iDRAC R710	5
iDRAC R710	5
Windows server ICEWARP2K8	13
Windows server INTRANET	9
Windows server OPTIMIDOC-SERVER	9
Windows server KMAD1	9
Windows server ESET-SERVER	9
Windows server WIN-795M1UKOTHH	9
Windows server MP-MANAGER	9
Windows server VEEAM-2K8	9
Windows server Kronos-tmp	9
Windows server WUS2	9
UPS	2
UPS	2
ESXi R510	8
ESXi R710	8
ESXi R710	8
DAS/SAN MD3600	10
DAS/SAN MD3600	10
NAS backup	6
teplotní čidlo HL. serverovna	4
teplotní čidlo BACKUP serverovna	4

firewall - ping, HTTP, x ports, provoz

switch – ping, HTTP, x ports (porty jen u klíčových swichu)

iDRAC – ping, HTTP, CMOS Battery, disk system, temperature

Windows server OS – ping, CPU, RAM, Disk, NET, SQL server, SQL Server agent, Task scheduler, VMTools, Windows firewall, Windows Time, Group policy client

diskové pole – ping, Battery Event, Fan Event, Physical Disk, Power Supply, Storage, Storage Contr, Storage Enclosr, Temperature, Virtual Disk

ESXi – ping, HTTP, Hardware status, Host performance, Datastore, VMs status krát počet virtuálů

vCenterServer – ping, HTTP, SNMP status

NAS – ping, Fan Event, Physical Disk, Temperature, Virtual Disk

WiFi AP - ping, http (port)

Teplotní čidlo - ping, http, stavy teplota a vlhkost

Příloha č. 2 smlouvy: Rozsah Servisních činností v rámci Pravidelné kontroly Prvků IT

Kontrola virtualizačního prostředí VMware:

- Kontrola vCenter Task & Events
- Kontrola vCenter Alarms
- Kontrola latencí a kapacit Datastorů
- Kontrola latencí per VM
- Kontrola vytíženosti esx/clusterů (RAM, CPU)
- Kontrola aktuálních vm tools na jednotlivých VM
- Kontrola služeb VMware na jednotlivých VM
- Kontrola update
- Kontrola délky trvajících snapshotů mimo zálohovací intervaly

SW kontrola funkce zálohování:

- Kontrola zasílaných logů

HW kontrola UPS:

- Doba běhu na baterie
- Status baterie
- Kontrola, zdali je nastaven dobře mail pro notifikace popř., zdali chodí
- Alarmy na UPS
- Kontrola event logů UPS, zda nebyly některé parametry UPS v minulosti mimo meze
- Kontrola system logů UPS, zda nebyly některé parametry UPS v minulosti mimo meze
- Kontrola aktualizací firmwaru
- Kontrola napětí na vstupu/výstupu UPS
- Kontrola průběhu selftestu
- Teplota UPS

HW kontrola aktivního prvku:

- Kontrola logů
- Uložení konfigurace

HW kontrola diskového pole:

- Kontrola logů
- Kontrola stavu HW

Příloha č. 3 smlouvy: Ceny za služby nad rámec servisní smlouvy, servisní kalendář

Typ požadavku	Cena bez DPH	Měrná jednotka
Servisní požadavek "C"	800,-	Člověkohodina
Servisní požadavek "B"	1050,-	Člověkohodina
Servisní požadavek "A"	1300,-	Člověkohodina
Změnový požadavek - práce na serverech a síťových prvcích	800,-	Člověkohodina
Změnový požadavek - práce na klientských stanicích a periferních zařízeních	450,-	Člověkohodina
Konzultace a návrh řešení, programátorské práce	1200,-	Člověkohodina
Dopravné mimo město	9	Km

Servisní kalendář

Pracovní dny	od 7:00 do 17:00
Víkendy a státní svátky	od 10:00 do 14:00

Příloha č. 4 smlouvy: Kontaktní a odpovědné osoby**Pověření pracovníci Objednatele**

Problematika	Jméno	Telefon	E-mail
Obchodní podmínky	Pavel Kopecký		
Technické věci a administrace systému	Petr Janek		
	Emanuel Běhounek		
Hlášení závad	Pavel Kopecký		
	Petr Janek		
	Emanuel Běhounek		
	Jaroslav Dratva		
	Petra Nováková		
	Petr Procházka		
	Alena Padalíková		

Pověření pracovníci Poskytovatele

Problematika	Jméno	Telefon	E-mail
Obchodní podmínky	Karel Marcoň		
Technické věci a administrace systému	Radek Štolfa		
Hlášení závad	Radek Štolfa		
	Bc.Vít Solař		
	Tomáš Dvorník		