

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená mezi smluvními stranami

Data Force, s.r.o.

se sídlem Lužná 716/2, Vokovice, 160 00 Praha 6
vedená v OR Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 225785
IČ: 02967171
DIČ: CZ02967171
bankovní spojení: ČSOB Praha, a.s., č.ú.: 264817081 / 0300
v zastoupení panem jednatelem Vlastimilem Srnou

(dále jen "Poskytovatel")

a

Město Tábor

se sídlem Žižkovo náměstí 2, 390 15 Tábor
IČ: 00253014
DIČ: CZ00253014
Evidenční číslo smlouvy: 4400/SD/00008/18
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú.: 27-701427349/0800
v zastoupení panem Mgr. Vladimírem Helmou, vedoucím odboru vnitřních věcí

(dále jen "Odběratel")

společně jen „smluvní strany“

Článek I. Předmět smlouvy

- (1) Předmětem této smlouvy je poskytování servisních technických služeb dle článku III. přílohy č. 1 této smlouvy Poskytovatelem pro systémy Odběratele popsané v odstavci (2) tohoto článku (dále jen "Služby").
- (2) Systémy a zařízení Odběratele (dále jen „Systémy“), pro které jsou poskytovány služby dle této servisní smlouvy:
 - 1x EMC VNX5200
 - 1x EMC CLARiiON CX4-120
 - 2x SAN switch Brocade DS-300B 8/24P 8G
 - 1x Pásková knihovna Dell PowerVault TL2000
 - SW VMware vCenter Server Essentials, vSphere Essentials Plus, vSphere Standard a Symantec Backup Exec
 - SW Veeam Backup Essentials Enterprise Plus, Backup & Replication Enterprise
 - 2x HP Storage Works 8/24 SAN Switch
 - 1x Synology DS1813+
- (3) Odběratel se touto smlouvou zavazuje poskytnout stanovenou součinnost a dále se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby dohodnutou cenu.

Článek II. Cena a platební podmínky

- (1) Smluvní strany se dohodly, že za poskytnuté Služby Odběratel zaplatí Poskytovateli částku ve výši **72.000,- Kč** (slovy: sedmdesát dva tisíc korun českých) za období od 01/02/2018 do 31/01/2019.
- (2) Smluvní strany se dohodly, že vyúčtování bude prováděno jednou ročně po podpisu smlouvy, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem s datem **splatnosti 14 dnů** od data vystavení faktury. Zaplacením se rozumí datum, ke kterému bude částka připsána ve prospěch účtu Poskytovatele.
- (3) Částky v této smlouvě jsou uváděny bez DPH, která k nim bude připočtena ve výši dle platné právní úpravy.
- (4) Vystavená faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu v souladu se zák. č. 235/2004 Sb.
- (5) Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn požadovat za prodlení se zaplacením faktury smluvní pokutu ve

výši 0,05 % z nezaplacené částky za každý započatý den prodlení, nejvýše však 30% z fakturované ceny.

- (6) Jestliže je Odběratel v prodlení se zaplacením ceny za služby po dobu delší než dva měsíce, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit, a to písemným prohlášením zaslaným na adresu Odběratele uvedenou v záhlaví této smlouvy.
- (7) Služby, které budou objednány Odběratelem nad rámec služeb definovaných v článku III. přílohy č. 1 této smlouvy, budou hrazeny podle skutečně odvedené práce a fakturovány dle článku II. přílohy č.1 této smlouvy.

Článek III. Místo poskytování služeb

- (1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Odběrateli služby v jeho prostorách na adrese:
 - Žižkovo náměstí 2, 390 01 Tábor 1
 - Žižkovo náměstí 11, 390 01 Tábor
- (2) V případě, že by byla část Systémů specifikovaných v odstavci (2) článku I. této smlouvy na jiné adrese, bude poskytování služeb týkajících se těchto Systémů prováděno primárně prostředky vzdálené správy.
- (3) Jakýkoli zásah do Systémů Odběratele bude zdokumentován v Help-Desku Poskytovatele. Odběratel obdrží jednou kvartálně (vždy za uplynulý kvartál) do 14 dnů výpis všech zadaných incidentů a jejich stav řešení.

Článek IV. Vyloučené případy

- (1) Řádné provedení Služeb Poskytovatelem je podmíněno správným používáním a péčí o SW a HW ze strany Odběratele podle provozních podmínek výrobce/dodavatele těchto zařízení. Odběratel je povinen vyloučit neodborné zásahy do zařízení.
- (2) Řádné provedení Služeb Poskytovatelem je dále podmíněno zakoupeným a platným maintenance nebo supportem na systémy uvedené v článku I. odst. (2). V případě, že Odběratel nedisponuje těmito službami, negarantuje Poskytovatel dobu na vyřešení nahlášeného technického problému a dostupnost náhradních dílů.
- (3) Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které se projeví v důsledku nedodržení výše uvedených provozních podmínek nebo které byly způsobeny neodborným zásahem či mechanickým poškozením Odběratelem (či třetích osob) nebo poškozením těchto zařízení jinými vlivy, které nevyvolal Poskytovatel.
- (4) V souladu s ustanovením § 2898 zákona 89/2012 Sb. se smluvní strany dohodly na omezení náhrady škody, kterou může Poskytovatel způsobit na základě této smlouvy a v souvislosti s ní tak, že náhrada může činit maximálně částku rovnající se Odběratelem uhrazené ceně za poskytování služeb za období jednoho (1) roku. To neplatí pro škodu způsobenou úmyslně.

Článek V. Povinnosti Odběratele

- (1) Způsob nahlášení požadavků ze strany Odběratele Poskytovateli se řídí podmínkami uvedenými v článku I přílohy č. 1 této smlouvy.
- (2) Odběratel je povinen zajistit osobám Poskytovatele pověřeným k provádění služeb přístup do prostor, kde budou poskytovány služby, a je povinen zajistit technické a prostorové podmínky pro poskytování služeb, potřebnou energii a média a parkovací místo pro servisní vůz.
- (3) Odběratel je dále povinen zajistit přítomnost odpovědného pracovníka Odběratele po celou dobu poskytování dané služby. Tento pracovník Odběratele musí být schopen podat informace a zajistit přístupy do počítačových systémů, které jsou nezbytné pro úspěšný servisní zásah.

Článek VI. Mlčenlivost

- (1) Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace považují veškeré informace a údaje, které se smluvní strany dozví v přímé i nepřímé souvislosti s plněním předmětu smlouvy, především všechny údaje uložené v informačním systému uživatele. Tím není dotčeno právo uživatele na zveřejnění této smlouvy podle čl. VIII. této smlouvy.
- (2) Smluvní strana:

- a) je povinna nakládat s důvěrnými informacemi druhé smluvní strany tak, že omezí přístup k nim pouze na pověřené osoby, a to pouze v rozsahu nutném pro plnění předmětu smlouvy,
 - b) nepoužije důvěrné informace jí poskytnuté v souladu s touto smlouvou k jinému účelu než vymezenému touto smlouvou, nepředá je, ani nezpřístupní třetím osobám,
 - c) nebude pořizovat jakékoliv kopie důvěrných informací poskytnutých jí druhou smluvní stranou v souladu s touto smlouvou.
- (3) V případě prokazatelného porušení mlčenlivosti Poskytovatelem je Odběratel oprávněn domáhat se zaplacení smluvní pokuty ve výši 20.000 Kč za každé jednotlivé porušení.

Článek VII. Bezpečnost

Poskytovatel bude při plnění předmětu smlouvy využívat vzdálený přístup k informačním a komunikačním technologiím Odběratele ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Poskytovatele, nebo tato nebude přímo vyžádána Odběratelem. Za tímto účelem zajistí Odběratel vzdálený přístup. Po ukončení této smlouvy budou přístupové údaje Odběratelem zablokovány. Vzdálený přístup bude realizován technologií VPN. Pomocí FW bude povolen přístup pouze k prostředkům specifikovaným v odstavci (2) článku I. této smlouvy.

Odběratel odevzdá Poskytovateli Provozní bezpečnostní dokumentaci BeD008 („Vzdálený přístup k síti MěÚ Tábor – technická podpora“), která upravuje bezpečnostní požadavky na připojení k prostředkům Odběratele prostřednictvím vzdáleného přístupu. Poskytovatel se zavazuje postupovat v souladu s tímto předpisem.

Odběratel si vyhrazuje právo monitorovat a auditovat aktivity Poskytovatele a v případě neoprávněné aktivity či aktivity, která je v rozporu s provozní bezpečnostní dokumentací, přístup Poskytovatele zablokovat. V případě porušení Provozní bezpečnostní dokumentace či vyvíjení aktivit v rozporu s předmětem této smlouvy, vzniká Odběrateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč.

Článek VIII. Ukončení smlouvy

- (1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31/01/2019.
- (2) Ukončit smlouvu výpovědí je oprávněna kterákoliv smluvní strana, a to i bez udání důvodů. V takovém případě výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně.
- (3) V případě porušení této smlouvy Poskytovatelem je Odběratel oprávněn po stanovení přiměřené doby k nápravě od této smlouvy odstoupit.

Článek IX. Závěrečná ustanovení

- (1) Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi stranami, ohledně předmětu smlouvy a nahrazuje všechny předcházející nebo dočasné ústní i písemné dohody, návrhy a prohlášení v této záležitosti.
- (2) Jakoukoliv změnu této smlouvy lze provést jen písemným dodatkem podepsaným zástupci obou smluvních stran.
- (3) S ohledem na zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím poskytovatel předem výslovně souhlasí se zpracováním svých údajů městem Tábor. Tento souhlas je poskytován do budoucna na dobu neurčitou pro účely vnitřních potřeb města Tábora a dále pro účely informování veřejnosti o jeho činnosti. Výslovně je městu Tábor za tímto účelem konstatován souhlas poskytovatele s možným zpřístupněním či zveřejněním celé této smlouvy v jejím plném znění, jakož i všech úkonů a okolností s touto smlouvou souvisejících, a to i na jeho webových stránkách
- (4) Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž Odběratel a Poskytovatel obdrží po jednom stejnopisu.
- (5) Tato smlouva obsahuje celkem 1 (jednu) přílohu, která je její nedílnou součástí.
- (6) Vzájemné závazky neupravené touto smlouvou se řídí obchodním zákoníkem.
- (7) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem 01.02.2018.

V Táboře dne: 1.2.2018

V Praze dne: 1.2.2018

za Odběratele
Mgr. Vladimír Helma

za Poskytovatele
Vlastimil Srna, jednatel

Příloha č. 1

Článek I.

Metodika ohlašování požadavků

- (1) Jakýkoli požadavek na poskytnutí služeb na Systémech specifikovaných v odstavci (2) článku I této smlouvy musí být neprodleně nahlášen zodpovědným pracovníkem Odběratele jedním z níže uvedených způsobů:
Hot-Line: využití tel. čísla: **727 830 290** nebo E-mailu: : servis@dataforce.cz
Help-Desk: vytvoření Ticketu na portále www.dataforce.cz/helpdesk.
U **kritických** závad musí být závada nahlášena vždy telefonicky na Hot-Line a zároveň na Help-Desk.
- (2) Odběratel po podpisu této smlouvy obdrží pro definované uživatele přístupová oprávnění k přístupu do portálu www.dataforce.cz/helpdesk. Oprávnění uživatele Odběratele jsou:
 - xxx. xxxx xxxxx (GSM xxxx xxx xxx xxx, xxxx.xxxxxxxxxxxxxx.xx)
 - xx. xxxxx xxx (GSM xxxx xxx xxx xxx, xxxxx.xxxxxxxxxxxxxx.xx)
- (3) Doba pro nahlášení závady: pracovní dny, 9:00 – 18:00 hod.

Článek II.

Podmínky servisní služby:

- (1) Odběratel určuje při hlášení požadavku na poskytnutí služeb či dotazu prioritu – kritická závada, nekritická závada, obecný dotaz.
- (2) Odezva (Response time):
 - ✓ pokrytí v pracovních dnech od 9:00 do 18:00
 - ✓ response time pro kritické závady hlášené telefonicky 4 hodiny
 - ✓ response time pro nekritické závady příští pracovní den
 - ✓ response time pro obecné dotazy tři pracovní dny či dle dohodyMimo pracovní dobu, o víkendech a ve státem uznávaných svátcích v ČR není garantována odezva.
- (3) Cena poskytovaných služeb nad rámec paušální platby:
 - a. Mimo pracovní dobu, o víkendech a státních svátcích je možné objednat služby technické asistence, v ceně 2.500,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítá jedna hodina. Response time dle článku II. bod (2) Přílohy č.1 smlouvy.
 - b. V pracovních dnech je možné objednat služby technické asistence (v případě činností, které mají povahu vytváření nových funkčních celků a nejsou kryté rozsahem služby), v ceně 2.500,-Kč bez DPH za hodinu započaté práce technika, jako minimální čas se počítá jedna hodina. Tato služba musí být objednána alespoň jeden týden předem, jinak nemusí být garantována její dostupnost.
 - c. Cestovné se stanoví jako čas technika strávený na cestě x 2.000,- / hod bez DPH.

Článek III.

Servisní podpora a pravidelná údržba systémů zahrnuje následující činnosti:

- ✓ Odborné technické a telefonické konzultace prostřednictvím služeb HelpDesk a HotLine v rozsahu této smlouvy.
- ✓ Pravidelný kvalifikovaný dohled a údržbu Systémů (na žádost zákazníka také podle aktuální potřeby).
- ✓ Poskytovat a udržovat systém zákazníka na technicky nejhodnějších verzích. Nové verze jsou dodávány v rámci služby Update Service Subscription Support.
- ✓ Asistence při řešení problémů spojených s provozováním a správou Systémů.
- ✓ Řešení problémů probíhá pomocí prostředků vzdáleného přístupu (SSH, VPN, RDP apod.), telefonicky nebo v odůvodněných případech (např. havárie, profylaxe apod.) i pomocí on-site asistence.
- ✓ 1x ročně celková profylaxe Systémů specifikovaných v článku I této smlouvy. Profylaxe bude vykonána v polovině smluvní doby tj. v měsíci červenec, srpen, nebo dle dohody s Odběratelem.
- ✓ Metodickou pomoc při vytváření DR scénářů a DR testování.
- ✓ Pomoc při havárii Systémů.
- ✓ Poskytovat technické konzultace pro zvyšování efektivity systémového prostředí zákazníka. Technický konzultant bude pravidelně kontrolovat a diskutovat ostatní technická témata tak, aby doporučil potřebná opatření ke zvýšení celkové produktivity systému zákazníka, např. implementaci archivace, migraci a HSM správy dat nebo potřebu zálohování nových aplikací.
- ✓ Nastavení systémových parametrů dle potřeby provozu.
- ✓ Ověření funkcí programového vybavení.
- ✓ Kontrola provozních a chybových protokolů.
- ✓ Kontrola nastavení systémových parametrů.
- ✓ Eskalace technických problémů u výrobce.
- ✓ Kontrola zajištění bezpečnosti systému.
- ✓ Doporučení dalšího rozvoje.

Článek IV.
Vyloučené případy

- (1) Součástí paušální služby není vytváření nových funkčních celků. Příklady funkčních celků: instalace nově dodávaných licencí nebo hardwaru, migrace mezi platformami apod.
- (2) Paušální služba nezahrnuje upgrade na vyšší verzi systémů (ani VNX OE). Samotné upgrady jsou realizovány na základě samostatných objednávek Zhotovitele.