

# Smlouva o servisní činnosti

Číslo poskytovatele: **1/MUVALMEZ/2018**

Číslo objednatele: **JS/0079/2018/VIS**

(dále jen smlouva)

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, následovně:

## 1. Smluvní strany

### 1.1 Objednatel:

#### **Město Valašské Meziříčí**

Sídlo: Náměstí 7/5, 757 01 Valašské Meziříčí  
IČO: 00304387  
DIČ: CZ00304387  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. pobočka Valašské Meziříčí  
Číslo účtu: ██████████  
Zástupce: Ing. Tomáš Plšek, vedoucí Oddělení VIS  
Telefon: ██████████  
E-mail: ██████████

(dále jen objednatel)

### 1.2 Poskytovatel:

#### **PER4MANCE s.r.o.**

Sídlo: Fišova 399/3, 602 00 Brno  
zapsaná v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 19044  
IČO: 60749024  
DIČ: CZ60749024  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. pobočka Brno Černá Pole  
Číslo účtu: ██████████  
Zástupce: Ing. Petr Maleňák, jednatel společnosti  
Telefon: ██████████  
E-mail: ██████████

(dále jen poskytovatel)

## 2. Předmět smlouvy

- 2.1** Na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat pro objednatele servisní činnost k databázovému prostředí Oracle běžícímu na MS Windows 2008 R2 Standard serveru SERVER02 v rozsahu a podle podmínek určených následně v této smlouvě a objednatel se zavazuje poskytovateli za poskytnutou servisní činnost uhradit cenu dle čl. 3 této smlouvy.

- 2.2** Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro objednatele servisní činnost v tomto rozsahu:
- řešení technických problémů souvisejících s provozováním Oracle databáze ORCL,
  - pravidelná kontrola provozuschopného stavu Oracle databáze ORCL,
  - řešení požadavků objednatele vyplývajících z provozování Oracle databáze ORCL,
  - telefonické a e-mailové konzultace ohledně provozování Oracle databáze ORCL.
- 2.3** Podrobný popis způsobu poskytování servisní činnosti a lhůty, ve kterých je servisní činnost poskytována, jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.

### **3. Cena a platební podmínky**

- 3.1** Cena za poskytování servisních služeb podle kapitoly 2 této smlouvy, ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy, byla po vzájemné dohodě smluvních stran stanovena na **30 000,- Kč/rok** (slovy: třicet tisíc korun českých). K ceně určené touto smlouvou bude doložena DPH podle platné právní úpravy. Pro aktuální DPH 21% je celková částka včetně DPH **36 300,- Kč/rok**.
- 3.2** Cena dle čl. 3.1 této smlouvy zahrnuje veškeré náklady poskytovatele, tedy zejména náklady na práci specialistů a náklady spojené se zajištěním připravenosti specialistů k provádění servisní činnosti.
- 3.3** V případě, že objednatelem požadovaná servisní činnost přesáhne rozsah uvedený v této smlouvě (např. objednatelem vyžádaný zásah mimo lhůtu stanovenou v Příloze č. 1 této smlouvy), budou účtovány pro danou servisní činnost vícenáklady. Tyto vícenáklady budou součástí samostatné faktury za servisní činnost a doloženy protokolem o provedené servisní činnosti. Ceny bez DPH servisních činností nad rámec uvedený v této smlouvě jsou stanoveny v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 3.4** Cena dle čl. 3.1 této smlouvy bude ze strany objednatele hrazena v půlročních intervalech pokaždé částkou 15 000,- Kč bez DPH (18 150,- Kč včetně současně platného DPH). Poskytovatel vystaví fakturu vždy po uplynutí šesti měsíců poskytování servisní činnosti, počítáno ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
- 3.5** Každá faktura musí mít náležitosti daňového dokladu. Doba splatnosti faktury je 21 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli. K cenám bude doložena DPH podle platných právních předpisů.
- 3.6** V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně, bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu, je objednatel oprávněn ji vrátit poskytovateli k opravě nebo doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout dnem doručení opravené nebo oprávněně vystavené faktury objednateli.

### **4. Povinnosti smluvních stran k zajištění součinnosti**

- 4.1** Objednatel je povinen zejména:
- platit pravidelné roční maintenance k příslušným databázím Oracle a dále platit cenu za servisní činnosti poskytované podle této smlouvy,
  - poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování problémů, které jsou objednateli známy, a o které poskytovatel požádá,
  - dle pokynů poskytovatele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit servisní zásah,
  - provozovat související aplikace v souladu s pokyny poskytovatele a vyhýbat se tak vzniku zbytečných havarijních stavů,
  - informovat včas poskytovatele o příznacích a chování příslušných aplikací, které by mohlo signalizovat budoucí závadu.

#### **4.2** Poskytovatel je povinen zejména:

- poskytovat objednateli servisní činnost podle této smlouvy řádně a včas, tj. ve stanoveném rozsahu a v časových lhůtách pro poskytování těchto služeb.

#### **4.3** Poskytovatel se zavazuje minimalizovat možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při provádění servisních zásahů a postupovat s veškerou odbornou péčí a učinit všechna možná opatření, která mohou předejít vzniku těchto škod. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou ztrátou dat, pokud ke ztrátě dat došlo zaviněním poskytovatele. Pokud ke ztrátě dat došlo spoluzaviněním poskytovatele, odpovídá poskytovatel poměrně podle míry svého zavinění.

#### **4.4** Poskytovatel neodpovídá za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim působením vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí zejména takové nepředvídatelné události (jako například živelná pohroma, průmyslová katastrofa apod.), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění smlouvy, aniž by tomuto vlivu objednatel nebo poskytovatel mohli s použitím veškerých jim dostupných prostředků účinně zabránit.

### **5. Sankce za porušení smluvních závazků**

#### **5.1** V případě, že poskytovatel nedodrží termíny pro splnění svých závazků uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu překročení příslušného časového limitu.

#### **5.2** V případě nezaplacení oprávněně vystavené faktury objednatel na účet poskytovatele v termínu splatnosti, bude poskytovatelem uplatněna smluvní pokuta ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

#### **5.3** Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od jejich vyúčtování na základě daňového dokladu (faktury). Výši smluvních pokut považují smluvní strany za přiměřenou.

### **6. Ochrana informací**

#### **6.1** Smluvní strany se zavazují zajistit utajení důvěrných informací získaných při plnění předmětu této smlouvy obvyklým a přiměřeným způsobem. Důvěrnými informacemi jsou také znalosti a informace, o kterých oprávněná strana prohlásí, že je považuje za důvěrné.

#### **6.2** Smluvní strany se rovněž zavazují k ochraně informací, s nimiž přijdou do styku při plnění předmětu smlouvy, a které mají charakter obchodního tajemství nebo o nichž lze důvodně předpokládat, že oprávněná strana má na jejich utajení zájem. Tento závazek se nevztahuje na informace, u nichž platí informační povinnost v souladu se zák. č. 106/1999 Sb. O svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

### **7. Závěrečná ustanovení**

#### **7.1** Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to v délce trvání 2 roky ode dne účinnosti této smlouvy. Dále smlouva zaniká uplynutím výpovědní lhůty, která je tříměsíční a plyne od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran a to i bez udání důvodů. V průběhu výpovědní lhůty je poskytovatel povinen zajišťovat servisní služby v plném rozsahu a ke dni ukončení účinnosti smlouvy musí provést jejich vyúčtování. Objednatel je rovněž po dobu výpovědní lhůty povinen dodržovat všechna ustanovení této smlouvy.

- 7.2** Objednatel potvrzuje, že uzavření této smlouvy je v pravomoci vedoucího Oddělení vnitřního informačního systému MěÚ Valašské Meziříčí na základě pověření Rady města ze dne 20. 12. 2016 pod bodem R 58/38/5. Objednatel prohlašuje, že finanční prostředky na uzavření této smlouvy byly schváleny Zastupitelstvem města Valašské Meziříčí dne 25. 1. 2018, pod bodem Z 26/03.
- 7.3** Tato smlouva byla uzavřena, v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů a byly splněny všechny podmínky pro její uzavření stanovené tímto zákonem (§41).
- 7.4** Smluvní strany souhlasí se zveřejněním (včetně zpracování) této smlouvy a všech údajů uvedených v této smlouvě a jejich případných přílohách na webových stránkách Města Valašské Meziříčí, v informačních a organizačních systémech Města Valašské Meziříčí, v registru smluv a dalších systémech/registrech dle platných právních předpisů. Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplnuje znaky obchodního tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Souhlas udělují dobrovolně a na dobu neurčitou.
- 7.5** Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 7.6** Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva stejnopisy a poskytovatel obdrží jeden stejnopis.
- 7.7** Tato smlouva může být měněna po oboustranné dohodě smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami. Smluvní strany sjednaly, že Příloha č. 4 Kontaktní osoby může být měněna i jednostranně písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně (e-mail je dostačující).
- 7.8** Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v platnost:
- Příloha č. 1 Způsob poskytování servisní činnosti a Lhůty pro poskytování servisní činnosti
  - Příloha č. 2 Ceny servisních činností nad rámec uvedený ve smlouvě
  - Příloha č. 3 Vzorový dokument „Žádost o servisní zásah“
  - Příloha č. 4 Kontaktní osoby
- 7.9** Práva a povinnosti touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými právními předpisy ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Ve Valašském Meziříčí, dne 12. 3. 2018

V Brně, dne ..... 2018

.....  
Město Valašské Meziříčí  
Ing. Tomáš Plšek  
vedoucí Oddělení VIS

.....  
PER4MANCE s.r.o.  
Ing. Petr Maleňák  
jednatel společnosti

## Příloha č. 1

### Způsob poskytování servisní činnosti

**Pravidelná servisní činnost** je poskytována obvykle vzdáleně v týdenním (maximálně ve dvou týdenním) intervalu v rozsahu 2 hodiny/měsíc. Obsahem pravidelné servisní činnosti je:

- Kontrola funkcionality Oracle databáze ORCL a příslušného listeneru
- Kontrola zálohování Oracle databáze ORCL
- Kontrola alert logu databáze ORCL (zejména výskyt chybových hlášek ORA-XXXXX)
- Kontrola log souboru listeneru
- Kontrola souborů v diagnostic\_dest adresáři
- Kontrola nevalidních objektů v Oracle databázi ORCL
- Ověření dostupnosti systémových zdrojů v rámci serveru SERVER02 (zejména velikosti volného místa na disku pro data a archivní logy databáze ORCL a dostatku volné operační paměti serveru)
- Sledování výkonnostních metrik operačního systému serveru SERVER02 a databáze ORCL
- Případná realizace domluvených a vzájemně odsouhlasených úprav nastavení databáze ORCL

Veškeré údaje související s prováděním pravidelné servisní činnosti budou podrobně evidovány a jednou měsíčně souhrnně zasílány e-mailem na adresu určenou objednatelem.

**Ostatní servisní činnost** poskytuje poskytovatel obvykle vzdáleně buď na výzvu objednatele nebo po vzájemné dohodě s objednatelem.

Výzvu k servisní činnosti - řešení kritických problémů - může objednatel uplatnit u poskytovatele telefonicky v pracovních dnech v době od 8:00 hod. do 17:00 hod. na telefonních číslech uvedených v Příloze č. 4 této smlouvy nebo zasláním vyplněné „Žádosti o servisní zásah“ e-mailem na příslušné adresy uvedené v Příloze č. 4 této smlouvy.

Výzvu k ostatním servisním činnostem může objednatel uplatnit zasláním „Žádosti o servisní zásah“ e-mailem na některou z odpovídajících adres uvedených v Příloze č. 4 této smlouvy.

Vzor dokumentu „Žádost o servisní zásah“ tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy.

Objednatel je povinen vyplnit dokument „Žádost o servisní zásah“ úplně a uvést v něm telefonické spojení na kontaktní osobu objednatele pro možnost vyžádání doplňujících informací ze strany poskytovatele.

### Lhůty pro poskytování servisní činnosti

Poskytovatel se zavazuje zahájit činnost vedoucí k řešení kritických problémů v pracovní dny od 8:00 hod. do 17:00 hod. nejpozději do 24 hodin od nahlášení požadavku na servisní činnost.

Ostatní servisní činnosti jsou obvykle prováděny do pěti pracovních dnů od nahlášení požadavku.

Poskytovatel vždy neprodleně e-mailem potvrdí objednateli, že obdržel „Žádost o servisní zásah“.

## Příloha č. 2

### Ceny servisních činností nad rámec uvedený ve smlouvě

<i>Označení</i>	<i>Popis</i>	<i>Cena v Kč</i>
SERVIS-MIMO	<b>Práce specialisty mimo pracovní dobu (po-pá, 17:00-8:00)</b>	
	- výjezd specialisty + 2 hod. práce	5 000,-
	- další započatá hodina prováděná v místě určeném objednatelem	2 000,-
	- každá započatá hodina prováděná vzdáleně	2 000,-
SERVIS-SVATEK	<b>Práce specialisty o víkendu a o svátcích</b>	
	- výjezd specialisty + 2 hod. práce	7 000,-
	- další započatá hodina prováděná v místě určeném objednatelem	2 500,-
	- každá započatá hodina prováděná vzdáleně	2 500,-
SERVIS-OSTATNI	<b>Práce specialisty mimo činnost stanovenou touto smlouvou</b>	
	- výjezd specialisty + 2 hod. práce	4 400,-
	- další započatá hodina prováděná v místě určeném objednatelem	1 900,-
	- každá započatá hodina prováděná vzdáleně	1 900,-

**Příloha č. 3**

**Žádost o servisní zásah – smlouva: 1/MUVALMEZ/2018**

Pracovník **objednatele** odpovídající za správnost hlášení:

Jméno: ..... tel: ..... e-mail: .....

**Datum a čas nahlášení:** .....

**Požadovaný termín zásahu:** .....

**Popis problému (popis požadované servisní činnosti):**

## Příloha č. 4

Seznam kontaktních osob za stranu objednatele:

Jméno	Funkce	E-mail	Telefon	Mobil

Seznam kontaktních osob na straně poskytovatele:

Jméno	Funkce	E-mail	Telefon	Mobil