


Servisní smlouva - SLA

uzavřená podle § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 sb., občanský zákoník v platném znění
(dále jen „Servisní smlouva“)

Ev. č. smlouvy Objednatele :
Ev. č. smlouvy Poskytovatele : 18SML0002


Smluvní strany:

Objednatel:

Město VIMPERK		
Sídlo:	Steibrenerova 6, Vimperk 385 17	
IČ:	00250805	
DIČ:	CZ00250805	
Statutární zástupce:	Mgr. Pavel Dvořák, starosta města	
Tel.:		
ISDS:	9ydb7vm	
E-mail:		
Zodpovědná osoba ve věcech smluvních:	Mgr. Pavel Dvořák, starosta města	
Zodpovědná osoba ve věcech technických:	Martin Ženíšek, informatik	
Bankovní spojení:	komerční Banka, a.s., č.ú.	

Dále jen „Objednatel“

Poskytovatel:

WV SYSTEMS, s. r. o.		
Adresa	Dr. Stejskala 111/6, České Budějovice 370 01	
IČ:	49060902	
DIČ:	CZ49060902	
Statutární orgán	Hynek Vodolán, jednatel	
Kontaktní adresa	Dr. Stejskala 111/6, České Budějovice 370 01	
Telefon:		
ISDS:		
E-mail:		
Zodpovědná osoba ve věcech smluvních	Hynek Vodolán, jednatel společnosti	
Zodpovědná osoba ve věcech technických	Ing. Václav Vokáč, PM	
Bankovní spojení	FioBanka, a.s., č.ú. :	
Zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Č. Budějovicích, oddíl C, vložka 3328		

Dále jen „Poskytovatel“

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Servisní smlouvu podepsat a k platnosti Servisní smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

(dále společně označovány jako „smluvní strany“)

1. Preambule

- 1.1. Poskytovatel je kvalifikovaným dodavatelem, který má zájem na zajištění poskytování servisních služeb technologií ORACLE Zadavatele.

2. Předmět plnění

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této Servisní smlouvě provádět pro Objednatele nebo pro osoby pracující v kancelářských prostorách objednatel (dále jen „pracovníci u Objednatele“) odborné činnosti týkající se servisních služeb technologií ORACLE (správa a podpora HW a SW) tak, aby systémy byly udržovány v řádném provozuschopném stavu vždy v souladu s definovaným SLA. Specifikace rozsahu servisní činnosti včetně minimálních hodnot SLA je uvedena v Příloze č. 1. Objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby uhradit řádně a včas smluvenou odměnu.
- 2.2. Tyto činnosti budou prováděny formou Servisní pohotovosti a Servisní činnosti.
- 2.3. Pokud z této Servisní smlouvy nevyplývá něco jiného, budou předmětné činnosti prováděny vzdáleně pomocí VPN připojení. Pokud to nebude z technických důvodů možné tak v prostorech objednatel.
- 2.4. Předmětem Servisní pohotovosti a Servisní činnosti (dále také „Servisní služby“) bude správa a podpora systémů ORACLE, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Servisní smlouvy.

3. Servisní pohotovost a servisní činnost

Cílem Servisní pohotovosti a Servisní činnosti je dodržení SLA pro jednotlivé Aplikace uvedené v Příloze č. 1 této Servisní smlouvy.

3.1. Servisní pohotovost

- 3.1.1. Servisní pohotovostí se rozumí, že Poskytovatel disponuje potřebným množstvím techniků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě poruchy nebo požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené Servisní smlouvou.

3.2. Servisní činnost

- 3.2.1. Bude prováděna na základě požadavků Objednatele nebo oprávněných pracovníků u Objednatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci aplikací Objednatele. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem technika k Objednateli.
- 3.2.2. Pravidelné činnosti budou prováděny na základě přílohy č. 1 „Soupis činností spadající pod servisní smlouvu“.



- 3.3. Změnové a rozvojové požadavky v rámci alokované kapacity
- 3.3.1. Změnové a rozvojové požadavky bude realizovat Poskytovatel na základě požadavků Objednatele zavedených v sekci TS-HelpDesk – Objednávky. Objednatel pro tyto činnosti povinen zajistit potřebnou kapacitu lidských zdrojů v minimálním rozsahu alespoň v množství odpovídající alokované kapacitě dle této smlouvy.
- 3.4. Lhůty pro zahájení servisních prací / odstranění problémů:
- 3.4.1. Reakční doby pro odstranění problémů jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Servisní smlouvy. Termíny uvedené v této Příloze č. 1 jsou pro Poskytovatele závazné.
- 3.5. Způsob nahlášení, realizace Servisních zásahů:
- 3.5.1. Servisní zásah je nahlášen zodpovědným pracovníkem Objednatele uvedeným v Příloze č. IV této Servisní smlouvy do systému HelpDesk. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlášovány telefonicky na tel. čísle +420602409495, musí však být dodatečně potvrzeny písemně datovou zprávou.
- 3.5.2. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku do systému HelpDesk nebo telefonicky vyžádat zaslání bližší písemné specifikace požadovaných činností, a to formou záznamu do systému Helpdesk nebo e-mailu. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.
- 3.5.3. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních telefonních čísel Poskytovatele nebo webové adresy se systémem HelpDesk předá poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
- 3.5.4. Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel provede následovné kroky:
- 3.5.4.1. v případě, že činnost byla vykonávána v objektu Objednatele, podpisem Poskytovatele a Objednatele řádně vyplněného Akceptačního protokolu. Podpis Akceptačního Protokolu je zároveň považován za převzetí Objednatel.
- 3.5.4.2. v případě, že činnost Poskytovatele byla realizována dálkovou správou, považuje se za předání vyřešeného požadavku Objednateli jeho uvedení do stavu „Vyřešeno“ a pokud se Objednatel ve lhůtě 48 hod k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ písemně nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu Uzavřeno. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za akceptované Objednatel bez možnosti znovuotevření.



4. Cena

- 4.1. Celková cena za všechny servisní služby na základě této Servisní Smlouvy je stanovena měsíčním paušálem:

37 120,- CZK bez DPH měsíčně.

- 4.2. Sjednaná cena za Servisní služby uvedené v servisní smlouvě je konstantní a neměnná po celou dobu trvání smluvního vztahu.
- 4.3. Hodnota DPH bude účtována dle platných zákonů a vyhlášek ke dni zdanitelného plnění.
- 4.4. Cena za počáteční konfiguraci a úpravy monitorovací aplikace je stanovena jako jednorázová platba ve výši : **28.000,- Kč bez DPH** jednorázově.

5. Fakturace a platby

- 5.1. Cena za plnění bude Objednatelům hrazena v pravidelných měsíčních platbách na základě daňových dokladů (faktur), které je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni předmětného kalendářního měsíce.
- 5.2. Lhůta splatnosti faktur je stanovena na **14** dnů od jejich doručení Objednateli.
- 5.3. Faktura za plnění musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů.
- 5.4. V případě, že faktura nebude mít zákonné či dohodnuté náležitosti, je Zadavatel oprávněn zaslat ji zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 5.5. Smluvní strany se dohodly, že faktury budou zasílány elektronicky, a to do datové schránky objednatelů.

6. Práva a povinnosti stran

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Objednatelů.
- 6.2. Objednatel se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s Poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k zařízením, bude dodržovat pokyny Poskytovatele, poskytne Poskytovateli veškerou možnou a potřebnou součinnost, apod.
- 6.3. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 6.4. Poskytovatel prohlašuje, že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z právních předpisů či příslušných technických norem, které se na plnění vztahují.
- 6.5. Objednatel se zavazuje platit za službu v řádném termínu.



7. Počátek plnění a doba platnosti smlouvy

- 7.1. Smluvní strany stanovily počátek plnění této smlouvy na 1.6.2018.
- 7.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 7.3. Objednatel i Poskytovatel je oprávněn tuto Servisní smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpověď musí být písemná. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.


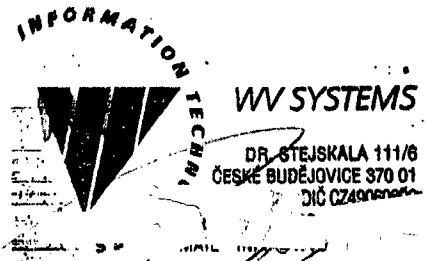
8. Smluvní pokuta a odstoupení od smlouvy

- 8.1. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost, kterou mu tato Servisní smlouva stanoví, je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení, pokud není sjednána smluvní pokuta zvláštní.
- 8.2. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z článku 3. této Servisní smlouvy, je objednatel oprávněn mu účtovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení s dodržím kterékoli lhůty vztážené k poskytování servisních služeb v termínech dle Přílohy č. 1 této Servisní smlouvy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.
- 8.3. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním jakékoli vady delšího než 48 hodin, má Objednatel právo nechat odstranit vadu jinou osobou na náklady Poskytovatele, přičemž k tomuto je Poskytovatel povinen zajistit veškerou potřebnou součinnost na svou odpovědnost.
- 8.4. V případě, že vyjde najevo, že Poskytovatel porušil odstavec 6.4 této Servisní smlouvy, má Objednatel vedle práva od Servisní smlouvy odstoupit rovněž právo na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.
- 8.5. Objednatel má právo odstoupit od této Servisní smlouvy rovněž v případě, když Poskytovatel podstatným způsobem poruší povinnosti Poskytovatele, přičemž za podstatné porušení Servisní smlouvy Poskytovatelem se považuje zejména opakované (více jak dvojnásobné) nedodržení lhůt pro poskytování Servisních služeb stanovených v Příloze č. 1. této Servisní smlouvy v rámci jednoho měsíce.
- 8.6. Odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně.
- 8.7. V případě odstoupení od Servisní smlouvy jsou účastníci povinni postupovat podle platných právních předpisů.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato Servisní smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran.
- 9.2. Tato servisní smlouva může být měněna pouze písemným dodatkem k této Servisní smlouvě.



Objednatel	Poskytovatel
Ve Vimperku dne	V Českých Budějovicích dne : 9.5.2018
	
[jméno příjmení], [funkce]	Hynek Vodolán jednatel

- 9.3. Tato Servisní smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu druhé ze smluvních stran.
- 9.4. Připojením svých podpisů smluvní strany stvrzují, že bezvýhradně souhlasí s obsahem této Servisní smlouvy.

10. Přílohy:

- Příloha č. I: Specifikace rozsahu Servisní smlouvy
- Příloha č. II: Cena plnění
- Příloha č. III: Metodika práce se systémem TS-HelpDesk
- Příloha č. IV: Kontaktní údaje pro hlášení požadavků



Příloha č. I
SPECIFIKACE ROZSAHU SERVISNÍ SMLOUVY

SOUPIS PROSTŘEDÍ A HARDWARU SPADAJÍCÍHO POD SERVISNÍ SMLOUVU**Severny**

- ❖ Prod (total:1)
- ❖
- ❖ monitoring server, který bude vytvořen Objednatelem dle požadavků Zhotovitele

Služba zahrnuje správu a podporu následujícího hardware a software:

- ❖ 4x instance Oracle DB: vera, flux, vitaora, marbes
- ❖ Monitoring Nagios na monitoring serveru

SOUPIS ČINNOSTÍ SPADAJÍCÍCH POD SERVISNÍ SMLOUVU

- ❖ Podpora s charakterem opakovaných činností a zákaznických požadavků (change requestů):
 - ❖ správa Oracle RDBMS Instancí a databází
 - ❖ konfigurace monitoring serveru Nagios (nový server s OS RHEL, nebo CentOS, nebo Oracle Linux, nebo Debian, který bude Objednatelem vytvořen dle požadavků Zhotovitele)
 - ❖ monitoring stavu Oracle DB
 - ❖ monitoring filesystémů, definovaných jako databázové (obsahující povinné komponenty databáze)
 - ❖ kontrola a analýza logů Oracle RDBMS
 - ❖ kontrola/analýza resourců pro Oracle na DB serveru
 - ❖ analýza alertů a doporučení Oracle supportu
 - ❖ vytváření doporučení pro zákazníka na základě výše zmíněných analýz v případě potřeby
 - ❖ vytváření doporučení pro zákazníka pro upgrade, patchování, konsolidaci nebo rekonfiguraci databází v případě potřeby
 - ❖ provádění doporučených akcí a konfiguračních změn
 - ❖ na vyžádání zákazníka instalace CPU/PSU patchsetů
 - ❖ na vyžádání zákazníka upgrade verze Oracle
 - ❖ na vyžádání zákazníka účast na konsolidaci databází
 - ❖ provádění change requestů na základě požadavků zákazníka v oblasti správy databází
 - ❖ vytváření doporučení pro zákazníka na backup databází v případě potřeby
 - ❖ zálohování Oracle DB na poskytnutý filesystém o dostatečné kapacitě
 - ❖ na vyžádání zákazníka restore Oracle DB (resp. restore test na testovací server)
 - ❖ konzultace v oblasti správy databází
- ❖ Další plnění v rámci služby
- ❖ V ceně služby jsou zahrnuty činnosti v celkovém objemu 3,5 MD/měsíc.



Specifikace SLA

SLA1: Kritická chyba, Oracle instance neběží, databáze je nedostupná chybou databázového serveru.

SLA2: Závažná chyba výrazně omezující práci s databází, avšak databáze je dostupná. Je vyžadován zásah Oracle DBA nebo jeho součinnost.

SLA3: Chyba nevyžadující okamžitý zásah, souvisí s Oracle databází a vyžaduje zásah Oracle DBA.

Resolution time se nevztahuje na obnovu dat. Rychlost obnovy dat bude definována později na základě analýz propustnosti a testů obnovy.

SLA pro Incident management 24/7	SLA1	SLA2	SLA3
Business hours (09:00-17:00 CET)	response time 2hod. resolution time 4hod.	response time 2hod. resolution time 8hod.	response time 1WD
Non Business hours (17:00-09:00 CET)	response time 4hod. resolution time 8hod.	response time 8hod. resolution time NBD.	
SLA pro change management 8/5 (pracovní doba 09:00-17:00 CET)			
response time 1WD			

Resolution time se rozumí uvedení systému do stabilního stavu, který nebrání užívání databáze.

Response time je lhůta, která začíná běžet od okamžiku oznámení vady Objednatelům Zhotoviteli a během níž je Zhotovitel povinen zahájit činnost (Řešení problému) směřující k Vyřešení problému. Za lhůtu k Vyřešení problému se pro účely této Smlouvy považuje doba od okamžiku oznámení vady Objednatelům Zhotoviteli do okamžiku uvedení databáze do stabilního stavu.



Příloha č. II

CENÍK SLUŽEB ZA ČINNOSTI V RÁMCI SERVISNÍ SMLOUVY

Řádek	Popis	Cena bez DPH	Výše DPH %	Výše DPH	Cena s DPH
1	Služba SLA/měs Režim služby je uveden v příloze č.1	37 120	21%	7 795,20	44 915,20
2	Celková cena za plnění předmětu nabídky za jeden kalendářní měsíc.	37 120	21%	7 795,20	44 915,20

CENÍK SLUŽEB NAD RÁMEC SERVISNÍ SMLOUVY

Řádek	Popis	Cena/MD bez DPH
1	Podpora Oracle na objednávku nespádající pod servisní činnost	11 500



Příloha č. III

METODIKA PRÁCE SE SYSTÉMEM TS-HELPDESK

Základním účelem aplikace HelpDesk je elektronická registrace servisních požadavků zákazníka, záznamu průběhu řešení a systém účtování provedených prací.

Základním nástrojem pro přístup do evidence požadavků (incidentů) ze strany zákazníka (zadavatele) a servisního technika (řešitele) je webovské rozhraní systému.

Zákazník – zadavatel požadavků

Zadavateli servisních požadavků je evidence přístupná prostřednictvím webového prohlížeče. Pro přístup do evidence je nutné zadání uživatelského jména a hesla. V ojedinělých případech, kdy není možné využít HelpDesk systém je k dispozici číslo Servisního Centra v režimu 24/7. Požadavky takto sdělené je zpravidla nutné potvrdit ještě faxem nebo emailem na dohodnutou adresu se zodpovědnou osobou v Helpdeskovém centru.

Vytvoření nového incidentu

Pro zadání nového požadavku je nutné, po přihlášení do výše jmenovaného webového rozhraní, zvolit položku „Založení nového incidentu“. Následně je zobrazen webový formulář pro vyplnění důležitých parametrů požadavku, především pak kontaktní údaje a popis požadavku. Je dobrá vhodná volba stručné a jednoznačné specifikaci incidentu (položka „Subjekt“), tato potom usnadňuje rychlou orientaci v celkových přehledech.

K nově zadávanému požadavku může být též připojen externí soubor (např. dokument aplikace Word, Excel atd.). Toto lze provést pomocí tlačítka „Přidat přílohu“.

Po stisku tlačítka „Ok“ je požadavek zaregistrován v centrální databázi.

Kontrola stavu incidentu

Požadavky zavedené do systému mohou nabývat několika stavů v závislosti na fázi řešení, ve které se právě nachází. Jsou to tyto:

- Nový – požadavek byl zaveden do systému
- Přijato – požadavek byl přijat ke zpracování, byl přidělen řešitel problému
- Pozastaveno – požadavek vyžaduje součinnost, nebo otestování Objednatelem (čas se nezapočítává do doby řešení)
- Vyřešeno – požadavek byl vyřešen
- Zrušeno – požadavek zrušen
- Reklamace / Upraveno

O změně stavu požadavku je zadavatel informován prostřednictvím e-mailu zaslaného na kontaktní e-mailovou adresu zadanou v průběhu zavádění požadavku.

Kromě informací zasílaných elektronickou poštou má zadavatel možnost sledovat průběh řešení a stav jednotlivých požadavků v odkazu „Přehled požadavků“, která se nachází na výchozí stránce zobrazené bezprostředně po přihlášení uživatele do webového rozhraní. Po její volbě je zobrazen seznam všech požadavků, rozdělený do třech kategorií „Aktuální incidenty“, „Vyřízené incidenty“ a „Uzavřené požadavky“. Každý požadavek obsahuje celou historii průběhu svého řešení včetně časových údajů jednotlivých událostí.

Podmínky řešení incidentu

K pořadí vyřizování požadavků je přístupováno s ohledem na smluvní podmínky mezi Zákazníkem a společností WV SYSTEMS a dále s ohledem na jejich závažnost a případný možný vliv na rozsah omezení činnosti zákazníka.



Příloha č. IV
KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO HLÁŠENÍ POŽADAVKŮ

Seznam přístupů:

Uživatel	E-mail	Tel.	Username	Password
MARTIN ŽENIŠEK	martin.zenisek@ mesto.vimperk.cz	724 560 958		
MICHAL ČIGAŇEK	michal.ciganek@ mesto.vimperk.cz	602 236 456		