

SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo smlouvy Poskytovatele:

Číslo smlouvy Objednatele: SO00446

Smluvní strany

1. Poskytovatel: **MERIT GROUP a. s.**
zastoupený: Petrem Weigelem – statutárním ředitelem
se sídlem: Březinova 136/7, Hodolany, 779 00 Olomouc
zapsaný v obch. rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B., vložka 1221
IČ: 64609995
DIČ: CZ64609995
Bankovní spojení: ČSOB, a. s., Olomouc č. ú.:
Telefon/telefax: +420 585 226 185, +420 585 230 206

a

2. Objednatel: **Město Zábřeh**
zastoupený: RNDr. Mgr. Františkem Johnem, Ph.D., starostou
kontaktní osoba: Mgr. Jana Kašíková, vedoucí Odboru informatiky MěÚ
se sídlem: Masarykovo nám. č. 510/6, 789 01 Zábřeh
IČ: 00303640
DIČ: CZ00303640
Bankovní spojení: ČSOB, a. s. č. ú.:
Telefon/telefax: +420 583 468 111

I. Předmět smlouvy a doba trvání

1. Předmětem plnění této Smlouvy je poskytování servisních služeb pro Objednatele v rozsahu uvedeném v článku II, a to za sjednanou cenu.

II. Dílo – předmět a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje provádět pro Objednatele placený servis výpočetní techniky s dohodnutou lhůtou nástupu servisních techniků v tomto rozsahu:
 - Dodržovat nástupní dobu dle článku III. této smlouvy.
 - Pohotovostní servis, správa a údržba serverů, diskových polí, zálohovacího systému.
 - Pohotovostní servis, správa a údržba switchů.
 - Správa, údržba a konfigurace systémového SW, virtualizačního serverového SW a zálohovacího SW.
 - Poradenství při správě virtualizačního desktopového SW a poradenství při kompatibilitě aplikací běžících na virtualizačním SW.
 - Pohotovostní servis, správa a údržba elektronického přístupového systému a dveřních jednotek.
 - Konzultační a poradenská činnost v oblasti výpočetní techniky.
 - Návrhy řešení za účelem rozvoje a modernizace stávající infrastruktury a ostatní výpočetní techniky Objednatele.
2. Podrobný rozsah poskytování servisu je uveden v Příloze č. 2

3. V dohodnuté ceně podle článku V. je zahrnuto poskytování servisních služeb v rozsahu až 20 hodin měsíčně, jak vzdáleně, tak na místě. Místem se rozumí budovy města Zábřeh, Masarykovo náměstí 6 a náměstí Osvobození 15.

III. Povinnosti Poskytovatele a čas plnění

1. Za účelem plnění této smlouvy se Poskytovatel zavazuje:
 - provádět servisní práce dle předmětu plnění této smlouvy ve sjednaném rozsahu,
 - při závažném stavu, který výrazně omezuje chod IS (informační systém) a LAN města Zábřeh, nastoupit k servisnímu úkonu nejpozději do 2 pracovních hodin od řádného nahlášení závady Objednatelem,
 - v ostatních případech nastoupit k servisnímu úkonu nejpozději do 8 pracovních hodin od řádného nahlášení Objednatelem,
 - v případě, kdy nebude možno zcela odstranit vzniklou poruchu ve lhůtě 48 hodin od nástupu techniků k servisnímu úkonu a bude se jednat o vážnou poruchu zařízení, které způsobí omezení provozu LAN města Zábřeh nebo nedohodnou-li se obě strany jinak, přičemž o dohodě se provede zápis do deníku technika, poskytnout po dohodě za úplaty Objednateli náhradní řešení, které neohrozí ani výrazně neomezí provoz zařízení. Následně se provede zápis do deníku technika, který bude obsahovat dobu trvání náhradního řešení, popis případného omezení činnosti zařízení, výši poplatku za zbytečné prodloužení v návratu do normálního provozu způsobeného Objednavatelem a podpis oprávněné osoby Objednatele. Podmínkou je mít platné supporty a záruky na dotčených zařízeních,
 - informovat Objednatele o nových verzích či updatech vhodných pro zařízení a v případě zájmu Objednatele zajistit jejich dodání na základě dalších ujednání,
 - poskytovat v obvyklé pracovní době telefonickou konzultaci Objednateli v případě technických nebo provozních problémů na zařízení,
 - zaručit naprostou mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětným zařízením a udržovat v tajnosti veškerou svěřenou dokumentaci,
 - zajistit ekologickou likvidaci vadných dílů.
2. Poskytovatel je oprávněn nenastoupit k plnění předmětu této smlouvy, pokud Objednatel neuhradil v době splatnosti cenu za dílo nebo pokud má u Poskytovatele jiné neuhrazené pohledávky po době splatnosti.

IV. Povinnosti Objednatele

1. Za účelem plnění této smlouvy se Objednatel zavazuje:
 - hradit pravidelně určeným způsobem dohodnutou cenu měsíční platby,
 - hradit určeným způsobem případný materiál potřebný k opravám ve smyslu této smlouvy a servisní práce nad rámec dohodnutého rozsahu,
 - zpřístupnit servisním pracovníkům Poskytovatele všechny prostory, ve kterých bude potřebné práce ve smyslu této smlouvy provádět,

- zabránit podle svých možností poškození zařízení, neodborné manipulaci s ním a zásahům do něj,
- vyžádat součinnost Poskytovatele při zásahu do zařízení třetí stranou,
- provádět hlášení závady dle přílohy č. 1 „Podmínky poskytování servisu“, která je nedílnou přílohou této smlouvy.

V. Cena za poskytované služby a způsob úhrady

1. Cena za služby zahrnující činnosti dle článku II. a III. této smlouvy byla stanovena dohodou ve výši

20 000 Kč bez DPH měsíčně

V ceně je zahrnuto jízdné do místa plnění dvakrát za měsíc. Za ostatní servisní výjezdy do místa plnění je účtováno cestovné dle aktuálního ceníku Poskytovatele.

2. Objednatel se zavazuje zaplatit cenu díla převodem na účet Poskytovatele ve lhůtě splatnosti do 14 dnů na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu – faktury po skončení daného měsíce. Daňový doklad – faktura bude obsahovat cenu za provedené práce dle odstavce 1 tohoto článku, cestovní náklady Poskytovatele, které nejsou zahrnuty v ceně dle odstavce 1 tohoto článku, případný doplatek za servisní práce nad dohodnutý rámec, vyúčtování ceny použitého materiálu, a dále přílohy, např. pracovní list k výkonům realizovaným nad dohodnutý rámec, apod.
3. Smluvní cena za poskytování servisních prací nad rámec stanovený v článku II této smlouvy byla stanovena dohodou ve výši 1000 Kč bez DPH za každou započatou hodinu práce servisního specialisty v oblasti aktivních prvků, systémového SW, serverů diskových polí, virtualizační platformy a zálohovacích systémů a 750 Kč bez DPH za každou započatou hodinu servisního specialisty v oblasti ostatních zařízení, přičemž rozsah prací bude doložen zápisem v listu deníku technika potvrzeným zástupcem Objednatele. Materiál použitý při opravě bude Poskytovateli účtován v cenách podle aktuálně platných cen Poskytovatele.

VI. Sankční podmínky

1. Objednatel má právo na smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení nástupu servisních techniků oproti lhůtě určené touto smlouvou.
2. Poskytovatel má právo na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny díla za každý den prodlení Objednatele při úhradě ceny díla dle čl. V této smlouvy, a na smluvní pokutu ve výši 500 Kč/hod. a cestovní náklady Poskytovatele za zmařený nástup servisních techniků.

VII. Odstoupení od smlouvy a výpověď

1. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě:
 - nedokáže-li Poskytovatel bez odůvodněných příčin náležitě provádět dílo podle podmínek stanovených touto smlouvou,
 - jestliže Poskytovatel neplní povinnosti podle článku II. a III. smlouvy.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních podmínek a závazků Objednatelem - zejména neplacení faktur za dílo.

3. Za odstoupení od smlouvy je považováno písemné vyrozumění druhé straně doručené odpovědnému zástupci
4. Obě dvě smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní doba je tříměsíční a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

VIII. Doložka mlčenlivosti

Smluvní strany se zavazují, že veškeré informace a dokumenty, které získaly od druhé smluvní strany nebo které v průběhu plnění smlouvy získají, budou udržovat v tajnosti, nevyužijí je ke svému finančnímu či jinému prospěchu ani ve prospěch nebo potřeby třetí osoby, nepřístupní je třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace a materiály k jiným účelům než k plnění smlouvy.

Poskytovatel se rovněž zavazuje, že nebude v prostorách města jakkoliv získávat informace, nebude-li dohodnuto jinak.

Poskytovatel nebude vyvíjet v prostorách města žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.

Poskytovatel je odpovědný i za neúmyslné zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně.

Poskytovatel nebude bez vědomí a souhlasu města pořizovat žádné kopie informací a dokumentů, k nimž získá být jen náhodně přístup v souvislosti s plněním této smlouvy.

Poskytovatel si je vědom toho, že při plnění této smlouvy může přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhajícími ochraně podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), nebo s utajovanými skutečnostmi podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění, a nese plnou odpovědnost za případné porušení těchto právních předpisů.

Poskytovatel se zavazuje seznámit s tímto ustanovením všechny své zaměstnance, subdodavatele a jiné osoby, které budou Poskytovatelem použity pro plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby uvedené v předchozí větě plnily povinnosti podle tohoto ustanovení ve stejném rozsahu jako Poskytovatel.

Objednatel má právo provést kontrolu znalosti tohoto ustanovení u Poskytovatele, jeho zaměstnanců, subdodavatelů a jiných osob, které Poskytovatel užije k plnění této smlouvy. Pokud Objednatel zjistí u některé osoby uvedené v předchozí větě neznalost tohoto ustanovení, je Objednatel oprávněn vykázat takovou osobu z prostor Objednatele a současně oznámí tuto skutečnost Poskytovateli, který je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu přestat takovou osobu užívat pro plnění této smlouvy.

V případě, že dojde k porušení některé povinnosti podle tohoto ustanovení Poskytovatelem, jeho zaměstnancem, subdodavatelem či jinou osobou, kterou Poskytovatel užije k plnění této smlouvy, je Poskytovatel povinen o této události neprodleně informovat Objednatele, a to prostřednictvím kontaktní osoby nebo právníka. Současně může Objednatel požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč za každé takové porušení. Tím není jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody přesahující tuto smluvní pokutu.

IX. Ostatní ujednání

1. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
2. Tuto smlouvu včetně úpravy cen za dílo lze měnit jen na podkladě dohody smluvních stran, která musí být vyhotovena písemně ve formě dodatku k této smlouvě.

3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb.
4. Smlouva je vyhotovena ve dvou provedeních stejné právní síly, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
5. Nedílnou součástí smlouvy je příloha č. 1 „Podmínky poskytování servisu“ a příloha č. 2 „Specifikace servisované techniky a její rozsah“.
6. Tato smlouva byla schválena na 81. jednání rady města dne 05.06.2018 pod číslem usnesení 18/081/911/01/00.

V Olomouci dne

V Zábřehu dne

MERIT GROUP a. s.

Město Zábřeh

PŘÍLOHA č. 1

Číslo smlouvy Poskytovatele: / 2018

Číslo smlouvy Objednatele: SO00446

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SERVISU

1. Osoby určené k ohlášení poruch uvedené v následujícím budou seznámeny se způsobem jejich ohlašování. Pokud bude hlášení provedeno jinou než určenou osobou nebo jiným než určeným způsobem, nebude toto hlášení považováno za přijaté. Na hlášení, která se z výše uvedených důvodů považují za nepřijatá, se nevztahuje lhůta nástupu k servisnímu zásahu.
2. Osoby určené k ohlášení poruch:
 - osoba IT oddělení MěÚ Zábřeh
 - tajemník MěÚ Zábřeh
 - statutární zástupce Objednatele
3. Hlášení poruchy se provádí jedním z níže uvedených způsobů:
 - telefonicky na telefonní číslo servisního střediska +420 587 438 250
 - e-mailem na helpdesk@meritgroup.cz
 - ústně při pravidelné návštěvě v sídle Objednatele
4. Objednatel odpovídá za to, že osoba, která provedla hlášení poruchy, zajistí potvrzení zásahu technika na listu deníku technika Poskytovatele a zaznamená všechny odpovídající údaje.
5. Pokud při nástupu servisních techniků na opravu poruchy nezajistí Objednatel servisním technikům přístup do všech prostor, kde bude potřebné provést úkony nezbytné k odstranění závady, bude jimi tento stav zaznamenán do listu deníku technika. Při vzniku této situace není povinností servisních techniků Poskytovatele vyhledat některou z osob oprávněných ke hlášení poruch, pokud jsou všechny mimo objekt Objednatele (zejména pokud jim skončila pracovní doba). Nástup na servisní zásah je v tomto případě považován za zmařený.
6. Skutečnost zmařeného servisního zásahu zaznamená servisní technik do deníku. Tímto zápisem se považuje porucha za odstraněnou a je nutné provést její opětovné nahlášení za podmínek určených touto smlouvou.

PŘÍLOHA č. 2

Číslo smlouvy Poskytovatele:

/ 2018

Číslo smlouvy Objednatele: SO00446

SPECIFIKACE SERVISOVANÉ TECHNIKY A JEJÍ ROZSAH

Rozsah HW, na kterém jsou poskytovány služby

- servery až 10 ks
- disková pole až 3 ks
- switche až 10 ks
- zálohovací systémy až 2 ks
- přístupový systém a dveřní jednotky až 10 ks

Vztahuje se i na firmware zařízení.

Rozsah SW, na kterém jsou poskytovány služby

- serverové OS až 20 ks
- serverová virtualizace komplet
- desktopová virtualizace komplet
- zálohovací systémy komplet
- bezpečnost sítě komplet

Rozsah přesně identifikovaných služeb, které jsou součástí plnění smlouvy

- služba údržby Vmware vSphere - správa, aktualizace, upgrade 4 x ročně
- služby na Vware VDI – správa, aktualizace, upgrade 1 x ročně
- služby zálohování – kontrola logů 1 x denně, odstranění závad, obnova
- služby na správě sítě – konfigurace, upgrade a obnova