# Smlouva

# o poskytování služeb v oblasti správy IT zařízení a datového úložiště

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi smluvními stranami

**Poskytovatelem:**

**DAXO s.r.o.**

Smolina 98, 766 01 Valašské Klobouky

IČ: 291 95 136, DIČ: CZ29195136

zaps. v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C,vl.č. 64789

(dále jen „Poskytovatel“)

a

**Zákazníkem:**

**Teplo Zlín, a.s.,**

sídlem Družstevní 4651, 760 05 Zlín

IČ: 253 21 226, DIČ: CZ25321226

zaps. v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. B 2201

(dále jen „Zákazník“)

**Článek 1**

**Úvodní ustanovení**

* 1. Poskytovatel je společností, která se mimo jiné zabývá i poskytováním služeb v oblasti správy IT zařízení.
	2. Zákazník má zájem o zajišťování služeb Poskytovatelem zahrnující pravidelnou správu IT zařízení, jeho softwarovou údržbu a provádění záloh a správy datových úložišť Zákazníka.
	3. Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na realizovanou smlouvu o poskytnutí služeb v oblasti nastavení IT, kterou mezi sebou Poskytovatel a Zákazník uzavřeli a na základě které provedl Poskytovatel pro Zákazníka zásahy v oblasti nastavení a fungování IT zařízení u Zákazníka a to zejména v oblasti uživatelských účtů a přístupových práv, serverové a síťové infrastruktury, zálohování a obnovy dat, nastavení síťových prvků a koncových zařízení, mailových služeb a monitoringu.
	4. Poskytovateli je tak na základě předchozí spolupráce detailně známo IT prostředí Zákazníka a jeho potřeby ve vztahu ke správě IT zařízení.
	5. Zákazník má zájem na dalším poskytování služeb Poskytovatele zahrnující pravidelnou správu IT zařízení, jeho softwarovou údržbu a provádění záloh a správy datových úložišť Zákazníka.

**Článek 2**

## Předmět smlouvy

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje provádět pro Zákazníka správu a údržbu jeho IT zařízení v rozsahu níže sjednaném.

**Článek 3**

**Správa a údržba IT zařízení**

1. Zákazník má od Poskytovatele vytvořenu a zprovozněnu lokální síť zahrnující mimo jiné:

* serverové řešení - kdy jednotlivé pracovní stanice Zákazníka pracují v doméně a pracovní data ukládají na server, který je ve vlastnictví Zákazníka. Za server jsou dále připojena zařízení typu NAS, které slouží pro zálohování Zákazníkem určených dat umístěných na serveru.

2. Poskytovatel bude dle této smlouvy poskytovat Zákazníkovi následující služby v oblasti správy a údržby IT zařízení:

1. služba technické podpory výpočetní techniky a zařízení související s komunikací výpočetní techniky,
2. zabezpečení fungování, správa a údržba vnitropodnikové sítě,
3. zabezpečení provozu serverů a virtuálních serverů, jejich pravidelná softwarová údržba – update a upgrade operačního systému serveru a jeho konfigurace,
4. pravidelná kontrola a konfigurace provozu serverů zahrnující zejména:
* údržba a správa antivirového software,
* instalace a konfigurace sdílených tiskáren,
* instalace, konfigurace a údržba služeb,
* instalace, konfigurace a údržba potřebného SW, HW,
* provádění, kontrola a případná obnova záloh, výměny a úschova zálohovacích médií.
1. pravidelná správa doménových účtu Zákazníka v rámci jeho vnitropodnikové sítě včetně vytváření nových účtů
2. pravidelná kontrola, správa, údržba a konfigurace služeb sítě Zákazníka (DHCP, DNS, Active Directory, replikace),
3. správa a údržba dvou zařízení NAS, které slouží jako datová úložiště Zákazníkem určených dat,
4. správa a kontrola firewalu Mikrotik,
5. ve vztahu ke koncovým zařízením Zákazníka:
* zabezpečení správného fungování komunikace a přenosu dat mezi koncovými zařízeními Zákazníka (zejména PC nebo notebook) a serverem a zabezpečení správného fungování komunikace VPN Zákazníka,
* provádění konfigurace a funkčnosti pracovních stanic Zákazníka,
* na vyžádání Zákazníka instalace, reinstalace a aktualizace operačních systémů koncových zařízení, MS Office, antivirů nebo jiného Zákazníkem požadovaného softwaru.

4. Zálohování dat

Poskytovatel bude pro Zákazníka zálohovat jím vybraná a určená data prostřednictvím svých datových úložišť a zálohování dat Zákazníka bude prováděno takto:

4.1 Primární záloha u Zákazníka prostřednictvím již realizovaného softwarového řešení, které doporučil Poskytovatel a to tak, aby na zařízení NAS umístěném u Zákazníka byly každodenně prováděny zálohy dat ze serverů Zákazníka, ze kterých bude možné v případě havárie nebo selhání HW nebo SW (napadení viry, útok hackeru atp.), kdykoliv obnovit funkčnost všech serverů a dat Zákazníka.

4.2 Sekundární záloha ve stejném rozsahu jako primární záloha a to prostřednictvím datového úložiště (NAS) poskytovaného Poskytovatelem v datovém centru společnosti Internext a to v pravidelném čtyř (4) týdenním cyklu.

5. Zprovoznění a obnova dat

5.1 Smluvní strany se dohodly, že zprovoznění a obnova ze zálohy dat z jednotlivých serverů Zákazníka proběhne vždy v těchto časech:

* Active directory server – do 48 hodin od nahlášení výpadku nebo selháni,
* Helios IS – do 48 hodin od nahlášení výpadku nebo selhání,
* Fileserver – do 48 hodin od nahlášení výpadku nebo selhání,
* Moris32 (Monitorovací řídící systém objektových předávacích stanic) – do 24 hodin od nahlášení výpadku nebo selhání,

6. Místem plnění je sídlo Zákazníka, přičemž pro zefektivnění poskytovaných služeb se Poskytovatel výslovně zavazuje, že bude tyto služby poskytovat i dálkově prostřednictvím vzdálené plochy zpravidla za využití programů pro vzdálený přístup a podporu přes počítačové sítě.

**Článek 4**

**Termíny plnění**

Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel bude poskytovat touto smlouvou sjednaná plnění v následujících termínech resp. v následujících lhůtách:

* 1. Správa IT zařízení:
* údržba, správa a konfigurace serverů a NAS zpravidla jednou měsíčně (v rozsahu dle ustanovení čl. 3 odst. 2 písm. c), d), f), g), h), i).

Lhůty k zásahu Poskytovatele a odstranění problémů s fungováním IT zařízení budou řešena dle následujících priorit:

2.1 stěžejní komunikační uzly tj. server a NAS – zahájení servisního zásahu do 48 hodin od nahlášení a odstranění do 72 hodin od zahájení servisního zásahu,

2.2 pracovní stanice a notebooky – zahájení servisního zásahu do 48 hodin od nahlášení a odstranění do 72 hodin od zahájení servisního zásahu,

2.3 multifunkční kancelářská a jiná zařízení, jejichž poruchy v činnosti zásadně neomezí provoz ostatních IT zařízení popř. činnost Zákazníka – zahájení servisního zásahu do 7 pracovních dní a odstranění dle dohody se Zákazníkem.

 Shora uvedené časy lze změnit po vzájemné dohodě mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Toto ustanovení se použije pro případ, že půjde o vady v činnostech nebo fungování zařízení Zákazníka, které nejsou kryty zárukou ze Smlouvy o poskytnutí služeb v oblasti nastavení IT.

 Pro případ, že Poskytovatel nesplní své povinnosti uvedené v tomto odstavci tzn. ve sjednaných časech nezahájí servisní zásahy nebo neodstraní nahlášené závady ve funkčnosti, je povinen uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,-Kč za každý započatý den prodlení se zahájením servisního zásahu nebo odstraněním problému s fungováním IT zařízení. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo Zákazníka na náhradu škody. Smluvní pokuta se nevztahuje na prodlení způsobené nedostatečnou součinností Zákazníka, případně z důvodu poruchy nedostupného hardware.

Veškeré servisní zásahy budou probíhat v dohodnuté servisní době, kterou jsou pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00. Pro případ, že Poskytovatel nezahájí servisní práce v termínech sjednaných shora, popř. je v termínech se Zákazníkem dohodnutých neodstraní, je Zákazník oprávněn zajistit si pro odstraněný zjištěných nefunkčností či vad sjednat jinou odborně způsobilou osobu a to na náklady Poskytovatele.

## Článek 5

## Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje v rámci plnění této smlouvy:
* poskytovat Zákazníkovi telefonické konzultační služby,
* dbát na zachování potřebné bezpečnosti uložených dat a to při jakémkoliv servisním zásahu,
* upozornit Zákazníka na zjištěné skutečnosti, které mohou ohrozit správnou funkci či fungování zařízení IT Zákazníka a navrhovat vhodná a účelná řešení,
* instalovat jen takový software, který byl Zákazníkem odsouhlasen nebo takový, kterým nebude ohrožena funkčnost zařízení IT zařízení Zákazníka a nebude současně zasahováno do práv třetích osob zejména do práva duševního vlastnictví,
* v případě výpadku zařízení, které Zákazníkovi poskytnout Zákazníkovi součinnost při zajištění náhradního řešení,
* v případě kritického výpadku zařízení Zákazníka poskytnout mu za úplatu náhradní zařízení takových parametrů, které až do obnovení funkčnosti zařízení Zákazníka umožní fungování Zákazníka (zejména ve vztahu k zařízení Zákazníka - server),
* poskytovat Zákazníkovi nezbytnou součinnost při nákupu software a hardware,
* spolupracovat se třetími stranami při plnění úkolů ve prospěch Zákazníka a to zejména ve vztahu k osobám, jejichž software Zákazník při své činnosti využívá např. Microsoft, Adobe, atd..
* jednat s těmito osobami jako zástupce Zákazníka až po jeho předchozím souhlasu. Toto zastoupení v žádném rozsahu nezahrnuje zmocnění k uzavírání jakýchkoliv smluv či sjednávání plnění jménem nebo na účet Zákazníka,
* v případě ukončení této smlouvy zajistit plynulé předání poskytovaných služeb Zákazníkem určenému smluvnímu partnerovi.
1. Poskytovatel nenese odpovědnost a je oprávněn účtovat Zákazníkovi náklady, které případně vzniknou při:
* nedodržení provozních podmínek specifikovaných výrobcem IT zařízení (teplota, prašnost, vlhkost vzduchu atd.);
* nesprávným používáním, zneužíváním, nedbalostí, fyzickou nehodou zařízení (pádem, nárazem apod.);
* modifikacemi, výměnami nebo připojeními, které nebyly provedeny nebo odsouhlaseny Poskytovatelem;
* používáním zařízení, programů nebo příslušenství, dodaného jiným dodavatelem než Poskytovatelem a jehož použití není na základě odůvodněného úsudku Poskytovatele, se kterým seznámil Zákazníka slučitelné s používanými IT zařízeními Zákazníka;
* provádění činností se zařízeními IT Zákazníka jakoukoliv osobou jinou než pověřenou Poskytovatelem (rozebírání zařízení, zásahy do zařízení apod.),
* při zásazích pracovníků Zákazníka nebo třetích osob do konfigurací systémového a aplikačního software provedených Poskytovatelem, které způsobí nefunkčnost zařízení nebo aplikačního software.

**Článek 6**

**Povinnosti Zákazníka**

1. Zákazník jako vlastník techniky IT hradí veškeré náklady související s výměnou vadných, opotřebovaných nebo nefunkčních dílů za podmínky, že dané IT zařízení je v jeho vlastnictví a vada nebyla způsobena činností Poskytovatele.

2. Pokud Poskytovatel po dohodě se Zákazníkem pro něj objedná IT zařízení nebo jeho části zavazuje se Zákazník tyto náklady uhradit.

1. Zákazník odpovídá za to, že jím používaný software, který svým jménem pořídil a který určí Poskytovateli k instalaci popř. servisnímu zásahu je řádně licencován ve prospěch Zákazníka.
2. Zákazník je povinen zajistit vhodné technické a personální podmínky pro činnost Poskytovatele.
3. Zákazník umožní pracovníkům Poskytovatele přístup do svých prostor za účelem servisního zásahu popř. dálkový přístup prostřednictvím softwaru umožňující dálkový přístup.
4. Zákazník se zavazuje neprovádět neodborné zásahy do IT zařízení, které spravuje dle této smlouvy Poskytovatel a jakýkoliv zásah jiné odborně způsobilé osoby předem Poskytovateli nahlásit.

**Článek 7**

**Servisní zásahy a komunikace**

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat veškeré touto smlouvou sjednané služby pro Zákazníka prostřednictvím odborně způsobilých osob a to buď svými zaměstnanci, nebo sjednanými externími spolupracovníky. V případě, že budou činnosti dle této smlouvy prováděny externími spolupracovníky Poskytovatele, odpovídá za jejich činnost, jako by dané plnění realizoval Poskytovatel sám.
2. Smluvní strany se dohodly, že jednotlivé činnosti dle této smlouvy budou prováděny prostřednictvím osob autorizovaných Zákazníkem k činnostem dle této smlouvy – Správci. Správce uvedený v této smlouvě jako prioritní bude trvale a soustavně k dispozici Zákazníkovi pro realizaci všech činností sjednaných v této smlouvě. Sekundární Správce bude Poskytovatelem seznámen s činnostmi Poskytovatele pro Zákazníka a bude připraven je plnit v případě nepřítomnosti nebo nedostupnosti prioritního Správce.

Autorizovaní Správci:

1. Prioritní Správce - ……………………..

Sekundární Správce – ………………………

1. Poskytovatel zajistí, aby autorizovaní Správci byli Zákazníkovi k dispozici a to minimálně v rozsahu: pracovní dny od 8:00 hod. do 16:00 hod. Autorizovaní Správci mohou být po předchozí dohodě se Zákazníkem doplňováni nebo měněni.
2. Zákazník nahlašuje své požadavky popř. výpadky ve službách telefonicky nebo elektronickou poštou autorizovaným Správcům, přičemž postačuje, aby dané ohlášení bylo provedenou jednou ze shora uvedených forem popř. jedné ze shora uvedených kontaktních osob.
3. Požadavky a popř. oznámení o nefunkčnosti služeb mohou provádět všichni zaměstnanci Zákazníka, kteří uvedou své jméno a příjemní včetně kontaktu na sebe a dále Poskytovateli sdělí svými slovy alespoň:
* popis požadavku a typ zařízení
* umístění zařízení
* projev nefunkčnosti nebo vady

**Článek 8**

**Cenová ujednání**

# Smluvní strany se dohodly, že Zákazník bude platit Poskytovateli za jím poskytované služby:

1. Za služby správy a údržby IT zařízení – 27.600,-Kč měsíčně bez DPH.
2. Další servisní služby vyžádané Zákazníkem dle této smlouvy v ceně 600,-Kč každá započatá hodina bez DPH. Pokud dojde k vyžádanému servisnímu zásahu nečinností Poskytovatele popř. nesprávnou činností Poskytovatele, nevzniká mu nárok na uhrazení sjednané odměny.
3. Na poskytované služby vystaví Poskytovatel fakturu vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce s obvyklými náležitostmi pro platební styk na území České republiky se 21 denní lhůtou splatnosti.

**Článek 9**

**Ochrana informací a osobních údajů**

1. Poskytovatel je povinen zajistit, aby veškeré informace, se kterými při plnění této smlouvy přijde do styku, zejména ve vztahu k datům Zákazníka nebyly zneužity ani zpřístupněny třetím osobám. Poskytovatel odpovídá za to, že ani on sám ani jeho pracovníci jakýmkoliv způsobem nevyužijí nebo nezneužijí informace, které jsou obsahem databází Zákazníka pro sebe nebo pro třetí osoby a dále, že tyto informace jakýmkoliv způsobem nezveřejní, popř. neumožní jejich zveřejnění. Jakékoliv data nebo informace z databází Zákazníka, se kterými bude Poskytovatel nakládat, nebudou bez jeho výslovného souhlasu kopírována či rozmnožována na jakékoliv zařízení či zpřístupňována jakékoliv jiné osobě než s Poskytovatelem dohodnuté. Tato povinnost přetrvává i po ukončení této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění smlouvy nebo v souvislosti s ním dozví, a za tímto účelem nesmí sdělit, zpřístupnit a pro sebe nebo pro někoho jiného využít tyto skutečnosti. Poskytovatel dále bere na vědomí, že při plnění smlouvy může být obeznámen s osobními údaji zpracovávanými Zákazníkem jako správcem či zpracovatelem, a z tohoto důvodu:

- v případě, že Poskytovatel v rámci plnění této smlouvy zjistí jakékoliv osobní údaje, nalezne dokumenty obsahující osobní údaje zaměstnanců, klientů, zákazníků nebo obchodních partnerů Zákazníka, případně mu budou svěřeny, je povinen zachovat mlčenlivost a s těmito údaji nakládat jen v rozsahu stanoveném Zákazníkem;

- Poskytovatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka tyto osobní údaje sdělovat třetí osobě, využít je ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetí osoby;

- Poskytovatel je povinen přijmout všechna nezbytná opatření k ochraně osobních údajů;

- Poskytovatel je povinen seznámit zaměstnance nebo třetí osoby provádějící pro Zákazníka služby související s plněním této smlouvy s povinnostmi uvedenými ve shora uvedených odrážkách, zejména s povinností mlčenlivosti.

## Článek 10

**Trvání smlouvy, ukončení**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tuto smlouvu, je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
3. Pro případ jakéhokoliv ukončení této smlouvy je Poskytovatel povinen předat Zákazníkovi vhodnou formou data, která pro něj spravoval tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození.
4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Zákazník je v prodlení s placením faktur poskytovatele a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění.
5. Zákazník je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že Poskytovatel v rozporu s touto smlouvou nebude poskytovat služby či omezí rozsah a kvalitu poskytovaných služeb po dobu delší než pět (5) pracovních dnů.

## Článek 11

## Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) ve znění pozdějších předpisů.
2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Tato smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

Strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy:

Ve Zlíně dne 1. 9. 2018

Poskytovatel: Zákazník:

------------------------------------------- -----------------------------------------------

Teplo Zlín, a.s. ...................

Ing. Pavel Mačák

Ředitel společnosti