

RÁMCOVÁ SMLOUVA O PODPOŘE

č. 11_09/2018 (u zhotovitele)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „OZ“)

I. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: **EAST BOHEMIAN AIRPORT a.s.**
Pražská 179
Popkovice
530 06 Pardubice
zastoupení: Ing. Hana Šmejkalová,
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
č.ú.: 271849313/0300
IČ: 48154938
DIČ: CZ48154938

(dále jen „objednatel“)

Zhotovitel: **VERTIX s.r.o.**
Štrossova 291
530 03 Pardubice

zastoupení: Ing. Zdena Pantůčková, jednatelka
Kontaktní údaje: *****
bankovní spojení: Fio banka a.s.
č. ú.: 2200484360/2010
IČ: 02199939
DIČ: CZ02199939

Firma je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu
v Hradci Králové – spisová značka C 32738

(dále jen „zhotovitel“)

II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem plnění je dále blíže specifikována systémová podpora fyzických, virtuálních serverů, síťové infrastruktury, aplikací a koncových stanic objednatele.
 - 1.1. Systémová podpora:
 - 1.1.1. Prioritní řešení nahlášených problémů mj. s využitím zdrojů technické podpory a znalostní báze, vyplývajících z partnerských vztahů zhotovitele s firmami Microsoft, Cisco Systems, Dell, VMware apod.
 - 1.1.2. Zabezpečení integrity provozu instalace síťových operačních systémů na serverech, spolupráce při modernizacích (upgrade) nebo opravě operačních systémů.
 - 1.1.3. Pomoc při řešení problémů s integritou a koexistencí aplikací různých dodavatelů dle požadavků objednatele.
 - 1.1.4. Podpora koncových stanic, instalovaných aplikací a periférií
2. Předmět plnění je možné na základě vzájemné dohody mezi objednatelem a zhotovitelem upravit i v průběhu prací, případně omezit rozsah některých prací a dodávek, nebo jejich rozsah rozšířit.

III. DOBA PLNĚNÍ

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu tří měsíců. Účinnost a platnost této smlouvy nastává 1.10.2018.
2. Tato smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.
3. Objednatel i zhotovitel mohou smlouvu v plném rozsahu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Ukončení smlouvy pak nastane k datu, ke kterému byla žádost o ukončení smlouvy doručena, není-li dohodnuto jinak.
4. Objednatel má právo odstoupit od této smlouvy v případě, že zhotovitel neplní povinnosti stanovené touto smlouvou.

IV. CENÍK SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za plnění dle článku II, bodu 2 bude fakturována dle odpracovaných hodin v rámci předmětu plnění dle následující tabulky a v souladu s bodem 5 tohoto článku:

Položka	Text	Cena v Kč bez DPH/ 1 hod
A	Hodinová sazba v pracovní době (8:00 -17.00) – dálkový dostup nebo servisní činnost v místě plnění s osobní přítomností pracovníka systémové podpory.	1 000,--

2. Fakturace bude prováděna jedenkrát měsíčně. Účtovány budou hodiny, které odpracují pracovníci systémové podpory zhotovitele, a to jak při provádění plánovaných činností s výjezdem technika nebo pomocí dálkového dostupu a ostatních služeb v souladu s požadavky objednatele.

3. Podkladem pro fakturaci činností dle tohoto článku, bodu 1) je evidence hodin, která je vedena v systému Helpdesk. Výhrady k počtu vykázaných hodin může objednatel vznést nejpozději do třetího (3) pracovního dne následujícího fakturačního období.
4. Pro účely stanovení ceny za servisní zásahy dle tohoto článku v souladu s bodem 1. tohoto článku se rozumí:
 - pracovní doba:
 - o v pracovní dny od 8:00 – 17.00 hod.
 - mimopracovní doba – ostatní časy v pracovní dny, soboty, neděle a svátky
5. Cena za plnění mimo pracovní dobu pro případ stanovení ceny za servisní zásahy dle tohoto článku v souladu s bodem 1. se rozumí:

- Hodinová sazba za konzultační hodiny	750,00 Kč bez DPH
- Hodinová sazba ve všední dny mimo pracovní dobu	1 200,- Kč bez DPH
- Hodinová sazba o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích	1 400,- Kč bez DPH
- Hodinová sazba pro zásah při havárii – pracovní doba	1 400,- Kč bez DPH
- Hodinová sazba pro zásah při havárii – mimo pracovní doba	1 600,- Kč bez DPH
- Hodinová sazba o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích	1 800,- Kč bez DPH
6. Činnosti prováděné v rámci této smlouvy budou vyúčtovány k poslednímu dni v příslušném měsíci nebo k poslednímu dni platnosti této smlouvy – tento den bude zároveň dnem zdanitelného plnění.
7. Smluvní splatnost faktur je 14 dnů ode dne doručení faktury objednateli.
8. K cenám bude účtováno DPH dle sazby platné v době uskutečnění zdanitelného plnění v souladu se závaznými právními předpisy – zákon č.588/1992 Sb. v platném znění.
9. V případě opožděného zaplacení kterékoliv části sjednané ceny plnění ze strany objednatele byla dohodnuta smluvní pokuta ve výši 0,005% z dlužné částky za každý den prodlení.

V. MÍSTO PLNĚNÍ

1. Místem plnění je sídlo objednatele.

VI. ROZSAH PLNĚNÍ A PODMÍNKY PLNĚNÍ

1. Podpora vyjmenovaných systémů bude prováděna pro české nebo anglické prostředí.
2. Požadavek na podporu ze strany zhotovitele jsou za objednatele oprávněni podat pověřeni zástupci objednatele dle Přílohy č. 1 této smlouvy.
3. Požadavky na servisní zásahy budou přijímány zhotovitelem v režimu **24x7**.
4. Zhotovitel garantuje zahájení servisního zásahu a činnosti směřující k řešení požadavku objednatele obvykle bezprostředně, nejdéle však do 2 hodin v pracovní dobu a do 4 hodin mimo pracovní dobu od přijetí požadavku na servisní zásah v souladu s článkem IV. CENÍK SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY, bod 4.

5. V případě, že jde o kritické vady, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání aplikačního provozního vybavení nebo databází nebo systémového vybavení nebo hardware k účelu, k němuž je určeno a nelze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními pak se zhotovitel zavazuje zahájit servisní zásah a činnosti směřující k řešení požadavku objednatele bezprostředně, nejdéle však do 2 hodin a to i v mimopracovní době.
6. Pokud požadavek není možné telefonicky ani pomocí vzdáleného dostupu vyřešit, a je nezbytný servisní zásah v místě objednatele, dohodnou se kontaktní pracovník objednatele a servisní technik na pro obě strany vhodném termínu zahájení servisního zásahu v místě plnění.
7. Požadavek na zásah pracovníka systémové podpory bude objednatel zadávat u zhotovitele prostřednictvím webového portálu Helpdesk, v případě výpadku internetu bude požadavek uplatněn telefonicky. Pro a bezpečnost a validnost požadavků bude za objednatele zadávat požadavky oprávněné osoby, vyjmenované v příloze č. 1 této smlouvy, kterým budou pro identifikaci zadavatele vygenerovány osobní přístupy.
Helpdesk URL: *****
Email: *****
Telefonicky: *****
Hesla pro přístup do aplikace Helpdesk budou pověřeným osobám objednatele zaslány po podpisu smlouvy mailem.
Při proaktivním zahájení ze strany Zhotovitele je o této skutečnosti informován příslušný odpovědný pracovník objednatele
8. Zhotovitel negarantuje zahájení servisního zásahu a činnosti směřující k řešení požadavku objednatele bezprostředně po přijetí požadavku na servisní zásah. Zahájení prací závisí na aktuálním vytížení techniků, zahájení řešení požadavku však bude provedeno nejpozději následující pracovní den. Pokud požadavek není možné telefonicky ani pomocí vzdáleného dostupu vyřešit, a je nezbytný servisní zásah v místě objednatele, dohodnou se kontaktní pracovník objednatele a servisní technik na pro obě strany vhodném termínu zahájení servisního zásahu v místě plnění.

VII. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost k zajištění všech nezbytných podmínek pro zajištění předmětu plnění. Tato součinnost spočívá zejména v zajištění řízeného přístupu ke všem nezbytným informacím, potřebným pro plnění, přístup k serveru s právy administrátora, přístup ke konfiguračním utilitám serverů. V případě havárie zajištění řízeného přístupu a dostupnost k zálohám dat a systémů, v mimořádných případech i bez přítomnosti správce systému, zajištění přístupu z hlediska možnosti práce na síti apod. Dále se objednatel zavazuje zajistit součinnost ze strany jednotlivých pracovníků a přístup do příslušných prostorů s technikou.
2. Pro možnost rychlého zásahu v případě havárie a proaktivní systémové podpory zajistí objednatel možnost vzdáleného dostupu do své sítě vybraným pracovníkům zhotovitele prostřednictvím Internetu nebo jiným komunikačním prostředkem. Pro tento účel bude zřízen speciální servisní účet na serverech příp. aktivních prvcích, chráněný heslem a s právy administrátora, veškeré časy přístupu a změny konfigurací budou logovány.

VIII. ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

1. Zhotovitel dává záruku na kvalitu a odbornost poskytovaných služeb. Záruka se zejména nevztahuje na vady a nedostatky vzniklé neodvratitelnou událostí, neodbornou manipulací pracovníků objednatele a poruchami či špatnou funkcí elektrické, telefonní, datové a počítačové sítě. Záruka se rovněž nevztahuje na vady či špatnou funkci zapříčiněné komponenty nebo službami, jež nejsou součástí předmětu plnění dle této smlouvy, nebo vzniklé jinak bez zavinění zhotovitele.

IX. VYŠŠÍ MOC

1. Žádná strana není odpovědná za nedodržení závazků, pokud toto nedodržení vzniklo za okolností, které nemohly být ovlivněny těmito stranami. Do těchto okolností patří mimo jiné ohně, výbuchy, nehody, průmyslové problémy, vládní akty nebo cokoli mimo kontrolu kterékoliv ze smluvních stran. O takových okolnostech se strany zavazují neprodleně se vzájemně informovat.

X. DOHODA O MLČENLIVOSTI

1. Zhotovitel se zavazuje nesdělovat třetím osobám, vyjma svých zaměstnanců, důvěrné informace, které se zhotovitel v souvislosti s plněním této smlouvy o jeho podniku, provozu podniku, odběratelích, dodavatelích, objednateli používaných technologiích, apod., dozví. Pro případ porušení této povinnosti se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši max. dvojnásobku výše plnění této smlouvy. Tímto není dotčeno právo objednatele domáhat se náhrady škody v celém rozsahu. Pokud vznikne odběrateli škoda na základě vyzrazení obchodního tajemství má Odběratel nárok požadovat náhradu, jakož i další nároky podle Obchodního zákoníku. Dodavatel je povinen zavázat své zaměstnance minimálně stejným rozsahem utajení, jako je uvedeno v této smlouvě.
2. Zhotovitel se zavazuje chránit veškerá data a informace, která od objednatele obdržel, neboje sám v důsledku své činnosti získal, před jejich ztracením či zneužitím. K tomu se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které je po něm možné spravedlivě požadovat. Zejména je tak povinen zajistit, aby k těmto datům neměly přístup jiné osoby a aby data byla ukládána na bezpečných a zabezpečených nosičích informací. Výslovně se zakazuje, aby tato data zhotovitel ukládal v počítačích, které jsou přístupné dalším osobám prostřednictvím jiných sítí, například internet, apod.
3. Ustanovení bodů 1. a 2. článku X. této smlouvy vstupují v platnost dnem podpisu smlouvy a jsou v platnosti nejen po dobu trvání platnosti této smlouvy, ale také po dobu 3 let po ukončení trvání platnosti této smlouvy.

XI. SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě opožděného zaplacení kterékoliv části sjednané ceny plnění ze strany objednatele byla dohodnuta smluvní pokuta ve výši 0,005% z dlužné částky za každý den prodlení.
2. V případě prodlení objednatele se zaplacením kterékoliv části sjednané ceny za poskytnuté plnění je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,005% z dlužné částky za každý den prodlení. Pokud nebude faktura vystavená zhotovitelem proplacena nejpozději do 14 dnů po její splatnosti na účet zhotovitele, může toto být považováno za

hrubé porušení smlouvy a může být důvodem k okamžitému vypovězení této servisní smlouvy.

3. V případě prodlení zhotovitele se zaplacením smluvní sankce je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,005% z dlužné částky za každý den prodlení.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouva se stává platnou a účinnou 1. 10. 2018
2. Tuto smlouvu lze změnit pouze písemným oboustranně podepsaným smluvním ujednáním - dodatkem, podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Vzájemné vztahy smluvních stran z této smlouvy vyplývající a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními OZ.
4. Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží po dvou exemplářích.
5. Účastníci této smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy a razítka.
6. Zhotovitel bere na vědomí, že uzavřením této smlouvy nevzniká objednateli povinnost odebírat zboží výhradně od zhotovitele. Objednatel má právo objednat si zboží i od jiného zhotovitele.
7. Zhotovitel se zavazuje při dodávkách zboží a služeb dodržovat právní a ostatní předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (§ 349 odst. 1 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů)“.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v platnost:

Příloha č.1 – Kontaktní osoby objednatele

V Pardubicích dne: 1. 10. 2018

Za objednatele:

Ing. Hana Šmejkalová

Výkonná ředitelka - Místopředseda představenstva

Za zhotovitele:

Ing. Zdena Pantůčková

VERTIX s.r.o.
jednatelka

Příloha č. 1 Smlouvy o podpoře č.: 11_09/2018

Kontaktní osoby objednatele:

Jméno	Telefon	Mobil	El. Pošta
1. *****			
2. *****			
3. *****			
4. *****			
5. *****			