SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SERVISNÍ SLUŽBY

Č. XXXX/XXXX

**Smluvní strany:**

Město Znojmo

se sídlem: Obroková 1/12, Znojmo, PSČ 669 02

zastoupené: Mgr. František Koudela, starosta

IČO: 00293881

DIČ: CZ00293881

bankovní spojení:

(dále jen „***Objednatel***“)

a

Zhotovitel (vítěz VZ)

se sídlem: xxxxxxxxxxxxxxx

provozovna: xxxxxxxxxxxxxxx

Zastoupená: xxxxxxxxxxxxxxx

IČO: xxxxxxxxxxxxxxx

DIČ: xxxxxxxxxxxxxxx

bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxx

IBAN: xxxxxxxxxxxxxxx

zápis v rejstříku: xxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „***Zhotovitel***“)

Objednatel a Zhotovitel označováni společně jako „***Strany***“, samostatně každý z nich jako „***Strana***“ uzavírají ve smyslu ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***Občanský zákoník***“) tuto

smlouvu o poskytnutí servisní služby

(dále jen „***Smlouva***“)

# Předmět plnění

## Objednatel realizoval výběrové řízení směřující k zadání veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Správa informační infrastruktury Městského úřadu Znojmo 2“**, referenční číslo VZxxxxxxxxxxxxxxx, spočívající v zajištění servisních služeb, jejichž parametry jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 2, jež tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

## Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele, že bude pro Objednatele provádět servisní činnosti blíže specifikované v Článku II. odst. 1. této Smlouvy a závazek Objednatele zaplatit Zhotoviteli za tyto služby sjednanou odměnu blíže definovanou v Článku IV. této Smlouvy.

# Definice základních pojmů

## Závada

Závadou se pro účely této Smlouvy rozumí takový závadný stav předmětných hardwarových či softwarových prostředků (dále jen „HW a SW prostředky“), který neumožňuje řádně provádět jejich předepsané funkce, či jejich funkce neodpovídají vlastnostem stanoveným v dokumentaci.

## Klasifikace závad

Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek Objednatele na tři kategorie:

1. **Havárie** – stav předmětných hardwarový či softwarových prostředků, který neumožňuje plnění základních funkcí Objednatele. Jedná se zejména o funkčnost serverů, základní funkčnost sítě apod. Maximální doba zahájení činností směřujících k odstranění Havárie a maximální doba k odstranění Havárie jsou definovány v Příloze č. 2 v bodě H) Úrovně SLA.
2. **Porucha** - stav předmětných hardwarový či softwarových prostředků, který umožňuje plnění základních funkcí Objednatele, avšak s podstatným omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření. Maximální doba zahájení činností směřujících k odstranění Poruchy a maximální doba k odstranění Poruchy jsou definovány v Příloze č. 2 v bodě H) Úrovně SLA.
3. **Ostatní** – drobné problémy a úpravy nastavení, nové funkcionality, poradenství a asistence. Maximální doba zahájení činností směřujících k odstranění a maximální doba k odstranění jsou definovány v Příloze č. 2 v bodě H) Úrovně SLA.

# Práva a povinnosti smluvních stran

## Zhotovitel je povinen:

1. Provádět operativní technický a softwarový servis výpočetní techniky, specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy. Zhotovitel dále bere na vědomí, že počet výpočetní techniky uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy nemusí být konstantní po celou dobu trvání Smlouvy. Operativní technický servis bude prováděn v místech úřadoven Objednatele, definovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy. Rozsah poskytovaného servisu je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy s možností čerpání servisních hodin definovaných tamtéž.
2. Provádět smluvené činnosti dle reakčních dob, uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy, a poskytnout prostředky, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW a SW prostředky byly uvedeny opět do předchozího funkčního stavu. Dodané díly zůstávají majetkem Zhotovitele až do doby úplného zaplacení těchto dodaných dílů Objednatelem, po zaplacení celé kupní ceny se stávají majetkem Objednatele.

Pro nahlášení Závady je zřízen:

- telefonní kontakt: +420 XXX XXX XXX

- e-mailový kontakt: xxxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxx.xx

- service desk: xxx.xxxxxxx.xx

1. Zajistit správnou funkci serverových zařízení (např. výměna harddisku). Je-li nutná manipulace s daty a programy pro obnovení odstranění závady, Zhotovitel je povinen toto konzultovat s Objednatelem. Zhotovitel odstraní závadu ve spolupráci či po dohodě s odpovědnou osobou Objednatele.

## Zhotovitel má právo na přístup ke všem HW a SW prostředkům Objednatele, které spadají do předmětu Smlouvy podle Článku I. této Smlouvy.

## Objednatel se zavazuje:

1. platit Zhotoviteli sjednanou cenu podle Článku IV. této Smlouvy,
2. zajistit pro Zhotovitele vstup do úřadoven Objednatele uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy a vytvořit mu veškeré podmínky potřebné pro řádný výkon práce a zajistit a udržovat vzdálený přístup k prostředkům pro plnění této Smlouvy,
3. po předchozí dohodě umožnit Zhotoviteli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu.

## Objednatel je povinen poskytovat Zhotoviteli součinnost, zajišťovat podmínky pro plynulé financování služeb a pověřit osobu, která bude odpovědná za styk se Zhotovitelem a jednání s ním. Objednatel má právo na řádné a včasné plnění předmětu Smlouvy uvedeného v Článku I. této Smlouvy.

# Platební podmínky

## Cena za celý rozsah předmětu plnění je stanovena dohodou dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na fixní měsíční platby ve výši uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Tyto platby budou splatné do 30 dní od data vystavení faktury. Faktura bude vystavena nejpozději do 10 pracovních dnů od počátku měsíce následujícího po měsíci, za který jsou předmětné služby placeny, a bude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

## V případě překročení rozsahu servisních služeb nad rámec čerpání servisních hodin uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy, se pro vyloučení možných výkladových nejasností sjednává, že servisní práce nad rámec závazku sjednaného touto Smlouvou (vícepráce) budou Zhotovitelem účtovány v cenách dle Článku IV. Odst. 7. V případě uplatnění postupu dle předchozí věty uvede Zhotovitel ve faktuře, že se jedná o požadavek na úhradu provedených servisních hodin mimo rámec smluvního závazku (s uvedením počtu takových provedených servisních hodin).

## Zhotovitel se zavazuje faktury vystavovat a zasílat Objednateli písemně nebo v elektronické podobě, pokud budou splňovat náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

## Hodinové sazby jsou platné pro pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin. Při vyžádaných službách mimo tuto dobu může být částka navýšena o 25 %. Ve dnech svátků nebo ve dnech pracovního volna může být částka navýšena o 50 %.

## V případě, že Objednatel nemůže uhradit fakturu v době splatnosti, bude o této situaci informovat Zhotovitele a smluvní Strany se mohou dohodnout na prodloužení splatnosti. V případě, že se smluvní Strany nedohodnou jinak, zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli smluvní úrok ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení s provedením služeb sjednaných touto Smlouvou.

## Cena za celý rozsah předmětu plnění nezahrnuje cenu za:

1. náhradní díly po uplynutí záruční doby,
2. díly potřebné pro rozšíření zařízení,
3. spotřební materiál,
4. dopravu a služby, které nejsou uvedeny v Článku IV. odst. 1. Smlouvy,
5. technická školení zástupců dle požadavků Objednatele.

## Cena za plnění, uvedené v Článku IV. odst. 2., pokud toto plnění bude Objednatel od Zhotovitele požadovat, bude stanovena dle ceníku prací, jehož aktuální verze je k dispozici na stránce https://xxx.xxxxxxx.xx/xxxxxxxxxx a vzájemně odsouhlasena potvrzením takového plnění Objednatelem. Zhotovitel se zavazuje poskytnout slevu ve výši **xx %** z tohoto ceníku Objednateli.

## Způsob platby za náhradní díly potřebné pro rozšíření zařízení nebo mimo záruční opravy, spotřební materiál, služby, dopravu a školení, které nejsou předmětem plnění podle Článku I. této Smlouvy, pokud je bude Objednatel od Zhotovitele požadovat, bude následující:

1. Objednatel vystaví na požadované položky objednávku a doručí ji Zhotoviteli;
2. Zhotovitel vystaví po dodání náhradních dílu Objednateli daňový doklad. Tento daňový doklad bude vystaven současně s fakturou za fixní měsíční servisní služby, přičemž budou zachovány stejné podmínky, jako je tomu v Článku IV. této Smlouvy.

## Za předpokladu oboustranné dohody může Zhotovitel požadovat na zakoupení náhradních dílů zálohu ve výši 50 %.

## V případě, že Objednatel požádá Zhotovitele o pozastavení servisních služeb, má Zhotovitel právo na poměrnou úhradu ceny za provedené služby odpovídající míře rozpracovanosti.

## Smluvní Strany berou na vědomí, že fixní platba dle Článku IV. odst. 1. a hodinové sazby za práce dle Článku IV. odst. 7. podléhají úpravám v závislosti na růstu míry inflace. Zhotovitel je oprávněn zvýšit sjednanou cenu o výši inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok, pokud v průběhu trvání smluvního vztahu vzroste její výše nad 5 %. V tom případě zvýšení sjednané ceny je možné provést nejdříve vždy od 1. 1. kalendářního roku. Pro úplnost smluvní Strany prohlašují, že poprvé může být cena ze strany Zhotovitele zvýšena pomocí inflační doložky s účinností od 1. ledna 2026.

## Zhotovitel je povinen v případě úprav cen v ceníku prací, jehož aktuální verze je k dispozici na stránce https://xxx.xxxxxxx.xx/xxxxxxxxxx, Objednatele na tyto odchylky předem upozornit písemně a vyžádat si souhlas s takovou úpravou. Za dostačující formu schválení takové odchylky je považováno elektronické oznámení úpravy včetně elektronického souhlasu.

## Ceny uvedené ve Smlouvě neobsahují DPH, které bude stanoveno na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.

## Zhotovitel prohlašuje že:

* má v úmyslu zaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této Smlouvy (dále jen „***daň***“),
* mu nejsou známy skutečnosti nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této Smlouvy v takovém postavení nenachází,
* nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu,
* bude spolehlivým plátcem,
* bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
* souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude o Zhotoviteli zveřejněna správcem daně skutečnost, že Zhotovitel je nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,
* souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu Zhotovitele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.“

# Záruka

## Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku na dodaný materiál, dle údajů uvedených v záručním/dodacím listu.

# Odpovědnost za vady a škodu

## Odpovědnost za vady a škodu se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

## Zhotovitel není zodpovědný za vadu a škodu, jež byly způsobeny použitím podkladů, věcí a informací dodanými Objednatelem.

## Zhotovitel nenese odpovědnost za vady či škodu vzniklou v důsledku vyšší moci, zásahu třetích osob bez souhlasu Zhotovitele nebo v případě neodborného zásahu Objednatele.

## V případě, že se smluvní Strany nedohodnou na podmínkách odstranění závady, bude způsob odstranění závady a otázka, zda je vada odstraněna či nikoliv, posouzena nezávislým odborníkem stanoveným dohodou obou smluvních Stran.

# Sankce

## Jestliže více než 5 % z celkového počtu požadavků v daném kalendářním měsíci překročí čas pro řešení stanovený v Příloze č. 2, bodě H), je Objednatel oprávněn požadovat a Zhotovitel k žádosti povinen poskytnout slevu z ceny uvedené v Článku IV. odst. 1. ve výši 500 Kč bez DPH za každou započatou hodinu překročení pro každý jednotlivý požadavek překračující uvedený limit.

## Jestliže počet oprávněných stížností a reklamací, za které se považuje pouze řádně a po právu uplatněné vady plnění, překročí 3 % z celkového počtu požadavků v daném kalendářním měsíci, je Objednatel oprávněn požadovat a Zhotovitel k žádosti povinen poskytnout slevu z ceny uvedené v Článku IV. odst. 1. ve výši 1000 Kč bez DPH za každou oprávněnou stížnost nebo reklamaci.

## Celková výše měsíční slevy určené dle předcházejících odstavců je omezena do výše 50 % měsíční platby dle Článku IV. odst. 1.

## Sankce dle tohoto článku, jsou smluvní Strany povinny zaplatit do 30 dnů po obdržení písemné výzvy k jejich úhradě.

## Uplatněním sankcí na základě této Smlouvy se nevylučuje povinnost smluvních Stran nahradit druhé Straně škodu, vzniklou porušením povinností ze smluvního vztahu, a to škodu ve výši překračující výši smluvní pokuty, jež je spojena s nesplněním zajištěné povinnosti.

# Doba trvání Smlouvy, výpověď a odstoupení od Smlouvy

## Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne **1. 5. 2025** do okamžiku, kdy celková částka vyplacená Objednatelem dle této Smlouvy dosáhne výše finančního limitu pro zakázku malého rozsahu, tj. max. **2 miliony Kč** bez DPH.

## Tuto Smlouvu může písemně vypovědět kterákoliv ze smluvních Stran i bez udání důvodu.

## Výpovědní doba činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla druhé Straně doručena výpověď.

## Od této Smlouvy může odstoupit kterákoliv ze smluvních Stran jednostranným písemným prohlášením doručeným druhé smluvní Straně v případě, že druhá Strana poruší některá ze sjednaných ustanovení této Smlouvy a vadné plnění neodstraní ve lhůtě 30 dnů následujících po dni obdržení výtky s upozorněním na možnost odstoupení od Smlouvy.

## Pro případ odstoupení od Smlouvy Zhotovitelem činí lhůta pro odstoupení dva měsíce a počíná běžet od následujícího měsíce po měsíci, v němž bylo druhé Straně odstoupení od Smlouvy doručeno. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, nebude-li v odstoupení od Smlouvy stanoveno datum pozdější. Tím není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy.

# Ochrana důvěrných informací

## Zhotovitel je povinen zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování důvěrných informací u Objednatele.

## Zhotovitel je povinen zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, jakož i spolupracujících třetích stran.

## Právo užívat důvěrné informace má Zhotovitel pouze k řádnému plnění práv a povinností plynoucích z této Smlouvy.

## Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, týkajících se interních záležitostí Objednatele má povinnost Zhotovitel i po skončení platnosti této Smlouvy.

# GDPR

## S ohledem ke skutečnosti, že Zhotovitel bude v rámci servisních služeb sjednaných touto Smlouvou přicházet do styku s osobními údaji na které dopadá zákonná ochrana, berou smluvní Strany na vědomí, že pro účely platných právních předpisů a této Smlouvy se Objednatel považuje za Správce osobních údajů (dále jen „Správce“) a Zhotovitel za Zpracovatele osobních údajů (dále jen „Zpracovatel“), a tedy, že smluvní Strany na sebe uzavřením této Smlouvy berou na vědomí veškerá práva a povinnosti související se zabezpečením osobních údajů, která jsou blíže definována v následujících odstavcích Smlouvy.

## Zpracovatel bude v souladu s čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „***Nařízení***“) pro Správce zajišťovat zpracování osobních údajů v rámci poskytování servisní činnosti (dále jen „***Služba***“).

## Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pro Správce ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení osobní údaje, k nimž získá Zpracovatel přístup při poskytování Služby podle této Smlouvy (dále jen „***Osobní údaje***“).

## Správce pověřuje Zpracovatele zpracováním Osobních údajů v souvislosti s poskytováním Služby podle této Smlouvy.

## Doba trvání zpracování a doba uložení Osobních údajů je totožná s dobou účinnosti této Smlouvy. Po uplynutí této lhůty budou Osobní údaje předány Správci nebo v souladu s odst. 13 tohoto článku zlikvidovány.

## Účelem zpracování Osobních údajů je v rámci zajištění Služby poskytované dle této Smlouvy, blíže specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy.

## Zpracovatel je povinen zpracovávat Osobní údaje v souladu s Nařízením a dalšími právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

## Správce tímto uděluje ve smyslu čl. 28 odst. 2 Nařízení Zpracovateli obecné povolení zapojit do zpracování dalšího Zpracovatele osobních údajů, Zpracovatel však ještě před zapojením tohoto dalšího Zpracovatele musí písemně informovat Správce o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších Zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytnout Správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Zpracovatel musí uložit těmto dalším Zpracovatelům stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou Zpracovateli uloženy v tomto článku.

## Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce, včetně v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají jiné právní předpisy; v takovém případě Zpracovatel Správce informuje o tomto předání předem, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.

## Zpracovatel se zavazuje, že s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provede vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, tak aby zejména nemohlo dojít k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, pozměňování, neoprávněnému zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněnému přístupu k nim.

## Zpracovatel se zavazuje, že zpracování Osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:

1. k Osobním údajům mohou mít přístup pouze oprávněné osoby, kterým Zpracovatel předem stanoví podmínky a rozsah zpracování osobních údajů (dále jen „***Oprávněné osoby***“);
2. Zpracovatel a Oprávněné osoby, které se podílejí na zpracování Osobních údajů, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti se zpracováním Osobních údajů. Zpracovatel je povinen zavázat Oprávněné osoby závazkem mlčenlivosti dle předchozí věty; Zpracovatel zajistí, že závazek mlčenlivosti Oprávněných osob bude trvat i po skončení pracovněprávního nebo jiného vztahu ke Zpracovateli. V případě porušení této povinnosti se Zpracovatel zavazuje nahradit Správci veškerou způsobenou škodu, která Správci porušením této povinnosti vznikla; v případě porušení této povinnosti a uložení pokuty od Úřadu pro ochranu osobních údaje, se Zpracovatel zavazuje uhradit Správci celou částku pokuty, které Správce obdrží od Úřadu pro ochranu osobních údajů. Zpracovatel je povinen k plnění výše uvedených povinností zavázat rovněž své dodavatele podílející se na zpracování Osobních údajů.

## Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci součinnost:

1. při plnění povinností podle článků 32 až 36 Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má k dispozici;
2. pokud je to možné, prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, za účelem plnění povinnosti Správce reagovat na žádosti subjektů údajů spojené s výkonem jejich práv.

## V případě, že Zpracovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí toto porušení neprodleně, nejpozději však do 24 hodin Správci.

## Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že Zpracovatel splnil povinnosti uvedené v tomto článku.

## Zpracovatel je povinen Osobní údaje po ukončení poskytování Služby dle Smlouvy na základě písemného oznámení Správce zlikvidovat, a to do 14 dnů od doručení písemného oznámení Správce.

# Přechodná a závěrečná ustanovení

## Veškeré písemnosti týkající se této Smlouvy se považují za řádně doručené druhé smluvní Straně, budou-li jí doručeny na výše uvedenou adresu.

## Případné zajištění předmětu plnění dle Článku I. této Smlouvy třetí stranou podléhá souhlasu obou smluvních Stran.

## Není–li ve Smlouvě sjednáno jinak, řídí se právní vztahy při jejím provádění příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

## Objednatel souhlasí s uvedením svého názvu a typem poskytnutých služeb v seznamu referencí Zhotovitele.

## Nedílnou součástí této Smlouvy je:

* Příloha č. 1 - Seznam organizačních jednotek (provozoven) Objednatele,
* Příloha č. 2 - Rozsah a popis sjednaných servisních prací.

## Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní Strany obdrží její elektronický originál.

## Obě smluvní Strany se rozhodly k uzavření této Smlouvy podle své svobodné a vážné vůle a prohlašují, že Smlouva není podepsána pod nátlakem. Na důkaz svého souhlasu s obsahem, jak je výše uvedeno připojují smluvní Strany své platné elektronické podpisy.

## Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení platného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, a to oběma smluvními Stranami, respektive až připojením podpisu druhé ze smluvních Stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

## Zhotovitel je srozuměn s tím a bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***Zákon o registru smluv***“), a že tato Smlouva s ohledem na ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) Zákona o registru smluv podléhá uveřejnění v registru smluv. Objednatel se tímto zavazuje Smlouvu včetně příloh a její případné dodatky řádně zveřejnit dle Zákona o registru smluv.

## Uzavření Smlouvy bylo schváleno Radou města Znojma na její schůzi konané dne XX. XX. 2025, usnesením č. XXXX/2025, bodem č. XXXX.

|  |  |
| --- | --- |
| Ve Znojmě:  .............................................................  za Objednatele  Mgr. František Koudela  starosta | V Xxxxxxxxxxxx:  .............................................................  za Zhotovitele  Xxxxxx Xxxxxxxx  xxxxxxxx |

# Příloha č. 1

## **Seznam organizačních jednotek (provozoven) a kontaktních osob Objednatele**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Provozovna*** | ***Kontaktní osoba pro technické záležitosti*** | ***Telefon*** | ***e-mail*** |
| Obroková 2/10 a 1/12  Znojmo | František Procházka | 775 909 602 | frantisek.prochazka@muznojmo.cz |
| Náměstí Armády 1213/8 Znojmo | Vlastimil Doušek | 739 389 079 | vlastimil.dousek@muznojmo.cz |
| Pražská 2486/59  Znojmo | František Procházka | 775 909 602 | frantisek.prochazka@muznojmo.cz |
| Městské policie Znojmo  Jana Palacha 953/2  Znojmo | Ing. Martin Vogal | 734 287 278 | martin.vogal@mp.muznojmo.cz |
|  |  |  |  |
| Elektronická fakturace |  |  | fakturace@muznojmo.cz |
|  |  |  |  |

# Příloha č. 2

## **Rozsah a popis sjednaných servisních prací**

### Účel služby

1. Technická podpora v pracovní dny od 8:00 – 17:00.
2. Zajištění provozuschopnosti IT prostředků vztahujících se k servisní smlouvě.
3. Komunikace s dodavateli při řešení reklamací a servisních zásahů.
4. Komunikace se subdodavateli IT, koordinace prací
5. Provádění správy, nastavení a údržby pomocí vzdáleného přístupu a pravidelné přítomnosti na provozovnách Objednatele.
6. Údržba systémů spojená s nedostupností systémů po 18:00, nebo víkendy a svátky.
7. Podpora objednavatele při správě pracovních stanic (vlastní správa koncových stanic není předmětem smlouvy, zajišťuje Objednatel).
8. Průběžné udržování dokumentace IT systému, včetně oboustranné komunikace se zákazníkem
9. Provádění servisních činností v souladu s GDPR.

### Správa LAN, WAN a WIFI

Aktivní monitorování a kontrola síťových prvků v počítačové síti města Znojmo. Detekce a řešení mezních a poruchových stavů aktivních prvků sítě zákazníka.

Konfigurace aktivních prvků páteřní sítě dle požadavků zákazníka.

Konfigurace, údržba a monitorování firewallů.

Konfigurace, údržba a monitorování WIFI sítě.

Pomoc při řešení záručních a pozáručních oprava hlavních aktivních prvků.

Kontrola a aktualizace firmware klíčových prvků počítačové sítě, zejména páteřních a přístupových switchů, firewallů a WIFI AP + kontroléru.

Zálohování konfigurace aktivních prvků a firewallů.

Telefonní, písemná nebo lokální podpora zákazníka.

Evidence a údržba dokumentace k síťové a serverové infrastruktuře.

Podpora a konzultace v oblasti licencování SW.

Návrhy na investice/náklady do IT infrastruktury pro udržení IT na odpovídající technické úrovni.

Komunikace se subdodavateli, koordinace prací souvisejících s TC, internetovým připojením, www a doménami.

Doporučení a konzultace v oblasti bezpečnosti ICT.

Doporučení a konzultace v oblasti rozvoje a provozu LAN, MAN a WAN infrastruktury.

### Správa serverové infrastruktury

Proaktivní dohled nad stávající serverovou infrastrukturou fungující v rámci technologických center (dále jen TC) a údržba provozu jako celku.

Zakládání nových virtuální serverů na platformě VMWare, jejich konfigurace, připojení do sítě v rámci virtuální infrastruktury vSphere.

Konfigurace, údržba a provoz diskových polí.

Konfigurace, údržba a monitoring iSCSI infrastruktury zajištující funkčnost a spojení s diskovými poli.

Správa a údržba Windows domény, zejména služeb Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, FTP

Správa a údržba uživatelských účtů domény, konfigurace oprávnění uživatelů k jednotlivým prostředkům sítě.

Správa a údržba emailového server Microsoft Exchange, poštovních schránek uživatelů a veřejných složek, včetně správy antispamové a antivirové kontroly.

Správa a údržba Microsoft SQL serveru a jeho databází.

Správa a údržba monitorovacího systému PRTG Network Monitoring.

Správa a údržba doménové politiky, spolupráce při centralizované instalaci společných aplikací.

Instalace Windows aktualizací na serverech mimo pracovní dobu úřadu a kontrola nasazení Windows aktualizací na pracovních stanicích pomocí aktualizačního serveru.

Kontrola jednotlivých aplikačních a systémových logů na serverech.

Po dohodě zajištění plánovaných aktualizací aplikací jako jsou Alvao, Eloam, Powerkey, Veeam Backup, Kaspersky anti-virus a antispam.

Podpora a konzultace v oblasti licencování SW.

Správa a administrace vzdáleně pracujících uživatelů, VPN, RDP, TeamViewer

Management DNS záznamů

### Správa a provoz zálohování

Konfigurace a údržba zálohovacího serveru a jeho periferií.

Zakládání nových úloh pro zálohování a jejich testování.

Údržba a kontrola stávajících zálohovacích úloh.

Zálohování poštovních schránek uživatelů s následnou kontrolou.

Zálohování klíčových dat zákazníka.

Kontrola a údržba záloh včetně ověřování funkčnosti.

### Bezpečnost

1. Zabezpečení a aktualizace IT infrastruktury proti útoku z WAN.
2. Údržba a provoz antivirového řešení, konfigurace centrálního serveru a nastavení koncových klientů.
3. Bezpečnostní kontroly a doporučení pro zajištění plynulého a bezpečného provozu sítě.

### Klíčový hardware Objednatele

1. Servisní činnost bude prováděna zejména, nikoliv však výlučně, na následujícím technickém vybavení Objednatele (hardware):

|  |  |
| --- | --- |
| * FortiGate-101F | * Zyxel NXC2500 |
| * AP Zyxel NWA5121-NI | * AP Zyxel NWA5123-NI |
| * Zyxel XGS2220 – 30HP | * Dell Networking N3024F |
| * FortiSwitch 148F-PoE | * Dell S4128F-ON |
| * Netgear XSMT7224S | * Netgear GS752TXS |
| * Dell PowerEdge R540 | * Dell PowerEdge R440 |
| * Dell EMC PowerVault ME4012 | * Dell EMC PowerVault ME4024 |
| * NAS Synology DS1815+ |  |

1. V průběhu trvání smlouvy může být technické vybavení po konzultaci s dodavatelem průběžně obměňováno, rozšiřováno.

### Parametry poskytovaného SLA (dále jen„*Service Level Agreement*“)

|  |  |
| --- | --- |
| Popis: | Parametr: |
| Počátek poskytování SLA: | 1. 6. 2025 |
| Konec poskytování SLA: | Po vyčerpání finančního limitu 2 mil. Kč bez DPH |
| Měsíční časový plán: | 60 hodin |
| Možnost převodu hodin: | ANO, 1 měsíce |
| Počet návštěv na pracovišti Objednatele: | 1x měsíčně v délce min. jednoho pracovního dne |
| Vzdálená správa: | ANO |
| Základní měsíční cena služby v Kč bez DPH: | **XX XXX,-** |

### Úrovně SLA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Popis SLA | Max. reakční doba | Max. doba odstranění |
| Úroveň Havárie | PD 2 hodiny | PD 8 hodin |
| Úroveň Porucha | PD 4 hodin | PD 16 hodin |
| Úroveň Ostatní | PD 8 hodin | PD 40 hodin |

Pojem PD – znamená pracovní doba v pracovní dny v časovém rozmezí 8:00 – 17:00 hodin.