

Servisní smlouva o poskytování odborných IT služeb

uzavřená v souladu s § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen NOZ),

číslo smlouvy zhotovitele 2020 005

§ 1

Smluvní strany

- 1.1 **COMES, spol. s r.o.**, se sídlem: Vejvanovského 1615, 149 00 Praha 4, IČO: 17047561, DIČ: CZ17047561, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 2016, zastoupená Ing. Jindřichem Reichmannem jednatelem společnosti, bankovní spojení: Equa bank a.s., číslo účtu: 1015782556/6100, e-mail: jindrich.reichmann@comes.cz, dále jen „Zhotovitel“.
- 1.2 **Městská část Praha - Lipence**, se sídlem: K Obci 47, 155 31 Praha 5-Lipence, IČO: 00241431 DIČ: CZ00241431, zastoupená Mgr. Lenkou Kadlecovou, starostkou, bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., číslo účtu: 2000693379/0800, e-mail: lenka.kadlecova@mclipence.cz, dále jen „Objednatel“.

§ 2

Preambule

- 2.1 Zhotovitel je obchodní korporací, jejímž předmětem podnikání je zejména poskytování služeb v oblasti IT technologií, dodávek IT technologií a zařízení provozu IT.
- 2.2 Objednatel má zájem na využívání těchto IT služeb pro zajištění chodu Úřadu, a za tímto účelem uzavírá se Zhotovitelem tuto smlouvu.

§ 3

Předmět, čas a způsob plnění

- 3.1 Zhotovitel se zavazuje na základě této smlouvy zajišťovat pro Objednatele IT služby, jež jsou blíže specifikované (jakost, množství, charakteristika) v jednotlivých katalogových listech uvedených v **Příloze č. 1** této smlouvy, dále jen „IT služby“. IT služby budou Objednateli dodávány kontinuálně, a to po celou dobu účinnosti této smlouvy. Místem plnění IT služeb je provozovna Objednatele: K Obci 47, Praha 5 - Lipence. Objednatel je povinen IT služby převzít a zaplatit Zhotoviteli sjednanou cenu.
- 3.2 Plnění a dodání jednotlivých IT služeb uskutečňovaných v rámci této smlouvy bude prováděno v termínech uvedených v **Příloze č. 1** této smlouvy.

§ 4

Ujednání o ceně

- 4.1 Cena IT služby bude stanovena podle Ceníku Zhotovitele platného a účinného při podpisu této smlouvy. Ceník je jako **Příloha č. 2** a **Příloha č. 3** nedílnou součástí této smlouvy. Ceník poskytovaných IT služeb je Zhotovitel oprávněn přiměřeně jednostranně změnit, v takovém případě je povinen jej zaslat Objednateli prostřednictvím emailu uvedeného v záhlaví této smlouvy vždy nejpozději 30 dnů před účinností změn v ceníku. V případě, že Objednatel se změnami nesouhlasí, je oprávněn je odmítnout a tuto smlouvu do okamžiku účinnosti změn vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dnů.

- 4.2 Smluvní strany si tímto sjednávají tzv. inflační doložku, což znamená, že Zhotovitel je oprávněn každoročně jednostranně zvyšovat ceny za služby, a to v případě, že procentuálně vyjádřená míra inflace za předchozí rok převyší 2% hranici. V případě, že vznikne právo na zvýšení cen za poskytnuté IT služby dle této inflační doložky, platí, že ceny uvedené v Ceníku dle této smlouvy se zvyšují o míru inflace za předchozí rok. Zhotovitel je povinen při zvyšování cen za IT služby vycházet z oficiálních informací poskytovaných Českým statistickým úřadem nebo jinou k tomu oprávněnou institucí. Zvýšení cen za IT služby tedy může být provedeno vždy až po zveřejnění míry inflace za předchozí rok s tím, že po oznámení o nové výši cen pro daný rok, je Zhotovitel oprávněn zaslat Objednateli nový Ceník s uvedením cen po inflaci. Po odeslání nového Ceníku je Zhotovitel oprávněn vystavovat faktury – daňové doklady již s cenami za IT služby, jenž vychází z nového Ceníku. Doručení nového ceníku dle tohoto odstavce nezakládá právo Objednatele vypovědět smlouvu tak, jak je uvedeno v článku 4.1 této smlouvy.

§ 5

Platební podmínky a sankce

- 5.1 Daňový doklad bude Zhotovitelem vystavován vždy ke konci každého kalendářního měsíce, a to za poskytnuté IT služby v uvedeném kalendářním měsíci.
- 5.2 Každá faktura musí mít náležitosti dle platných právních předpisů. Nebude-li faktura splňovat požadavky uvedené v předchozí větě, je Objednatel oprávněn fakturu Zhotoviteli vrátit do uplynutí lhůty splatnosti. V tomto případě není Objednatel v prodlení s úhradou faktury. Zhotovitel je pak povinen doručit Objednateli novou, opravenou, resp. doplněnou fakturu bez zbytečného odkladu s tím, že splatnost opravené faktury běží od doručení této faktury znovu.
- 5.3 Splatnost daňového dokladu (faktury) se sjednává 14 dnů ode dne jeho doručení. Objednatel se zavazuje zaplatit fakturovanou částku na účet Zhotovitele tak, aby byla nejpozději v den splatnosti faktury připsána na účet Zhotovitele.

§ 6

Práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1 Zhotovitel prohlašuje, že provedl nebo neprodleně provede po uzavření této smlouvy interní audit IT technologií u Objednatele, na základě kterého mu sdělí požadované změny pro zabezpečení a zlepšení IT služeb.
- 6.2 Zhotovitel je povinen zajistit plnění dle této smlouvy prostřednictvím minimálně dvou osob s alespoň tříletou praxí v oblasti IT.
- 6.3 Zhotovitel je povinen mít pro realizaci předmětu smlouvy uzavřené pojištění pro případ vzniku odpovědnosti Zhotovitele za škodu v souvislosti s plněním této smlouvy, a to s horní hranicí pojistného plnění nejméně 5.000.000 Kč (slovy: pět miliónů korun českých) pro období od podpisu smlouvy do doby jejího ukončení.
- 6.4 Bude-li v rámci plnění této smlouvy či na jejím základě vytvořeno dílo, které je předmětem autorskopravní ochrany dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů, získává Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem výhradní právo dílo užít, a to všemi způsoby a v neomezeném územním a časovém rozsahu (výhradní licenci). Objednatel je oprávněn licenci dle předchozího odstavce zcela nebo zčásti poskytnout nebo postoupit třetí osobě. Licence je Objednateli poskytnuta bezplatně.
- 6.5 Veškerá práva k výstupům projektu přecházejí po ukončení projektu na Objednatele. Bez předchozího písemného souhlasu Objednatele není Zhotovitel oprávněn poskytnout ani postoupit licenci k vytvořenému dílu třetí osobě a je povinen se i sám zdržet výkonu práva užít dílo vytvořené při plnění této smlouvy či na jejím základě.

- 6.6 Zhotovitel je současně povinen při plnění této smlouvy a na jejím základě neporušit autorská práva nebo jiná práva k duševnímu či průmyslovému vlastnictví třetích osob a odškodnit bez jakýchkoliv omezení Objednatele za veškeré oprávněné nároky třetích osob týkající se porušení autorského práva nebo jiných práv k duševnímu či průmyslovému vlastnictví.
- 6.7 Zhotovitel dává Objednateli bezúplatně svolení ke zveřejnění díla i jeho případně změněných verzí, úpravám díla, zpracování díla, spojení díla s jiným dílem, zařazení díla beze změny nebo po zpracování do libovolného souborného díla, k užití díla, a to i upraveného či zpracovaného, při užití libovolného souborného díla, ve spojení s jiným dílem bez uplatnění autorských práv.
- 6.8 Objednatel podpisem smlouvy souhlasí s přijímáním obchodních sdělení společnosti COMES spol. s r.o. (v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění) na v záhlaví smlouvy uvedenou e-mailovou adresu.

§ 7

Definice SLA

- 7.1 Služba Service Level Agreement (dále jen SLA) určuje individuální nastavení úrovně IT služeb poskytovaných Zhotovitelem Objednateli na základě této smlouvy. Služba SLA je poskytnuta ke službám uvedeným v Příloze č. 1 - katalogových listech, a to pro každou z nich zvlášť.

Sledované období z hlediska SLA:

Dodržení úrovně IT služeb se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce (resp. jeho odpovídající část v případě, že služba byla v daném měsíci provozována, ukončena či přerušena).

- 7.2 Porucha IT služby:

Stav, kdy je služba nedostupná nebo prokazatelně nesprávně funguje. Prokázání částečné nefunkčnosti je na straně Objednatele.

- 7.3 Události vyšší moci:

Do výše uvedené Poruchy IT služby nejsou započítávány poruchy způsobené vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie apod.), válečným konfliktem, teroristickým útokem nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Zhotovitele.

- 7.4 Začátek poruchy:

Začátek poruchy je čas jejího ohlášení oprávněným zástupcem Objednatele Zhotoviteli, nebo čas zaznamenaný monitoringem Zhotovitele.

- 7.5 Reakční doba:

Reakční doba je doba, která uplyne od Začátku poruchy po započetí řešení poruchy Zhotovitelem.

- 7.6 Ukončení poruchy:

Porucha je ukončena uvedením IT služby v poruše do minimálně stejného technického stavu.

- 7.7 Přerušování poruchy:

Pokud je při servisním zásahu nutná součinnost Objednatele a ten ji neumožní, není doba, kdy nebyla tato součinnost poskytnuta, započítávána do doby trvání poruchy, případně do Reakční doby započetí řešení poruchy. O pozastavení bude Objednatel Zhotovitelem informován.

- 7.8 Dostupnost IT služby:

Doba, po kterou je IT služba dostupná. Doba je značena zlomkem hodiny/dny. Například: 9/5 znamená - 9 hodin od 8:00 do 17:00, 5 pracovních dnů.

- 7.9 Plánované přerušování:

Plánované přerušení služby z důvodu plánovaných prací či údržby infrastruktury Objednatele, bude nejméně 5 dní předem oznámeno Objednateli prostřednictvím e-mailu. Zhotovitel z důvodu minimalizace dopadu bude tyto činnosti plánovat pouze v nezbytné míře. Doba plánovaného přerušení se nezapočítává do součtu trvání poruch v daném měsíci.

7.10 Garance plnění služby:

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla Objednateli služba dostupná v dohodnutých parametrech v rámci celého sledovaného období. Vyjadřuje se v % takto: Měsíční dostupnost (v %) = [(celková doba v měsíci v hod.) – (součet trvání poruch v daném měsíci)] / (celková doba v měsíci v hod.) x 100. Počet hodin v měsíci je stanoven v příslušném katalogovém listě Příloha č. 1. Maximální počet hodin v měsíci je 720 v režimu 24/7. Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametru nezapočítává doba, kdy byla opětovná funkčnost služby prověřována Objednatелеm.

§ 8

Sankce

- 8.1 V případě prodlení Zhotovitele s poskytnutím objednaných IT služeb dle patřičné SLA, může Objednatel po Zhotoviteli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1% z ceny objednaných IT služeb bez DPH, kterých se prodlení týká, a to za každou započatou hodinu prodlení.
- 8.2 V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny dle smlouvy o více než 15 dnů oproti termínu splatnosti stanovenému v této smlouvě se Objednatel zavazuje zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0.1% z nezaplacené částky bez DPH za každý započatý den prodlení.
- 8.3 V rámci této dohody bude Zhotovitel seznámen s informacemi, jež mají být udržovány jako neveřejné. Veškeré informace poskytnuté za podmínek uvedených v této smlouvě, ať již jsou poskytnuty písemně, ústně, zjištěny pozorováním či jiným způsobem jsou považovány za důvěrné. Zhotovitel není v souvislosti s touto smlouvou povinen utajovat a omezovat využití informací, které (i) měl k dispozici před tím, než jí byly poskytnuty Objednatелеm, (ii) se staly veřejně známými, aniž by se tak stalo porušením smlouvy ze strany Zhotovitele, (iii) byly poskytnuty Zhotoviteli podle práva bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, (iv) byly poskytnuty Objednatелеm třetí straně bez toho, aby tato třetí strana byla zavázána k mlčenlivosti, (v) byly Zhotovitelem nezávisle vyvinuty, (vi) byly Objednatелеm předchozím písemným souhlasem z povinnosti mlčenlivosti a zachování důvěrnosti uvolněny.
- 8.4 Zhotovitel se zavazuje, že:
- bude využívat důvěrné informace pouze pro účely smlouvy;
 - veškeré důvěrné informace bude považovat za soukromé a důvěrné a odpovídajícím způsobem je zabezpečí;
 - zajistí řádné a bezpečné uložení veškerých důvěrných informací;
- 8.5 Zhotovitel se dále zavazuje:
- nesdělit důvěrné informace třetím osobám,
 - zajistit, aby uvedené důvěrné informace nebyly zpřístupněny žádným třetím osobám, tj. zejména
 - zabezpečit veškeré listiny obsahující informace, na které se vztahuje tato smlouva před zneužitím třetími osobami,
 - nepoužít údaje v rozporu s jejich účelem, tj. jinak než pouze pro vlastní potřebu,
 - nepořizovat si žádné kopie ani výpisy z předložené dokumentace.
- 8.6 Zhotovitel odpovídá plně za dodržování této smlouvy i za své zaměstnance.
- 8.7 V případě porušení povinností sjednaných v této smlouvě, se Zhotovitel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu za porušení mlčenlivosti ve výši 100.000 Kč (slovy:

stotísíckorunčeských). Zhotovitel se zavazuje zaplatit smluvní pokutu za každý jednotlivý případ porušení povinností. Platba bude provedena do dvaceti pracovních dnů od doručení písemné výzvy Objednatel k úhradě pokuty na číslo účtu, které Objednatel Zhotoviteli ve výzvě sdělí. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost k náhradě škody i ve výši přesahující smluvní pokutu.

- 8.8 Za porušení povinností sjednaných v této smlouvě se nepovažuje hackerský útok, za který nese plnou odpovědnost 3. osoba (hacker).
- 8.9 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných a účinných právních předpisů. Smluvní strany jsou povinny vyvíjet maximální úsilí k předcházení vzniku škod a učinit veškerá dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod. V rámci této prevenční povinnosti jsou smluvní strany povinny zejména respektovat zadání, pokyny a doporučení, která jsou významná z hlediska plnění této smlouvy a plnění poskytovaná na jejím základě.
- 8.10 Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk.
- 8.11 Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení dle tohoto článku není dotčen ani omezen nárok smluvních stran na náhradu škody.
- 8.12 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 8.13 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy či poskytování plnění na jejím základě. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

§ 9

Ochrana osobních údajů

- 9.1 Za účelem zajištění Služeb má Zhotovitel oprávnění vstupovat do sw. Systémů Objednatele a to formou přímého přístupu prostřednictvím administrátorského účtu, nebo vzdáleným přístupem pomocí VPN kanálu, kde se mohou vyskytovat osobní údaje zaměstnanců a zákazníků objednatele. Zhotovitel a Objednatel prohlašují, že účelem poskytování služeb dle této smlouvy není systematické nakládání s osobními údaji zpracovávanými Zhotovitelem jakožto zpracovatelem. Ze strany Zhotovitele tak nedochází ke zpracování osobních údajů ve smyslu článku 4 Nařízení.
- 9.2 Zhotovitel se zavazuje nevyužívat osobní údaje uvedené v sw systémech Objednatele nad rámec této smlouvy, tzn. je oprávněn a povinen poskytovat pouze takové zásahy do informačního systému, technickou podporu a metodické vedení, při kterých nedojde k přesunu osobních údajů mimo sféru vlivu objednatele anebo jím pověřených osob.
- 9.3 Kontaktní osoby Objednatele a osobní údaje v nich uvedené je Zhotovitel oprávněn ve své databázi uchovávat pouze za účelem zajištění služeb (kontaktování zaměstnanců Objednatele pro účely zajištění řádného plnění služeb dle Smlouvy). Objednatel prohlašuje, že seznámil a informoval své zaměstnance s předáním a uchováním jejich osobních údajů u Zhotovitele způsobem, který je uveden v této Smlouvě, a s využíváním telefonního čísla a e-mailové adresy zaměstnanců za účelem zajištění služeb Objednatele.
- 9.4 Zhotovitel se zavazuje uchovávat osobní údaje zaměstnanců objednatele dle odst. 3 této smlouvy pouze po dobu zajištění plnění dle této Smlouvy, bez zbytečného odkladu po zániku této Smlouvy, nebo v případě ukončení pracovního poměru zaměstnance u Objednatele, o kterém byl Zhotovitel informován Objednatel nebo tímto zaměstnancem, je povinen tyto údaje zaměstnanců zlikvidovat způsobem, který neumožňuje jejich obnovení.

- 9.5 Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích a dalších skutečnostech, se kterými se seznámí při zajištění služeb dle této Smlouvy, nepředávat je jakýmkoliv dalším subjektům vyjma plnění své zákonné povinnosti, nakládat s nimi jen v rozsahu a míře nutné k naplnění svých smluvních povinností dle této Smlouvy a svých zákonných povinností, a zároveň zajistit, aby jím pověřené osoby technickou podobu fakticky vykonávající byly s těmito povinnostmi obeznámeny a dodržovaly je.
- 9.6 Zhotovitel se zavazuje jakékoliv osobní údaje předané mu v jakékoliv formě objednatelem nebo jím pověřenou osobou, a to za účelem nezbytným pro plnění této smlouvy, dostatečným způsobem zajistit proti neoprávněné změně, ztrátě nebo jinému zneužití, ze kterého by mohlo plynout vysoké riziko pro práva subjektů osobních údajů, a takové údaje vymazat nebo zničit způsobem, který neumožňuje jejich obnovu způsobem stanoveným v této smlouvě.
- 9.7 Zhotovitel prohlašuje, že zajistil dostatečnou ochranu svých PC, ze kterých dochází k přístupu do sw. systému Objednatele, ve kterých jsou uchovávány osobní údaje.

§ 10

Doba trvání smlouvy a předčasné ukončení smlouvy

- 10.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti od 1. 12. 2020.
- 10.2 Tato smlouva se uzavírá do 30. 6. 2023, s možností prodloužení za stejných podmínek.
- 10.3 Účinnost smlouvy lze předčasně ukončit těmito způsoby:
- 1) Objednatel může tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 3 měsíců. Zhotovitel může tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 3 měsíců. Výpovědní doba v obou případech začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.
 - 2) Písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
 - 3) Písemným odstoupením od smlouvy, dojde-li k podstatnému porušení smluvní povinnosti druhou smluvní stranou: porušením smlouvy podstatným způsobem se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním závazku delším než 20 (dvacet) dnů. Smluvní strana je však oprávněna odstoupit od smlouvy pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 10 (deset) dnů, neodstranila. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení doručení, vyjma ujednání týkající se náhrady škody, zajištění smluvních závazků, řešení sporů, určení rozhodného práva a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení.
 - 4) Písemným odstoupením od smlouvy v případě, že druhá strana je v úpadku, a to i před zahájením insolvenčního řízení, přičemž platí podmínky pro odstoupení uvedené v bodě 3) výše.

§ 11

Závěrečná ujednání

- 11.1 Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí právem České republiky. Pokud realizace předmětu činnosti této smlouvy a její výsledky budou naplňovat znak díla dle ustanovení § 2587 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, bude se postupovat v otázkách ve smlouvě neupravených dle ustanovení § 2586 a násl. občanského zákoníku.
- 11.2 Všechny spory vznikající z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány s konečnou platností u místně příslušného obecného soudu.
- 11.3 Smlouva může být měněna pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků ke smlouvě podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.4 Práva vzniklá z této smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 11.5 Jednostranné započtení na pohledávky vzniklé z této smlouvy, nebo z dílčích smluv se nepřipouští.
- 11.6 Pro účely doručování zpráv mezi stranami se namísto § 573 občanského zákoníku uplatní následující pravidla: Smluvní strana doručuje zásilku na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. Pokud si příjemce nevyzvedne zásilku do 3 dnů, považuje se tato zásilka za doručenu. Současně s doručením zásilky na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy se doručuje stejný obsah zásilky taktéž na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. Tím nejsou dotčena ustanovení o doručování písemností pouze elektronickou formou, která jsou uvedena v této smlouvě.
- 11.7 Smlouva se vyhotovuje ve **dvou** stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 11.8 Pokud budou jakákoliv ustanovení této smlouvy uznána neplatnými či právně neúčinnými, zbývající část smlouvy zůstane nadále plně v platnosti a účinnosti, pokud zůstane funkčním nástrojem k dosažení záměrů obou stran. Smluvní strany dále souhlasí s tím, že nahradí neplatná a nevykonatelná ustanovení vzájemně přijatelným, platným, zákonným a vykonatelným ustanovením, které bude odrážet záměry smluvních stran obsažené v původním ustanovení. Nedojde-li k dohodě smluvních stran, namísto neplatného či neúčinného ustanovení platí za smlouvené to ustanovení obecně závazných právních předpisů České republiky, které se svým smyslem a účelem neplatnému či neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje.
- 11.9 Strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu uzavření této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, které si strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této smlouvě.

09 - 11 - 2020

V Praze dne



Ing. Jindřich Reichmann

jednatel společnosti

Zhotovitel
COMES
Třebuštická 2250/2 Praha 10 130 00
IČO: 17047561 DIČ: CZ17647561
Tel: 226 691 211 www.comes.cz



Mgr. Lenka Kadlecová

starostka městské části

Objednatel

Číslo jednací: 10/2020
Městská část Praha 10
Karlův náměstí 10
130 00 Praha 10

Název:

Specifikace stávajícího IT prostředí

Číslo smlouvy:

2020 005

1. Fyzické servery				
Výrobce	Model	Využití	Pozn.	Počet
DELL	Poweredge T330	HyperV		1
2. Firewall				
Výrobce	Model	Využití	Pozn.	Počet
Kerio	Control Box NG100W	Centrální FW		1
3. Disková pole, pásková knihovna				
Výrobce	Model	Využití	Pozn.	Počet
Synology	DS218J	Zálohování		1
Synology	DS218J	Datové centrum		1
4. Aktivní síťové prvky				
Výrobce	Model	Využití	Pozn.	Počet
Zyxel	GS1900-24G	switch		1

Název:

Specifikace stávajícího IT prostředí

Číslo smlouvy:

2020 005

5. Virtuální servery

Výrobce	Model	Využití	Pozn.	Počet
Microsoft	Windows Server 2016	VS		2

6. Uživatelská infrastruktura

Výrobce	Model	Využití	Pozn.	Počet
Dell	Optiplex 3060 SFF	Uživatelské PC		5
HP	Prodesk 490 G3 MT	Uživatelské PC		1
HP	Pro 3500 M	Uživatelské PC		1
HP	Probook 4540s	Notebook		1
Dell	Vostro 3558	Notebook		1

7. Aplikační vybavení

Výrobce	Model	Využití	Pozn.	Počet
Microsoft	MS Office 2010, 2016, 2019 pro podnikatele	Kancelářské aplikace		9

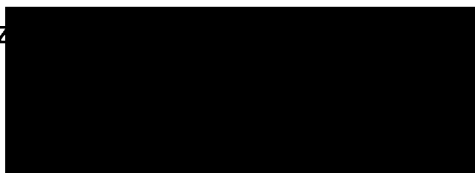
Datum:

09 - 11 - 2020

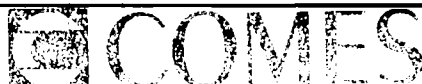
Datum:

12.11.2020

Podpis Z



Podpis Objednatele

Tržebňoetická 2293/2 Praha 10 150 00
 IČO: 17047561 DIČ: CZ17047561
 Tel.: 225 091 211 www.comes.cz

Číslo účtu: 25100000000000000000
 IČO: 17047561 DIČ: CZ17047561
 Tel.: 225 091 211 www.comes.cz

Název služby:

Provoz HelpDesk

Číslo smlouvy:

2020 005

Specifikace služby:

- Provoz jednotného kontaktního místa pro hlášení veškerých IT incidentů, změn, reklamaci, nových požadavků.
- Příjem hlášení a požadavků, jejich evidence a monitoring stavu řešení.
- Způsoby přijetí a komunikace s uživateli: jednotná telefonní linka, jednotná emailová adresa, webový přístup do podpůrné aplikace.
- Provoz a využívání helpdeskové aplikace pro evidenci stavu požadavků.
- Eskalace problémů a požadavků na Zhotovitele.
- Průběžná aktualizace stavu požadavku v HelpDesk aplikaci.

Rozsah služby:

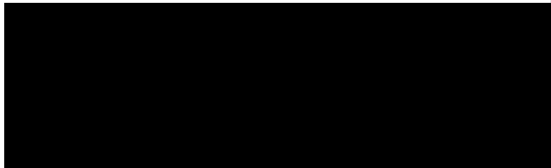

Základní podpůrnou aplikaci včetně potřebných licenčních oprávnění poskytne Zhotovitel.

Vymezení podmínek

Počet uživatelů: 8 +- 20%

Skupina uživatelů: Pracovníci organizace

Provozní doba fyzické dostupnosti operátorů: 8:00 – 17:00 pracovní dny

Garantovaná SLA:	Reakční doba	Dostupnost služby	Garance plnění	Okno plánované údržby
195 hodin/měsíc	30 min	9/5	90%	mimo rozsah zaručeného provozu služby
Cena (jednotka / kalendářní měsíc) :		Dle Ceníku Zhotovitele – Příloha č. 2		
Služba nezahrnuje: -				
Datum: 09 -11- 2020		Datum: 12.11. 2020		
Podpis		Podpis Objednatele		
				



Tržebního místa: 22002 Praha 10 100 00
 IČO: 17047561 IDČ: CZ17547561
 Tel.: 225 091 211 www.comes.cz

Číslo účtu: 25160100000000000000
 Účetní jednotka: 00000000000000000000
 IČO: 00000000000000000000
 DIČ: CZ00000000000000000000

Název služby:

Podpora uživatelů

Číslo smlouvy:

2020 005

Specifikace služby:

- Uživatelská podpora koncových uživatelů. Řešení jejich požadavků.
- Podpora uživatelů v oblasti koncové stanice pro podporu kancelářských a administrativních činností (stolní počítače a notebooky s příslušenstvím, tiskárny).
- Podpora uživatelů v oblasti instalovaného softwarového vybavení výpočetní techniky.
- Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu.
- Proaktivní dohled nad systémy v síti
- Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku
- Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů
- Konzultace a návrh technické specifikace výpočetní techniky na základě požadavku zákazníka s důrazem na zachování kompatibility.

Rozsah služby:

- Zajištění podpory uživatelů. Podpora uživatelů bude prováděna průběžně na základě hlášení prostřednictvím aplikace HelpDesk.
- Podpora uživatelů bude zajištěna v rámci pravidelných návštěv, telefonicky anebo vzdáleným přístupem v maximálním rozsahu **4 hodiny měsíčně**.
- Fyzická návštěva bude prováděna v pravidelných intervalech **2x** měsíčně.
- Při překročení počtu hodin uživatelské podpory budou účtovány vícepráce dle ceníku **Příloha č.2**.
- Zajištění pravidelných aktualizací základního SW na stanicích (patche operačního systému, aktualizace bezpečnostního SW) a pravidelná kontrola průběhu těchto činností.
- Řešení problémů zařízení, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací incidentu na základě hlášení incidentu uživatelem.
- Konzultace a návrh technické specifikace výpočetní techniky na základě požadavku zákazníka s důrazem na zachování kompatibility.

Název služby:

Podpora uživatelů

Číslo smlouvy:

2020 005

Typ služby:

Průběžná služba

Vymežující podmínky:

Operační systém: Windows 7/8/10

Základní SW: Microsoft Office 2013, Microsoft Office 2016, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome,

Počet uživatelů:

8 ± 20%

Skupina uživatelů:

Pracovníci organizace

Provozní doba fyzické dostupnosti operátorů:

8:00 – 17:00 pracovní dny

Garantovaná SLA:	Reakční doba:	Dostupnost služby:	Garance plnění:	Okno plánované údržby:
195 hodin/měsíc	24 hod	9/5	90 %	v rozsahu zaručeného provozu služby
Cena (jednotka / kalendářní měsíc) :		Dle Ceníku Zhotovitele – Příloha č. 2		

Služba nezahrnuje:

- Vyřešení závady zařízení v garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční servis
- Fyzické opravy HW
- Instalace a nasazování nově dodaného zařízení
- Konfigurace bezpečnostních prvků, významné konfigurační změny systémů
- Hromadné stěhování (více než 3 ks v rámci jednoho stěhování).
- Zodpovědnost za hackerský útok, za který nese plnou odpovědnost 3. osoba (hacker).

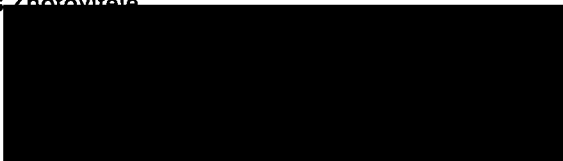
Datum:

09 - 11 - 2020

Datum:

12. 11. 2020

Podpis Zhotovitele



Podpis Objednatele




Třetehostická 2383/2 Praha 11 130 00
 IČO: 17047531 DIČ: CZ17047531
 Tel.: 225 691 211 www.comes.cz

Název služby:

Systémová podpora

Číslo smlouvy:

2020 005

Specifikace služby:

- Zajištění provozu a správa technických prostředků v oblasti serverů
- Zajištění provozu počítačové sítě
- Zajištění standardního provozu systémových zařízení a systémových aplikací
- Proaktivní dohled nad systémy v síti
- Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku
- Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů

Rozsah služby:

- Systémová podpora bude prováděna průběžně
- Správa systémů bude prováděna v rámci pravidelných návštěv uživatelské podpory anebo vzdáleným přístupem
- Řešení incidentů a problémů s HW, zajištění servisu HW, komunikace s třetími stranami, eskalace incidentů a problémů
- Proaktivní dohled
 - kontrola a schvalování aktualizací operačních systémů (stanice a servery)
 - kontrola poštovních systémů a jejich aktualizace
 - průběžná aktualizace antispamových systémů s ohledem na nové technologie
 - průběžná aktualizace antivirových systémů s ohledem na nové technologie
 - kontrola a aktualizace Firewallů a správa pravidel
 - kontrola a aktualizace přístupových bodů Wi-Fi
 - kontrola a aktualizace firmware a aplikačních balíčků systémů NAS
 - kontrola a aktualizace firmware serverových systémů
 - kontrola zálohování a pravidelné testování obnovy záloh
 - nastavení a kontrola UPS
 - vedení systémové dokumentace
 - sestavení a vedení plánu záloh
- Spolupráce na rozvojových projektech za oblast serverové infrastruktury
- Provádění nebo zprostředkování placených oprav (nevztahuje se na zařízení v záruce a zařízení, jež jsou kryté speciálními servisními smlouvami) a servisu výpočetní techniky Zadavatele
- Součinnost s dodavateli technologií při servisních činnostech

Název služby:

Systémová podpora

Číslo smlouvy:

2020 005

Typ služby:

Průběžná služba

Vymezující podmínky:

Operační systémy: MS Windows Server 2008/12/16

Počet uživatelů:

8 ± 20%

Skupina uživatelů:

Pracovníci organizace

Provozní doba fyzické dostupnosti operátorů:

8:00 – 17:00 pracovní dny

Garantovaná SLA:	Reakční doba:	Dostupnost služby:	Garance plnění:	Okno plánované údržby:
195 hodin/měsíc	4 hod	9/5	90 %	mimo rozsah zaručeného provozu služby

Cena
(jednotka / kalendářní měsíc) :

Dle Ceníku Zhotovitele – Příloha č. 2

Služba nezahrnuje:

- Vyřešení závady zařízení v garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční servis.
- Fyzické opravy HW.
- Nákup materiálu a dílů pro zajištění opravy.
- Instalaci a nasazování nově dodaného zařízení.
- Konfigurace bezpečnostních prvků, významné konfigurační změny systémů.
- Zajištění technické evidence čerpání SW licencí uživateli koncových stanic.
- Pořizování licencí jakéhokoliv SW a správu licencí SW.
- Zodpovědnost za hackerský útok, za který nese plnou odpovědnost 3. osoba (hacker).

Datum:

09 - 11 - 2020

Datum:

12. 11. 2020

Podpis Zhotovitele

Podpis Objednatele



Via: Tř. Obrádků 2260 2 Praha 10 140 00
 IČO: 27047551 DIČ: CZ27047551
 Tel: 225 001 211 www.comes.cz

Číslo účtu: 25100000000000000000
 IČO: 27047551 DIČ: CZ27047551
 Tel: 225 001 211 www.comes.cz

Číslo smlouvy:

2020 005

Služby dle katalogových listů:

Kat. list	Název služby (měsíční paušál)	bez DPH	s DPH
KL-1.1.	Provoz HelpDesk	0,-	0,-
KL-1.2.1.	Podpora uživatelů	3 900,-	4 719,-
KL-1.3.1.	Systemová podpora	3 500,-	4 235,-
	Hodina vícepráce	1 199,-	1 451,-

Základní celková měsíční fakturovaná částka

7 400,-

8 954,-

Datum:

09-11-2020

Datum:

12. 11. 2020

Podpis Zhotovitele

Podpis Objednatele



Tržbohoříčko 22502 Praha 10 100 00
ICO: 17045681 DIČ: CZ17947501
Tel: 225 091 241 www.comes.cz

Platnost ceníku od 1.4.2020

Číslo smlouvy:

2020 005

kód	Práce techniků	bez DPH	s DPH
9005-098-00	Hodina práce technika	849,-	1 027,-
9005-101-00	Hodina práce technika - zásah do 4 hodin	1 199,-	1 451,-
9005-104-00	Hodina práce specialisty	1 199,-	1 451,-
9005-107-01	Hodina práce specialisty - zásah do 4 hodin	1 990,-	2 408,-
9005-105-01	Hodina práce síťového specialisty (Servery, Firewally)	1 990,-	2 408,-
kód	Instalace notebooků a PC	bez DPH	s DPH
9005-398-03	Instalace a aktualizace operačního systému	1 990,-	2 408,-
9005-076-00	Konfigurace síťové stanice a zařazení do domény	999,-	1 209,-
9005-158-03	Výměna a klonování systémového disku, aktualizace OS	2 990,-	3 618,-
kód	Instalace software	bez DPH	s DPH
9005-114-00	Instalace Microsoft Office	590,-	714,-
9005-115-00	Instalace a aktivace MS Office365 pro firmy	790,-	956,-
9005-116-00	Založení tenantu MS Office365 pro firmy	1 999,-	2 419,-
9005-117-00	Instalace a konfigurace poštovního serveru MS Office365 pro firmy	3 999,-	4 839,-
kód	Instalace antivirových programů	bez DPH	s DPH
9005-200-01	Instalace (síťová) antivirové ochrany - Server	4 990,-	6 038,-
9005-202-01	Instalace (síťová) antivirové ochrany - Stanice	390,-	472,-
kód	Instalace síťového software	bez DPH	s DPH
9005-020-00	Instalace Windows Serveru	14 690,-	17 775,-
9005-024-03	Instalace Hypervisoru Windows Serveru + 2x instalace VM	29 990,-	36 288,-
9005-022-03	Instalace Windows Serveru - Hypervisor	9 990,-	12 088,-
9005-023-03	Instalace Windows Serveru - Virtual	6 490,-	7 853,-
9005-042-01	Instalace Serveru MS Exchange	14 690,-	17 775,-
9005-400-03	Instalace GFI Mail Essentials	5 290,-	6 401,-
9005-420-03	Instalace PowerChute (sw pro UPS) na jeden server	3 190,-	3 860,-
9005-450-03	Instalace síťové tiskárny	1 999,-	2 419,-
9005-421-03	Instalace a konfigurace Sophos firewall	7 999,-	9 679,-
kód	Instalace konfigurace produktů Kerio	bez DPH	s DPH
9005-110-03	Instalace a konfigurace Kerio Control	5 990,-	7 248,-
9005-112-03	Instalace - upgrade Kerio Control z nižších verzí	4 490,-	5 433,-
9005-120-03	Instalace a konfigurace Kerio Connect	5 990,-	7 248,-
9005-125-03	Instalace – založení 1. uživatele na serveru Kerio Connect	255,-	309,-
9005-128-03	Instalace a konfigurace Kerio Connect - Stanice	290,-	351,-
kód	Instalace konfigurace zálohování	bez DPH	s DPH
9005-042-03	Instalace a konfigurace zálohování - Altaro Hyper-V Backup	4 990,-	6 038,-
9005-043-03	Instalace a konfigurace zálohování - Backup Assist, Iperius Backup	3 290,-	3 981,-
9005-044-03	Instalace a konfigurace NAS (Synology, QNAP)	2 900,-	3 509,-
kód	Bezpečná likvidace dat	bez DPH	s DPH
9005-606-00	Smazání a likvidace PC/notebooku	349,-	422,-
9005-603-00	Smazání a likvidace HDD	159,-	192,-
kód	Comes Cloud Backup	bez DPH	s DPH
2400-004-03	Comes Cloud Backup - do 500GB diskového prostoru	499,-	604,-
2400-001-03	Comes Cloud Backup - do 1 TB diskového prostoru	990,-	1 198,-
2400-002-03	Comes Cloud Backup nad 1TB – každý 0,5 TB navíc	490,-	593,-
2400-003-03	Comes Cloud Backup - instalace	2 990,-	3 618,-
kód	Doprava	bez DPH	s DPH
9005-134-00	Doprava 1 km	14,-	17,-
9005-137-00	Doprava "Malá Praha" (do 15 km)	460,-	557,-
9005-140-00	Doprava "Velká Praha" (nad 15 km)	760,-	920,-