

# SERVISNÍ SMLOUVA

## Technologické centrum a kybernetická bezpečnost města Odry Část 3 – Telefonní systém volání přes internet VoIP (Voice over Internet Protocol) a SMS brána

---

uzavřená ve smyslu ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů mezi těmito smluvními stranami:

**Objednatel:** **Město Odry**  
se sídlem: Masarykovo náměstí 16/25, 742 35 Odry  
zastoupen: Ing. Liborem Helisem, starostou  
IČ: 002 98 221  
DIČ: CZ00298221  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
číslo účtu: 27-1765068319/0800  
**jako objednatel na straně jedné (dále jen jako „Objednatel“)**

a

**Zhotovitel:** **DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o.**  
se sídlem: Obránců míru 208/12, 703 00 Ostrava - Vítkovice  
zastoupen: Tomášem Vrbou, jednatelem společnosti  
IČ: 00575810  
DIČ: CZ00575810  
bankovní spojení: KB Ostrava - Poruba  
číslo účtu: 268444761/0100  
**jako zhotovitel na straně druhé (dále jen jako „Zhotovitel“)**

### I. Předmět plnění

Zhotovitel se zavazuje provádět pro objednatele v rámci dodaného zařízení servis, spočívající v následujících pracích a službách:

- Správa virtualizačního clusteru a údržba dodané telefonní ústředny
- Zálohu konfigurací pro výše uvedené

Konkrétní rozsah těchto prací a služeb (dále jen „servis IT“) je specifikován v příloze č.1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

Objednatel se zavazuje uhradit zhotoviteli za řádný výkon servisu IT cenu ve výši dle článku II. této smlouvy.

### II. Doba plnění

1. Zhotovitel se zavazuje, že bude pro objednatele provádět servis IT sjednaný touto smlouvou po dobu neurčitou.

2. Tuto smlouvu může kterákoliv ze smluvních stran písemně vypovědět i bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, přičemž výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

### III.

#### Cena a platební podmínky

1. Sjednaná cena za řádný výkon servisu IT podle této smlouvy činí **790,- Kč měsíčně bez DPH**. Tyto práce bude zhotovitel vykonávat prostřednictvím prostředků vzdálené správy (dále jen PVS) v pracovních dnech od 7:00 do 15:00 hodin na žádost zaměstnanců objednatele.
2. V případě výskytu problémů, které nebude možné řešit prostředky vzdálené správy, provede zhotovitel opravu v sídle objednatele servisním zásahem technika. Objednatel má nárok na bezplatný zásah jedenkrát měsíčně v rozsahu 2 pracovních hodin (doba cesty do sídla objednatele a zpět není započítávána).
3. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou měsíčně se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.
4. Případný výjezd technika nad rámec bezplatné technické podpory do sídla objednatele bude účtován za každý takový výjezd dopravným **10,- Kč/km bez DPH** a servisní činnost hodinovou sazbou **1200,- Kč bez DPH**.
5. Cena a další případně účtované částky za případné další práce jsou hrazeny měsíčně pozadu na základě faktury zhotovitele.
6. Doba splatnosti faktury je stanovena na 30 kalendářních dnů.
7. V případě prodlení s platbou ze strany objednatele je tento povinen uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % za každý den prodlení z nezaplacené částky.

### IV.

#### Odpovědnost za vady

1. Objednatel nebo jeho zástupce je povinen reklamovat zjevné vady kvality a rozsahu prací a služeb okamžitě při jejich zjištění.
2. Zhotovitel neodpovídá za vady vzniklé neodborným zásahem zaměstnanců objednatele nebo třetích osob.
3. Zhotovitel je povinen bezúplatně a bez zbytečného prodlení odstranit oprávněně reklamovanou vadu práce nebo služby.
4. V případě, že reklamovaná vada není včas a řádně odstraněna, má objednatel právo na přiměřenou slevu z ceny. Současně je objednatel oprávněn odstranit vadu vlastními zaměstnanci, případně prostřednictvím třetí osoby na náklady zhotovitele, aniž by zanikla odpovědnost zhotovitele za vady podle odstavce 2.
5. Objednatel nemá právo na slevu z ceny nebo úhradu nákladů podle předchozího odstavce, pokud neposkytne zhotoviteli přiměřenou součinnost k odstranění oprávněně reklamované vady.

## **V. Práva a povinnosti smluvních stran**

a) Zhotovitel odpovídá objednateli:

- za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaného servisu IT a za dodržování platných technických norem a dalších předpisů souvisejících se servisem IT
- za škody na majetku objednatele vzniklé protiprávním či neodborným jednáním pracovníků zhotovitele a porušením platných předpisů a norem, používáním přístrojů a prostředků neodpovídajících platným normám
- za dodržování vnitřních pokynů a směrnic objednatele stanovících provozně technické a bezpečnostní podmínky pohybu pracovníků v prostorách a zařízeních objednatele.
- za odevzdání všech věcí nalezených vlastními pracovníky na místech výkonu servisu IT pověřeným pracovníkům objednatele
- za poskytnutí informací pověřeným pracovníkům objednatele při zjištění závad v prostoru výkonu servisu IT
- za dodržování platných právních předpisů zejména na úseku ochrany osobních údajů (GDPR, zák. č. 110/2019 Sb.).

b) Objednatel se zavazuje:

- poskytovat zhotoviteli v rámci provádění sjednaných prací a služeb bezúplatně elektrickou energii
- zajistit přístup pracovníků zhotovitele ke všem zařízením, na které se vztahuje ustanovení této smlouvy, za účelem provádění servisu IT
- veškeré poruchy související s provozem servisovaných prostředků výpočetní techniky (IT) bez zbytečného prodlení oznámit na portál podpory zhotovitele na adrese:

[https:// dto.cz](https://dto.cz)

a to pro každý jednotlivý incident. Přihlašovací údaje do tohoto portálu budou vygenerovány dle požadavku objednatele (počty atd.).

## **VI. Ostatní ujednání**

1. Obě strany se zavazují v průběhu platnosti smlouvy spolupracovat při realizaci jejího předmětu plnění. K tomu účelu určí osoby odpovědné za řešení a vyřizování běžných záležitostí vyplývajících ze vzájemné součinnosti.
2. Obě strany se zavazují nejpozději při ukončení smlouvy vrátit druhé straně veškeré písemnosti, které jí náleží. Rovněž se zavazují utajit znalosti a informace z oblasti druhé smluvní strany, a to jak během trvání smlouvy, tak i po jejím skončení, pokud tomu nebrání platný právní předpis (např. zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů).
3. Případné spory obou stran budou řešeny přednostně dohodou.
4. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany objednatele se považuje opakované prodlení s placením smluvní ceny nebo její části. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany zhotovitele se považuje opakované poskytování nekvalitních prací a služeb, na které byl zhotovitel opakovaně bezvýsledně písemně upozorněn.

5. Objednatel prohlašuje, že veškeré programové vybavení poskytnuté zhotoviteli pro instalaci do jeho počítačové sítě, případně samostatných počítačů, řádně nabyt, a že jeho používání je a bude v souladu s licenční smlouvou příslušného programového vybavení (výrobce).
6. Objednatel prohlašuje, že programové vybavení již instalované na počítačích objednatele řádně nabyt a je používáno v souladu s licenčními podmínkami příslušného programového vybavení.
7. Doplňování nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, postupně číslovaných a takto označených dodatků.
8. Tato smlouva je platná dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nabývá dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), není-li v textu smlouvy uvedeno datum pozdější. Smlouvu k uveřejnění odešle objednatel; neučiní-li tak do 30 dnů od uzavření smlouvy, může ji ke zveřejnění odeslat kterákoliv smluvní strana.
9. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a zhotovitel jedno vyhotovení.
10. Zhotovitel nemůže bez předchozího písemného souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí osobě.
11. Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
12. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Odry na své 18. schůzi dne 15.08.2019 pod číslem usnesení RM/08/18/2019 i).

Příloha č.1 – Podrobná specifikace prací a služeb (servisu IT)

V Odrách dne

V Ostravě dne

Za objednatele:

Za zhotovitele:

---

Ing. Libor Helis

---

Tomáš Vrba

starosta města

jednatel společnosti

## Příloha č. 1 – Podrobná specifikace prací a služeb (servisu IT)

### A) Vymezení rozsahu servisní podpory

Servisní a technická podpora bude poskytována na všechny části díla veřejné zakázky „Technologické centrum a kybernetická bezpečnost města Odry“. Po celou dobu udržitelnosti projektu.

#### 1 servisní (technická) podpora

1.1 Průběžné provádění inovace předmětu plnění veřejné zakázky „Technologické centrum a kybernetická bezpečnost města Odry“, jeho jednotlivých částí (dále také jako TCJČ), zejména update a update.

#### 1.2 Pod pojmem **update**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním updatem”.

#### 1.3 Pod pojmem **upgrade**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním upgradem”.

1.4 Poskytování update a upgrade TCJČ.

1.5 Provádění obecných změn TCJČ v důsledku vývoje HW a SW prostředků.

1.6 Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatel z datového úložiště Zhotovitele.

1.7 Aktualizace provozní dokumentace.

1.8 Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance Objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis.

Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.

#### 2 servis

2.1 Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:

##### **2.1.1 Kategorie vady „vysoká“**

**Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.**

**Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně**

Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 48 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

#### **2.1.2 Kategorie vady „střední“**

Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 16 pracovních hodin po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

#### **2.1.3 Kategorie vady „nízká“**

Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

- 2.2 Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel ve spolupráci se Zhotovitelem.
- 2.3 Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 09:00 do 17:00 hod hodin.
- 2.4 Servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití Objednatelem.
- 2.5 Poskytování služby HotLine formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).
- 2.6 Smluvní strany se dohodly, že běžná pracovní kapacita Zhotovitele při poskytnutí služby HotLine je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ. Poskytování služby nad tuto časovou hranici si Objednatele objedná formou placené podpory samostatnou objednávkou.
- 2.7 Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení

## **B) Vymezení rozsahu údržby**

Správa virtualizačního clusteru

- vytváření a údržba virtuálních serverů nebo kontejnerů
- záloha konfigurací dodaného řešení
- kontrola clusteru
- výkonnostní optimalizace
- kontrola a správa napojení clusteru na disková pole

### C) Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

- 1 Vymezení mechanismů servisní podpory
  - 1.1 Veškeré požadavky na servisní zásah Zhotovitele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Zhotovitel v souladu s dále uvedenými pravidly.
  - 1.2 Dostupnost kontaktního místa je 7 x 24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Zhotovitele.
  - 1.3 Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
    - 1.3.1 **na telefonním čísle (HotLine): +420 603 274 570 v režimu min. 5 x 8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod**
    - 1.3.2 **systémem servisní podpory (HelpDesk): +420 603 274 570 v režimu 7 x 24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).**
  - 1.4 Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
  - 1.5 Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk objednatel.
  - 1.6 Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
  - 1.7 Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadáný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
  - 1.8 Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
  - 1.9 Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude Zhotovitelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně \*.pdf a \*.csv.
  - 1.10 Objednatel musí po vzájemné dohodě umožnit Zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Zhotovitele protokolem TCP/IP nebo UDP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Zhotoviteli ukončit.