

# Smlouva o poskytování systémové a provozní podpory

č. 181203/DSC/MPnet

## **I.1. Zhotovitel: DATASOFT, spol. s r.o.**

Sídlo: Kadaňská 2226/72, 430 03 Chomutov

Statutární orgán: Ing. Zdeněk Honska, jednatel

IČO: 47310405 DIČ: CZ47310405

Vedený u: Krajského soudu v Ústí nad Labem, složka C 3660

Zástupce pověřený jednáním ve věcech

a) Technických: Ing. Zdeněk Honska

b) Smluvních: Ing. Zdeněk Honska

Telefon: [REDACTED]

Bankovní spojení: [REDACTED]

## **I.2. Objednatel: Metropolnet, a.s.**

Sídlo: Mírové náměstí 3097/37, 400 07 Ústí nad Labem

Statutární orgán: Ing. Jiří Knápek, předseda představenstva

Mgr. Jan Hofman, místopředseda představenstva

IČ: 25439022 DIČ: CZ25439022

Bankovní spojení: [REDACTED]

společnost zapsána v OR vedeného KS v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1383

## **I. Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat ve prospěch Objednatele systémovou podporu řešení dodaného v rámci veřejné zakázky „**Obnova technologické infrastruktury firewallů**“ dle specifikace a v rozsahu uvedeném v Příloze 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

## **II. Podmínky vzájemné spolupráce**

**Zhotovitel** je zejména povinen:

- provádět poskytování sjednané systémové podpory řádně a včas, za podmínek dohodnutých v této smlouvě,
- oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které by Zhotoviteli bránily v řádném provádění a dokončení prací,
- při provádění služeb pomocí vzdáleného připojení provést na své straně veškerá oprávněně předpokládaná opatření tak, aby byl zamezen neoprávněný přístup k zařízením a programům Objednatele,
- zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu činnosti této smlouvy, zejména mlčenlivost o důvěrných a tajných informacích týkajících se dat zákazníka,
- okamžitě Objednatele upozornit na případné problémy, či ohrožení provozu systémů.

**Objednatel** je zejména povinen:

- umožnit Zhotoviteli přístup do prostor v objektu, kde je předmětný systém umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem,

- umožnit mu v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu,
- zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníkovi Zhotovitele veškeré informace potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
- písemně či elektronicky potvrdit Zhotoviteli provedení služby,
- zaplatit Zhotoviteli cenu služeb, které budou zadavatelem provedeny nad rámec této smlouvy, pokud budou zadavatelem vyžadovány a odsouhlaseny,
- zajistit zálohování dat i programů a výměnu zálohovacích médií dle zálohovacího plánu, jejich dostupnost v případě potřeby a jejich uložení na bezpečných místech tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození,
- zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné,
- vytvořit podmínky pro provádění služeb pomocí vzdáleného připojení.

### **III. Cena a její splatnost**

1. Cena za poskytování servisní služby byla sjednána dohodou smluvních stran ve výši a splatnosti dle konkrétního typu a rozsahu systémové podpory viz Příloha 1.
2. K ceně bez DPH za poskytované služby bude připočteno DPH v zákonné výši.
3. V případě, že nebude vystavená faktura uhrazena ve sjednaném termínu splatnosti, je Zhotovitel povinen na tuto skutečnost písemně upozornit Objednatele s poskytnutím pětidenní lhůty k nápravě závadného stavu (úhradě oprávněně vyúčtované ceny za služby) a pokud nebude oprávněně vyúčtovaná cena za služby uhrazena ani v takové dodatečné lhůtě, pak je zhotovitel oprávněn pozastavit poskytování systémové podpory až do doby její úhrady.
4. Paušálně sjednaná cena dle bodu 1. tohoto čl. smlouvy nezahrnuje cenu služeb prováděných nad rámec této smlouvy. Tyto služby budou účtovány samostatně dle platných ceníků Zhotovitele, přičemž na každou takovou službu poskytnutou nad rámec této smlouvy musí být uzavřena samostatná smlouva obsahující minimálně dohodu o rozsahu služby, termín plnění a cenu služby. Opravy a servis zařízení, které bylo dodáno Zhotovitelem a je v záruční době, budou poskytovány v souladu s příslušnými záručními podmínkami výrobce zařízení bezplatně.

### **IV. Doba trvání smlouvy**

1. Pro poskytování systémové podpory bylo dohodnuto trvání této smlouvy na dobu neurčitou.
2. Výpovědní lhůta smlouvy se sjednává na dobu 3 měsíců a počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi.

### **V. Ostatní ujednání**

Zhotovitel nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této smlouvy získala od druhé smluvní strany. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této smlouvy tyto informace zpřístupněny zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům poskytovatele podílejícím se na plnění této smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v tomto článku, a to jen v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této smlouvy.

1. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy
  - smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,

- smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
  - může smluvní strana získat bezúplatně tuto informaci od třetí osoby, která není omezena v jejím zpřístupnění;
  - obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci; nebo
  - je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
2. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel je povinen tuto smlouvu zveřejnit v registru smluv.
  3. Za důvěrné informace jsou dle této smlouvy stranami považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě s výjimkou informací, na které se podle výše uvedeného ujednání ochrana nevztahuje.
  4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
  5. Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance, statutární orgány, jejich členy a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku.
  6. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedené v tomto článku zavazuje smluvní strany podobu účinnosti této smlouvy a po dobu 2 (slovy: dvou) let po ukončení jejich smluvního vztahu.
  7. Pokud Zhotovitel poruší povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací Objednatele je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jednototísíc korun českých) za každé podstatné porušení takové povinnosti, a to do 15 (patnácti) dnů ode dne doručení faktury vystavené na její uhrazení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
  8. Pokud Zhotovitel poruší povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací Objednatele je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jednototísíc korun českých) za každé podstatné porušení takové povinnosti, a to do 15 (patnácti) dnů ode dne doručení faktury vystavené na její uhrazení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
  9. V případě, že Zhotovitel při výkonu své činnosti získá přístup k informacím, které jsou předmětem ochrany dle Nařízení (EU) 2016/679 GDPR či zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, je povinen o těchto informacích zachovávat mlčenlivost dle výše uvedených závazných předpisů a poskytnout takovým informacím ochranu, požadovanou příslušnými obecně závaznými předpisy.
  10. Pro vykonávání činnosti závazných touto smlouvou je nutné, aby byla aktivní podpora u výrobce, tzv. maintenance. Platnost maintenance (FORTICARE) pro nárok na nové verze

software/firmware zajistí za úplaty a dle platných cen výrobce, po uplynutí závazku Dodavatele v rámci plnění veřejné zakázky, Objednatel.

11. Zálohy dat je povinen zabezpečit Objednatel; Zhotovitel neodpovídá za jejich ztrátu nebo poškození.
12. Zhotovitel zodpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností této smlouvy nebo povinností stanovené obecně závazným předpisem.
13. Zhotovitel nezodpovídá za škodu, která vznikne Objednateli ztrátou nebo poškozením dat.
14. Účastníci této smlouvy neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků ze smlouvy způsobených vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli smluvních stran
15. Tato smlouva se nevztahuje na řešení mimořádných stavů vzniklých v důsledku:
  - a. náhlého a smlouvou nepředpokládaného působení přírodních sil (např. blesk, požár, výbuch, povodeň, záplava, krupobití, vichřice)
  - b. nedodržení parametrů prostředí, předepsaných v uživatelské nebo technické dokumentaci výrobce prvku
  - c. neoprávněného zásahu třetí osoby

Takové případy bude Zhotovitel řešit na žádost Objednatele a vyvine při nich náležité úsilí. Tyto práce budou prováděny za úplatu jako práce nad rámec smlouvy

## **VI. Závěrečná ustanovení**

1. Pokud v této smlouvě nebylo dohodnuto jinak, platí příslušná ustanovení obchodního zákoníku a předpisů souvisejících, zejména ustanovení upravující smlouvu o dílo
2. Změny a doplňky k této smlouvě mohou být učiněny pouze po dohodě stran, formou písemného dodatku k této smlouvě. Účinnosti nabývá jejím zveřejněním v Registru smluv.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z každá ze stran obdrží po jednom.

Příloha č.1 – Specifikace rozsahu poskytované systémové podpory.

V Ústí nad Labem dne 22.1.2019

V Ústí nad Labem dne 22.1.2019

.....  
za objednatele:

Jiří Knápek, předseda představenstva

.....

Mgr. Jan Hofman, místopředseda představenstva

.....  
za zhotovitele:  
Ing. Zdeněk Honska, jednatel

## SPECIFIKACE ROZSAHU POSKYTOVANÉ SYSTÉMOVÉ PODPORY – PŘÍLOHA 1

A. Základní rozsah systémové podpory v rámci měsíčního paušálu	a) Pravidelné servisní prohlídky a revize předepsané výrobcí, Zásahy nutné pro udržení podpory výrobce. Standardní zahájení řešení požadavků do druhého pracovního dne od obdržení požadavku Objednatele, v pracovní době Zhotovitele (po – pá, 7:00-15:30 hod.) b) Poskytování služeb s časovou garancí BE (Best Effort) – zhotovitel provede požadavek bez zbytečného odkladu. Nelze korektně definovat dobu dokončení, protože čas řešení problémů v oblasti podpory software nebo hardware často nemůže Objednatel či Zhotovitel ovlivnit (obnova zálohy, nedostupnost fixu od výrobce software apod.). c) Poskytování technické a systémové podpory k dodané technologii, podpora k řešení změnových požadavků a konzultační služby d) Řešení kritických, závažných a drobných závad a bezpečnostních rizik na zařízení e) Zajištění komunikace s výrobcem zařízení, pro zajištění zakoupené servisní podpory k zařízením, v rozsahu přílohy č. 2, procesní podpora reklamace zařízení u výrobce. f) Rozsah poskytované podpory je maximálně 6 hodin měsíčně. V případě nevyčerpání tohoto rozsahu měsíční smluvní podpory, jsou zbylé hodiny převáděné do dalšího měsíce. Převedený rozsah hodin lze vyčerpat vždy nejpozději 1 rok od převedení do dalšího měsíce.
B. Další služby v rámci měsíčního paušálu	g) Asistence s instalací nových verzí software/firmware včetně konzultace s konfigurací vhodných nových funkcionalit h) Helpdeskový systém s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení. i) Zajištění obecné systémové podpory a řešení zadaných technologických a procesních požadavků k dodané technologii j) Řešení závad a poruch na zařízení vzniklých špatnou konfigurací zařízení a jeho náprava. k) Ostatní požadavky dle znění smlouvy.
C. Seznam prvků pokrývaných v rámci smlouvy	Seznam prvků bude definován dodacím listem zakázky a bude přílohou této smlouvy.
D. Kontakty	Hlášení požadavků: ▪ E-mail: [redacted] cz min. v pracovní dny 7 – 15:30 hod ▪ WWW: [redacted] min. v pracovní dny 7 – 15:30 hod ▪ Telefon: [redacted] min. v pracovní dny 7 – 15:30 hod  Osoby objednatele oprávněné k zadávání požadavků: [redacted]
E. Paušální smluvní cena, platební podmínky	▪ <b>cena servisu 7000,- Kč bez DPH měsíčně za období:</b> ▪ fakturace měsíčně za uplynulý měsíc k poslednímu dni v měsíci ▪ splatnost daňových dokladů 14 dnů
F: Ceny prací nad rámec paušální ceny	▪ servisní práce, opravy hardware: 1600 Kč / hod ▪ podpora softwarové platformy: 1800 Kč / hod Cena je uvedena bez DPH a nejsou v ní zahrnuty i případné náklady na dopravu, které činí 12 Kč/km bez DPH.

## FORTICARE SERVICE

Služba FortiCare zajišťuje globální technický support pro všechny produktové řady Fortinet.

Zahrnuje telefonický zákaznický servis, technickou podporu při řešení různých technologických incidentů, update softwaru, přístup k on-line nástrojům a výměnu vadného hardwaru - toto vše v různých režimech.

### FORTICARE 8X5

Tato základní služba poskytuje přístup k technické podpoře prostřednictvím webového portálu, online chatu a telefonu, umožňuje též zadat ticket - to vše v režimu 8 hodin denně, 5 pracovních dní v týdnu.

V případě poruchy HW umožňuje zadat požadavek na náhradu vadného boxu a v momentě jeho schválení zaslat vadný box do Fortinetu, který, jakmile jej obdrží, posílá zpět nový.

### FORTICARE 24X7

Služba FortiCare 24x7 poskytuje přístup ke stejné technické podpoře, ale v režimu 365x24x7, a také pokročilou službu pro náhradu při selhání hardwaru - režim výměny boxu do následujícího pracovního dne (pokud je zadaný požadavek na toto schválen do 14:00). Tato služba poskytuje záruku nepřetržitého pokrytí a rychlého jednání při případném selhání HW.

### FORTICARE PREMIUM RMA (PRMA)

Služba je určena těm klientům, kteří potřebují zajistit náhradu vadného HW do velmi krátkého časového úseku. Výměna se řeší telefonicky a je možná díky strategicky rozmístěným skladům HW, aby bylo zajištěno včasné dodání dle domluvy. Je však dostupná jen v předem určených lokalitách, na něž je třeba vznést dotaz předem.

#### K dispozici jsou tři úrovně služby:

- 4-hour on-site engineer (4HR-E); náhradní HW je přivezen kurýrní službou do čtyř hodin od potvrzení přijetí požadavku, na místo přijede inženýr, instaluje nové zařízení, a pokud je to požadováno, odveze si vadný box.
- 4-hour on-site parts delivery (4HR); náhradní HW je do čtyř hodin pouze dodán na místo určení kurýrem, bez přítomnosti inženýra.
- Next day delivery (NDD); náhradní HW je doručen kurýrní službou do následujícího dne, pokud byl zadaný požadavek potvrzen do konce pracovní doby ohlašovacího dne.

Služba FortiCare Secure RMA umožňuje zákazníkovi neodevzdat poškozené zařízení, ale zlikvidovat ho vlastní cestou, pokud to jeho bezpečnostní pravidla vyžadují.

### FORTICARE 360°

Služba FortiCare 360° zahrnuje všechny služby jako služba FortiCare 24x7 a poskytuje navíc zákazníkům opakující se kontrolu prostřednictvím měsíčních auditů jejich přístrojů FortiGate a FortiWiFi. Na základě výsledků auditu poskytnou specializovaní inženýři doporučení, která zákazníkovi pomohou vyhnout se neplánovaným přerušením provozu a optimalizovat jeho chod.