ev.č. 790/18/99

**SMLOUVA O SPRÁVĚ IT SYSTÉMŮ**uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

**Smluvní strany:**

**TRADE CENTRE PRAHA a.s.**

se sídlem: Blanická 1008/28, 120 00 Praha 2

IČO: 00409316, DIČ: CZ00409316

zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B vl. 43

zastoupená: Ing. Robertem Höhnem, předsedou představenstva a Jaroslavem Holým, MBA, členem představenstva

(dále jen "objednatel")

a

**Ing. Jan Baloun – BALCOM**

se sídlem: Letovská 548, 199 00 Praha 18

IČO: 71051384

DIČ: CZ

Zapsán: Úřad městské části Praha 18

zastoupená: Ing. Janem Balounem, ředitelem společnosti

(dále jen "dodavatel")

**uzavírají tuto**

**SMLOUVU O SPRÁVĚ IT SYSTÉMŮ**

**Článek 1  
Předmět smlouvy**

1. Smluvní strany se dohodly, že na základě této smlouvy bude dodavatel pro objednatele zajišťovat servis počítačové sítě (dále jen „síť“) a jejích jednotlivých částí a programového vybavení a bude objednateli poskytovat služby s tím související. Činnosti dle této smlouvy budou poskytovány v rozsahu uvedeném v článcích 2 a 3 této smlouvy. Tato činnost bude prováděna dle potřeby v místě fyzického vedení a bezdrátového dosahu sítě (dále jen vedení sítě). Při odvezení běžného hardware (např. monitor, tiskárna) dodavatel bezplatně zapůjčí objednateli odpovídající náhradu.
2. Přesné určení doby poskytování činnosti dle této smlouvy (tj. den a hodina) bude pro běžný servis každou středu (pracovní den) dopoledne od 8:00 do 12:00 hodin, případně může být stanoveno dohodou smluvních stran odlišně pro konkrétní týden. Pro další činnosti dodavatele dle této smlouvy bude přesné určení doby stanoveno dohodou smluvních stran.

**Článek 2  
Rozsah činnosti dodavatele**

1. Smluvní strany se dohodly, že běžným servisem se rozumí:

**Správa sítí**

- Komplexní správa vnitropodnikových síťových struktur

- Správa a údržba síťových prvků – modem, firewall, switch, Wi-Fi router,   
 síťová tiskárna apod.

- Zajištění propojení jednotlivých poboček formou VPN

- Kontrola a pravidelné ověřování síťové funkčnosti a internetových   
 připojení

- Zajištění bezpečného Wi-Fi připojení

- Správa a směrování portů

- Záloha konfigurací síťových prvků

**Serverová správa**

- Komplexní správa serveru – znalost OS MS Server

- Několikanásobná záloha dat na serveru včetně jejich ověření

- Správa NAS serveru

- Správa, instalace a aktualizace OS, serverových programů, QI apod.

- Nastavení zálohy a šifrování dat v souladu s novými zákonnými   
 ujednáními o GDPR

**Správa domén a elektronické pošty**

- Zajištění administrace firemních domén

- Nastavení, správa a konfigurace firemních e-mailových schránek a   
 poštovních klientů MS Outlook (vč. Office 365)

- Řešení aktuálních problémů a zajištění bezpečnosti v rámci e-

komunikace

**Správa pracovních stanic**

- Komplexní HW a SW správa jednotlivých pracovních stanic stávajících   
 z PC a NTB v počtu cca 30 ks PC a 12 ks NTB viz Příloha č. 1 smlouvy.

- Znalost MS office (vč. Office 365)

- Nastavení zálohy a šifrování dat v souladu s novými zákonnými   
 ujednáními o GDPR

- Remote support pracovních stanic

- Znalost a správa mobilních systémů Android a iOS

- Správa licencí svěřených programů

- Komplexní zajištění funkčnosti tiskáren a dalších periferních zařízení

- Profylaxe HW

- Zajištění bezpečnosti v rámci IT podpory

- Příprava, správa a údržba dokumentace vztahující se k IT správě a

podpoře.

1. Běžný servis bude prováděn v pracovních hodinách dle dohody smluvních stran v souladu se zněním této smlouvy na drese Blanická 1008/28, 120 00 Praha 2, případně na adrese Aquacentra Šutka, ul. Čimická 848/41, 180 00 Praha 8, nebo bazén Strahov, ul. Vaníčkova 100/6, 160 17 Praha 6 a palác Adria, Jungmannova 31, Praha 1, pomocí technologie VPN.
2. Technická podpora po telefonu bude dodavatelem poskytnuta objednateli v pracovní dny od 8.00 – 18.00hod. Na dotazy vznesené prostřednictvím elektronické pošty je dodavatel povinen reagovat do 24 pracovních hodin od přijetí zprávy poštovním serverem dodavatele. Adresa pro poskytování technické podpory prostřednictvím elektronické pošty a telefonní čísla, na nichž je poskytována telefonická podpora, jsou uvedeny v článku 7 této smlouvy.
3. Na akutní technické problémy, které znemožňují nebo výrazně omezují funkčnost sítě (dále jen „incident“), je dodavatel povinen reagovat přes tzv. vzdálenou správu maximálně do 2 pracovních hodin v případě výpadku serveru. Pokud není možno provést opravu pomocí vzdálené plochy je dodavatel povinen dostavit se maximálně do 4 pracovních hodin při výpadku serveru a ukončit servisní zásah do 24hodin. V pracovních dnech je dodavatel povinen dostavit se do 6hodin při poruše pracovní stanice, nebo periferie a ukončit servisní zásah do 24hodin. Objednatel hlásí vznik incidentu telefonicky na čísla, uvedená v článku 7 této smlouvy. Dodavatel je povinen přijímat hlášení o incidentu dle zvolené varianty. Mimo pracovní dobu přijímá hlášení o incidentu pouze z telefonních čísel uvedených v článku 7 této smlouvy. Objednatel ručí za umožnění identifikace volaného na telefonních číslech, jenž slouží k nahlášení incidentu dodavateli, v opačném případě není mimo pracovní dobu dodavatel povinen přijmout hlášení o incidentu. Dodavatel může po dohodě s objednatelem navrhnout místo odstranění problému náhradní řešení. V tomto případě se nezbavuje povinnosti odstranit vzniklý problém, ale končí běh lhůty na odstranění problému.
4. Ostatní činnosti související s provozem sítě budou vykonány dle dohody smluvních stran, a to buď jako součást běžné servisní činnosti nebo budou řešeny formou jednorázových objednávek. O způsobu odstranění konkrétní závady rozhoduje zaměstnanec dodavatele po konzultaci s objednatelem.
5. V případě, že to charakter závady vyžaduje, je zaměstnanec dodavatele oprávněn rozhodnout o převzetí poškozených zařízení do dílenské opravy v provozech dodavatele. Přeprava opravovaných zařízení do provozu dodavatele a zpět je prováděna na náklady a riziko dodavatele.
6. Časový rozsah běžného servisu, technické podpory a řešení incidentu je uveden v článku **3** této smlouvy.

**Článek 3  
Časový a skutkový rozsah činnosti dodavatele**

1. Smluvní strany se dohodly, že měsíční limit pro výkon servisních činností vykonávaných dodavatelem na síti objednatele činí **25** hodin měsíčně. Do tohoto rozsahu se započítávají práce prováděné prezenčně, absenčně i telefonické konzultace.
2. V případě překročení stanoveného limitu servisních činností může dodavatel pokračovat ve výkonu servisních činností pouze se souhlasem objednatele.
3. Čas potřebný pro odstranění problémů sítě, jež byly způsobeny hrubou chybou ze strany objednavatele, se nezapočítává do smluveného měsíčního limitu a vždy jsou poskytovány jako služba nad časový limit poskytovaných služeb. Hrubou chybou se rozumí úmyslné poškození.
4. Termíny na odstranění se zdvojnásobují v případě, že dodavatel navrhl preventivní opatření, jež by předešla vzniku incidentu, ale řešení bylo písemně zamítnuto objednatelem.
5. Termíny se také zdvojnásobují v případě hromadných havárií, živelních pohrom nebo masivních útoků virů či hackerů.
6. Doba na odstranění problému se dále prodlužuje o dobu, kdy nebyl dodavateli poskytnut přístup k síti.
7. V případě, že je řešení incidentu závislé na odstranění jiného problému, jehož odstranění zajišťuje objednatel nebo třetí osoba, se doba na odstranění incidentu prodlužuje o dobu nutnou na odstranění tohoto problému.
8. Doba na odstranění se dále prodlužuje o dobu nezbytnou k dovozu náhradních dílů ze zahraničí, pokud náhradní díly nebudou prokazatelně dostupné u běžných dodavatelů těchto komponentů na území České republiky a jedná se o specifické komponenty (díly), které nelze nahradit dostupnými ekvivalenty.

**Článek 4  
Cena za dílo**

1. Za činnost, vykonávanou dodavatelem dle článku 2 odst. 2.1. této smlouvy, náleží dodavateli dohodnutá paušální měsíční odměna ve výši **13 750,- Kč bez DPH** (slovy: třináct tisíc sedm set padesát korun českých). V případě snížení počtu spravovaných zařízení, jejich zvýšení o více než 3 uživatelské stanice či v případě změny skladby spravovaných zařízení, se mění měsíční odměna v měsíci následujícím a to o 10 % poslední předchozí ceny. Snížená nebo zvýšená cena bude promítnuta do nejbližší následující fakturace. Ke snížení nebo navýšení nedojde, dokud nebude smluvními stranami potvrzen nový seznam výpočetní techniky viz Příloha č. 1 smlouvy, z něhož bude snížení nebo navýšení počtu výpočetní techniky vyplývat.
2. Odměna za běžné práce podle článku 2 odst. 2.1. nad rámec rozsahu stanoveného v článku 3 odst. 3.1. je **490,- Kč bez DPH** (slovy: čtyři sta devadesát korun českých) za každou celou hodinu. Dodavatel je oprávněn fakturovat dle tohoto odstavce až po předem písemně schváleném rozsahu činností ze strany objednatele.
3. Odměna dle článků 4 odst. 4.1. a 4.2. je splatná na základě faktury dodavatele. Na faktuře musí být zřetelně odděleny částky účtované podle článku 4 odst. 4.2. Splatnost faktury činí minimálně 14 dní ode dne, kdy bude prokazatelně doručena objednateli. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu vždy k poslednímu dni v příslušném kalendářním měsíci za tento měsíc. Cena za dodané náhradní díly a další techniku bude stanovena pro každý jednotlivý případ zvlášť na základě dohody stran a dle aktuálních nákupních cen. Splatnost faktur na technická zařízení bude nejméně 14 dní a faktury budou vystavené po instalaci tohoto zařízení.
4. Cena dalších prací prováděných dodavatelem pro objednatele bude stanovena pro každý případ zvlášť na základě dohody smluvních stran. Úhrada bude provedena na základě faktury se splatností nejméně 14 dnů po jejím prokazatelném doručení objednateli, fakturu je dodavatel oprávněn vystavit po provedení práce a jejich převzetí ze strany objednatele.
5. Pokud dodavatel nesplní své povinnosti dle této smlouvy smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každé jednotlivé porušení povinností dodavatele dle této smlouvy.

### Článek 5 Povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel je povinen provádět servis s odbornou péčí, znalostí a na svůj náklad a nebezpečí. Dodavatel se přihlašuje za účelem plnění této smlouvy k odbornému výkonu své činnosti dle § 5 odst. 1 občanského zákoníku. Dodavatel se zavazuje mít po celou dobu trvání platnosti této smlouvy uzavřenou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti třetím osobám (např. objednateli) s minimální pojistnou částkou ve výši **10 000 000 Kč** (slovy: deset milionů korun českých) pro případ pojistné události. Dodavatel předložil objednateli nejpozději před uzavřením této smlouvy odpovídající pojistnou smlouvu.
2. Dodavatel je povinen mít k dispozici dostatečné servisní kapacity tak, aby mohl plnit závazky vyplývající z této smlouvy. Zároveň dodavatel předloží objednateli seznam svých zaměstnanců, kteří budou u objednatele zajišťovat činnosti na základě této smlouvy (resp. budou oprávněni vykonávat tyto činnosti). Dodavatel je povinen tento seznam aktualizovat, a to jednostranným elektronickým oznámením, které bude prokazatelně doručeno objednateli.

Dodavatel je povinen upozornit objednatele na nevhodnost věcí a pokynů daných mu objednatelem k provedení servisu, jestliže dodavatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče. Pokud dodavatel nesplní tuto povinnost, odpovídá za vady předmětu plnění této smlouvy.

1. V případě, že dodavatel prokazatelně splní výše uvedenou povinnost, neodpovídá za nemožnost odstranění závady, provedení servisu nebo za vady dokončených prací způsobených nevhodnými věcmi nebo pokyny, jestliže objednatel na jejich použití písemně trval.
2. Zjistí-li dodavatel skryté překážky, které se týkají poskytování servisu a tyto překážky znemožňují poskytování servisu dohodnutým způsobem, je povinen tuto skutečnost oznámit objednateli a navrhnout mu změnu. Do dosažení dohody je dodavatel oprávněn provádění servisu přerušit.

Dodavatel se zavazuje po dobu trvání servisní smlouvy a dále i po skončení platnosti této smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech obchodní, výrobní či technické povahy, se kterými se seznámil při poskytování služeb podle této smlouvy. V případě, že dodavatel prokazatelně porušil tuto povinnost, má objednatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: stotisíc korun českých).

1. Dodavatel je povinen na vyžádání objednatele předložit přehled vykonaných servisních činností na síti objednatele, včetně časového rozsahu vykonaných prací.
2. V případě překročení limitu servisních činností dle článku 3 odst. 3.1. této smlouvy, předloží dodavatel přehled vykonaných servisních činností, jehož správnost mu objednatel písemně potvrdí. Tento přehled je poté podkladem k účtování provedené servisní činnosti dle článku 4 odst. 4.2. této smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje při provádění servisních činností postupovat tak, aby nedošlo ke ztrátě dat objednatele na místech k ukládání dat určených, zejména na serveru. Dodavatel však nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že objednatel nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat schválené dodavatelem a za ztrátu dat způsobenou počítačovými viry, krádeží, živelnou pohromou nebo chybou uživatele sytému.
4. Dodavatel se zavazuje, že do sítě objednatele nebude instalovat žádný software, při jehož používání objednavatelem by došlo k porušení autorského zákona a podobných předpisů nebo licenční smlouvy.
5. Dodavatel je povinen informovat objednatele o změně kontaktních informací uvedených v článku 7 této smlouvy.
6. Objednatel je povinen umožnit dodavateli přístup k síti a jednotlivým technologiím.
7. Objednatel se zavazuje zaplatit řádně a včas dodavateli cenu sjednanou za poskytování činnosti dle této smlouvy.
8. Objednatel je povinen dodavateli oznámit všechny jemu předem známé zásahy do sítě, jenž budou provedeny třetí stranou, a to nejméně tři dny před zásahem třetí strany do sítě.
9. Pokud objednatel nesplní výše uvedenou povinnost a zásah třetí osoby, ať již přímo nebo nepřímo, způsobí chybné chování sítě, nenese dodavatel žádnou odpovědnost za způsobené škody.
10. Obdobné ustanovení jako v článku 5 odst. 5.15. platí pro případ, že dodavatel se zásahem třetí strany nesouhlasí a sdělí to objednateli písemnou formou, nejdéle jeden den před započetím zásahu třetí osoby do sítě.
11. Objednatel je povinen používat veškeré softwarové vybavení v souladu s autorským zákonem a podobnými předpisy a v souladu s licenční smlouvou. Objednatel dále prohlašuje, že v době podepsání této smlouvy používá veškeré softwarové vybavení v souladu s autorskými předpisy.
12. Objednatel je povinen předat seznam osob, jež mohou po dodavateli vyžadovat servisní činnost dle této smlouvy. Dále je povinen nahlásit telefonní čísla určená pro nahlášení incidentu dodavateli v době mimo pracovní hodiny. Tyto údaje jsou uvedeny v článku 7 této smlouvy. Objednatel je dále povinen tyto údaje udržovat aktuální. Aktualizace se provádí dopisem, nebo elektronickou poštou.
13. Objednatel je povinen poskytnout dodavateli veškerou potřebnou součinnost.
14. Objednatel je oprávněn oslovit dodavatele v případě poptávky po hardware nebo software, jehož se týká tato smlouva. Dodavatel se v takovém případě zavazuje nabídnout zboží za cenu obvyklou.

**Článek 6  
Platnost a účinnost**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Platnost smlouvy lze kdykoliv ukončit písemnou dohodou stran nebo jednostrannou výpovědí kterékoliv ze stran. Oznámení o výpovědi musí být učiněno písemně, doporučeným dopisem.
3. Výpovědní lhůta v případě výpovědi dané bez udání důvodu činí tři (3) měsíce, výpovědní lhůta v případě výpovědi dané z důvodu porušení této smlouvy druhou smluvní stranou (ve výpovědi musí být v tomto případě výpovědní důvod přesně specifikován odkazem na konkrétní ustanovení této smlouvy, které bylo porušeno a uvedením, v čem je jeho porušení spatřováno) činí jeden (1) měsíc. Běh výpovědní lhůty počíná prvého dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

**Článek 7**

**Kontaktní osoby, součinnost**

1. Kontaktní osoby, resp. pověření zástupci objednatele pro účely této smlouvy jsou:

, vedoucí sekretariátu, tel.:; e-mail:

, vedoucí provozního oddělení, tel.: ; e-mail:

1. Kontaktní osoby dodavatele pro účely této smlouvy jsou:

Ing. Jan Baloun, ředitel společnosti, tel: email:

**Článek 8**

**Ochrana osobních údajů**

* 1. Objednatel uchovává následující osobní údaje smluvní strany (poskytovatelů, zhotovitelů, dodavatelů apod.) - jméno, příjmení jednající osoby; identifikační číslo, je-li to osobní údaj; emailovou adresu kontaktní osoby; telefonní číslo kontaktní osoby; číslo bankovního účtu, je-li to osobní údaj; fakturační adresu, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „Nařízení“), a to za účelem poskytnutí plnění ze smlouvy a dále za účelem evidence smlouvy a případného budoucího uplatnění a obranu práv a povinností smluvních stran.
  2. Uchování a zpracování osobních údajů je za výše uvedeným účelem po dobu 10 let od realizace poslední části plnění dle smlouvy, nepožaduje-li jiný právní předpis uchování smluvní dokumentace po dobu delší. Výše uvedené zpracování je umožněno na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení – zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, a čl. 6 ods.t 1 písm. f) Nařízení – je-li to nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce.
  3. Objednatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné a nebudou poskytnuty žádné třetí osobě.
  4. Dodavatel má podle Nařízení právo:

- požadovat po objednateli informaci, jaké osobní údaje zpracovává,

- vyžádat si u objednatele přístup k těmto údajům a tyto nechat   
 aktualizovat nebo opravit, popřípadě požadovat omezení   
 zpracování,

- požadovat po objednateli výmaz osobních údajů – výmaz objednatel   
 provede, pokud tento výmaz není v rozporu s odst. 13.1 tohoto   
 článku a oprávněnými zájmy objednatele,

- na přenositelnost údajů a právo požadovat kopii zpracovávaných   
 osobních údajů,

- na účinnou soudní ochranu, pokud má za to, že práva podle Nařízení   
 byla porušena v důsledku zpracování osobních údajů v rozporu s   
 tímto Nařízením,

- v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se   
 zpracováním osobních údajů obrátit se na objednatele nebo na Úřad   
 pro ochranu osobních údajů.

### Článek 9 Přechodná a závěrečná ustanovení

* + 1. Veškeré změny a doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemných dodatků k této smlouvě.
    2. Vztahy, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny, se řídí občanským zákoníkem, a dalšími obecně závaznými právními předpisy, které s předmětem smlouvy souvisí.
    3. Smluvní strany vysloveně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v evidenci smluv společnosti TRADE CENTRE PRAHA a.s. na webových stránkách, které jsou veřejně přístupné. Evidence smluv obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, datum jejího podpisu a text této smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 OZ a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
    4. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží tři vyhotovení a dodavatel jedno vyhotovení.
  1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
  2. Obě smluvní strany prohlašují, že došlo k dohodě o celém obsahu této smlouvy, jejímu znění rozumí, že tato smlouva vyjadřuje jejich svobodnou a vážně míněnou vůli, nebyla uzavřena v tísni za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své níže uvedené podpisy.
  3. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Seznam výpočetní techniky

Za objednatele Za dodavatele

V Praze dne: 10.12.2018 V Praze dne: 19.12.2018

……………………………………………….. ...........................................

Ing. Robert Höhne Ing. Jan Baloun

předseda představenstva

.............................................

Jaroslav Holý, MBA

člen představenstva