

RÁMCOVÁ SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku v platném znění

m e z i

smluvními stranami, kterými jsou:

Domov pro seniory Kosmonautů, příspěvková organizace

Zapsaná u KS Brno, oddíl Pr, vložka 26

sídlo: Kosmonautů 548/21, 625 00 Brno

zastoupená: Mgr. Martinem Petříkem, ředitelem

IČ: 70887209

(dále jen jako „objednatel“)

a

Firma: WORKDATA s.r.o.

sídlo: Tuřanka 34, 627 00 Brno.

zastoupená: Ing.Pavlem Baňárem

bankovní spojení:

číslo účtu:

IČ: 07757166

DIČ: CZ07757166

(dále jen jako „poskytovatel“)

I. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je dohoda o poskytování služeb systémové podpory a služeb správy IT sítě objednatele, průběžná údržba, řešení havarijních stavů aplikací a systémového SW včetně poskytování služby Hot-line.

II. Rozsah plnění

- 1) V rámci předmětu plnění se poskytovatel touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli následující služby:

1.1) Profylaxe

Preventivní údržba a kontrola systémů. Pro zabezpečení spolehlivého chodu systému se poskytovatel zavazuje provádět preventivní údržbu a kontrolu systému objednatele prostřednictvím pracovníka poskytovatele.

- poskytování komplexní podpory infrastruktury
- administrace
- správa počítačové sítě objednatele včetně implementace a propojení externích aplikací používaných objednatelem (zejména IS Cygnus, VEMA, internetbanking, portály zdravotních pojišťoven)
- sledování a ladění výkonu
- aplikace fixů a patchů
- modifikace systémových parametrů
- kontrola a odstranění potencionálních problémů
- operativní zásahy podle požadavků objednatele
- monitoring kritických komponent
- dohled nad zálohováním a bezpečností dat
- údržba síťových technologií včetně wifi a serverů objednatele
- údržba osobních počítačů objednatele
- reporting
- písemná doporučení a informace pro optimální chod systému (např. informace o nových ovladačích, programových opravách, návrhy na rozšiřování a změny konfigurace systému v závislosti na zatížení atd.).

Profylaktické služby budou poskytovány prostřednictvím pravidelných návštěv pracovníka poskytovatele. Časový plán návštěv bude stanoven a měněn po dohodě s objednatelem na základě jeho potřeb.

1.2) Hot – line

Odpovědi na krátké specifické telefonické dotazy.

Krátké telefonické či e-mailové dotazy budou zodpovězeny pracovníkem hot – line pokud možno ihned, případně maximálně do 4 hodin v pracovní dny 8:00 - 16:00.

1.3) Havárie

Odstraňování havarijních stavů. Havarijní stav je stav vzniklý v důsledku okolností zamezující činnosti základních funkcí systému, které jsou nezbytné pro provoz aplikací a jejichž funkci nelze dočasně zabezpečit odpovídajícím náhradním způsobem.

Havárie bude řešena s reakční dobou s maximální reakční dobou 24 hodiny. To znamená, že řešení havárie bude zahájeno nejpozději v následující pracovní den (NBD), pokud to vyžaduje kterákoliv ze smluvních stran nebo pokud to vyžaduje charakter závady, případně do 72 hodin pokud po oznámení objednatele následuje víkend nebo státem uznaný svátek a to buď přes vzdálený přístup nebo osobně v sídle objednatele.

III. Místo plnění

Místem plnění smlouvy jsou pracoviště objednatele.

IV. Objednávání služeb a rozsah prací

- 1) Poskytované služby budou evidovány v protokolu vedeném ve formě písemných protokolů poskytovatelem a odsouhlaseném objednatelem.
- 2) Do tohoto protokolu budou obě strany zaznamenávat veškeré skutečnosti důležité pro plnění předmětu smlouvy, zejména budou evidovat postup prací, připomínky a požadavky k obsahu poskytovaných služeb, návrhy na jejich řešení, případně protinávrhy a konečné postupy a termíny řešení.
- 3) Veškeré údaje zaznamenané v protokolu je objednateli povinen potvrdit svým podpisem, příp. je povinen uvést důvody, pro které se zápisem v protokolu nesouhlasí.
- 4) Splnění požadovaných prací v rámci této smlouvy bude vždy potvrzeno v protokolu, kde současně budou zaznamenány veškeré případné vady včetně termínů jejich odstranění. V případě, že pro splnění požadavku objednatele může reálně dojít k vyšším, než předem odsouhlaseným nákladům, bude poskytovatel o této skutečnosti neprodleně objednatele informovat s tím, že před pokračováním prací musí dojít k novému odsouhlasení změny pracnosti.
- 5) Objednatel se zavazuje sjednané služby odebírat a řádně platit poskytovateli sjednanou cenu.

V. Ohlašování incidentů

Havárie a jiné incidenty budou hlášeny následujícím způsobem.

- telefonického oznámení na tel: 734 37 55 18
- emailového oznámení na emailovou adresu: helpdesk@workdata.cz

VI. Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel má právo:

- Přístupu k veškerým informacím objednatele nutným pro plnění této smlouvy.

Poskytovatel je povinen:

- Plnit včas a řádně veškeré povinnosti z této smlouvy.
- Upozornit objednatele předem na předpokládaný rámcový rozsah jím požadovaných služeb.
- Poskytnout veškeré služby dle této smlouvy v nejvyšší dosažitelné kvalitě resp. v kvalitě obvyklé dosažitelné v době plnění na trhu daných služeb v České republice.

VII. Práva a povinnosti objednatele

Objednatel je povinen:

- Poskytovat potřebnou součinnost a maximální podporu při plnění této smlouvy, včetně dokumentace a technického zázemí.
- Umožnit pracovníkům poskytovatele bezpečný přístup do sídla objednatele a vytvořit jim odpovídající pracovní podmínky.
- Vyjádřit se v dohodnutém termínu ke změnám navrhovaným poskytovatelem v průběhu plnění této smlouvy a schválené změny zavádět do praxe.
- Poskytnout vhodné prostředí pro technické vybavení.

Objednatel má právo:

- Předkládat poskytovateli k vyjádření návrhy na doplňování veškerého vybavení, které souvisí s předmětem poskytovaných služeb, zajišťovaného jinými poskytovateli objednatele.
- Kontrolovat kvalitu poskytování služeb dle předmětu této smlouvy.
- Vyjadřovat se ke všem dodávkám souvisejícím s budováním spravovaného systému.

VIII. Ustanovení o ceně

- 1) Cena za služby, které jsou předmětem této smlouvy je stanovena v částce 8000,-Kč měsíčně bez DPH.
- 2) Objednatel je povinen hradit cenu za poskytované služby **čtvrtletně**. Paušální platby budou probíhat na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem vždy do 5. dne prvního měsíce daného čtvrtletí. Objednatel je povinen vystavené faktury hradit ve 10-ti denní lhůtě splatnosti, která začíná běžet vždy dnem doručení faktury objednateli. Veškeré platby podle této smlouvy jsou splněny okamžikem připsání dlužné částky na účet poskytovatele.

IX. Důvěrnost informací a zajištění GDPR

- 1) Obě smluvní strany se zavazují použít informace a materiály týkající se druhé smluvní strany, které nejsou veřejně přístupné nebo obecně známé a byly získané v souvislosti s přípravou a realizací této smlouvy, pouze k účelu vyplývajícímu z této smlouvy a nejsou oprávněny je komerčně ani jinak použít či zveřejnit.
- 2) Obě smluvní strany se současně zavazují utajovat tyto informace a materiály před třetími osobami, a to i po splnění ostatních závazků z této smlouvy, až do doby, než se uvedené informace a materiály případně stanou obecně známé, resp. veřejně přístupné.
- 3) Obě smluvní strany zajistí utajování výše uvedených skutečností svými zaměstnanci a rovněž dalšími osobami, které pověří úkoly v souvislosti s realizací této smlouvy.
- 4) Objednatel a poskytovatel se zavazují v rámci plnění podle této uzavírané smlouvy:
 - přijmout všechna bezpečnostní, technická, organizační a jiná opatření s přihlédnutím ke stavu techniky, povaze zpracování, rozsahu zpracování, kontextu zpracování a účelům zpracování k zabránění jakéhokoli narušení poskytnutých osobních údajů,

- nezapojit do zpracování žádné další osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé strany
- zpracovávat osobní údaje pouze pro plnění smlouvy (vč. předání údajů do třetích zemí a mezinárodním organizacím); výjimkou jsou pouze případy, kdy jsou určité povinnosti uloženy přímo právním předpisem,
- zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje byly zavázány k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti,
- zajistit, že bude bez zbytečného odkladu nápomocen při plnění povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, povinnosti ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 nařízení GDPR, povinnosti oznamovat případy porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů dle čl. 34 nařízení GDPR, povinnosti posoudit vliv na ochranu osobních údajů dle čl. 35 nařízení GDPR a povinnosti provádět předchozí konzultace dle čl. 36 nařízení GDPR, a že za tímto účelem zajistí nebo přijme vhodná technická a organizační opatření, o kterých ihned informuje druhou stranu,
- po ukončení smlouvy řádně naložit se zpracovávanými osobními údaji, např. že všechny osobní údaje vymaže, nebo je vrátí druhé straně a vymaže existující kopie apod.,
- poskytnout organizaci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené nařízením GDPR.
- umožnit kontrolu, audit či inspekci prováděné příslušným orgánem dle právních předpisů,
- poskytnout bez zbytečného odkladu součinnost potřebnou pro plnění zákonných povinností spojených s ochranou osobních údajů a jejich zpracováním,
- poskytnuté osobní údaje chránit v souladu s právními předpisy.

X. Kontakty

Kontakty na odpovědnou osobu poskytovatele:

- Jméno a příjmení Ing. Pavel Baňar
- Telefon 734 37 55 18
- email: banar@workdata.cz

Kontakty na odpovědnou osobu objednatele:

- Mgr. Martin Petřík
- telefon : 736 603 239
- email: reditel@kos.brno.cz

XI. Doba trvání smlouvy

- 1) Smlouva se uzavírá **na dobu neurčitou** s účinností od okamžiku zveřejnění smlouvy v registru smluv vedeným Ministerstvem vnitra jako jeho správcem registru smluv.
- 2) Povinnost uveřejnit smlouvu v registru smluv na sebe přebírá objednatel, který odpovídá za řádné uveřejnění smlouvy, když smlouvu k uveřejnění zašle bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího uzavření správci registru smluv.
- 3) Nebude-li smlouva uveřejněna v registru smluv do 3 měsíců ode dne jeho uzavření, s výjimkou, kdy je možné provést opravu uveřejnění dle zákona, smlouva se od počátku ruší.

- 4) Smluvní strany se pro případ zrušení smlouvy od počátku z důvodu neuveřejnění smlouvy v registru smluv zavazují uzavřít novou smlouvu se shodným obsahem a za shodných obchodních podmínek jako ve zrušené smlouvě, a to na výzvu kterékoli z nich do 30 dnů od doručení výzvy.
- 5) Nebude-li možné pro případ zrušení smlouvy od počátku z důvodu neuveřejnění v registru smluv uzavřít novou smlouvu se shodným obsahem a za shodných obchodních podmínek jako ve zrušené smlouvě, smluvní strany se zavazují na výzvu kterékoli z nich přistoupit k narovnání smluvních vztahů tak, aby narovnáním dosáhly shodného obsahu práv a povinností a shodných obchodních podmínek jako ve zrušené smlouvě a o narovnání uzavřít písemnou dohodu, která bude zveřejněna v registru smluv.
- 6) Smlouvu je možné ukončit písemně bez udání důvodu v měsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta běží od prvního dne měsíce následujícího po jejím písemném doručení druhé smluvní straně.

XII. Závěrečná ujednání

- 1) Právní otázky vyplývající z této smlouvy a touto smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními Občanského zákoníku. Rovněž práva a povinnosti touto smlouvou upravené jsou interpretovány v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku a pravidly GDPR.
- 2) Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným, neúčinným nebo nesrozumitelným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení smlouvy. Strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozvěděly, nahradit jiným ustanovením nejbližší odpovídajícím právnímu a ekonomickému účelu původního ustanovení.
- 3) Sporné otázky vzniklé v souvislosti s realizací této smlouvy budou řešeny dle následujících pravidel:
 - nejednotnost či rozpory mezi stranami budou nejprve řešeny na úrovni odpovědných zástupců
 - přetrvávající nejednotnost či rozpory mezi stranami budou řešeny na úrovni statutárních zástupců obou stran
 - nebude-li sporná záležitost vyřešena na úrovni statutárních zástupců, bude předána k rozhodnutí příslušnému soudu.
- 4) Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s obsahem této smlouvy. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými číslovanými dodatky schválenými oběma stranami.
- 5) Smlouva je sepsána ve dvou (2) originálních vyhotoveních, z nichž každá ze stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.

V Brně dne 26.8.2019

V Brně dne 23.8.2019

Za objednatele:

Za poskytovatele:
