SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY,

kterou pod označením STP150101207O1 dále uvedeného dne, měsíce a roku spolu uzavřeli:

	Objednatel	Zhotovitel – Poskytovatel
Smluvní strany:	Knihovna Karla Dvořáčka	K-net Technical International Group, s.r.o.
Sídlo:	Nádražní 124/4, 682 01 Vyškov	602 00 Brno, Antonínská 20
Provozovna:		627 00 Brno, Olomoucká 170
IČ:	00092398	47916745
DIČ:	CZ00092398	CZ699001418
Zápis v obch. rejstříku:	Krajský soud v Brně, oddíl Pr, vložka 1215	Krajský soud v Brně, spisová značka C.10425
Zastoupená:	[redacted]	

I. Základní závazek smluvních stran

1. Objednatel touto smlouvou objednává a Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli činnosti podporující chod jeho IT technologií a infrastruktury, a to následovně:
   a) technická podpora provozu IT technologií projektu „Modernizace datové sítě a IT infrastruktury KKD Vyškov - Modernizace - serverová část - 3. etapa" realizovaného v roce 2019 a k tomu navazujících technologií
   b) konzultace architekta IT technologie

   v rozsahu 4 hod. měsíčně.
2. Podrobně jsou podmínky a lhůty podpory provozu vymezeny přílohou č. 1 této smlouvy.

II. Čas plnění

1. Zhotovitel je připraven splnit vůči Objednateli své závazky po celou dobu trvání této smlouvy.
2. Činnosti dle čl. I této smlouvy jsou poskytovány v rozsahu a lhůtách uvedených v příloze č. 1. této smlouvy. Lhůta pro každý jednotlivý případ počíná běžet prokazatelným doručením informace o incidentu nebo vyžádané podpoře Objednatele Zhotoviteli sjednanými komunikačními kanály stanovenými přílohou č. 3 této smlouvy.
3. Nezahájí-li Zhotovitel poskytování služby ve sjednané lhůtě, může Objednatel uplatnit do posledního dne následujícího kalendářního měsíce slevu ve výši 25% z měsíční fakturace. Neuplatněním nároku na slevu v této lhůtě nárok na slevu zaniká.
4. O poskytnutí služby je zhotovitel povinen vést dokumentaci v rozsahu stanoveném přílohou č. 1. této smlouvy. Tato dokumentace je přístupná objednateli prostřednictvím klientské zóny klientzone.k-net.cz.
5. Prodlení Zhotovitele se zahájením zásahu musí být uvedeno v dokumentaci poskytnuté služby, jinak se nemůže Objednatel prodlení dovolávat.

III. Cena služby a platební podmínky

1. Cena byla stanovena dohodou na základě kalkulace tvořící přílohu č. 2 této smlouvy.
2. Cenu služby za kalendářní měsíc sjednávají účastníci této smlouvy takto:
   měsíční paušál: 4 000,- Kč bez DPH, což je 4 840,- Kč včetně DPH
3. Měsíční paušál je objednatel povinen uhradit Zhotoviteli do 15. dne měsíce, za který se paušál platí, na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Zhotovitelem vždy do 5. dne měsíce se zdanitelným plněním ke dni vystavení faktury.

IV. Ochrana osobních údajů

1. Při plnění předmětu této smlouvy se Zhotovitel vyvaruje toho, aby jakkoli přišel do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „osobní údaje").
2. Pokud nelze provedení technického zásahu provést bez přístupu k osobním údajům Objednavatele, platí podmínky bodu 3.
3. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými by přišel do styku v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Zhotovitel se zejména zavazuje:
   - dodržovat nařízení EP a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen GDPR),
   - přijmout všechna opatření požadovaná podle článku 32 GDPR,
   - zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti dle GDPR,
   - nezhotovovat kopie osobních údajů,
   - osobní údaje využívat pouze pro účely plnění předmětu této smlouvy,
   - nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám,

- zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu této smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k porušení GDPR.

V. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva sjednává se na dobu neurčitou ode dne 1. února 2020.
2. Každá ze stran může kdykoliv tuto smlouvu vypovědět. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí 2 měsíce a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

VI. Závěrečná ujednání

1. Skutečnosti neupravené touto smlouvou se řídí především podmínkami ke smlouvě o poskytování technické podpory, které tvoří přílohu č. 1 této smlouvy, dále pak občanským zákoníkem, ostatními obecně závaznými právními předpisy, pravidly poctivého obchodního styku.
2. Smlouva může být měněna pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
3. Spory mezi stranami, které vzniknou v souvislosti s touto smlouvou, budou řešeny vzájemnou dohodou smluvních stran. V případě, že se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, může se kterákoliv ze smluvních stran obrátit na příslušný soud v ČR.
4. Tuto smlouvu nebo práva či povinnosti z ní plynoucí je možnou postoupit na třetí osobu pouze se souhlasem druhé smluvní strany.
5. Nedílnou součástí této smlouvy je:
   a) Příloha č. 1 – Podmínky a lhůty poskytování podpory
   b) Příloha č. 2 – Kalkulace ceny služeb
   c) Příloha č. 3 – Místa komunikace
6. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech exemplářích, z nichž po dvou obdrží každá smluvní strana.
7. Účastníci si smlouvu přečetli, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svým vlastnoručním podpisem.
8. Zhotovitel bere na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v souladu s právem České republiky, zejména zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Zhotovitel prohlašuje, že žádná ze skutečností v této smlouvě uvedených není jeho obchodním tajemstvím.

Ve Vyškově, dne

[redacted]

V Brně, dne 16. 1. 2020

[redacted]

PODMÍNKY A LHŮTY POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

1 Vymezení pojmu Technická podpora

Technická podpora (v dalším TP) je soubor služeb k zajištění běhu a dalšího rozvoje IT objednatele. Následující služby zajišťuje zhotovitel na pracovišti objednatele, na pracovišti zhotovitele nebo sjednanými komunikačními kanály:

- Zajištění správy, údržby a rozvoje IT objednatele,
- Konzultační činnost, poradenství a školení vztahující se k IT,
- Manažerskou činnost při vedení projektů v oblasti prvků IT,
- Služba Helpdesk, která slouží k hlášení incidentů a požadavků,
- Řešení incidentů IT objednatele, jejich lokalizace a odstranění,
- Zprostředkování údržby (opravy) IT u specializovaného subjektu.

2 Doba poskytování služby TP

Doba pro poskytování služby je stanovena na každý pracovní den v době od 8,00 do 20,00 hod.
Lhůty pro poskytování služby jsou stanoveny následovně:

- doba zahájení řešení incidentu, poruchy (zaručený prvotní technický zásah) v čase od 4 do 8 hodin,
- doba zahájení řešení konzultačních požadavků následující pracovní den, od počátku pracovní doby, pokud se objednatel a zhotovitel nedohodnou jinak,
- pohotovostní tým v režimu 24x7.

Doba zahájení řešení je doba, do které musí zhotovitel zahájit řešení nahlášeného incidentu resp. požadavku a informovat objednatele o čase a způsobu řešení. Počítá se od nahlášení incidentu nebo požadavku v souladu s přílohou smlouvy „Místa komunikace".

Mimo výše uvedenou dobu poskytování služby může objednatel v případě závažné poruchy prvku IT objednat technický zásah havarijního servisu. Objednání objednatel provede komunikačními kanály do místa sjednané komunikace v souladu s přílohou smlouvy „Místa komunikace".

Pokud zákazník označí úlohu jako „Havárie" je poskytovatel povinen informovat zákazníka do 1 hodiny o čase a způsobu řešení.

3 Vzájemná komunikace

Smluvní strany mezi sebou komunikují písemně (poštovními či jinými expresními či kurýrními zásilkami), faxem, e-mailem, ústně (osobně či telefonicky), datově (internetový portál) a to do místa dále sjednané komunikace. Právní úkony týkající se vzniku, trvání, změn či zániku (výpovědi) smlouvy musí být stranami činěny písemně, a to formou doporučené poštovní zásilky, el. dokumentu opatřeného zaručeným el. podpisem nebo pomocí Datových schránek.
Komunikace probíhá komunikačními kanály do místa sjednané komunikace uvedenými v příloze smlouvy „Místa komunikace".

V případě změny místa komunikace je smluvní strana, u které tato změna nastala, povinna oznámit toto druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu, a to písemnou formou (poštovními či jinými expresními či kurýrními zásilkami, faxem, e-mailem). Do doby tohoto oznámení se má za to, že platí původní místa komunikace.

4 Dokumentace prováděných služeb.

Zhotovitel je povinen zaznamenávat provedení veškerých služeb TP zahrnující podrobný popis incidentu resp. požadavku, popis následně provedených prací, úprav a změn. Tato dokumentace je objednateli přístupná prostřednictvím klientské zóny klientzone.k-net.cz. Objednatel je o postupu prací informován prostřednictvím mailových notifikací zasílaných sjednanými komunikačními kanály v souladu s přílohou smlouvy „Místa komunikace. Objednatel má možnost postup prací v klientské zóně odsouhlasecovat resp. připomínkovat.

Dokumentace prací slouží pro následnou fakturaci provedených služeb.

5 Součinnost objednatele.

- Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost při provádění služeb IT.
- V případě poruchy prvku IT je objednatel povinen objednat Technický zásah bezprostředně po vzniku poruchy.
- Objednatel je povinen zabezpečit pro dobu provádění služby na pracovišti objednatele přítomnost svého pověřeného pracovníka.
- Objednatel je povinen zajistit k úschově dokumentace potřebné pro zajištění služeb na svém pracovišti vhodné přístupné úložiště v blízkosti příslušných prvků IT.
- Objednatel je povinen zajistit pro IT vhodné prostředí a vhodné připojení k elektrické síti, dle pokynů zhotovitele.

6 Závěrečná ujednání.

- Veškeré změny v typu podpory je možné provést na základě písemného dodatku k smlouvě o poskytování technické podpory.
- Zhotovitel neodpovídá za možné škody objednatele způsobené zásahem do IT provedeným třetí stranou.

Kalkulace ceny

Měsíční paušál

Služba	Popis	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč vč. DPH 21%
Technická podpora provozu v rozsahu 4 hod. měsíčně	Poskytování služby každý pracovní den v době od 8:00 do 20:00 hod.	4 000	4 840

Hodinová sazba služeb nad rámec měsíčního paušálu

Služba	Popis	Cena/hod. v Kč bez DPH	Cena v Kč vč. DPH 21%
Hodinová sazba TP nad rámec měsíčního paušálu	Poskytování služby každý pracovní den v době od 8:00 do 20:00 hod.	1 000	1 210

Náklady na dopravu jsou zahrnuty v ceně podpory.

MÍSTA KOMUNIKACE

K-net Technical International Group s.r.o.

Provozovna:
v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00

[redacted]

Za zákazníka dne:
Zodpovědný pracovník:
Podpis:

Za K-net dne:
Zodpovědný pracovník:
Podpis:

Platnost míst komunikace od:

Zákazník: Knihovna Karla Dvořáčka

Číslo smlouvy: STP
Typ služby: Technická podpora

Sídlo:
Ulice / č.p.: [redacted]
PSČ / Město:
Kontrolní den:

Kontaktní osoba:
Titul: Ing.
Jméno: Bronislav
Příjmení: Zeman

Tel.:
Mobil:
GSM-brána:
e-mail:

Provozovna:
Ulice / č.p.:
PSČ / Město:
Kontrolní den:

Kontaktní osoba:
Titul: Ing.
Jméno: Bronislav
Příjmení: Zeman

Tel.:
Mobil:
GSM-brána:
e-mail:

Provozovna:
Ulice / č.p.:
PSČ / Město:
Kontrolní den:

Kontaktní osoba:
Titul:
Jméno:
Příjmení:

Tel.:
Mobil:
Fax:
e-mail:

Provozovna:
Ulice / č.p.:
PSČ / Město:
Kontrolní den:

Kontaktní osoba:
Titul:
Jméno:
Příjmení:

Tel.:
Mobil:
Fax:
e-mail:

Provozovna:
Ulice / č.p.:
PSČ / Město:
Kontrolní den:

Kontaktní osoba:
Titul:
Jméno:
Příjmení:

Tel.:
Mobil:
Fax:
e-mail:

Provozovna:
Ulice / č.p.:
PSČ / Město:
Kontrolní den:

Kontaktní osoba:
Titul:
Jméno:
Příjmení:

Tel.:
Mobil:
Fax:
e-mail:

Provozovna:
Ulice / č.p.:
PSČ / Město:
Kontrolní den:

Kontaktní osoba:
Titul:
Jméno:
Příjmení:

Tel.:
Mobil:
Fax:
e-mail: