



Číslo smlouvy: **SERVIS-2020-03-01**

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SMLUVNÍ PÉČE O VÝPOČETNÍ TECHNIKU (IT OUTSOURCING)

uzavřená ve smyslu dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů,

mezi těmito smluvními stranami:

Poskytovatel:

DIGITAL ACTION s.r.o.

zastoupený:	Hanuš Pekárek - jednatel	IČ:	25312499
se sídlem:	Kamenice 411, Kamenice, 588 23	DIČ:	CZ25312499
provozovna:	Manželů Curieových 657, Třebíč, 674 01	WWW:	http://www.digiact.cz
bankovní spojení:	KB a.s., pobočka Třebíč, 19-7663040267/0100	Tel/Fax:	+420 568 823 016

Společnost je vedená v OR u Krajského soudu v Brně, spisová značka C 24535

(dále jen Poskytovatel) a

Odběratel:

Muzeum Vysočiny Třebíč, příspěvková organizace

zastoupeným:	Ing. Jaroslav Martínek – ředitel	IČ:	00091766
se sídlem:	Zámek 1, Třebíč, 674 01	DIČ:	CZ00091766
		Tef/Fax:	+420 568 408 890
		Email:	j.martinek@muzeumtr.cz
bankovní spojení:		Mobilní:	

Společnost je vedená v OR u Krajského soudu v Brně, Pr 1291

(dále jen Odběratel)

1. Předmět smlouvy

Dle podmínek této smlouvy se zavazuje Poskytovatel provádět pro Odběratele služby, spočívající ve správě, údržbě a opravách jeho prostředků výpočetní techniky a další činnosti ve smlouvě uvedené. Poskytovatel dbá, aby prostředky IT sloužily k plnění požadovaných úkolů Odběratelem. Odběratel se zavazuje za tyto práce a ostatní plnění Poskytovateli platit.

2. Specifikace poskytovaných služeb

2.1. Všeobecná specifikace

Smluvní péče o výpočetní techniku Poskytovatele je zaměřena zejména na servisní výkony, správu a údržbu v místě sídla Odběratele a na vyžádání i na ostatních pracovištích Odběratele. Odběratel provozuje výpočetní techniku a propojené počítačové sítě primárně v těchto objektech:

- Zámek 1, Třebíč
- Kosmákova 1319/66, Třebíč
- Cyrilometodějská 48/4, Třebíč
- Náměstí míru 1, Moravské Budějovice
- Technologické centrum Kraje Vysočina v Jihlavě (virtuální servery)

Správou a údržbou IT techniky Odběratele je myšleno především:

- správa fyzických a virtuálních serverů, včetně správy použitého virtualizačního řešení, správa serverových operačních systémů a instalovaných aplikací, konfigurací rolí serverů, bezpečnostní politiky a šablony pro správu a zabezpečení, vzdálený monitoring,
- správa a údržba lokálních počítačů, notebooků a mobilních zařízení, včetně operačních systémů a aplikací, tiskových a multifunkčních řešení, lokálních i síťových, v rámci využívání této techniky Odběratelem, vzdálený monitoring,
- správa a údržba zálohování a archivace dat, zálohování dílčích záloh z jednotlivých počítačů, serverů, aktivních prvků na lokální, externí nebo cloud úložiště, vzdálený monitoring,

- správa a údržba aktivních prvků vnitřní sítě (především switchů) a centrálních router/firewallů, včetně správy VPN serveru pro definování možností přístupů z vnější internetové sítě do vnitřní sítě Odběratele a to jak v sídle firmy Odběratele, tak na jeho pobočkách, lokalitách,
- správa a údržba bezpečnostních řešení Odběratele aplikovaných na serverech, počítačích, noteboocích, mobilních zařízeních, včetně systémů samostatných nebo s centrální správou lokální, případně v cloudu,
- správa a údržba audiovizuální techniky Odběratele instalované v expozicích na adrese Zámek 1, Třebíč,
- Kontrola stavu bezpečnostních aktualizací, hotfixů operačních systémů a firmware HW komponent stanic, serverů a další dotčené IT techniky a udržování této techniky v režimu up-to-date (tedy vše aktualizováno dle doporučení výrobce),
- zpracování podrobné dokumentace stavu IT, včetně infrastruktury a zapojení jednotlivých prvků sítě a udržování aktuálního stavu,
- návrh a optimalizace stávajícího stavu IT vybavení, průběžné zpracovávání krátkodobých a střednědobých investičních plánů pro zajištění stabilního, výkonného a bezpečného provozu celého IT řešení Odběratele, včetně uvedení „kritičnosti“ dílčích navrhovaných doporučení,
- poradenské a konzultační služby v oblasti výběru, využití a optimalizace HW a SW a konzultační služby související s diagnostikou závady na HW a SW dodavatelů třetích stran. Za službu ve smyslu této smlouvy není považováno školení uživatelů Odběratele.

2.2 Servis software

Poskytovatel v rámci svých činností provádí i servis a nastavení uživatelských programů v režimu kvalifikovaného uživatele výpočetní techniky. Náročná nastavení a úpravy provádí na základě pokynů z odborného pracoviště dodavatele ekonomického informačního systému či distribučních center ostatních speciálních programů (autorů programu), které si od nich vyžádá. Zodpovědnost Poskytovatele je zde omezena na zodpovědnost za správné a odborné provedení pokynů autorů programů či pokynů z programové dokumentace.

2.3 Časová evidence prací

Práce prováděné pracovníky Poskytovatele budou uváděny na dokumentu „Zakázkový list“ nebo „Protokol o provedení práce“, potvrzovaném pověřenými pracovníky Odběratele. Obdobně bude na Zakázkových listech uveden i dodaný spotřební materiál a použité náhradní díly.

3. Hlášení poruch a změn, oprávněné osoby

- 3.1 Pro účely této smlouvy se zavádí termíny **Kritická porucha** a **Běžné poruchy a požadavky**. Kritická porucha je závada, která zcela znemožňuje používání výpočetní techniky Odběratele.
- 3.2 Ohlášení **kritické poruchy** lze učinit na mobilní HOT-LINE telefonní číslo: **602 55 99 61 nebo 602 502 320 nebo 602 749 320**. Na těchto telefonních číslech lze ohlásit kritickou poruchu servisnímu technikovi Poskytovatele. V pracovních dnech lze použít i telefonní číslo na pevnou linku provozovny Poskytovatele: **568 823 016**.

Pracovní pohotovost Poskytovatele pro tento druh ohlášení je:

- v pracovních dnech od 07:00 do 18:00 hod
- v mimopracovních dnech od 07:00 do 18:00 hod

- 3.3 K ohlášení **běžné poruchy a požadavku** je primárně určena schránka elektronické pošty helpdesk@digiact.cz.

Pracovní pohotovost Poskytovatele pro tento druh ohlášení je:

- v pracovních dnech od 07:00 do 18:00 hod

- 3.4 Pro omezení „planých poplachů“ se obě strany dohodly, že ohlášení Poskytovateli dle bodů 3.2. a 3.3 může provést pouze oprávněná osoba. Seznam těchto oprávněných osob lze měnit pouze formou písemného oznámení nových oprávněných osob Poskytovateli Odběratelem. Osobami oprávněnými za Odběratele učinit výzvu Poskytovateli (ohlásit závadu či požadavek na změnu) jsou k datu podpisu této Smlouvy:

Oprávněná osoba č.	Jméno a příjmení	Mobilní telefon	E-mail:
1.	Jaroslav Martínek		j.martinek@muzeumtr.cz
2.	Josef Prodelal		j.prodelal@muzeumtr.cz

3.			
4.			

4. Místo a čas plnění

4.1 Místem plnění, kde budou primárně poskytovány služby, jsou:

- Zámek 1, Třebíč
- Kosmákova 1319/66, Třebíč
- Cyrilometodějská 48/4, Třebíč
- Náměstí míru 1, Moravské Budějovice
- Technologické centrum Kraje Vysočina v Jihlavě (virtuální servery)
- Prostory provozovny Poskytovatele v případě poskytnutí služby pomocí elektronického vzdáleného přístupu
- Po dohodě lze služby poskytovat i na jiných místech.

4.2 Poskytovatel se zavazuje poskytnout vyžádanou službu nejpozději:

4.2.1 **Do 2 hodin od jejího nahlášení** dle bodu 3.2 této Smlouvy – **kritická porucha.**

V případě nahlášení poruchy později než 4 hodiny před ukončením pracovní pohotovosti Poskytovatele dle bodu 3.2 bude s poskytováním Služby započato následující pracovní den.

4.2.2 **Do 24 hodin od jejího nahlášení** dle bodu 3.3 této Smlouvy – **běžná porucha a požadavek.**

V případě nahlášení poruchy v pátek bude s poskytováním Služby započato nejpozději první pracovní den následujícího pracovního týdne.

5. Cena a rozsah prací

5.1. Cena

Pravidelná měsíční cena za předmět smlouvy je stanovena dohodou a činí **14.000,- Kč bez DPH měsíčně.**

Součástí pravidelné měsíční ceny jsou služby dle odstavce 2 této smlouvy v rozsahu maximálně **8 hodin práce 1 technika za kalendářní měsíc v místě plnění u zákazníka + 12 hodin práce 1 technika pomocí vzdálené správy, včetně služeb dohledu.**

Služby poskytované nad rámec těchto 20-ti hodin v měsíci budou účtovány standardní hodinovou sazbou dle ceníku Poskytovatele. Tyto práce musí být vždy předem odsouhlaseny Odběratelem. Dodané náhradní díly a spotřební materiál bude účtován zvlášť dle aktuálních ceníkových cen Poskytovatele.

5.2. Splatnost a způsob platby

Platba za poskytnuté služby se uskutečňuje pravidelně měsíčně na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Splatnost faktur bude 14 dní. K dohodnuté ceně za předmět smlouvy bude vždy připočtena DPH platná v době fakturace.

6. Vlastnické vztahy

6.1. Vlastnictví IT

Veškerý Hardware, který je předmětem a cílem poskytovaných služeb je ve vlastnictví Odběratele. Předmětem služeb je také hardware, ke kterému má Odběratel užívací právo na základě nájemní či jiné smlouvy. Veškerý Software, který je předmětem a cílem poskytovaných služeb a který používá Odběratel k plnění svých úkolů, je řádně licencovaný na Odběratele. Poskytovatel může na přechodné období poskytnout vlastní hardware k zajištění provozuschopnosti IT odběratele.

6.2. Nakládání s majetkem

O přesunech hardwaru, pokud je přesun jím uskutečněn, vyhotovuje Poskytovatel vždy písemný záznam. Záznamy jsou předávány pověřeným osobám Odběratele. Zaznamenány jsou přesuny operativní ze sídla nebo provozoven Odběratele k Poskytovateli (např. na opravy) a zpět a také změny umístění v budově Odběratele, pokud si to situace vyžaduje. Povinnosti ohlášení přesunu hardware vždy podléhají hmotné prostředky IT, které jsou opatřeny evidenčním číslem Odběratele.

7. Ustanovení o mlčenlivosti a ochraně dat

7.1. Mlčenlivost

Pracovníci Poskytovatele zachovávají mlčenlivost ohledně všech skutečností spojených s administrací, hesly a přístupovými kódy, které se dozvěděli nebo se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy. V tajnosti budou držet i hesla a kódy pro přístup do počítačů a sítě Odběratele. Hesla a kódy pro přístupy uchovává pověřený pracovník Odběratele a na požádání je sdělí pracovníkovi nebo pracovníkům Poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje, že bude dodržovat mlčenlivosti o veškerých osobních datech, se kterými zaměstnanci Poskytovatele přijdou do styku při plnění předmětu smlouvy, jak ukládá ustanovení § 15 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Dále se Poskytovatel zavazuje, že při plnění předmětu smlouvy souvisejícím s prací v kancelářích Odběratele jsou všichni zaměstnanci Poskytovatele povinni dodržovat mlčenlivost o záležitostech třetích osob a jednat tak, aby nemohlo dojít k ohrožení zájmů občanů a spolupracujících subjektů nebo ke znevážení jména Odběratele.

Odběratel bude dbát na řádné zálohování a archivování svých dat na lokálních počítačích dle postupu doporučeného Poskytovatelem, dále učiní opatření k jejich uchování a k možnosti jejich spolehlivého obnovení. Za ztrátu dat a následné škody vlivem ztráty dat v důsledku činnosti pracovníka Odběratele nenese Poskytovatel odpovědnost.

7.2. Správa svěřených hesel

Hesla přístupu k programům (včetně přihlašovacích jmen), která byla Poskytovateli svěřena, která změnil nebo která nově přidělil, jsou ukládána u Odběratele. Hesla provozních aplikací mohou být sdělována přímo pracovníkům Odběratele, pokud se týkají jejich pracovních povinností. Hesla zásadního významu, jako je heslo přístupu k serveru(ům), přístupu do počítačové sítě z internetu apod., podléhají zpřísněnému utajení a jsou ukládána v písemné formě v zapečetěných obálkách, které jsou uloženy u vedení Odběratele. Hesla zásadního významu sdělují pracovníkům Odběratele pouze zástupci vedení Odběratele a nikoliv Poskytovatel.

7.3. Dálkový přístup

Dálkový přístup, vzdálený zákrok, se provádí pomocí prostředků vzdáleného připojení z dohledového střediska Poskytovatele (pomocí SW aplikace TeamViewer). Odběratel dává souhlas ke zřízení takového připojení (trvalého nebo asistovaného Odběratelem) do své vnitřní datové sítě na jednotlivá zařízení typu PC, NB, tablet, smartphone apod. Dálkovou správou a servisem je možno z principu řešit omezenou skupinu zámků, které lze provádět v operátorském režimu. Zámky, které vyžadují manuální/mechanické zámky na místě, jsou tímto způsobem vyloučeny.

Pokud to technické a programové prostředky Odběratele dovolují, budou nastaveny parametry a podmínky přístupu tak, aby bylo možno ověřit přístupy z dohledového centra Poskytovatele v deníku přístupů. Poskytovatel bude vést o těchto vzdálených přístupech záznamy ve své evidenci (identifikace zařízení, datum, čas, délka spojení, popis řešení problému) a informace z této evidence budou na vyžádání k dispozici Odběrateli.

8. Platnost, účinnost a trvání smlouvy

Smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem 01.04.2020. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

9. Ukončení smluvního vztahu

9.1. Ukončení smlouvy dohodou

Smlouva může být ukončena kdykoli dohodou obou smluvních stran.

9.2. Řádná výpověď smlouvy

Výpověď ze smlouvy může podat kterákoliv ze smluvních stran, s výpovědní lhůtou 3 měsíce od začátku nového kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla podána výpověď smlouvy.

9.3. Okamžitá výpověď a okamžité skončení smlouvy

Okamžitá výpověď je krajním případem a je možná pouze v následujících jasně prokazatelných případech:

Ze strany Odběratele – Pokud dojde činností Poskytovatele k havárii základních funkcí IT hrubě znemožňujících provoz Odběratele nebo vlivem činností Poskytovatele dojde k úniku citlivých dat a je nebezpečí, že únik se může opakovat.

Ze strany Poskytovatele – pokud Odběratel neplatí za službu a je zřejmé, že platit nehodlá či nemůže.

9.4. Výpověď lze podat pouze písemnou formou, doručenou do sídla druhé smluvní strany nebo do datové schránky.

10. Ostatní ustanovení

Pro účely doručování mezi smluvními stranami platí adresy uvedené v záhlaví této smlouvy jako adresy pro příjem pošty. Pokud se smluvní straně nepodaří druhé smluvní straně doručit korespondenci na známou adresu, považuje se třetí den od vrácení nedoručené zásilky odesílateli Českou poštou za den doručení, i když se adresát o něm nedověděl.

Poskytovatel prohlašuje, že **JE plátcem DPH**. Odběratel prohlašuje, že **NENÍ plátcem DPH**. Obě strany se zavazují jakékoli změny této skutečnosti sdělit bez zbytečného odkladu druhé straně. V případě nepravdivosti tohoto prohlášení či nedodržení povinnosti v tomto ustanovení stanovené se smluvní strana, která ustanovení porušila, zavazuje druhé smluvní straně uhradit veškerou škodu, která by jí vznikla.

V případě, že se některé ustanovení Smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti. Smluvní strany se pro tento případ dohodly, že jsou povinny dohodou nahradit dotčené ustanovení, resp. jeho část, novým platným a účinným ustanovením, které co nejlépe odpovídá účelu, kterého smluvní strany chtěly dotčeným ustanovením dosáhnout. Do té doby platí odpovídající platná právní úprava.

Smluvní strany prohlašují, že údaje, které uvedly v této smlouvě, jsou v souladu s příslušnými zápisy v obchodním rejstříku a živnostenském rejstříku, a že osoby podepisující tuto smlouvu jsou jejich statutárními zástupci. Smluvní strany se zavazují, že změny údajů oznámí bez prodlení druhé straně. Pokud tak jedna strana neučiní, nahradí druhé straně veškerou škodu, která jí tím vznikla.

Poskytovatel uděluje Odběrateli svůj výslovný souhlas se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v databázích, a to i veřejně přístupných, kde je to po Odběrateli vyžadováno příslušnými předpisy. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti okamžikem uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že povinnost zveřejnění smlouvy zajistí Odběratel bez zbytečného odkladu po podpisu této smlouvy.

11. Závěrečná ustanovení

Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající občanským zákoníkem, ve znění pozd. předpisů. Tato smlouva je založena na dobré víře obou smluvních stran a jejich rozhodné snaze řešit vyjednáváním všechny potíže, které se mohou vyskytnout při plnění smlouvy.

Případné reklamace či problémy spojené s plněním Smlouvy budou okamžitě sděleny na tel: ing. Ondřej Pekárek, +420 602 502 320 či na SMS tohoto mobilního telefonu.

Odběratel se zavazuje nezaměstnat na jakýkoli pracovní poměr a na jakoukoli pracovní pozici žádného pracovníka, který byl v době platnosti této smlouvy zaměstnancem Poskytovatele a pro Odběratele vykonával Služby, které jsou předmětem této Smlouvy, a to po dobu trvání Smlouvy a do 1 roku po jejím ukončení.

Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom (1) stejnopisu.

Účastníci smlouvy po jejím přečtení výslovně prohlašují, že smlouva byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle, na důkaz čehož níže připojují své vlastnoruční podpisy.

Tato smlouva spolu se všemi případnými přílohami a dodatky představuje kompletní a úplné ujednání mezi smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této smlouvy, která byla v minulosti učiněna v písemné či ústní podobě.

V Třebíči dne: 30.03.2020

V Třebíči dne: 30.03.2020

otisk razítka

otisk razítka

podpis

podpis

Za Odběratele
Ing. Jaroslav Martínek – ředitel

Za Poskytovatele
Hanus Pekárek - jednatel