

## Smlouva o outsourcingu ICT

Smlouva č. 20t05

 alšova jihočeská galerie	
došlo.....	č.j. ajg.....
listů dokumentu.....	listů příloh.....
příloh.....	vyřizují.....

15.12 2155 220

Alšova jihočeská galerie

2155/220/05/112

## Článek 1 - Smluvní strany

**Alšova jihočeská galerie**

se sídlem: 373 41 Hluboká nad Vltavou 144  
 IČ: 00073512  
 jejímž jménem jedná: Mgr. Aleš Seifert, ředitel  
 bankovní spojení: ČSOB a.s.  
 č. účtu: 211555188/0300  
 telefonní spojení: [REDACTED]  
 e-mail: office@ajg.cz  
 (dále jen „objednatel“)

a

**TranSoft a.s.**

se sídlem: Vrbenská 2082, 370 01 České Budějovice (doručovací PSČ: 370 21)  
 IČ: 15770281  
 DIČ: CZ15770281  
 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Č. Budějovicích, oddíl B, vl. 329  
 jejímž jménem jedná: Ing. Jan Fürst, místopředseda představenstva  
 bankovní spojení: ČSOB České Budějovice  
 č. účtu: 218448190/0300  
 telefonní spojení: [REDACTED]  
 e-mail: info@transoft.cz  
 (dále jen „poskytovatel“)

## Článek 2 – Předmět smlouvy, místo plnění a doba trvání smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je provádění správy IT infrastruktury objednatel a vykonávání technické a organizační činnosti, jejímž prostřednictvím bude zajištěn provoz, údržba a rozvoj hardware, software, datových služeb, zajištěny technické a organizační vazby na ostatní poskytovatele souvisejících technických služeb a zajištěny vazby na dodavatele HW a SW (dále jen „služby“). Poskytováním služeb bude zajištěn provoz, údržba a rozvoj funkční IT infrastruktury objednatel (provoz PC, serverů, sítě, připojení do sítě Internet od koncového bodu poskytovatele, proškolení personálu) odpovídající požadavkům objednatel.
- 2.2. Správa bude prováděna dvěma způsoby: vykonáváním činností přímo na pracovišti objednatel a vykonáváním činností formou vzdálené správy prostřednictvím datového spojení.

- 2.3. Služby správy budou prováděny na pracovišti objednatele v pracovních dnech dle operativních požadavků objednatele po vzájemném odsouhlasení. Vzdálená správa (zajištění provádění záloh – servery, datová úložiště, aktualizace software včetně kontrol a změn konfigurací OS serverů s cílem neomezit odstávkami zařízení činnost objednatele v běžné pracovní době) prostřednictvím datového spojení bude prováděna pravidelně v rozsahu minimálně 4 hodiny měsíčně. Celkový měsíční rozsah poskytování servisních služeb bude poskytovatelem sumarizován výkazem, který bude nedílnou součástí faktury.

Podrobná specifikace a parametry služeb a hardwaru (technologie) jsou uvedeny v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy. Seznam hardwarového zařízení je uveden v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

Místa plnění: budova Zámecké jízdárny v Hluboké nad Vltavou, budovy Sparta a Wortnerův dům v Českých Budějovicích a v budově MMK v Bechyni v prostorách objednatelem určených.

- 2.4. Smlouva je uzavřena na 3 roky s účinností od 1.11.2020 do 31.10.2023.

### **Článek 3 - Způsob plnění**

- 3.1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
- Prostřednictvím zaměstnanců poskytovatele vzdálenou a lokální správou. V případě poskytování služby přímo v místě plnění objednatele je doprava zdarma.
  - Prostřednictvím zaměstnanců poskytovatele formou telefonické konzultace, elektronické pošty, nebo webovým rozhraním (ServiceDesk).
  - Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně objednatele.
- 3.2. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou či lokální formou, případně telefonické konzultace, elektronickou poštou, webovým rozhraním (ServiceDesk), mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.
- 3.3. Dopravu oprávněných osob do místa plnění zajišťuje poskytovatel.

### **Článek 4 - Povinnosti poskytovatele**

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje zejména:
- poskytovat objednateli služby vymezené v příloze č. 1, na zařízeních uvedených v příloze č. 2, které budou po celou dobu plnění předmětu této smlouvy ve vlastnictví objednatele, a to v souladu s touto smlouvou nebo písemnými pokyny objednatele.
  - zahájit poskytování služeb vymezených v příloze č. 1 od 1.11.2020.
  - poskytovat objednateli služby s odbornou péčí
  - bez zbytečného odkladu upozorňovat objednatele na vady a nedostatky v IT infrastruktuře objednatele, které poskytovatel zjistil v průběhu poskytování služeb podle této smlouvy, a navrhnout možná opatření či řešení, které tyto vady či nedostatky mohou odstranit či podstatně zmírnit,
  - pro přístup pracovníků poskytovatele k informačním technologiím objednatele ve věci plnění smlouvy je poskytovatel povinen vypracovat seznam oprávněných osob, který bude obsahovat: jméno a příjmení fyzické osoby, rozsah přístupových oprávnění, kontaktní údaje oprávněné osoby a tento v případě změny neprodleně písemně poskytnout objednateli. Aktuální seznam oprávněných osob je uveden v příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy; Poskytovatel se zavazuje zajistit, že k informačnímu systému objednatele budou mít přístup pouze osoby uvedené v aktuálním seznamu oprávněných osob, poskytnutému písemně objednateli.
  - podklady předané poskytovateli objednatelem použít pouze pro realizaci předmětu smlouvy.
  - řídít se při provádění služeb pokyny objednatele a jeho oprávněnými zájmy.

- h) poskytnout výhradní neomezenou licenci ve smyslu příslušných ustanovení autorského zákona ke všem způsobům užití díla, bude-li činností poskytovatele dle této smlouvy vytvořeno autorské dílo.
- i) po skončení trvání této smlouvy poskytnout objednateli nebo osobě objednatelům určené veškerou možnou součinnost nutnou k dalšímu užívání a zajištění kontinuity fungování systému, zejména předat objednateli veškeré podklady a informace vztahující se k systému (přístupové kódy, zdrojové kódy, hesla, aj.).
- j) zachovávat mlčenlivost dle článku 7 této smlouvy,
- k) předem upozornit objednatel, pokud by mělo dojít v příslušném kalendářním měsíci k překročení rozsahu služeb nad 6 hodin, a současně uvést důvody tohoto předpokládaného překročení.

## Článek 5 – Práva a povinnosti objednatele

- 5.1. Objednatel se zavazuje:
  - a) vytvořit organizační podmínky a poskytnout poskytovateli informace nezbytné pro plnění předmětu smlouvy a zajistit na žádost poskytovatele přítomnost svého odborného zaměstnance při provádění činnosti v prostorách objednatele.
  - b) zajistit poskytovateli bezplatně vhodné prostory pro zázemí zaměstnanců poskytovatele uvedených v příloze č. 3 pro výkon služby.
  - c) hlásit zjištěné chyby bez zbytečného odkladu.
  - d) poskytnout potřebnou součinnost poskytovateli při provádění činností dle této smlouvy.
  - e) zajistit poskytovateli součinnost s třetími stranami, potřebnou pro plnění předmětu smlouvy.
  - f) zaplatit cenu za poskytování služeb podle podmínek uvedených v článku 6.
- 5.2. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel postupuje v rozporu s předmětem smlouvy nebo jeho povinnostmi dle čl. 4 této smlouvy, je oprávněn vyzvat poskytovatele písemně k odstranění případných vad plnění a požadovat, aby služby poskytoval řádně a v odpovídající kvalitě. Jestliže tak poskytovatel neučiní ani v dodatečně objednatelům poskytnuté lhůtě, která nepřekročí 7 dnů, může objednatel odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele.

## Článek 6 - Cena a platební podmínky

- 6.1. Cena služeb systémové a provozní podpory je stanovena dohodou měsíčním paušálem ve výši 1 000,- Kč bez DPH, DPH je 210,- Kč, cena s DPH je 1 210,- Kč. Hodinová sazba za práci v pracovní době nad rámec hodin placených paušálem je 280,- Kč bez DPH, DPH je 58,80 Kč, cena s DPH je 338,80 Kč
- 6.2. Cena za služby bude uhrazena na základě daňového dokladu (faktury), vystavené poskytovatelem a služby budou fakturovány pravidelnou měsíční platbou vždy v posledním pracovní den aktuálního měsíce.
- 6.3. Lhůta splatnosti daňových dokladů (faktur) je 14 dnů od jejich doručení objednateli. Platby jsou prováděné převodním příkazem. Termínem úhrady se rozumí den připsání na účet poskytovatele.
- 6.4. Oprávněně vystavený daňový doklad (faktura) musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu (faktury) ve smyslu zákona o dani z přidané hodnoty a dále musí obsahovat tyto údaje: plný název předmětu plnění - Správa infrastruktury IT v Alšově jihočeské galerii, místo plnění. Nedílnou součástí faktury je soupis prací a materiálu.
- 6.5. Objednatel je oprávněn vrátit do data splatnosti poskytovateli k opravě daňový doklad (fakturu), který obsahuje nesprávné cenové nebo daňové údaje nebo který není doložen měsíčním výkazem poskytnutých služeb či protokolem o předání a převzetí služeb podepsaným oprávněnými osobami. O dobu od vrácení daňového dokladu poskytovateli do vystavení nového se prodlužuje splatnost daňového dokladu.
- 6.6. Pro vyloučení všech pochybností platí, že právo na úhradu ceny za služby dle odst. 6.1. tohoto článku smlouvy vzniká poskytovateli dnem zahájení poskytování služeb.

## Článek 7 - Ochrana důvěrných skutečností

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním služeb objednateli nebo které získal od objednatele, a to bez ohledu na to, zda je informace označena jako důvěrná či nikoliv a dále bez ohledu na to, v jaké formě je takováto informace poskytnuta (dále jen „**důvěrná informace**“). Poskytovatel se zavazuje učinit nezbytná opatření k ochraně těchto důvěrných informací a k tomu, aby tyto důvěrné informace nebyly zneužity.
- 7.2. Důvěrné informace jsou zejména: (i) informace týkající se ochrany a zabezpečení majetku a/nebo IT infrastruktury objednatele, (ii) informace obsažené v databázích a IT infrastruktuře objednatele, (iii) jakékoliv osobní údaje ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů či Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Mezi důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti
- 7.3. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 7.1 této smlouvy platí s výjimkou případů, kdy (i) objednatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím důvěrné informace; (ii) právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít důvěrnou informaci (a to pouze v rozsahu, který je nezbytný pro splnění takovéto povinnosti) a/nebo (iii) takové zpřístupnění nebo použití důvěrné informace je nezbytné pro realizaci plnění poskytovatele podle této smlouvy.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje získat předchozí písemný souhlas objednatele ke sdělení důvěrné informace či k jejímu užití ze strany třetí osoby; pro vyloučení pochybností se sjednává, že přechozí písemný souhlas se nevyžaduje v případě zpřístupnění důvěrné informace zaměstnanci poskytovatele v souvislosti s plněním této smlouvy. Poskytovatel má povinnost všechny zaměstnance či třetí osoby, které poskytovatel užije při realizaci plnění na základě smlouvy, zavázat povinností mlčenlivosti alespoň v rozsahu této Smlouvy. Pokud kterýkoliv zaměstnanec či třetí osoba, které poskytovatel sdělí důvěrné informace, poruší svou povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích anebo jakkoliv tyto důvěrné informace zneužije, odpovídá za takové porušení poskytovatel objednateli jako v případě, že by svůj závazek porušil sám poskytovatel.
- 7.5. Závazek dle bodu 7.1 této smlouvy trvá po dobu trvání této smlouvy a po jejím skončení.
- 7.6. V případě, že se během realizace předmětu smlouvy budou zpracovávat osobní údaje, zavazují se smluvní strany uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů.

## Článek 8 - Ukončení smlouvy

- 8.1. Tato smlouva může být ukončena:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
  - b) Odstoupením jedné ze smluvních stran od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou stranou, za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku; nebo
  - c) výpovědí objednatele i poskytovatele, a to i bez udání důvodu – výpovědní doba činí 3 měsíce s tím, že začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy došlo k doručení písemné výpovědi poskytovateli.
- 8.2. Za podstatné porušení povinností objednatel se považuje:
  - a) Je-li v prodlení s úhradou ceny služeb po dobu delší než 30 dnů.
  - b) Je-li v prodlení s plněním jiných závazků (zejména s poskytováním součinnosti podle přílohy č. 3 po dobu delší než 30 dnů).
- 8.3. Za podstatné porušení povinnosti poskytovatelem se považuje zejména:
  - a) jím zaviněné prodlení s řádným uvedením služeb do provozu po dobu delší než 15 dnů.

- b) poskytovatel postupuje v rozporu s předmětem smlouvy nebo jeho dalšími povinnostmi dle čl. 4 této smlouvy a nezjedná nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě dle čl. 5 odst. 5.2. této smlouvy.
  - c) Porušení závazku mlčenlivosti dle článku 7 této smlouvy.
- 8.4. Ukončením smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení smlouvy.

### **Článek 9 - Oprávněné osoby**

- 9.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Aktuálně oprávněné osoby jsou uvedeny v příloze č. 3.
- 9.2. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou smluvní stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna.

### **Článek 10 – Smluvní pokuty**

- 10.1. Pro případ prodlení objednatele s úhradou faktury smluvní strany sjednávají úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 10.2. Pro případ prodlení poskytovatele s poskytnutím služby a/nebo odstraněním vady v dodatečně poskytnuté lhůtě dle bodu 5.2 této smlouvy se poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý případ a započatý den prodlení. Touto smluvní pokutou není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.

### **Článek 11 – Záruční podmínky a odpovědnost za škodu**

- 11.1. Je-li součástí služby podle této smlouvy zhotovení díla, poskytuje poskytovatel objednateli záruku na celé dílo prováděné dle této smlouvy. Záruka je v délce 24 měsíců. Tato záruka počíná běžet po předání a převzetí díla. Jestliže na předmětu díla vznikne vada, na kterou se záruka vztahuje, neběží záruční lhůta po dobu odstraňování vady.
- 11.2. Poskytovatel zodpovídá za vady zjevné i skryté, které má dílo z bodu 11.1. v době jeho předání objednateli a dále za ty, které se na díle vyskytnou v záruční době. Za vadu díla se považuje i jeho neúplnost.
- 11.3. Poskytovatel odpovídá za vady díla z bodu 11.1., které byly způsobeny použitím podkladů či pokynů daných objednatelem, jestliže při vynaložení odborné péče mohl zjistit jejich nevhodnost, nepravdivost či neúplnost a objednatel na ně upozornit.
- 11.4. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která:
  - a) byla způsobena jinou osobou než poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem objednatele a v důsledku událostí vyšší moci;
  - b) byla způsobena v důsledku chyby nebo selhání software nebo hardware.Odpovědnost poskytovatele za škodu však není dotčena v případě, že příčinou škody je vadné poskytnutí služby dle této smlouvy.
- 11.5. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou, maximálně však do výše trojnásobku ceny za služby podle této smlouvy za kalendářní měsíc poskytování služeb.
- 11.6. Za tvorbu, využívání a provozování dat v informačních systémech nese odpovědnost výhradně objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v

souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v informačních systémech. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání plnění dodaného poskytovatelem, na které se záruka vztahuje; odpovědnost poskytovatele za škodu však není dotčena v případě, že ztráta či poškození dat bylo způsobeno vadným poskytnutím služby ze strany poskytovatele.

- 11.7. Objednatel zodpovídá za škodu způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku poskytovatele a bylo toto zařízení zapůjčeno objednateli; toto neplatí, pokud byla škoda způsobena v důsledku chyby a selhání software nebo hardware.
- 11.8. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.


### Článek 12 – Závěrečná ustanovení

- 12.1. Tato smlouva bude vykládána v souladu a bude se řídit právem České republiky.
- 12.2. Změny a doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že toto ustanovení lze měnit pouze písemnou formou.
- 12.3. Smlouva je vyhotovena v 2 stejnopisech, z nichž 1 obdrží objednatel a 1 poskytovatel.
- 12.4. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 12.5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
- Příloha č. 1 – Specifikace včetně dohodnutých parametrů služeb
  - Příloha č. 2 – Seznam zařízení, na kterých jsou služby poskytovány
  - Příloha č. 3 – Součinnost objednatele, seznam oprávněných osob

V Hluboké nad Vltavou dne 23.10.20

V Českých Budějovicích dne 15.12.2020

Za objednatele



Za poskytovatele



## Příloha č. 1 – Specifikace včetně dohodnutých parametrů služeb

### Specifikace služby

ServiceDesk slouží jako jediný přístupový bod pro evidenci všech požadavků a sledování jejich průběhu. Poskytovatel zajistí systém, dostupný všem zainteresovaným stranám, ve kterém budou všechny požadavky a problémy sledovány. Pracovníci ServiceDesku zajistí následující činnosti:

- Příjem a evidence chybových hlášení a požadavků
- Potvrzení přijetí hlášení
- Analýza požadavků
- Předávání požadavků řešitelům
- Sledování stavu řešení požadavků

ServiceDesk je přístupný prostřednictvím internetové aplikace, e-mailem i telefonicky.

### Parametry poskytovaných služeb (SLA)

#### 1. HOT-LINE PODPORA

Služba obsahuje telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, eventuálně pomocí emailu či webového rozhraní (helpdesk)). Konzultační požadavek obecně vyžaduje ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích.

#### 2. PREVENTIVNÍ KONTROLA – předcházení incidentům

Pravidelná preventivní kontrola spravovaných systémů pro předcházení havarijním stavům.

#### 3. REAKTIVNÍ PODPORA – řešení incidentů

Servisní požadavek jako položka expertní podpory, zahrnuje službu spolupráce při řešení krizových stavů a obnovy systémů.

#### 4. STRATEGICKÁ A PROCESNÍ PODPORA

Tento typ požadavku umožňuje Zákazníkovi vyžádat si na konkrétní činnost expertní konzultanty „na míru“, kteří jsou připraveni poskytnout odborné konzultace pro klíčové oblasti IT infrastruktury z různých úhlů pohledu. V základní ceně služby je však zahrnuto jen poskytnutí orientační a informativní, nikoliv detailní a hloubkové, konzultace, která vyjadřuje čistě nezávazný názor poskytovatele.

KATEGORIE POŽADAVKU	POPIS SLUŽBY	DOSTUPNOST SLUŽBY HOD. X DNY	RESPONSE TIME
HAVÁRIE	Systém/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému/služby.	8x5 pracovní den (8:00 – 16:00)	do 24 hodin
CHYBA	Některé funkce systému/služby pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za omezení základní funkčnosti.	8x5 pracovní den (8:00 – 16:00)	do 24 hodin
NEDOSTATEK	Chyby systému/služby do určité míry komplikující využití systému/služby nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití.	8x5 pracovní den (8:00 – 16:00)	do 24 hodin
ŽÁDANKA	Požadavek na rozšíření / změnu funkcionality	8x5 pracovní den (8:00 – 16:00)	do 24 hodin

PROCES / APLIKACE	PODPORA	SLUŽBA
HW serverové infrastruktury	Poskytovatel kompletně	Konfigurace a správa HW serveru, řešení problému v případě výpadku některé ze součástí infrastruktury (nezahrnuje náhradní díly a cenu opravy).
Operační systémy serverové infrastruktury	Poskytovatel kompletně	Konfigurace, aktualizace, kontrola a správa OS serveru.
Síťová infrastruktura	Poskytovatel kompletně	Konfigurace síťových prvků (nezahrnuje náhradní díly a cenu opravy).
HW a operační systémy PC	Poskytovatel kompletně	Konfigurace a kontrola OS a HW uživatelských stanic (nezahrnuje náhradní díly a cenu opravy).

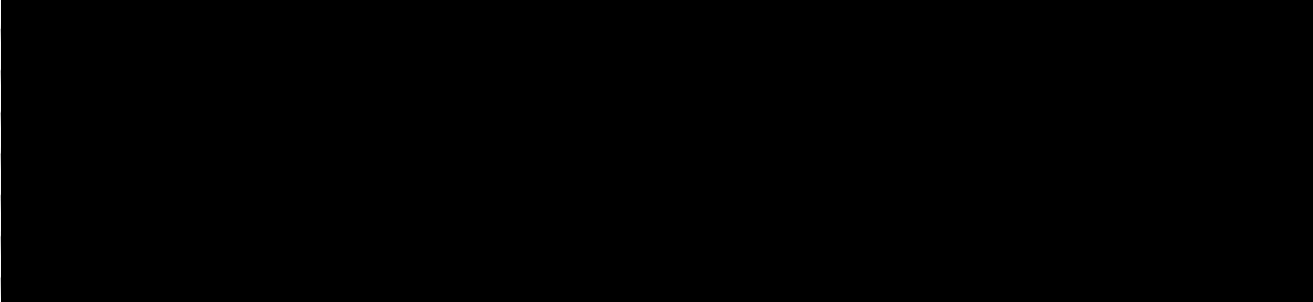
## Příloha č. 2 – Seznam zařízení, na kterých jsou služby poskytovány

Zařízení	Označení	Ks	Instalované aplikace	Umístění	Poznámka



## Příloha č. 3 – Součinnost objednatele, seznam oprávněných osob

## Objednatel

Problematika	Jméno	e-mail	Telefon
			

## Poskytovatel

Problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon
