

SERVISNÍ SMLOUVA

1/12/2020

Dodavatel :

Cotrex PC s.r.o., Rýnovická 4, Jablonec n. N.
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajského soudu v Ústí n. L. spisová složka C1684
Zastoupený Ing. Petrem Klokočnickem, jednatelem
IČO 00525154
DIČ CZ00525154
Bank. spoj. – ČSOB Jablonec n.N., č.ú. 6264963/0300
(dále jen dodavatel)

a

Odběratel :

Kultura Jablonec, p. o.
sídlem: Jiráskova 4898/9, 466 01 Jablonec nad Nisou
zastoupená: Petrem Vobořilem
IČ: 095 553 40
Číslo účtu: 123-2736400217/0100
(dále jen odběratel)

uzavírají tuto

SERVISNÍ SMLOUVU

1. Účel smlouvy

Tato servisní smlouva (dále Smlouva) stanoví pravidla pro podporu údržby výpočetní techniky a záležitostí s tím spojených u odběratele. Popis počítačové sítě je uveden v příloze 2.

1. Předmět plnění

2.1. Dodavatel zajistí tyto činnosti:

- 2.1.1. Pravidelná údržba dle plánu údržby v příloze 3 smlouvy.
- 2.1.2. Opravy problémů
 - o nefunkčnost celé sítě – reakce do 2 hodin v rámci pracovních hodin (Po-Pá 7.00-17.00), do 1 dne o víkendech a svátcích
 - o nefunkčnost kritické služby (sdílené soubory, pošta, SQL) – reakce do 4 hodin v rámci pracovních hodin, do 1 dne o víkendech a svátcích
 - o uživatelské problémy nebo problémy na stanicích – reakce NBD (do příštího pracovního dne)

2. Obchodní podmínky

- 2.1 Cena je stanovena dohodou na 3200,- měsíčně. Za zásahy na místě nebo pomocí vzdáleného přístupu 400Kč/hod dle pracovního výkazu.
- 2.2 Spotřebovaný materiál bude účtován po dodávce.
- 2.3 Ceny jsou uvedeny bez DPH, které bude účtováno podle platného zákona o DPH.

3. Součinnost

- 3.1 Závady u odběratele nahláší osoby uvedené v příloze 1, která je nedílnou součástí této smlouvy. V příloze 1 jsou uvedeny i kontaktní osoby dodavatele. Obě strany zajistí aktuálnost kontaktů uvedených v příloze 1.
- 3.2 Dodavatel je povinen před provedením zásahu koordinovat zálohování systému s odběratelem.
- 3.3 Dodavatel má za povinnost po provedení zásahu ověřit, zda nedošlo k nežádoucí modifikaci dat. Pokud tato situace nastala, je povinen neprodleně informovat o této skutečnosti odběratele.
- 3.4 Odběratel je plně zodpovědný za zabezpečení vlastních dat proti případné ztrátě a zničení při provozu.
- 3.5 Dodavatel je zodpovědný za technické provedení a aktuálnost záloh dat uložených na serverech. Možnost obnovy dat bude pravidelně kontrolována.
- 3.6 Odběratel zabezpečí pro příslušné pracovníky dodavatele, zapojené do plnění předmětu Smlouvy, přístup k prostředkům odběratele, pokud je toto požadováno pro efektivní realizaci předmětu plnění a v cestě nestojí žádné právní překážky.
- 3.7 Dodavatel, v případě nefunkčnosti zásadní služby serveru nebo počítačové sítě zaplatí penále 300,- za každý den výpadku této služby jako celku. Odběratel musí takový výpadek nahlásit telefonicky nebo emailem a pracovníkovi dodavatele umožnit přístup k porouchanému zařízení.
- 3.8 Definování IS IT strategie stejně jako definování jednotlivých standardů je plně v kompetenci odběratele, který tuto činnost koordinuje s dodávatelem.
- 3.9 Odběratel je povinen proškolit pracovníky ve smyslu příslušných ustanovení bezpečnosti práce. V případě, že pohyb pracovníků dodavatele v místě plnění vyžaduje dodržování zvláštních předpisů, zabezpečí odběratel vše proto, aby i pracovníci dodavatele mohli dodržovat tyto předpisy.
- 3.10. Reakce v rámci opravy problému znamená, že technik začne na místě nebo pomocí vzdáleného přístupu problém řešit.

4. Ochrana informací

4.1 Smluvní strany jsou povinny zacházet se všemi informacemi, osobními údaji, stejně jako se skutečnostmi týkajícími se podnikatelské činnosti, se kterými se během smluvních vztahů seznámí, včetně existence a obsahu této smlouvy, vůči třetím osobám jako s důvěrnými. Tyto závazky platí i pro všechny pověřené osoby a při rozmnožování podkladů, které jsou předávány. Při skončení této smlouvy je třeba všechny pracovní podklady, které byly dány k dispozici druhé straně, včetně všech vytvořených kopií, vrátit zpět. Pomocné materiály je třeba zničit.

4.2 Smluvní strany udělí souhlas ke zproštění povinnosti udržování tajemství zpravidla tehdy, když informace byla zveřejněna druhou stranou, nebo pokud byla získána od druhé strany bez pokynu uchovávat tajemství.

4.3 Dodavatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje v souladu s požadavky této Smlouvy a v souladu s povinnostmi uloženými GDPR zpracovateli osobních údajů, zejména:

4.3.1. zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů odběratele;

4.3.2. provést s přihlédnutím k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování technická a organizační opatření k zabezpečení Osobních údajů specifikovaná touto Smlouvou;

4.3.3. být odběrateli nápomocen, pokud je to možné, při vyřizování žádostí o výkon práv subjektu údajů,

4.3.4. být odběrateli nápomocen v plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR;

4.3.5. umožnit odběrateli audity, včetně inspekci prováděných odběratelem či jím pověřenou osobou a poskytnout součinnost u těchto auditů.

4.4 Body odstavce 4 zůstávají v platnosti i po skončení této smlouvy.

5. Vlastnické právo/duševní vlastnictví

5.1 Dodavatel poskytuje odběrateli právo k použití všech produktů vyvinutých na základě Smlouvy.

6. Ukončení

6.1 Smlouva se podepisuje na dobu platnosti dvanácti měsíců a není-li v této době vypovězena, prodlužuje se platnost automaticky o dobu dalších dvanácti měsíců.

6.2 Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou k určenému datu.

6.3 Smlouva může být vypovězena kteroukoliv ze stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce.

6.4 Smlouva může být vypovězena bez výpovědní lhůty jednostranným rozhodnutím kterékoliv ze stran, v případě opakovaného, hrubého neplnění ustanovení této smlouvy, za což může být považováno:

zpožděná platba

nedostatečná kvalita poskytovaných služeb.

Výzvy k odstranění jednotlivých neplnění musí být provedeny písemně a musí vždy obsahovat přiměřenou lhůtu k odstranění neplnění.

7. Ostatní ujednání

- 7.1 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu poslední stranou.
- 7.2 Změny, dodatky a úpravy této smlouvy jsou platné pouze v písemné formě podepsané řádně oběma stranami.
- 7.3 Každé ustanovení této smlouvy je oddělitelné v tom smyslu, že případná neplatnost některého ustanovení nezpůsobuje neplatnost celé Smlouvy.
- 7.4 Tato smlouva byla podepsána ve dvou původních vyhotoveních, přičemž každá strana obdrží po jednom z nich.

V Jablonci n. N. dne 16.12.2020

.....
dodavatel

.....
odběratel

Příloha 1 servisní smlouvy 1/12/2020

Osoby, které nahlašují požadavky ze strany odběratele:

Petr Vobořil 724547428
Hana Herkommerová 775585045
Milan Bajer 775585063

Kontakty na osoby dodavatele:

Vedení společnosti

Ing. Petr Klokočník, jednatel, Telefon: 603 452 294

klokocnik@cotrex.cz

Bc. Markéta Polívková, sekretariát, fakturace, Telefon: 483 711 364

Mobil: 731 002 099, polivkova@cotrex.cz

Technický úsek

Michal Hlubuček servisní technik, Telefon: 739 633 778 hlubucek@cotrex.cz

Pavel Felgr, online marketing, Telefon: 734 315 116, felgr@cotrex.cz

Lukáš Khunt servisní technik Telefon: 739 633 780, khunt@cotrex.cz

Tomáš Khunt servisní technik Telefon: 604 257 113, khuntt@cotrex.cz

Michal Znamenáček servisní technik Telefon: 603 382 865 znamenacek@cotrex.cz

Aktuální dokument je uložen na serveru \IT.

Příloha 2 servisní smlouvy 1/12/2020

Kultura Jablonec, p.o - počítačová síť

Server datový DELL PE110II

Server video DELL PE410

Datový rozvaděč v 1NP

Pracovní stanice 20ks umístěné v Kostelní 1/6 , Eurocentru kanceláře 202, 209.

Tiskárny a kopírka A3

Kamery

Aktuální dokument je uložen na serveru \IT.

Příloha 3 servisní smlouvy 1/12/2020

Plán údržby

1. **denní (pracovní dny)**
 - kontrola hlášení generovaných serverem
 - kontrola funkčnosti zařízení a hlavních služeb
 - kontrola záloh
 - virové hrozby kontrola a řešení

2. **měsíční**
 - záloha serveru výměna záložních disků u serveru za chodu

3. **čtvrtletní (1. 4. 7. 10. měsíc, záznam do Administrátorského deníku)**
 - kontrola záloh, test obnovitelnosti záloh
 - i. kontrola velikosti a datumu souborů
 - ii. vybereme náhodný soubor a ten zkusíme obnovit na jiné místo nebo na prázdný disk provedeme obnovu celého serveru a zkusíme z něj v serveru nastartovat
 - kontrola UPS
 - i. pomocí testu na UPS provedeme kontrolu, příp. neočekávaně vytrhneme napájecí kabel z UPS za zabezpečeného serveru a testujeme běh UPS
 - kontrola kabeláže
 - i. kontrola lišt: kabely nejsou volně mimo lišty nebo úchytky
 - ii. zásuvek: víčka na zásuvkách a čísla
 - iii. patch kabelů
 - kontrola switchů
 - i. vizuální kontrola
 - kontrola větrání v serverovně
 - kontrola zabezpečení serverovny
 - i. mechanické zabezpečení, zámky, okna
 - kontrola bezpečnosti sítě
 - kontrola AVG admin
 - kontrola firewall
 - i. projít protokoly a uživatelské statistiky
 - ii. projít pravidla
 - vyčištění disků serveru a defragmentace

3. **Roční (1. měsíc, protokol)**
 - vyčištění počítačů
 - i. kontrola ventilátorů
 - ii. vypnutí a start PC
 - iii. vyčištění temp
 - iv. vyčištění cizích profilů
 - kontrola přístupu z internetu jinou osobou
 - i. test nástroji: např. Nessus, test.bezpecnosti.cz, výsledek uložit
 - ii. nastavení firewall, update services
 - kontrola dokumentace k síti

Zpracoval: Petr Klokočník

Aktuální dokument je uložen na serveru \IT.