

Smlouva o poskytování servisních služeb č. OKSCR/21/72500,
uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších
předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Smluvní strany

1. Objednatel: Pardubický kraj

Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

zastoupen: Mgr. Bc. Milanem Novákem, vedoucím odboru kultury, sportu a cestovního
ruchu Krajského úřadu Pardubického kraje

Osoby oprávněná jednat ve věcech technických:

Ing. David Rezler, Ing. Hana Zemanová, Ing. Jitka Bártová

Bankovní spojení: Komerční banka, a. s. Pardubice

č.ú. 43-3870090277/0100

IČ: 708 92 822

DIČ: CZ 708 92 822

dále ten „objednatel“

2. Poskytovatel: MUSOFT.CZ, s.r.o.

Na Radosti 106/64, Praha 5 - Zličín, 155 21

zastoupen: Mgr. Pavlem Mlčochem, jednatelem společnosti

bankovní spojení: FIO banka, č. účtu: 2401225963/2010

IČO: 24127582

DIČ: CZ 24127582

zapsaný do obchodního rejstříku vedeného u Městské soudu v Praze,
oddíl C, vložka 181091

dále jen „poskytovatel“

Článek I.

Předmět smlouvy a účel smlouvy

1. Účelem této servisní smlouvy (dále jen „smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické a servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému správy sbírek muzejní povahy Museion, publikačního portálu *Klickesbirkam.cz a kulturního cloudu*, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích podmínek této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného programového vybavení.
3. Vymezení informačních systémů pro účely této smlouvy je uvedeno v příloze č. 1 této smlouvy.

Článek II.

Definice pojmů

1. Informační systém je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.
2. Podporované programové vybavení (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
3. Podporované technické vybavení (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
4. Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho

kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.

5. Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této smlouvy je uvedeno v příloze č. 2.
6. Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
7. Servisní pracoviště poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
8. Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 3.
9. Odezva je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
10. Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
11. Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

Článek III.

Typ servisní podpory a délka servisního období

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 2.
2. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Délka servisního období se stanovuje na dobu od 01.06.2020 do 31.12.2021. Tímto není dotčen článek XI. této smlouvy.
4. Poskytovatel se způsobem zajištění servisní podpory uvedeným v článku III, odst. 3, 4 souhlasí.
5. Po skončení servisního období je poskytovatel povinen na žádost objednatele doložit písemný přehled provedených prací.

Článek IV.

Cena za služby a platební podmínky

1. Cena za poskytování roční servisní podpory uvedená v příloze č. 2, této smlouvy – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory, je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná.
2. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktury, kterou poskytovatel vystaví nejdříve ke dni 31.10.2021.
3. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
4. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - číslo a datum vystavení faktury,
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),

- označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele),
 - lhůtu splatnosti faktury,
 - název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a poskytovatele,
 - jméno osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
5. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

Článek V.

Součinnost smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, zákony a jejich prováděcí vyhlášky vztahující se k činnostem poskytovatele. Pokud porušením těchto předpisů poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady poskytovatel.
2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
4. V čl. VI. objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli.
5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
6. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
 - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
7. Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.
8. Poskytovatel může poskytnout objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů, než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení objednatele než dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi objednatel a poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku objednatele a aktuálních možností poskytovatele.

Článek VI.

Kontaktní údaje

1. Kontaktními osobami objednatele jsou:
 - a) odpovědný pracovník: **Ing. David Rezler**
E-mail: XXX

- b) odpovědný pracovník: **Ing. Hana Zemanová**
Telefon: XXX
E-mail: XXX
- c) odpovědný pracovník: **Ing. Jitka Bártová**
Telefon: XXX
E-mail: XXX
Telefon: XXX

Článek VII.

Náhradní díly

1. Při závadách pevných disků, které jsou součástí serverů a diskových polí a nejsou v platné záruční době, je vadný disk nahrazen novým diskem (pevné disky se neopravují). Nový disk má záruční dobu 36 nebo 60 měsíců podle záručních podmínek poskytnutých poskytovatelem. Objednatel uhradí cenu nového disku. Vadný disk zůstává majetkem objednatel.
2. Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.
3. S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatel jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení servisní smlouvy nakládáno podle rozhodnutí objednatel a na jeho odpovědnost.

Článek VIII.

Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu GDPR.
2. Poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů se zavazuje, že:
 - nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce;
 - zpracovávané osobní údaje využije pouze pro účel obsažený ve smlouvě;
 - se zpracovávanými osobními údaji bude nakládat jen v souladu s účelem Smlouvy, pokyny správce a obecně závaznými právními předpisy;
 - všechny osoby, jež mají v souvislosti s plněním povinností vyplývajících ze smlouvy přístup ke zpracovávaným osobním údajům, budou vázány povinností mlčenlivosti a budou seznámeny s povinnostmi zpracovatele vyplývajících z GDPR;
 - poskytne správci podporu při naplňování povinností správce vyplývajících z obecně závazných právních předpisů, zejména GDPR – zejména tedy správci prostřednictvím vhodných technických opatření poskytne adekvátní součinnost;
 - po ukončení poskytování služeb dle smlouvy v souladu s rozhodnutím správce vymaže všechny osobní údaje získané a zpracovávané v souvislosti s plněním povinností ze smlouvy nebo je vrátí správci.
3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
4. Poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů prohlašuje, že zavedl do svých postupů využívaných v souvislosti s plněním povinností vyplývajících pro ni ze smlouvy veškerá vhodná technická a organizační opatření k naplnění požadavků ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováváním osobních údajů, vyplývajících z platných obecně závazných právních předpisů, zejména GDPR.
5. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
6. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
7. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.

8. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
9. Pokud je nezbytné, za účelem kontroly správné funkce díla, odstranění vad nebo dalšího vývoje díla, předat poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících údaje z činnosti objednatele a jím určených organizací, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
10. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
11. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
12. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známy nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
13. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
14. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
15. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.
16. Předmětem zpracování osobních údajů ze strany poskytovatele jsou osobní údaje subjektů uložené v databázi evidenčního systému Museion a publikačního portálu *Klickesbirkam.cz*, k nimž má poskytovatel resp. jí pověřený pracovník přístup v případě pokynu správce na opravu chyby nebo jakéhokoliv servisního případu. Účelem zpracování osobních údajů je tedy zejména zajištění fungování poskytnutých služeb a podpora provozu díla.

Článek IX.

Sankční ujednání

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli.
2. V případě, že poskytovatel neumožní objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk způsobené výpadkem uvedených služeb na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn na poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý takový jednotlivý případ.
3. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu podle čl. IX. odst. 1 této smlouvy.

4. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
5. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu objednatele.
6. Poskytovatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VI. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky objednatel sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
7. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

Článek X.

Ukončení smlouvy

1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelům,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 dnů,
 - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
 - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované neuhrazení fakturované částky objednatelům do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
2. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
3. Objednatel je oprávněn ukončit smlouvu rovněž formou výpovědi bez uvedení důvodů; v takovém případě činí výpovědní lhůta 6 měsíců ode dne prokazatelného písemného doručení jeho výpovědi druhé smluvní straně.

Článek XI.

Dohoda o narovnání

1. Původní servisní smlouva na zajištění servisu informačního systému Museion č. OŠK/15/22957 ze dne 10.07.2015 byla s ohledem na čl. XI odst. 5 této smlouvy ukončena dne 30.11.2020.
2. Smluvní strany se neformálně dohodly, že poskytovatel bude i nadále provádět servis definovaného informačního systému, a to až do řádného uzavření nové servisní smlouvy, resp. do nabytí účinnosti této smlouvy.
3. Objednatel má povinnost, s ohledem na výši ceny za servis a absenci zákonné výjimky, zveřejnit tento typ servisní smlouvy v Registru smluv. Na tento okamžik je dle příslušného právního předpisu vázána i účinnost smlouvy, bez které objednatel není oprávněn vynakládat jakékoliv finanční prostředky. Z tohoto důvodu došlo k situaci, kdy objednatel přijímal plnění od poskytovatele na základě neúčinné smlouvy, a tudíž mu za tyto činnosti ode dne ukončení původní servisní smlouvy do uzavření této smlouvy nebyla a ani nemohla být poskytována úplata.
4. S ohledem na předchozí odstavec tedy došlo k situaci, kdy je mezi smluvními stranami sporná účinnost neformální dohody smluvních stran na pokračování předmětné servisní smlouvy a s tím související oprávnění poskytovatele požadovat úhradu jím poskytnutých plnění.
5. Smluvní strany tímto prohlašují, že plnění v podobě poskytnutého servisu ze strany poskytovatele odpovídají potřebám objednatele za dobu od 01.12.2020 do 31.05.2021 tak, jak by je

u poskytovatele objednal v případě řádně uzavřené smlouvy. Poskytovatel tedy prohlašuje, že jím poskytnutá plnění plně odpovídají přehledu uvedenému v příloze č. 4 této smlouvy a to včetně ceny v něm uvedené. Objednatel prohlašuje, že jemu poskytnutá plnění odpovídají jeho potřebám a souhlasí s tím, že za takto poskytnutá plnění zaplatí poskytovateli cenu ve výši 198.060,- Kč (bez DPH), tj. 239.652,60 (včetně DPH). Cena za poskytnutá plnění bude součástí ceny za služby dle čl. IV této smlouvy.

Článek XII

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2021
4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, které mají platnost originálu, každá strana obdrží jeden stejnopis.
5. Osobní údaje příjemce je Pardubický kraj oprávněn dále zpracovávat, neboť je to ve smyslu ust. Čl. 6 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR), nezbytné pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost subjektu údajů.
6. Smluvní strany se dohodly, že Pardubický kraj bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění smlouvy Pardubický kraj bezodkladně informuje druhou smluvní stranu, nebyl-li kontaktní údaj této smluvní strany uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění
7. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku.
8. Smluvní strany podpisem této smlouvy stvrzují, že její obsah a obsah příloh podrobně znají a souhlasí s jejím obsahem. Smlouva je jim srozumitelná a byla podepsána svobodně, bez nátlaku ani v tísní.
9. Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
Seznam příloh smlouvy:
Příloha č. 1 – Specifikace informačních systémů
Příloha č. 2 – Vymezení rozsahu a ceny servisní podpory
Příloha č. 3 – Mechanismy servisní podpory, kontaktní údaje
Příloha č. 4 – Cena za technickou podporu a servis v období od 01.12.2020 do 31.05.2021

V Pardubicích dne: 07.05.2021

V Praze dne: 06.05.2021

Za objednatele:

Za poskytovatele:

Pardubický kraj
Mgr. Bc. Milan Novák.
vedoucí odboru kultury, sportu
a cestovního ruchu

MUSOFT.CZ
Mgr. Pavel Mlčoch,
jednatel společnosti

Příloha č. 1
Specifikace informačních systémů

Specifikace servisovaných informačních systémů:

MS Windows Standard
MS Windows External Conectors
Vmware Essential Plus Kit
Veeam Backup & Recovery Enerprise
Anti-X Symantec™ Protection Suite Enterprise Edtion
Oracle Database Standard Edition One ASFU
MUSEION
Portál Vademcum nebo odpovídající náhrada

Příloha č. 2

Vymezení rozsahu a ceny servisní podpory

Pod pojmem technická podpora se rozumí:

- a) Průběžné provádění inovace produktu, jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade
- b) Pod pojmem update se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním updatem".
- c) Pod pojmem upgrade se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním upgradem"
- d) Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností zhotovitele
- e) Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků
- f) Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště zhotovitele
- g) Distribuce inovovaného produktu za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů
- h) Poskytování přístupu k databázi známých řešených problémů a přístupu k technické podpoře výrobce
- i) Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, poradenství a konzultace
- j) Služba HelpDesk pro zaměstnance objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu, poradenství a konzultace

Pod pojmem servis se rozumí:

- a) Odstraňování vad produktu probíhající v režimech:
 - Kategorie vady „vysoká“, vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz objednatele a organizací a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději do 4 hodin po nahlášení vady provede zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně zhotovitele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 24 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
 - Kategorie vady „střední“, vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele nebo organizací. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho částí, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději do 8 hodin po nahlášení vady provede zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na

straně zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 3 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.

- Kategorie vady „nízká“, vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději během dvou pracovních dnů po nahlášení vady provede zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
- b) Zařazení vady do kategorie určuje objednatel.
- c) Servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití zadavatelem.
- d) Poskytování služby Hot-line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace.
- e) Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace.
- f) Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 8:00 do 17:00 hodin.

Cena za technickou podporu a servis:

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH (Kč)	Cena s DPH (Kč)
MUSEION	177.053,33	37.181,20	214.234,53
Oracle Database Standard Edition One ASFU	15.516,67	3.258,50	18.775,17
Celkem podpora software	192.570	40.439,70	233.009,70
Komplexní zabezpečení provozu systému	21.000	4.410	25.410
Poskytování Hot-line	14.000	2.940	16.940
Poskytování HelpDesk	3.500	735	4.235
Celkem za poskytované služby	38.500	8.085	46.585
Cena celkem za podporu pro software a poskytované služby od 01.06.2021 do 31.12.2021	231.070	48.524,70	279.594,70
Cena celkem za podporu pro software a poskytované služby od 01.12.2020 do 31.05.2021 (dle přílohy č. 4)	198.060	41.592,60	239.652,60
Cena celkem za podporu pro software a poskytované služby	429.130	90.117,30	519.247,30

Příloha č. 3

Mechanismy servisní podpory, kontaktní údaje

Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně kontaktů obou stran:

Komunikace obou stran bude probíhat dle kontaktů uvedených v bodu 3. této přílohy, nebo prostřednictvím obvyklých kanálů jméno.příjmení@musoft.cz, info@musoft.cz a telefonního čísla +420 257 361 145.

1. Veškeré požadavky na servisní zásahy poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v článku VI. této smlouvy, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy do 4 hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory zhotovitele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
 - na telefonním čísle (Hot-line): +420 774 403 961
v režimu min. 5x12x365 v době od 7:00 do 19:00
 - systémem servisní podpory (HelpDesk): <http://helpdesk.musoft.cz>
v režimu 7x24x365
4. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
5. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek.
6. Systém servisní podpory bude poskytovat objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení.
7. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu (*.xls a *.csv.).
8. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup poskytovateli ukončit.

Příloha č. 4

Cena za technickou podporu a servis v období od 01.12.2020 do 31.05.2021

Odborná muzejní část:

35 řešených ticketů v rámci podpory Museionu:

Datum: 28.04.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: konzultantské práce

Výpůjční smlouvy – exporty do Wordu

Datum: 22.04.2021

Čas: 0,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

Nefunguje fulltextové vyhledávání

Datum: 16.04.2021

Čas: 0,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

Přidat pole ve slovníku Taxonomie, umožnit filtrovat položky v syst. evidenci podle libovolného pole v tomto slovníku

Datum: 16.04.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: konzultantské práce

Inventarizace – vytvoření dokladu a práce s ním

Datum: 15.04.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: konzultantské práce

Hromadné změny – bug?

Datum: 08.04.2021

Čas: 2,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

Převod do jiné inventární řady

Datum: 31.03.2021

Čas: 0,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

Nezobrazující se datum započetí prací v KR modulu

Datum: 18.03.2021

Čas: 0,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

Hromadné změny

Datum: 18.03.2021

Čas: 6 hod.

Typ události: konzultantské práce (1 hod.) / vývojářské práce (5 hod.)

Požadavek na konzervátorský zásah skrze protokol o inventarizaci

Datum: 09.03.2021

Čas: 0,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

Údaje ve statistických přehledech

Datum: 03.03.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: konzultantské práce

Klávesová zkratka

Datum: 18.02.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: konzultantské práce

Hromadné změny – název předmětu

Datum: 16.02.2021

Čas: 0,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

Dotaz – práva pro Museion ve VČG

Datum: 09.02.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: konzultantské práce

Změna masky číselné řady

Datum: 21.01.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: konzultantské práce

Nastavení uživatelských oprávnění pro konzervátorské zásahy

Datum: 19.01.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: konzultantské práce

Nelze editovat přírůstkové číslo

Datum: 15.01.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: konzultantské práce

Oprava omylu – chybné inventárního čísla karty

Datum: 12.01.2021

Čas: 0,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

Chybné hlášení při úpravě dokladu inventarizace

Datum: 04.01.2021

Čas: 1,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

Nelze vkládat nové záznamy

Datum: 14.12.2020

Čas: 0,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

VČG v Pardubicích – Prosba o zřízení přístupu do Museionu

Datum: 11.12.2020

Čas: 0,5 hod.

Typ události: konzultantské práce

Změna typu předmětu v přírůstkové knize

Datum: 02.12.2020

Čas: 2 hod.

Typ události: konzultantské práce

Hromadné vložení Popisu stavu

Instalace dvou nových verzí MUSEION

novinky:

- nově nastavení slovníku Předmět-název jako zamykací, podpora tisku rozměrů bez názvu rozměru, doplnění uživ. polí na kartu subjektu, možnost nastavit publikační slovníky do privátního režimu, přístup k AM ČR přímo pro jednotlivé uživatele, v depozitáři možnost zobrazení info z výdejky, možnost publikace do MPR, úprava Condition reportů – zkvalitnění aj titulků, ergonomie používání – rozdělení obrazovky vodorovně na víc monitorů, nové systémové filtry na předměty pomocné evidence + požadavek KR zásahu z inventarizace, info o inventarizaci přímo v katalogu v přehledových sloupcích, úprava tisku karet VÚ, úprava průvodce převodu do syst. evidence, možnost volby výchozího depozitáře (pro omezení nutnosti výběru depozitáře), doplnění info z katalogu do agendy depozitáře, doplnění info z katalogu do agendy inventarizace, ...

IT podpora (Správa infrastruktury kulturního cloudu)

15 IT ticketů na podporu infrastruktury:

Datum: 16.04.2021

Čas: 2.5 hod.

Typ události: Servis

Pravidelná kontrola infrastruktury, kontrola zálohování, řešení problému s chybou služby liove migrace na vcenteru, úprava parametru cpu na Print01 dle KB VMware a testy

Datum: 09.04.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: Servis

Pravidelná kontrola stavu infrastruktury, provedení aktualizací, kontrola proxy logů, kontrola zálohování a stavu vcentru

Datum: 26.03.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: Servis

Pravidelná kontrola stavu serverů a polí, kontrola zálohování

Datum: 15.03.2021

Čas: 2.5 hod.

Typ události: Servis

Zjištění problému s odpojeným nodem sesxi1, diagnostika problému a zjištění odpojení při záloze Veeam, instalace patche na vcenter, řešení spadlého https serveru na vcentre

Datum: 12.03.2021

Čas: 1.5 hod.

Typ události: Servis

Pravidelná kontrola stavu serverů a záloh, drobné korekce chyb, plánování restartů a instalace aktualizací

Datum: 09.03.2021

Čas: 1.5 hod.

Typ události: Servis

Řešení problému s komunikací v clusteru a nedostupným vcenter, oprava služby vcenter-admin a recreate certifikátu, debug logů

Datum: 26.02.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: Servis

Pravidelná kontrola infrastruktury, záloh, stavu HW a útoků na FTG

Datum: 19.02.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: Servis

Pravidelná kontrola záloh a stavu serverů, údržba vCentr a odmazání starých logů

Datum: 12.02.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: Servis

Běžná kontrola stavu a dostupnost služeb, check logů Fortigate, validace FTG clusteru a check logů

Datum: 05.02.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: Servis

Kontrola serverů a zálohování, restarty serverů po aktualizacích

Datum: 22.01.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: Servis

Provedení kontroly stavu vscenter, volné místo, kontrola logů a instalace aktualizací a plánování restartů

Datum: 15.01.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: Servis

Pravidelná kontrola stavu serverů a zálohování

Datum: 08.01.2021

Čas: 1 hod.

Typ události: Servis

Provedení pravidelné kontroly, příprava prostředí a místa na syslog server

Datum: 04.12.2020

Čas: 1 hod.

Typ události: Servis

Běžná kontrola stavu a dostupnost služeb, check logů Fortigate, validace FTG clusteru a check logů

Datum: 30.12.2020

Čas: 2 hod.

Typ události: Servis

Provedení pravidelného servisu, upgrade firmware na FTG clusteru, oprava chyby na proxy serveru a konfigurace ssl komprese

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH (Kč)	Cena s DPH (Kč)
MUSEION	151.760	31.869,60	183.629,60
Oracle Database Standard Edition One ASFU	13.300	2.793	16.093
Celkem podpora software	165.060	34.662,60	199.722,60
Komplexní zabezpečení provozu systému	18.000	3.780	21.780
Poskytování Hot-line	12.000	2.520	14.520
Poskytování HelpDesk	3.000	630	3.630
Celkem za poskytované služby	33.000	6.930	39.930
Cena celkem za podporu pro software a poskytované služby od 01.12.2020 do 31.05.2021	198.060	41.592,60	239.652,60