

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ ČINNOSTI**

číslo 01082022

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 a zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Dnešního dne, měsíce a roku, se tyto smluvní strany

**1/ AGORA plus, a.s.**

se sídlem v Brně, Řípská 11c, PSČ 627 00

IČ: 25503910

zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 2454

zastoupená Ing. Josefem Veškrnou, předsedou představenstva

jako **poskytovatel**,

na straně jedné

a

**2/ Janáčkova akademie múzických umění**

se sídlem Beethovenova 650/2, 602 00 Brno Střed

IČ: 62156462

zastoupená Ing. Mgr. Alenou Valentovou, tajemnicí

jako **objednatel**,

na straně druhé,

dohodly na uzavření smlouvy:

**Článek I.****Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní činnost, spočívající v údržbě, technické podpoře a odstraňování závad na hardware (dále též jen „HW“) a software (dále též jen SW), podrobně popsáném v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Podrobný popis poskytované servisní činnosti včetně specifikace jednotlivých úkonů a jejich četnosti je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje za poskytnutou servisní činnost zaplatit poskytovateli sjednanou cenu, a to ve výši a za podmínek specifikovaných v čl. VI. této smlouvy.
4. Servisní činnost dle ust. čl. I. této smlouvy bude poskytovatel objednateli poskytovat jak na dálku pomocí vzdáleného přístupu, nebo osobně, pokud si to bude situace vyžadovat, prostřednictvím servisního technika poskytovatele nebo výrobce na pobočkách – Divadelní fakulta, Mozartova 647, 662 15 Brno-střed a Astorka, Novobranská 3, 602 00 Brno-střed.
5. Předmětem této smlouvy není dodávka či montáž nového HW a SW.

## Článek II.

### Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen po celou dobu platnosti rozšířené záruky výrobce za jakost HW a SW, či jiné servisní služby či podpory HW a SW uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy, odstraňovat veškeré závady na HW a SW uvedeného v Příloze č. 2 této smlouvy.
2. V případě nahlášení závady na HW a SW způsobem uvedeným v čl. IV této smlouvy, se poskytovatel zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců (dále též „servisních techniků“) níže v této smlouvě uvedeným postupem vyvíjet činnost směřující k odstranění ohlášené závady, a to tak aby byla závada odstraněna v co možná nejkratší lhůtě.

## Článek III.

### Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen s veškerým HW a SW, podrobně popsáním v Příloze č. 1 této smlouvy, jehož se servisní činnost dle čl. I této smlouvy týká, zacházet s péčí řádného hospodáře a chránit jej před poškozením nebo zneužitím.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli součinnost při zajištění podmínek pro realizaci předmětu této smlouvy uvedené v čl. I. Za tímto účelem se objednatel zavazuje poskytnout pracovníkům poskytovatele (servisnímu technikovi) neomezený přístup k HW a SW, a to na dobu nezbytnou k provedení požadovaného druhu servisní činnosti.
3. V případě zásahu servisního technika výrobce nebo poskytovatele se objednatel zavazuje postupovat bez zbytečného odkladu, a to tak, aby svou nečinností neprodlužoval čas potřebný k opravě HW a SW.
4. Po dobu platnosti této smlouvy se objednatel zavazuje zajistit obsluhu a užívání HW a SW uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy pouze dostatečně vyškolenými a kvalifikovanými pracovníky.
5. Za účelem realizace předmětu této smlouvy dle čl. I. je objednatel povinen umožnit poskytovateli vytvoření vzdáleného přístupu do jeho lokální sítě (VPN tunel), přičemž se objednatel rovněž zavazuje umožnit instalaci automatického dohledového SW PRTG, fyzicky či virtuálně.
6. Objednatel bere na vědomí, že je povinen veškeré závady na HW a SW uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy neprodleně ohlašovat poskytovateli, a to nepřetržitě způsobem popsáním v článku IV. odst. 2–4.

7. Odpovědný zaměstnanec v rámci poskytování součinnosti při poskytování servisní činnosti neprodleně sdělí poskytovateli nezbytné kontaktní údaje k jeho osobě, tj. telefonní číslo, e-mail či příslušné údaje k navázání elektronické komunikace v reálném čase (chat).

#### Článek IV.

##### Postup při ohlašování závad

1. Objednatel je povinen neprodleně informovat poskytovatele o všech vzniklých závadách na HW a SW, uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Závadu dle bodu 1 článku IV je objednatel ohlásit poskytovateli prostřednictvím registrace servisního případu na helpdesk poskytovatele: **helpdesk.agoraplus.cz**.
3. Okamžik ohlášení vzniklé závady poskytovateli se považuje za výchozí pro počátek pro servisní zásah dle této smlouvy.
4. Neprodleně po ohlášení vzniklé závady postupem uvedeným v čl. IV. bod 1 této smlouvy je závada předána servisnímu technikovi poskytovatele. Servisní technik poskytovatele následně telefonicky ověří podrobnosti ohlášené závady (tzv. screening). Servisní technik poskytovatele se nejprve pokusí odstranit závadu dálkovým přístupem. V případě, že servisní technik poskytovatele neodstraní závadu pomocí dálkového přístupu a je nutný servisní zásah v místě, zajistí servisní zásah v místě přímo výrobcem daného HW v součinnosti s technickým týmem zadavatele v případě, že si to bude situace vyžadovat.
5. Odpovědný zaměstnanec objednavatele musí být po celou dobu „servisního zásahu v místě“ zásahu přítomen, přičemž na vyžádání servisního technika výrobce nebo poskytovatele prověří, zda je ohlášená závada odstraněna.
6. Závady nahlášené na **helpdesk.agoraplus.cz** budou podkladem pro evidenci provedených služeb a pro statistické sledování zásahů.

#### Článek V.

##### Lhůty pro poskytování servisní činnosti

1. Technickou podporu HW a SW ve smyslu ust. čl. I. odst. 1 této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat **v době 5 x 9 (5 pracovních dnů po 9 hodinách)**.
2. Údržbu HW a SW ve smyslu ust. čl. I. odst. 1 této smlouvy bude poskytovatel provádět, pokud možno v pracovní dny, a to v době od 8:00 – 17:00 hodin. Údržbu HW a SW se poskytovatel zavazuje provádět vždy tak, aby svou činností neomezoval činnost objednatel na dobu delší než nezbytně nutnou.
3. Pravidelná údržba bude vždy plánována podle aktuálního plánu údržby objednatel a termín bude vždy poskytovateli sdělen s dostatečným předstihem.
4. Odstraňování závad HW a SW ve smyslu ust. čl. I odst. 1 této smlouvy probíhá postupem uvedeným v čl. IV. této smlouvy, tj. po ohlášení závady objednatel. Poskytovatel se

zavazuje započít s úkony směřujícími k odstranění té které závady dle Příloha č. 2, od ohlášení závady způsobem uvedeným v čl. IV. této smlouvy (dále též „reakční doba“).

## Článek VI.

### Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování pravidelné servisní činnosti dle této smlouvy je smluvními stranami dohodnutá, ve výši 19.000,00,- Kč (devatenácttisíc korun českých) bez DPH za jeden kalendářní měsíc, z čehož za jednotlivé lokace bude zpoplatněno následovně:

- DF JAMU (Mozartova)..... 10 000,00,- Kč bez DPH
- DF JAMU (Astorka) ..... 9 000,00,- Kč bez DPH

2. Položkový popis služeb pro jednotlivé pobočky.

#### a) DF JAMU - Brno, Mozartova 647

- připojení veškerých serverů a datových úložišť k monitoringu PRTG (24x7)
- nonstop monitoring a dohled 24x7 na zařízení Quantum, Elements, ATTO, Dell, vmware
- pravidelné vyhodnocování logů a chybových hlášení
- provádění upgrade firmware a bezpečnostních patchů pro HW zařízení DF JAMU
- správa a konfigurace aplikací Quantum StorNext, Elements Media Library, LDAP server
- dohled virtuálního prostředí vmware
- konfigurace uživatelů LDAP
- konzultace a rozvoj infrastruktury DF JAMU (servery, datová úložiště, kybernetická bezpečnost, Mac OS)

#### b) DF JAMU - Brno, (Astorka) Novobranská 3

- připojení veškerých serverů a datových úložišť k monitoringu PRTG (24x7)
- nonstop monitoring a dohled 24x7 na zařízení Quantum, Elements, ATTO, Dell, vmware
- pravidelné vyhodnocování logů a chybových hlášení
- provádění upgrade firmware a bezpečnostních patchů pro HW zařízení DF JAMU
- správa a konfigurace aplikací Quantum StorNext, Elements Media Library, LDAP server
- dohled virtuálního prostředí vmware
- konfigurace uživatelů LDAP
- konzultace a rozvoj infrastruktury DF JAMU (servery, datová úložiště, kybernetická bezpečnost, Mac OS)

3. Nad rámec paušální částky při výjezdu technika do místa zásahu bude navíc účtována částka 9.600,- Kč bez DPH za 1 MD: 1.200,- Kč za hodinu práce x8 hodin = 9.600,- Kč bez DPH.
4. Platební podmínky jsou sjednány následujícím způsobem:
  - a) poskytovatel vystaví za poskytovanou servisní činnost dle této smlouvy daňový doklad, a to vždy k poslednímu dni toho kterého kalendářního měsíce. Splatnost daňového dokladu je vždy 30 dní ode dne jeho doručení objednateli. Číslo účtu poskytovatele a rovněž ostatní údaje nezbytné pro platbu příslušné částky budou uvedeny přímo na daňovém dokladu poskytovatele.
  - b) k částce bude vždy účtována DPH podle platných právních předpisů.
5. Poskytovateli vzniká nárok na zaplacení odměny dle ust. čl. VI. odst. 1 a 3 vždy okamžikem provedení řádné servisní činnosti, resp. řádným provedením příslušné činnosti v rozsahu potvrzeném objednatel.
6. Zaplacení se pro účely této smlouvy rozumí připsání celé částky odpovídající odměně poskytovatele na účet poskytovatele.

## **Článek VII.**

### **Ochrana osobních údajů**

1. Vzhledem k tomu, že na základě Smlouvy dochází rovněž ke zpracování osobních údajů, Objednatel jako Správce osobních údajů pověřuje Poskytovatele jako Zpracovatele osobních údajů ke zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy, a to na dobu účinnosti Smlouvy.
2. Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů pro Správce řídit Podmínkami pro zpracování osobních údajů ze dne 25. 05. 2018 (dále jen „Podmínky“), které se tímto stávají součástí Smlouvy. Totéž platí obdobně pro nové podmínky, přijaté v souladu s čl. 5.1 Podmínek.
3. Správce pověřuje Zpracovatele ke zpracování osobních údajů týkajících se zejména zákazníků, dodavatelů, zaměstnanců a jiných smluvních i mimosmluvních partnerů Správce, kterých údaje se nachází v HW nebo SW.
4. Zpracovatel si je vědom všech svých povinností, které mu z důvodu zpracování osobních údajů pro Správce plynou. Zpracovatel svým podpisem stvrzuje, že bude dodržovat bezpečnostní a technická opatření stanovená v Podmínkách pro zpracování osobních údajů.
5. Osobní údaje dle odst. 1 tohoto článku je Zpracovatel oprávněn zpracovávat v rámci plnění Smlouvy za účelem plnění povinností Zpracovatele dle Smlouvy.

6. V rámci zpracování dle této Smlouvy není Zpracovatel oprávněn předat zpracovávané osobní údaje do třetích zemí ani mezinárodní organizaci.
7. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje poskytnuté Správcem pouze na základě této Smlouvy, případně na základě pokynu Správce.
8. Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování osobních údajů pokyny Správce. Zpracovatel je též povinen upozornit Správce bez zbytečného odkladu na nevhodnost jeho pokynů. Zpracovatel je v takovém případě pokyny provést pouze na základě písemného sdělení Správce, který na provedení takových pokynů trvá. V opačném případě je Zpracovatel povinen nahradit Správci újmu způsobenou vznikem povinnosti Správce hradit újmu v penězích subjektu osobních údajů nebo pokutu Úřadu na ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“) nebo jinému dotknutému dozorovému orgánu.
9. Smluvní strany se dohodly, že jakékoli porušení povinností Zpracovatele dle tohoto článku, jakož i dle Podmínek, je porušením smlouvy podstatným způsobem a zakládá právo Správce odstoupit od Smlouvy.

## **Článek VIII.**

### **Ukončení smlouvy, sankční ujednání**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany dvou měsíční výpovědní dobou.
3. V případě prodlení objednatele se zaplacením sjednané ceny za poskytnuté služby dle této smlouvy poskytovateli, se objednatel zavazuje poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý započatý den prodlení, v součtu však ne více než částku uvedenou v čl. VI. odst. 1 této smlouvy.
4. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním servisní činnosti dle této smlouvy objednateli, se poskytovatel zavazuje objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z částky uvedené v čl. VI. odst. 1 této smlouvy za každý započatý den prodlení, v součtu však ne více než částku uvedenou v čl. VI. odst. 1 této smlouvy.

## **Článek IX.**

### **Závěrečná ujednání**

1. Strany této smlouvy jsou povinny se neprodleně vzájemně informovat o změně veškerých údajů a skutečností, týkajících se předmětu této smlouvy.

2. Veškerá práva a povinnosti touto smlouvou výslovně neupravená se řídí příslušným ustanovením zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
3. Vzhledem k povaze předmětu smlouvy, se poskytovatel a objednatel zavazují dodržovat obchodní tajemství o všech skutečnostech souvisejících s plněním smlouvy. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi poskytnutými druhou smluvní stranou týkajícími se dalšího rozvoje, obchodního tajemství nebo obchodních záležitostí obecně jako s tajnými informacemi, které jsou vlastnictvím druhé smluvní strany, což neplatí v případě zákonné povinnosti zveřejňovat příslušné údaje.
4. Případné majetkové spory vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny, pokud se je nepodaří vyřešit smírně vzájemnou dohodou, u místně příslušného soudu v sídle poskytovatele.
5. Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva zachycuje obsah jejich ujednání a smluvní strany tak určují obsah této smlouvy. Obě smluvní strany považují podpisem této smlouvy tuto za uzavřenou. Pokud smluvní strany ve skutečnosti neujednaly jakoukoliv náležitost, již měly ve smlouvě ujednat, hledí se na projev jejich vůle jako na uzavřenou smlouvu, neboť obě smluvní strany výslovně prohlašují, že by tuto smlouvu uzavřely i bez ujednání této náležitosti. Dosažení shody o jakékoliv náležitosti, která není obsahem této smlouvy, není pro žádnou smluvní stranu předpokladem uzavření smlouvy.
6. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami
7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jedno vyhotovení obdrží objednatel a jedno vyhotovení poskytovatel.
8. Smluvní strany potvrzují, že si tuto smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho, že obsahuje jejich pravou a ničím neomezenou vůli, připojují svoje podpisy.

**Přílohy:** Příloha č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy  
Příloha č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy

V Brně dne 22-07-2022

V Brně dne 20.7.2022

\_\_\_\_\_  
AGORA plus, a. s.  
Ing. Josef Veškrna,  
předseda představenstva

\_\_\_\_\_  
Janáčkova akademie múzických umění  
Ing. Mgr. Alena Valentová  
tajemnice objednatele

## Příloha č. 1

### 1. Hardware

1x Quantum Xcellis Director node1, (řídící server stornext), S/N: F8120M2

1x Quantum Xcellis Director node2 (řídící server stornext), S/N: F8150M2

1x Quantum QXS-324, (metadata storage, FS Stornext), S/N: QTMCHOU-18063B1595

1x Quantum QXS-456, (storage, data file systému Stornext),S/N: QTMCHOU-18183B63A9

1x Quantum F1000 (NVMe storage, data file systému Stornext) S/N: S338207X0210277

1x Quantum QXS-412, (storage, data file systému Stornext) S/N: SGFGD194350241B

1x Quantum Xcellis Extender node3 (server pro přístup StorNext LAN klientů), S/N: 28XCS33

1x Elements Gateway node (server pro přístup Avid klientů), S/N: AC1F6BB683B7

1x Elements Gateway node (server pro přístup Avid klientů), S/N: AC1F6B4B1F5B

1x Elements Worker node (server pro transcoding videa), S/N: AC1F6BB68437

1x Optický switch Brocade 6505, S/N: SLKWRM0000390

1x Optický switch Brocade 6220B ,S/N: BRCEWY1949Q053

1x Optický switch Brocade 6220B, S/N: BRCEWY1949Q056

1x Dell server vmware esx01, (server pro virtualizaci), S/N: 8EMJA6S

1x Dell server vmware esx01, (server pro virtualizaci), S/N: DX1BYJ3

1x Dell pracovní stanice Precision 7920 (virtualizace blender), S/N: 6HW0V53

### 2. Software

Souborový systém Quantum StorNext 6.x

Media Asset Management (MAM) systém Elements Media Library

Virtualizační platforma vmware 7.x

Operační systémy + Windows, Linux Mac OS

Management software ATTO 360 pro optické a LAN převodníky ATTO, SanLink



## Příloha č. 2.

### POPIS SERVISNÍ ČINNOSTI A JEJÍ ČETNOSTI

**Údržbou** se pro účely této smlouvy rozumí kontrola HW a SW definovaná níže a s ní související úpravy a aktualizace funkčního prostředí, které jsou nezbytné pro zachování chodu a funkce HW a SW.

**Technickou podporou** se pro účely této smlouvy rozumí technická asistence navazující na HW a SW, včetně řešení s tím souvisejících aktuálních požadavků a poskytování odpovědí.

Pro měření využíváme dohledový systém PRTG, na každou lokaci bude umístěna sonda k dohledu jednotlivých částí infrastruktury uvedených ve smlouvě – vše pod supportem 5x9.

#### Harmonogram profylaxe prostředí:

1. Každý den jsou vyhodnocovány chybové zprávy ze serverů, diskových polí, switchů a software aplikací StorNext, Elements přes dohledový systém PRTG pomocí protokolu SNMP na předem domluvených senzorech. Na kritické zprávy se bude reagovat na základě ticketu otevřeného zákazníkem.
2. Na Ticket otevřený zákazníkem bude reagováno v režimu 5x9 NBD (další pracovní den).
3. Pravidelně jsou vyhodnocovány logy z managementu diskových polí, serverů a switchů.
4. Jednou za měsíc je provedena kontrola dostupného firmware a jeho případná instalace na HW s přítomností technika poskytovatele v místě instalace nebo vzdáleně a to vždy v součinnosti s IT oddělením zadavatele.
5. U diskových polí dochází k instalaci nového firmware bez nutné odstávky provozu zadavatele
6. Jednou měsíčně proběhne kontrola aktuálnosti a případný upgrade FW dodaných optických switchů
7. Při vydání tzv. EMERGENCY RELEASE, bude update proveden v nejbližším možném termínu po dohodě se zadavatelem.
8. Jednou za kvartál osobní setkání u zadavatele, vyhodnocení měření stavu infrastruktury pomocí nástroje PRTG. Konzultace rozvoje a plánu do budoucna včetně cenové kalkulace dle poptávky pro tvorbu finančního plánování budgetu na příští investiční období. Součástí setkání bude též vyhodnocení prováděných činností v rámci servisní smlouvy a výše paušálu.
9. Objednateli bude poskytnut přístup do monitoring systému PRTG s oprávněním náhledu v detailu jako pracovníci monitoringu poskytovatele
10. V rámci servisní smlouvy bude zajištěna provozní podpora řešení v následujícím rozsahu:
  - a. Správa a dohled nad veškerým HW dle přílohy č.1 (disková pole, servery, switche a software).
  - b. Kontrola pravidelného zálohování a řešení ticketů v Helpdesku.
  - c. Kontrola a průběžné nastavení switchů Brocade dle požadavků na prostupy komunikace serverů s ostatní infrastrukturou objednavatele.
  - d. Kontrola a konfigurace diskových polí.