

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ ČINNOSTI

KRPL-110972/ČJ-2022-1800IT

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

Dnešního dne, měsíce a roku, se tyto smluvní strany

Název: AGORA plus, a.s.
se sídlem: Řípská 11c, 627 00 Brno
IČ: 25503910
DIČ: CZ25503910
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 2454



jako **poskytovatel**,
na straně jedné

a

Název: Česká republika - Krajské ředitelství policie Libereckého kraje
se sídlem: Náměstí Dr. E. Beneše 24, PSČ 460 32, Liberec 1 – Staré město
IČ: 72050501
DIČ: CZ72050501



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 popsany v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Poskytovatel bude provádět údržbu IT systémů objednatele, pravidelně sledovat jejich stav a podnikat kroky pro zajištění spolehlivého provozu a optimálního výkonu HW a SW. Poskytovatel bude rovněž ověřovat stav zálohování IT systémů objednatele a pravidelně po dohodě s objednatelem testovat obnovu dat ze záloh. Poskytovatel bude zodpovídat

dotazy oprávněných pracovníků objednatele a poskytovat poradenství týkající se využití a ovládání zálohování IT systémů.

3. Objednatel se zavazuje za poskytnutou servisní činnost zaplatit poskytovateli sjednanou cenu, a to ve výši a za podmíněk specifikovaných v čl. VI. této smlouvy.
4. Servisní činnost dle čl. I. této smlouvy bude poskytovatel objednateli poskytovat na dálku, nebo osobně, pokud si to bude situace vyžadovat, prostřednictvím servisního technika poskytovatele v sídle objednatele a jeho pobočkách.
5. Žádné ustanovení této smlouvy nelze vykládat jako závazek k nákupu konkrétního HW nebo SW ze strany objednatele.

Článek II.

Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen po celou dobu životního cyklu (platnosti rozšířené záruky výrobce /výrobců/ 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, uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje započít odstraňování závady na HW a SW ve lhůtě dle Přílohy č. 2, zajistit minimální provozuschopný stav po celou dobu odstraňování závady a závadu odstranit v nejkratší možné době – nejpozději v termínech uvedených v příloze č. 2.
3. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na neefektivitu provozu zálohovacího řešení a zavazuje se hledat optimální řešení.
4. V případě změn konfigurace IT prostředí nebo hrozeb Internetu poskytovatel zodpovídá za analýzu dopadu na bezpečnost a efektivitu provozu. Poskytovatel navrhne nejvhodnější konfiguraci tak, aby provoz HW a SW objednatele byl co nejlepší. Poskytovatel společně s objednatelē zvolí konfiguraci k implementaci.
5. Poskytovatel umožní bezpečný přístup do HW a SW správcům aplikací objednatele. Tyto přístupy budou v minimálním rozsahu nutném pro efektivní práci správců aplikací.

Článek III.

Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen s veškerým HW a SW, podrobně popsáným 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 uvedeného v čl. I. této smlouvy. Za tímto účelem se objednatel zavazuje poskytnout pracovníkům poskytovatele (servisnímu technikovi)

přístup k HW a SW, a to na dobu nezbytnou k provedení požadovaného druhu servisní činnosti.

3. S ohledem na skutečnost, že může být servisní činnost dle této smlouvy prováděna rovněž v sídle objednatele a jeho pobočkách, v datovém centru, zajistí objednatel na svůj náklad veškeré potřebné předpoklady pro řádné poskytnutí služeb poskytovatelem. Jedná se o zajištění připravenosti prostředí a infrastruktury, ve kterém bude poskytovatel servisní činnost dle této smlouvy poskytovat, tj. zajištění přístupu do objektů objednatele po dobu plnění předmětu této smlouvy.
4. 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.
5. Objednatel se zavazuje, že HW ani SW nebude sám opravovat či provádět jeho údržbu vlastními silami. Pro správu aplikací umožní poskytovatel přístupy příslušným správcům aplikací. O zásazích bude vedena dostatečná komunikace. Porušení tohoto ujednání zakládá právo poskytovatele na odstoupení od této smlouvy.

Článek IV.

Postup při ohlašování závad

1. Objednatel je povinen neprodleně informovat poskytovatele o všech vzniklých závadách na HW a SW, uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Veškeré závady ve smyslu čl. IV. odst. 1 je objednatel povinen ohlašovat poskytovateli v pracovní dny v době **od 8:00 do 17:00** hodin, tedy v režimu **5 x 9 (5 pracovních dní, 9 hodin denně)** telefonicky, a to na tel. čísle pevné linky [REDACTED] nebo na tel. čísle mobilního telefonu [REDACTED].
3. Závadu dle čl. IV. odst. 1 zadá buď objednatel nebo poskytovatel po telefonátu objednatele prostřednictvím registrace servisního případu na helpdesk poskytovatele: **helpdesk.agoraplus.cz**
4. Okamžik ohlášení vzniklé závady poskytovateli se považuje za výchozí pro počátek běhu lhůty pro servisní zásah dle této smlouvy.
5. Neprodleně po ohlášení je závada předána servisnímu technikovi poskytovatele. Servisní technik poskytovatele následně telefonicky ověří podrobnosti ohlášené závady (tzv. screening). Servisní technik poskytovatele se nejprve pokusí závadu odstranit v součinnosti s technikem objednatele. V případě, že servisní technik poskytovatele neodstraní závadu v součinnosti s technikem objednatele a je nutný servisní zásah v místě, zajistí servisní zásah v místě objednatele přímo výrobcem daného HW v součinnosti s technickým týmem poskytovatele v případě, že si to bude situace vyžadovat.

6. Pokud to bude nutné, odpovědný zaměstnanec objednatele bude po celou dobu „servisního zásahu v místě“ přítomen, přičemž na vyžádání servisního technika výrobce nebo poskytovatele prověří, zda je ohlášená závada odstraněna.
7. Závady nahlášené na **helpdesk.agoraplus.cz**, **helpdesk poskytovatele** budou podkladem pro evidenci provedených služeb a pro statistické sledování zásahů. Poskytovatel dá objednateli k evidenci přístup na dobu nejméně 3 let zpětně. Poskytovatel průběžně vede statistiky nejčastějších problémů a sdílí popis jejich řešení (např. ve formě webu s návody).

Článek V.

Lhůty pro poskytování servisní činnosti

1. Technickou podporu a řešení incidentů (závad) HW a SW ve smyslu čl. I. této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat v době **5 x 9 (5 pracovních dní, 9 hodin denně)**.
2. Údržbu HW a SW ve smyslu čl. I. této smlouvy bude poskytovatel provádět pokud možno v pracovní dny, a to v době od 8:00 – 18:00 hodin. Údržbu HW a SW se poskytovatel zavazuje provádět vždy po dohodě s objednatelem a tak, aby svou činností neomezoval činnost objednatele na dobu delší než nezbytně nutnou.

V případě, že by předpokládané provádění údržby ve smyslu předchozího odstavce znamenalo omezení objednatele při jeho běžné činnosti, je poskytovatel povinen se s objednatelem dohodnout na termínu a trvání omezení před zahájením plánované údržby.

3. Odstraňování závad HW a SW ve smyslu čl. I. této smlouvy probíhá postupem uvedeným v čl. IV. této smlouvy, tj. po ohlášení závady objednatelem. Poskytovatel se zavazuje započít s úkony směřujícími k odstranění té které závady ve lhůtě dle Přílohy 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 servisní činnosti dle této smlouvy je smluvními stranami dohodnutá ve výši **102.375,- Kč** (sto dva tisíc tři sta sedmdesát pět korun českých) bez DPH za čtvrtletí (tři kalendářní měsíce).
2. Ve sjednané ceně za poskytování servisní činnosti dle této smlouvy jsou již zahrnuty veškeré náklady poskytovatele na dopravu servisního technika na místo zásahu a na veškeré další úkony. Jedná se tak o cenu konečnou.
3. Platební podmínky jsou sjednány následujícím způsobem:
 - a) poskytovatel vystaví za poskytovanou servisní činnost dle této smlouvy daňový doklad, a to vždy k poslednímu dni příslušného čtvrtletí. 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.

4. Poskytovateli vzniká nárok na zaplacení ceny za poskytování servisní činnosti řádným provedením servisní činnosti v rozsahu potvrzeném objednatelem.
5. Zaplacením 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 („Správce“) pověřuje poskytovatele jako Zpracovatele osobních údajů („Zpracovatele“) 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 v souladu s NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (dále jen „Podmínky“) – dle interních procesů a směrnic Správce formulovaných ve směrnici „10 Osobní údaje - GDPR“ a jejích příloh, 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 zákazníků, dodavatelů, zaměstnanců a jiných smluvních i mimosmluvních partnerů Správce, jejichž 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 osobních údajů 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 ujmu způsobenou vznikem povinnosti Správce hradit újmu v penězích subjektu osobních údajů nebo pokutu Úřadu na ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“) nebo jinému dotčenému 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 **36** měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Tato smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany bez uvedení důvodu se šestiměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet první den měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Vypovězení této smlouvy či odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody a nároku na zaplacení úroku z prodlení.
4. V případě prodlení objednatele se zaplacením sjednané ceny za poskytnutou servisní činnost dle této smlouvy poskytovateli, se objednatel zavazuje poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý i započatý den prodlení, v součtu však ne více než částku uvedenou v čl. VI. odst. 1 této smlouvy.
5. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním servisní činnosti dle této smlouvy objednateli, se poskytovatel zavazuje objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, je-li reakční doba v příloze č. 2 této smlouvy stanovena v hodinách, nebo za každý započatý den prodlení, je-li reakční doba v příloze č. 2 této smlouvy stanovena ve dnech, 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. 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,

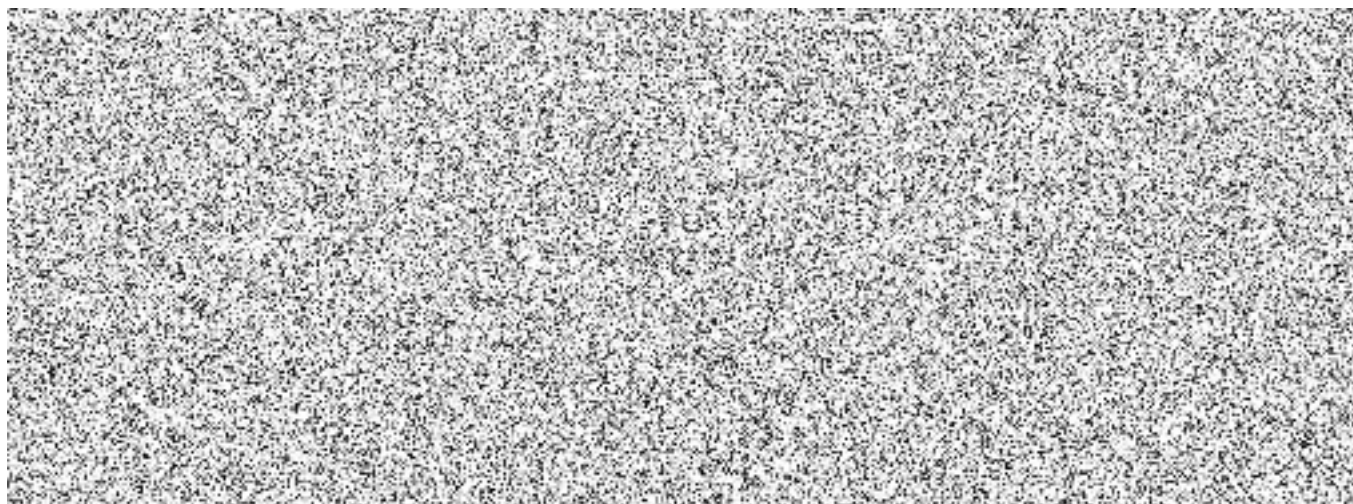
neboť obě smluvní strany výslovně prohlašují, že by tuto smlouvu uzavřely i bez ujednání této náležitosti. Dosažení shody o jakékoliv náležitosti, která není obsahem této smlouvy, není pro žádnou smluvní stranu předpokladem uzavření smlouvy.

5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Tuto smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv objednatel.
6. Tato kupní smlouva je vyhotovena pouze v elektronické podobě.
7. 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 elektronické podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1, Konfigurace Hardware a Software, která je nedílnou součástí této smlouvy.

Příloha č. 2, Popis servisní činnosti a její četnosti, která je nedílnou součástí této smlouvy.



Příloha č. 1. Konfigurace Hardware a Software.

Technická podpora 5x9 NBD onsite pro deduplikační zálohovací zařízení **Quantum DXi 4700**, Base System, kapacita: 19 TB QSP – Sériové číslo zařízení: AV17238VV00085, 5x9 řešení problému v místě instalace **(1ks – deduplikační zařízení s kapacitou 19TB)**

Technická podpora 5x9 NBD onsite pro deduplikační zálohovací zařízení **Quantum DXi 6702**, Base System, 19 TB QSP - Sériové číslo zařízení: CX1339BVE00528, 5x9 řešení problému v místě instalace **(1ks – deduplikační zařízení s kapacitou 16TB)**

Technická podpora a nárok na nové verze Arcserve UDP Standard Edition - Server OS Instance Enterprise Maintenance **(5ks OS instance zálohovací software)**

Technická podpora a nárok na nové verze Arcserve UDP Premium Edition - Socket Enterprise Maintenance **(12ks CPU socket zálohovací software)**

Technická podpora a nárok na nové verze Arcserve UDP Standard Edition - Socket Enterprise Maintenance **(4ks CPU socket zálohovací software)**

Příloha č. 2. Popis servisní činnosti a její četnosti.

Údržbou se pro účely této smlouvy rozumí kontrola HW a SW definovaného v příloze č. 1 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. Součástí technické podpory je výměna vadných HW a SW součástí, případně celého HW a SW celku při zachování min. původní funkce podporovaného zařízení.

Dobou odezvy a **Dobou zahájení prací** se pro účely této smlouvy rozumí nejpozdější garantovaný čas reakce na incident (závadu). Součástí reakce poskytovatele bude i informace o předpokládaném termínu vyřešení incidentu (závady). Od této chvíle začíná kontinuální řešení incidentu až do jeho vyřešení.

Poskytovatel se zavazuje, že v případě jakéhokoli incidentu (závady) vyvine úsilí, jaké lze po něm spravedlivě požadovat k odstranění incidentu, a to v souladu s údaji specifikovanými v následující tabulce:

Řešení požadavků objednatele:

Specifikace požadavků	Doba odezvy, režim 5 x 9	Doba vyřešení, režim 5 x 9
Běžný požadavek	8 hodin	2 dny
Akutní požadavek	2 hodiny	8 hodin