

Smlouva o poskytování servisních služeb č. 2022-534

Dodavatel:

TrollComputers s.r.o.

se sídlem: U Vodního hradu 1394/28, Česká Lípa, 47001

IČ: 22799389, DIČ: CZ22799389

Zapsána v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C,
vločka 32211, datum zápisu 24. 10. 2012

Zastoupená: xxxxx, jednatelem společnosti

(dále jen „dodavatel“)

Odběratel:

Kultura Česká Lípa, příspěvková organizace

se sídlem: Boženy Němcové 2942, 470 01 Česká Lípa

IČ: 70953546, DIČ: CZ070953546

Zapsána v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl Pr,
vločka 98

Zastoupená: xxxxx, ředitelkou organizace

(dále jen „odběratel“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto
smlouvu o poskytování servisních služeb:

1. Předmět smlouvy

- 1) Předmětem smlouvy je závazek dodavatele poskytnout odběrateli soubor služeb spočívající v poskytnutí servisních služeb a závazek odběratele za tyto služby platit dle článku 3) této smlouvy.
- 2) Objednaná služba: **PROFIRMA PROFI 12**.
- 3) Popis služby:
 - a. **audit sítě a výpočetní techniky a dokumentace stávajícího stavu;**
 - b. **servis a opravy výpočetní techniky (jak hardwarového, tak softwarového rázu);**
 - c. **správa informačních systémů organizace a spolupráce s jejich dodavateli;**
 - d. **spolupráce na plánu obnovy IT a plánu rozpočtu;**
 - e. **smluvně garantovanou dobu servisního zásahu;**
 - f. **pravidelná údržba kritických počítačů 1x čtvrtletně;**
 - g. **pravidelná vzdálená údržba serveru 1x za 14 dní;**
 - h. **trvalý monitoring klíčových komponent infrastruktury;**
 - i. **pravidelná kontrola zálohování všech důležitých dat, včetně pravidelných kontrol s testem obnovení;**
 - j. **vytváření, obnovování a správa certifikátů včetně jejich záloh;**
 - k. **vzdálená správa a telefonický hotline;**
 - l. **kompletní evidence všech servisních žádostí a objednávek v našem elektronickém systému;**
 - m. **vedení podrobné dokumentace IT prostředí klienta.**
- 4) Služba **PROFIRMA PROFI 12** bude poskytována na všechna IT zařízení umístěná na adrese objednatele:
 - a) **Kulturní dům Crystal - Boženy Němcové 2942, 470 01 Česká Lípa,**
 - b) **Jiráskovo divadlo - Panská 219/3, 470 01 Česká Lípa a**
 - c) **Vodní hrad Lipý – Centrum textilního tisku - U Vodního hradu 63, 470 01 Česká Lípa.**
- 5) Dodavatel se zavazuje spravovat veškeré informační technologie odběratele v rámci platných standardů s důrazem na efektivní a ekonomické řešení, které bude garantovat bezproblémový chod celé infrastruktury.

2. Smluvní podmínky

- 1) Dodavatel se zavazuje poskytovat soubor služeb dle článku 1) této smlouvy za paušální měsíční poplatek dle článku 3) této smlouvy.
- 2) Dodavatel se zavazuje vést informace o všech požadavcích odběratele a jednotlivých servisních úkonech, které technik dodavatele provedl k řešení požadavku.
- 3) Odběratel má povinnost informovat dodavatele o svých požadavcích přednostně prostřednictvím internetových stránek **http://xxxxx**, k nimž obdrží při podpisu smlouvy od dodavatele unikátní jméno a heslo s přístupem k privátní sekci odběratele pro všechny zástupce uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.

- 4) Při hlášení servisních požadavků uvede odběratel zejména:
 - a. název požadavku,
 - b. stručný popis požadavku, zejména charakteristiku hardware či software a případně i osob včetně kontaktních údajů, kterých se požadavek týká,
 - c. datum a čas nahlášení,
 - d. další doplňující podstatné informace.
- 5) Nebude-li možné závadu z důvodu technické překážky dle bodu 3) tohoto článku řádně nahlásit, odběratel má výjimečně možnost nahlásit servisní požadavek e-mailem nebo telefonicky na kontaktech uvedených v příloze č. 1 této smlouvy.
- 6) Odběratel se zavazuje, že uvedené kontakty uvedené v příloze č. 1 této smlouvy neposkytne dalším osobám, které nejsou v zaměstnaneckém poměru s objednatelem a bude je využívat pouze za předpokladu, že není možné z důvodu technické překážky servisní požadavek zaevidovat prostřednictvím internetových stránek <http://xxxxx>. Uvedených kontaktů mohou využít pouze pověřené osoby odběratele, a to statutární orgán a osoby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
- 7) Pracovní doba pro řešení servisních požadavků je každý pracovní den od 9:00 do 17:00 hodin. V případě potřeby je možné domluvit servisní zásah i o víkendu.
- 8) Odběratel je povinen vždy k prvnímu dni v měsíci potvrdit všechny provedené servisní úkony, které provedl technik dodavatele v předchozím měsíci. Pokud tak odběratel neučiní, budou všechny uzavřené a nepotvrzené servisní žádosti automaticky v systému potvrzeny a pokládány za vyřešené.
- 9) V případě, že nedošlo k úplnému vyřešení požadavku ze strany dodavatele, odmítne odběratel servisní žádost prostřednictvím zákaznického servisu na internetových stránkách <http://xxxxx> a uvede konkrétní důvod odmítnutí potvrzení servisní žádosti.
- 10) Dodavatel zajistí řádné proškolení osob uvedených v příloze č. 2 této smlouvy, které se týká zejména obsluhy zákaznického servisu a způsobu nahlašování servisních požadavků.

3. Platební podmínky

- 1) Měsíční paušální poplatek za službu dle článku 1 této smlouvy činí **2.410 Kč včetně DPH**.
- 2) Volné hodiny v rámci měsíčního paušálu: **12 hodin za čtvrtletí**.
- 3) Hodinová sazba za více práce nad volné hodiny: **715 Kč včetně DPH**.
- 4) Dopravné: **0 Kč s DPH za výjezd po České Lípě**.
- 5) Paušální poplatek za službu bude fakturován měsíčně. Vyúčtování servisních prací bude prováděno vždy čtvrtletně dle skutečně odpracovaných hodin u odběratele. Opracované hodiny nad rámec volných hodin budou fakturovány spolu s měsíčním paušálním poplatkem vždy na začátku nového čtvrtletí.
- 6) Odběratel se zavazuje zaplatit fakturu **do 10ti dnů** ode dne jejího vystavení.
- 7) Dále se smluvní strany dohodly, že dodavatel může provést jednou za kalendářní rok úpravu ceny plnění dle této smlouvy, a to vždy k prvnímu dni kalendářního měsíce, v němž tato smlouva byla podepsána. Cena plnění dle této smlouvy bude upravena o inflaci předcházejícího kalendářního roku. Při výpočtu

inflačního nárůstu bude postupováno podle indexu růstu spotřebitelských cen (ISC) za předcházející kalendářní rok, který publikuje Český statistický úřad.

4. Délka trvání smlouvy

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2) Vypovědět ji může kterákoli strana písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
- 3) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

5. Podmínky a způsob provádění pravidelné údržby

- 1) Dodavatel provádí servisní zásahy a údržbu s využitím vlastních technických prostředků.
- 2) Odběratel umožní za účelem provádění zásahů pověřeným pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů. V případě havárie výpočetní techniky zajistí odběratel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu odběratele.
- 3) V případě technické poruchy hardware zajistí dodavatel jeho opravu nebo výměnu, a to buď přímo sám nebo prostřednictvím patřičného autorizovaného servisního střediska.
- 4) Jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí dodavatel její opravu či výměnu na vlastní náklady.
- 5) Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí odběratel náklady s pořízením nové součástky. Dodavatel je povinen před zahájením opravy předložit odběrateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy, kterou odběratel schválí.
- 6) Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků odběratele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.
- 7) Odběratel dává dodavateli souhlas s instalací a provozováním programového vybavení dálkové správy. Dodavatel se zavazuje využívat vzdálené správy výhradně k účelu tomu určeným s ohledem na zajištění maximální bezpečnosti.
- 8) Dodavatel neručí za závady způsobené zásahem třetí osoby.

6. Typy a termíny servisních zásahů

- 1) Garantovaná reakční doba pro řešení servisních požadavků odběratele je členěna do třech základních kategorií:
 - a. **KATEGORIE A - KRITICKÉ PROBLÉMY**, jejichž reakční doba činí **4 hodiny** od nahlášení a jedná se o poruchu znemožňující práci všem uživatelům odběratele a bránící odběrateli v poskytování služeb svým zákazníkům.
 - b. **KATEGORIE B - AKUTNÍ PROBLÉMY**, jejichž reakční doba činí **24 hodin** od nahlášení a jedná se o poruchu bránící v práci alespoň jednomu uživateli,

která znemožňuje řádné poskytování služeb odběratele vůči svým
 zákazníkům.

- c. KATEGORIE C - **BĚŽNÉ PROBLÉMY**, jejichž reakční doba činí **48 hodin** od
 nahlášení a jedná se o požadavek odběratele, který nebrání uživateli v běžné
 práci.
- 2) Garantovanou reakční dobou se rozumí časový interval v rámci provozní doby
 dodavatele, v němž dodavatel buď incident vyřeší, nebo jeho řešení zahájí.
- 3) Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny
 (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).

7. Vyšší moc

- 1) Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto
 porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze
 rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto
 překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat.
- 2) Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit odběrateli překážku
 a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel
 náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

8. Bezpečnost dat

- 1) Dodavatel zajišťuje technická opatření pro bezpečnost dat odběratele včetně
 systému zálohování a dále poskytuje doporučení pro chování uživatelů s přihlédnutím
 k bezpečnosti dat.

9. Mlčenlivost

- 1) Dodavatel se zavazuje během plnění smlouvy a po ukončení smlouvy zachovávat
 mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od odběratele v souladu s
 plněním smlouvy.
- 2) Odběratel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech obchodních a servisních
 podmínkách dodavatele.
- 3) V případě porušení tohoto ujednání je dohodnuta smluvní pokuta do výše
 50.000,- Kč.

10. Ochrana osobních údajů

- 1) Účelem zpracování osobních údajů je správa IT prostředí.
- 2) Zpracovávanými osobními údaji jsou identifikační a kontaktní údaje žáků a
 zaměstnanců odběratele.
- 3) Doba zpracování osobních údajů se odvíjí od požadavků odběratele v rámci plnění
 této smlouvy.
- 4) Odběratel jako Správce je povinen zajistit:

- a) že osobní údaje budou vždy zpracovány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a právních předpisů, týkajících se ochrany a zpracovávání osobních údajů, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování;
 - b) přijmout vhodná opatření, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů.
- 5) Dodavatel jako Zpracovatel je povinen:
- a) nezapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Správce;
 - b) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;
 - c) zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Správci nápomocen pro splnění Správce povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679;
 - d) na žádost Správce kdykoliv umožnit provedení auditu či inspekce týkající se zpracování osobních údajů;
 - e) zajistit, že po ukončení poskytování služeb řádně naloží se zpracovávanými osobními údaji, např. vymaže existující kopie.

11. Řešení sporů

- 1) V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit spor vzájemným jednáním.
- 2) Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit, bude předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému soudu.

12. Závěrečná ustanovení

- 1) Vztahy touto smlouvou nebo smluvními podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a případně dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- 2) V případě neplatnosti nebo neúčinnosti některého ustanovení této smlouvy nebudou dotčena ostatní ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné nebo neúčinné novým ustanovením.
- 3) Jakékoli změny této smlouvy musí být učiněny pouze formou písemných očíslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 4) Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží při jejím podpisu po jednom z nich. Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem podrobně přečetly, jejímu

obsahu porozuměly, že byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými níže uvedenými vlastnoručními podpisy.

Příloha č. 1 - Kontaktní údaje při mimořádné události
Příloha č. 2 - Seznam pověřených osob za odběratele

V České Lípě dne

V České Lípě dne

Za dodavatele:

.....

XXXXX
jednatel společnosti

Za odběratele:

.....

XXXXX
ředitelka organizace

Příloha č. 1 - Kontaktní údaje při mimořádné události ke smlouvě o poskytování servisních služeb č. 2022-534

Kontaktní údaje v případě, že nebude možné závadu z důvodu technické překážky nahlásit prostřednictvím zákaznického servisu na internetovém portále **<http://xxxxx>**.

Kontaktní osoba:

xxxxx

Telefon:

xxxxx

E-mail:

xxxxx

Odběratel se zavazuje, že uvedené kontakty neposkytne dalším osobám, které nejsou v zaměstnaneckém poměru s objednatelem a bude je využívat pouze za předpokladu, že není možné z důvodu technické překážky servisní požadavek zaevidovat prostřednictvím internetových stránek **<https://xxxxx>**. Uvedených kontaktů mohou využít pouze pověřené osoby odběratele, a to statutární orgán a osoby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.

Příloha č. 2 - Seznam pověřených osob za odběratele ke smlouvě o poskytování servisních služeb č. 2022-534

Pověřeným osobám bude umožněn přístup do zákaznického servisu společnosti TrollComputers s.r.o. Pověřené osobě bude přiděleno uživatelské jméno a heslo, prostřednictvím kterého bude moci evidovat servisní požadavky odběratele. Přístupové údaje nesmí sdělit třetím osobám.

Jméno a příjmení: xxxxx
Funkce: ředitelka organizace
Kontaktní telefon: xxxxx
E-mail: xxxxx
Výchozí kontakt: ANO

Jméno a příjmení: xxxxx
Funkce: asistentka ředitelky
Kontaktní telefon: xxxxx
E-mail: xxxxx
Výchozí kontakt: NE

Jméno a příjmení: xxxxx
Funkce: správkyňě Vodního hradu Lipý
Kontaktní telefon: xxxxx
E-mail: xxxxx
Výchozí kontakt: NE

Jméno a příjmení: xxxxx
Funkce: technik Jiráskova divadla
Kontaktní telefon: xxxxx
E-mail: xxxxx
Výchozí kontakt: NE