Evidenční číslo smlouvy Poskytovatele: **SO/20230049**

 Číslo smlouvy Objednatele: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Smlouva o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií**

**(dále jen „smlouva“)**

**Smluvní strany**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OVANET a.s.** |  | **B2B Partner s.r.o.** |
| Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava |  | Plzeňská 3070, Zábřeh, 700 30 Ostrava |
| zastoupena členem představenstva |  | zastoupena jednatelem |
| Ing. Michalem Hrotíkem |  | Pavlem Králem |
| IČO: | 25857568 |  | IČO: | 27830306 |
| DIČ: | CZ25857568 (plátce DPH) |  | DIČ: | CZ27830306 |
| Peněžní ústav: | Československá obchodní banka |  | Peněžní ústav: | Komerční banka, a.s. |
| Číslo účtu: | 8010-0209268403/0300 |  | Číslo účtu: | 43-6980790227/0100 |
| Spisová značka B 2335 vedená u Krajského soudu v Ostravěe-mailová adresa: ovanet@ovanet.cz |  | Spisová značka C52826 vedená u Krajského soudu v Ostravěe-mailová adresa: xxx |

dále jen **Poskytovatel** dále jen **Objednatel**

**Obsah smlouvy**

## Úvodní ustanovení

* + 1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
		2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v článku prvém této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
		3. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
		4. Pro účely této smlouvy bude jednotlivým dále uvedeným pojmům přikládán zde definovaný význam, pokud z výslovného ustanovení smlouvy nebo ze souvislosti zcela nesporně neplyne jiný význam:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Význam** |
| ServiceDesk | Nástroj pro zpracování požadavků koncových zákazníků a komunikační kanál, zajišťující příjem a sledování stavu požadavků, stavu řešení a reportování požadavků zadaných organizací. Provoz ServiceDesku zajišťuje Poskytovatel. |
| Outsourcing | Outsourcingovým vztahem pro účely této smlouvy se rozumí přenesení výkonu činností nezbytných pro zajištění bezproblémového chodu svěřených zařízení organizace na Poskytovatele, kdy aktiva jsou na straně organizace. Outsourcing zahrnuje též expertní činnost, poradenství a činnosti související. |

## Předmět smlouvy

* + 1. Účelem uzavření smlouvy je zajištění provozu svěřených informačních a komunikačních technologií.
		2. Předmět smlouvy je poskytování služeb v rozsahu správa a monitoring koncového síťového zařízení xxx (dále také „koncové zařízení“) na perimetru sítě Internet a privátní sítě organizace. Součástí správy je definice a konfigurace provozních a bezpečnostních pravidel, udržování aktuální verze firmware zařízení včetně sledování doporučených verzí a chyb. Monitoringem se rozumí kontrola a proaktivní sledování provozních a bezpečnostních událostí, logů a následné reakce na zjištěné skutečnosti.
		3. Pro účely této smlouvy bude pro uživatele Objednatele využíván systém ServiceDesk Poskytovatele.
		4. Poskytovatel se zavazuje zřídit a provozovat pro účely ohlašování poruch, havárií a požadavků Objednatele službu ServiceDesk v režimu:
* 24 x 7 pro písemné zadávání požadavků prostřednictvím uživatelského portálu
* telefonicky v pracovní dny pondělí až pátek v době od 7:00 do 17:00 hod.
na telefonní číslo xxx

## Doba trvání smlouvy a místo plnění

* + 1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na 12 měsíců od 1.9.2023. Pokud žádná ze smluvních stran nevyjádří ve lhůtě do 30 dnů přede dnem uplynutí doby trvání této smlouvy písemně svou vůli tuto smlouvu k tomuto dni ukončit, smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva se stává smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou, a to okamžikem uplynutí 12 měsíců ode dne 1.9.2023 s výpovědní lhůtou 30 dnů.
		2. Místem plnění předmětu této smlouvy ve formě servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo Objednatele. Ostatní služby mohou být poskytovány v sídle Poskytovatele nebo v sídle Objednatele.

## Cena služby a platební podmínky

* + 1. Objednatel je povinen zaplatit za poskytnutou službu dle článku II. odst.1, částku ceny služby podle Přílohy č.1 této smlouvy, na základě Poskytovatelem vystavené faktury. Služba začne být fakturována od 1.9.2023.
		2. Dojde-li na základě dohody ke změně služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat od následujícího měsíce po provedení změny služby.
		3. Vyúčtování ceny za poskytnutou službu bude Objednateli hrazeno zpětně za zúčtovací období, kterým je jeden kalendářní měsíc, na základě vystaveného daňového dokladu – faktury. Smluvní strany se dohodly, že pro potřebu fakturace má jeden kalendářní měsíc vždy 30 dní, a to bez ohledu na jeho skutečnou délku.
		4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je Poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
1. číslo této smlouvy a datum jejího uzavření,
2. předmět plnění a jeho specifikaci,
3. označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplaceno,
4. lhůtu splatnosti faktury,
5. označení osoby, která fakturu vystavila, vč. jejího podpisu a kontaktního telefonu.
	* 1. Lhůta splatnosti faktur je dohodou stanovena na 14 kalendářních dnů od jejího vystavení. Stejný termín splatnosti platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).
		2. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost, bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání chybné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží opět ode dne vystavení nově vyhotovené faktury Objednateli.
		3. Faktura bude doručena Objednateli v elektronické podobě do datové schránky Objednatele, nebo na e-mailovou adresu **xxx**, nebo v tištěné podobě prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.
		4. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené Poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v úvodu této smlouvy, přičemž plnění bude vždy bez výjimky považováno za plnění předmětu v souladu s touto smlouvou.
		5. Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
		6. Pro případ prodlení s plněním peněžitého závazku vyplývajícího z této smlouvy je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení až do zaplacení.
		7. V případě chybného vyúčtování ceny za poskytnutou službu má Objednatel bez zbytečného odkladu právo uplatnit u Poskytovatele reklamaci na vyúčtování ceny, nejpozději však do dvou měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek.

## Práva a povinnosti smluvních stran

* + 1. Poskytovatel je povinen a má právo zejména:
1. Poskytovat službu definovanou v čl. II, odst. 1. této smlouvy od 1.9.2023 v souladu s touto smlouvou řádně a včas.
2. Na výlučnou znalost hesel ke všem administrátorským účtům a přístupům ke koncovému zařízení, písemně předaných Objednatelem do správy Poskytovatele.
3. Na přístup k veškeré dokumentaci koncového zařízení spojené s předmětem smlouvy včetně uzavřených maintenance (servisních) smluv a záručních podmínek.
4. Přerušit poskytování služby, a to zejména za účelem údržby koncového zařízení. Budou-li takové zásahy plánované, tj. známé s dostatečným časovým předstihem, bude Poskytovatel tyto zásahy provádět v nejméně exponovaných časech (např. o víkendu či v nočních hodinách) a včas s předstihem o tom vyrozumí Objednatele.
	* 1. Objednatel je povinen zejména:
5. Plnit své peněžité závazky řádně a včas.
6. Umožnit přístup ke koncovému zařízení a instalovaným technologickým zařízením zadavatele dle požadavků Poskytovatele.
7. Bez prodlení hlásit Poskytovateli každý výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem koncového zařízení.
8. Poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění předmětu smlouvy.
9. Neprovádět po dobu účinnosti smlouvy bez předchozí konzultace a souhlasu Poskytovatele modifikace v nastavení technologických zařízení a koncového zařízení.

##  Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí. V žádném případě nebudou poskytnuty ani zpřístupněny informace, u nichž to vylučuje zvláštní právní předpis.
2. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
3. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
4. Při odstoupení od poskytování služby outsourcingu může kterákoli ze smluvních stran žádat vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže takto učiní, jsou Poskytovatel a Objednatel povinny tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
5. Vznikne-li z provádění smlouvy výsledek, který je nebo bude chráněn právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, je Poskytovatel a Objednatel oprávněn jej užívat jen k účelu a způsobem vyplývajícím ze smlouvy. Pro další využití je povinen uzavřít s Objednatelem příslušnou licenční smlouvu.

##  Ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků vyplývajících z předmětu a účelu této smlouvy nedochází ke zpracování osobních údajů (dále také OÚ) zpracovatelem OÚ pro anebo za správce OÚ ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, resp. ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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 (dále také nařízení GDPR).
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků vyplývajících z předmětu a účelu této smlouvy může Poskytovatel tzv. přistoupit k datům Objednatele, které mohou být nositeli OÚ a to nepravidelně, nahodile, jednorázově a nesystematicky, a to vždy důsledkem hlavní činnosti předmětu a účelu této smlouvy, a ne vyloženě za účelem zpracování dat ve smyslu legislativy citované v odst. 1 tohoto čl., pro účely Objednatele, a to za či pro Objednatele.
3. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že bude-li zřejmé, že v rámci plnění předmětu a účelu této smlouvy, kterým není zpracování OÚ ve smyslu legislativy cit. v odst. 1 tohoto čl., by mělo dojít k nahodilému a jednorázovému přístupu k datům Objednatele, které by mohly být nositeli OÚ, bude se Poskytovatel řídit, a to v souladu s čl. 29 nařízení GDPR a čl. 32 odst. 4 nařízení GDPR, kdy jakožto pověřená osoba (Poskytovatel) má přístup k datům Objednatele, pokyny Objednatele, jakožto správce OÚ. Ustanovení čl. VI. této Smlouvy není tímto odst. dotčeno.
4. Objednavatel se zavazuje:
5. vůči Poskytovateli, vydávat pokyny, které budou definovat, případně upřesňovat způsob nakládání s daty Objednatele, dojde-li k přistoupení Poskytovatele k datům Objednatele v rámci předmětu a účelu této smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje:
7. poučit a zavázat své zaměstnance k mlčenlivosti ohledně dat, ke kterým nepravidelně, nahodile, jednorázově a nesystematicky, a to vždy důsledkem hlavní činnosti předmětu a účelu této smlouvy, přistupuje, včetně informací o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení těchto dat, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;
8. s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelem nakládání se zpřístupněnými daty i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům ohrožující bezpečnost zpřístupněných dat, přijmout, provést a případně aktualizovat veškerá technická a organizační opatření k tomu, aby zajistil úroveň bezpečnosti zpřístupněných dat odpovídající danému riziku, včetně zajištění neustálé bezpečnosti dat, tj. důvěrnosti, integrity a dostupnosti, a dále odolnosti systémů a služeb nakládající s daty;
9. použít zpřístupněná data výhradně a výlučně jen k účelu naplnění předmětu a účelu této Smlouvy;
10. v případě, že došlo nebo mohlo dojít k prozrazení zpřístupněných dat neoprávněnému subjektu, ihned informovat Objednatele o této skutečnosti a přijmout všechna nezbytná opatření k zabránění vzniku škody nebo omezení rozsahu škody již vzniklé a zabránit dalšímu šíření zpřístupněných dat.
11. Ustanovení čl. VIII. a IX. této Smlouvy se nevztahují na data, u niž Poskytovatel prokáže, že:
12. v době přistoupení taková data již byla veřejně dostupnými; anebo
13. se po přistoupení na základě této Smlouvy stanou veřejně dostupnými jinak než porušením této Smlouvy; anebo
14. se jedná o data, která byla prokazatelně známá Poskytovateli bez ohledu na přistoupení; anebo
15. se jedná o data, která jsou požadována ve správním nebo soudním řízením a takový požadavek je v souladu s platnými a účinnými právními předpisy
16. V případě, že Poskytovatel bude mít v úmyslu nakládat s daty Objednatele ve smyslu odst. 6 písm. a) až d) tohoto čl. Smlouvy, je povinen o tom informovat Objednatele ještě před tím, než takové data poskytne jinému subjektu, vyjma případů, že Poskytovali jiný zvláštní předpis stanoví jinak.

## Způsob uplatnění odpovědnosti za vady (reklamace)

* + 1. Objednatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu. V případě poskytnutí vadné služby má Objednatel právo na uplatnění reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Reklamaci na vyúčtování ceny je Objednatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak toto právo zanikne.
		2. Veškeré závady v poskytované službě budou ze strany Objednatele nahlašovány Poskytovateli na ServiceDesk prostřednictvím:

**Telefon: xxx E-mail: xxx**

Odstranění nahlášené závady a zprovoznění služby, pokud nedojde v případě osobní návštěvy zaměstnance Poskytovatele k sepsání předávacího protokolu potvrzeného zástupci obou smluvních stran, bude Poskytovatelem oznamováno na telefonní číslo/emailovou adresu:

1. **Telefon: xxx E-mail: xxx**
	* 1. Oprávnění nahlašovat požadavky a poruchy na ServiceDesk a potvrzovat Poskytovateli jejich vyřešení, mají zaměstnanci: xxx

Případná změna oprávněných zaměstnanců k nahlašování požadavků a poruch bude druhé smluvní straně oznámena písemně.

* + 1. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu Objednatele do jakékoliv ze součásti koncového zařízení. V takovém případě si Poskytovatel bude účtovat náhradu na odstranění závady.

## Zánik a zrušení smlouvy

* + 1. Tato smlouva se zrušuje či zaniká, kromě dalších případů stanovených v této smlouvě:
	1. Odstoupením od smlouvy

Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit pro podstatné porušení smluvních povinností ze strany Objednatel, kterým se rozumí soustavné neplacení za poskytnuté služby – existence tří nezaplacených vyúčtování ceny služeb.

Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit pro podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele, kterým se rozumí zejména prodlení s poskytováním služeb delší než 30 dnů.

Oznámení o odstoupení musí být písemné a doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy tato smlouva zaniká, když projev vůle jedné ze smluvních stran je doručen druhé smluvní straně.

* 1. Výpovědí

Každá ze smluvních stran je oprávněná podat výpověď z této smlouvy bez jakéhokoliv důvodu. Výpověď musí být písemná a výpovědní doba v délce 30 dnů počíná běžet prvním dnem následujícím po dni jejího doručení druhé smluvní straně. Smluvní strany jsou oprávněny využít tohoto ustanovení při službě dle čl.II. odst. 1 této smlouvy, až se tato smlouva stane smlouvou uzavřenou na dobu neurčitou, tj. okamžikem uplynutí 12 měsíců ode dne 1.9.2023.

* + 1. Uplynutím doby,na kterou byla tato smlouva uzavřena.

## Závěrečná ustanovení

* + 1. Poskytovatel nemůže bez souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy, ani tuto smlouvu, třetí osobě.
		2. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
		3. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze smluvních stran jejich doručení odmítne či jinak znemožní.
		4. Odchylná ustanovení této smlouvy mají před Obchodními podmínkami přednost.
		5. Nedílnou součástí této smlouvy je rovněž **Příloha č. 1** – Ceník služeb.
		6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
		7. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jeho uveřejnění v celostátním Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
		8. Smluvní strany výslovně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem sjednaným na základě jejich pravé a svobodné vůle souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

 V Ostravě dne V Ostravě dne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Za Poskytovatele** |  | **Za Objednatele** |
|  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Ing. Michal Hrotík** |  | **Pavel Král** |
| člen představenstva |  | jednatel  |
|  |  |  |

 Příloha č. 1 ke smlouvě č.: **SO/20230049**

**Ceník služeb**

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba** | **Poplatek bez DPH** |
| Outsourcing zařízení v rozsahu 2 hodin  | 2 200 Kč/měsíc  |
| Outsourcing – práce nad rámec paušálu  | 1 200 Kč/hod |