

Smlouva o poskytování podpory a dohledu při chodu datového centra provozovaného odběratelem

kterou uzavřeli

na straně jedné:

MAJT, s.r.o.

Masarykova 188, Polička-Město

Polička, 572 01

IČO 26935040, DIČ CZ26935040

Společnost je zapsána v OR u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka: C 39905
zastoupen Jiřím Trávníčkem a Adamem Maškem, jednatelem společnosti
dále jen „poskytovatel“

a

na straně druhé:

Město Žamberk

Masarykovo náměstí 166

Žamberk, 564 01

IČO 00279846, CZ00279846

zastoupeno Mgr. Jiřím Mencákem, starostou města

dále jen „odběratel“

I. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat odběrateli po dobu platnosti této smlouvy služby spočívající v podpoře a dohledu při chodu datového centra provozovaného odběratelem dle jeho potřeb. Služby podle této smlouvy budou poskytovány zejména v sídle odběratele.

Žádné ustanovení této smlouvy nelze vykládat jako závazek odběratele k nákupu konkrétního hardware či software.

II. Služby

Poskytovatel bude za dále uvedených podmínek poskytovat odběrateli tyto služby:

a. Běžné poradenství

Poskytovatel bude průběžně ústně informovat odběratele o nejnovějších trendech v oblasti IT a analyzovat možnosti využití nových technologií a poznatků v oblasti související s dohledem a podporou při chodu datového centra provozovaného odběratelem.

Podle potřeby bude poskytovatel zodpovídat dotazy zaměstnanců odběratele, poskytovat poradenství týkající se využití a ovládání různých softwarových nástrojů. Dostupnost přiměřeně kvalifikovaného odborníka bude garantována pouze v době stanovené v této smlouvě.

b. Další poradenství

Na žádost odběratele zpracuje poskytovatel písemné studie na zadaná témata nebo uspořádá školení pro vybrané pracovníky odběratele, za což náleží poskytovateli odměna, jejíž výše je stanovena podle aktuálně platného ceníku poskytovatele umístěného na <http://www.enterpolicka.cz/cenik>.

c. Realizace nákupů

V případech, kdy nebude poskytovatel přímo dodavatelem odběratele, zrealizuje na žádost odběratele jeho jménem a na jeho účet nákup odběratelem požadovaných technologií. Realizace nákupů může spočívat v sestavení zadání, identifikaci vhodných dodavatelů, oslovení dodavatelů, vyhodnocení nabídek a doporučení vhodného řešení či nabídky, jakož i v dalších souvisejících činnostech.

Objednávky na dodání požadovaných technologií (vč. hardware), pokud má být poskytovatel jejich dodavatelem, musí být u poskytovatele činěny odběratelem písemně a musí být podepsány statutárním orgánem odběratele nebo osobou odběratelem k tomu písemně určenou.

d. Instalace a zaškolení I.

Poskytovatel zajistí dodání všech zařízení a technologií zakoupených odběratelem od poskytovatele až na příslušné pracoviště odběratele, jeho instalaci, konfiguraci a zaškolení obsluhy.

e. Instalace a zaškolení II.

Poskytovatel zajistí instalaci, konfiguraci a zaškolení obsluhy na zařízení a technologii zakoupených odběratelem od třetí osoby, za což náleží poskytovateli odměna, jejíž výše je stanovena podle aktuálně platného ceníku poskytovatele umístěného na <http://www.enterpolicka.cz/cenik>.

f. Podpora a dohled

Poskytovatel bude provádět dohled a podporu při chodu datového centra provozovaného odběratelem dle potřeb odběratele.

Poskytovatel vytvoří takové podmínky, aby veškeré významné procesy a události související s dohledem a podporou při chodu datového centra provozovaného odběratelem byly evidované a zpětně sledovatelné. Za tím účelem využije v maximální míře standardní systémy podporované používaným software, jakož i vlastní specifické nástroje dálkového dohledu. Odběratel tímto uděluje výslovný souhlas s tím, aby poskytovatel měl vzdálený přístup nutný pro dohled a podporu při chodu datového centra provozovaného odběratelem.

Poskytovatel bude průběžně vyhodnocovat záznamy v systémech odběratele a řešit identifikované problémy, resp. zabránovat jejich opakovanému vzniku.

Poskytovatel bude provádět podle svého uvážení všechny ostatní činnosti směřující k optimálnímu chodu při vykonávaném dohledu a podpoře při chodu datového centra provozovaného odběratelem, včetně monitoringu.

Poskytovatel může používat vzdálený přístup za účelem provádění dohledu a podpory při chodu datového centra dle potřeb odběratele. Vzdálený dohled a podpora nahrazuje "servisní návštěvy", pokud dostatečně řeší požadavky odběratele. Vzdálený přístup je provozován „ad hoc“, vždy pouze na základě povolení ze strany odběratele.

g. Řešení poruch a havárií

Pro účely této smlouvy se havárií rozumí stav, kdy je výrazným způsobem omezena činnost odběratele z důvodu:

- nefunkčnosti datového centra provozovaného odběratelem

Ostatní případy, kdy datové centrum provozované odběratelem není plně funkční, jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu.

Reakci poskytovatele na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením dané události (havárie či poruchy).

V případě vzniku havárie anebo poruchy u odběratele je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve po jejím nahlášení (učiněném v souladu s touto smlouvou), nejpozději však dle následující tabulky:

Problém vznikl:	Lhůta pro reakci na havárii	Lhůta pro reakci na poruchu
Při chodu datového centra provozovaném odběratelem	Do 24 hodin od nahlášení. Kontakt pro nahlášení viz. článek IV. této smlouvy: <u>Primární kontakt za stranu poskytovatele</u>	Do 24 hodin od nahlášení. Kontakt pro nahlášení viz. článek IV. této smlouvy: <u>Primární kontakt za stranu poskytovatele</u>

Uvedené lhůty pro reakci na havárii a pro reakci na poruchu platí pouze v případě, že nahlášení bude prokazatelně přijato v pracovní době poskytovatele (tato je každý pracovní den od 8.00 hod. do 17.00 hod.). Bude-li nahlášení přijato mimo pracovní dobu poskytovatele, pak lhůty pro reakci na havárii a pro reakci na poruchu počínají běžet od 8.00 hod. nejbližšího následujícího pracovního dne.

Na žádost odběratele může být lhůta pro reakci poskytovatele v konkrétním případě zkrácena (tj. havárie či porucha mohou být řešeny i mimo pracovní dobu poskytovatele i v sobotu, v neděli nebo ve svátek), když však za toto se odběratel zavazuje uhradit poskytovateli odměnu podle aktuálně platného ceníku umístěného na <http://www.enterpolicka.cz/cenik>.

III. Komunikace a zadávání servisních případů

Veškerá komunikace bude probíhat přes tiketovací systém na portále správy IT (viz článek IV. Ostatní této smlouvy – Primární kontakt za stranu poskytovatele), kde budou vedeny záznamy k jednotlivým servisním případům vč. hlášených poruch a havárií. Další případná komunikace v digitální podobě bude probíhat formou e-mailů zasílaných na adresy uvedené v této smlouvě.

IV. Ostatní

Odběratel určuje osoby oprávněné jednat s poskytovatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy:

Primární kontakt: 
(je oprávněn činit objednávky ve smyslu čl. II. písm. c) této smlouvy)

Zastupitelnost: 

Poskytovatel určuje osoby, oprávněné jednat s odběratelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy:

Primární kontakt za stranu poskytovatele se určuje:

- telefonní kontakt: HOT LINE: [REDACTED]
(dostupnost HOT LINE v době od 7:00 – 22:00)
- mail: [REDACTED]
- portál správy IT: <https://itop.enterpolicka.cz>

Osoba pro věci smluvní:

Jméno a příjmení: [REDACTED]
tel: [REDACTED]

Další kontakty:

Prodejna ENTER, [REDACTED]
(dostupnost pouze v pracovní době poskytovatele, tj. od 8:00 – 17:00)

Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě dat uložených na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložená mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, ani za data uložená na lokálních stanicích. Poskytovatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že odběratel nemá nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené dodavatelem ani za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.

Odběratel zodpovídá za škody způsobené vlastním zásahem do systému nebo zásahem do systému ze strany třetích osob odlišných od poskytovatele. Při jejich způsobení zajistí okamžitou nápravu na vlastní náklady.

Poskytovatel zodpovídá za škody způsobené vlastním zásahem do systému. Při jejich způsobení zajistí okamžitou nápravu na vlastní náklady.

V. Přehled vykonaných prací

Veškerá poskytovatelem vykonaná práce bude sepsána do protokolu, který bude podepsán zástupcem odběratele. Protokol bude obsahovat datum, strávený čas technika na místě a popis vykonané práce. Nadřazeným řešením je zadávání přes tiketovací systém na portále správy IT (viz článek IV. Ostatní této smlouvy – Primární kontakt za stranu poskytovatele). Poskytovatel je povinen uvedené záznamy uchovávat nejméně 6 měsíců zpětně.

VI. Zvláštní záruky a ostatní závazky poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se odběratele, se kterými se seznámil při plnění této smlouvy. Porušení tohoto závazku bude považováno za hrubé porušení smlouvy s tím, že odběratel je v takovém případě oprávněn ji okamžitě vypovědět bez výpovědní lhůty.

Poskytovatel garantuje dostupnost alespoň jednoho přiměřeně kvalifikovaného odborníka pro telefonické podávání informací a technickou podporu v pracovní dny od 8:00 hod. do 17:00 hod.

VII. Používání software

Poskytovatel je povinen upozornit odběratele na případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li odběratel v nelegálním užívání i po upozornění poskytovatelem, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.

VIII. Cena

Cena za služby uvedené v čl. II. pod písm. a), c), f) a g) této smlouvy se sjednává v paušální výši 12 000,- Kč bez DPH (slovy: dvanáct tisíc korun českých) za kalendářní rok (dále jako „paušální cena“).

Konzultace v délce trvání do 30 min. jsou zahrnuty v paušální ceně.

Cena za služby uvedené v čl. II. pod písm. b), d) a e) této smlouvy nebo jiné služby v této smlouvě neuvedené bude vyúčtována dle skutečného rozsahu jejich provedení v rámci kalendářního měsíce, a to včetně hotových výdajů (dále jako „skutečná cena“).

K paušální ceně i ke skutečné ceně se připočítává DPH v aktuálně platné sazbě.

IX. Fakturace a platební podmínky

Fakturaci paušální ceny bude poskytovatel provádět vždy nejpozději k 31.1. běžného roku na daný kalendářní rok, první rok účinnosti smlouvy proběhne fakturace paušální ceny v měsíci, ve kterém se smlouva stane účinnou, a to v poměrné výši určené dle počtu měsíců platnosti smlouvy v prvním roce * 1 000,- Kč bez DPH / měsíc.

Fakturaci skutečné ceny bude poskytovatel provádět vždy k poslednímu dni toho kalendářního měsíce, za který skutečná cena náleží. **Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den takového kalendářního měsíce.** Splatnost každé faktury činí 14 dní od jejího vystavení. Faktury budou moci být zasílány odběrateli elektronicky.

X. Součinnost odběratele

Odběratel je povinen umožnit poskytovateli přístup do všech prostor a informačních systémů, do nichž potřebuje poskytovatel v souvislosti s výkonem práce (plněním této smlouvy) vstoupit. V případě plánovaných odstávek systému bude k tomuto účelu stanoven časový plán, podle kterého bude poskytovatel postupovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Odběratel sdělí bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.

Odběratel zajistí veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností poskytovatelem vymezených v této smlouvě.

Odběratel je povinen oznámit a konzultovat s poskytovatelem veškeré plánované změny související s chodem datového centra provozovaného odběratelem. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do chodu datového centra provozovaného odběratelem (např. strukturované kabeláže, atd.) Pokud toto nebude dodrženo nebo se odběratel nebude řídit doporučením poskytovatele, pak poskytovatel nenese zodpovědnost za problémy s tímto spojené a tímto vyvolané.

Odběratel nesmí povolit (ani sám provést) jakýkoli zásah ovlivňující chodem datového centra provozovaného odběratelem specifikovaného touto smlouvou ze strany jakékoli třetí osoby (tedy i svých zaměstnanců a ostatních zástupců odběratele) bez vědomí a bez součinnosti poskytovatele, vyjma osob uvedených v čl. IV. této smlouvy.

Poskytovatel bude spolupracovat i s jiným dodavatelem (zejména speciálního) software, který zajišťuje provoz odběratele.

XI. Smluvní pokuty

Pokud se odběratel dostane do prodlení s úhradou jakékoli fakturované částky, zavazuje se odběratel zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Pro případ nedodržení lhůt pro reakci poskytovatele na řádně nahlášené poruchy či havárie uhradí poskytovatel odběrateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou celou hodinu prodlení.

XII. Ujednání o zpracovatelské smlouvě a mlčenlivosti

Za podmínky, že dojde ze strany poskytovatele k činnostem, které mají povahu zpracování osobních údajů pro odběratele v rámci plnění této smlouvy, smluvní strany se dohodly na následující úpravě práv a povinností mezi odběratelem coby správcem a poskytovatelem coby zpracovatelem ve smyslu čl. 28 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů):

Poskytovatel se zavazuje pro odběratele zpracovávat osobní údaje v rozsahu a za účelem plnění této smlouvy. Prostředky zpracování budou automatizované. Poskytovatel bude v rámci zpracování osobní údaje shromažďovat, ukládat na nosiče informací, uchovávat, blokovat a likvidovat. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje zpracovávat v rozporu nebo nad rámec stanovený touto smlouvou.

Poskytovatel se zavazuje pro odběratele zpracovávat **osobní údaje v tomto rozsahu:**

jméno a příjmení, rodné příjmení, adresa, trvalé bydliště, doručovací adresa, přechodné bydliště, pohlaví, věk, datum narození, místo narození, rodné číslo, osobní stav, fotografický záznam, video záznam, audio záznam, e-mailová adresa, telefonní číslo – soukromé, služební, IMEI telefonu, IP adresa, lokační údaje (GPS), různé identifikační údaje vydané státem: identifikační číslo, DIČ, číslo občanského průkazu, číslo řidičského průkazu, číslo cestovního pasu, číslo karty pojištění, číslo smlouvy, pod kterou je subjekt u správce evidován, personální číslo, číslo zaměstnance, vzdělání, příjem ze zaměstnání (mzda, plat), příjem z důchodu, kulturní profil, osobní údaje dětí nebo manžela/manželky resp. partnera/partnerky – obecné i zvláštní, bankovní spojení, údaje o rasovém či etnickém původu (národnost), , zdravotní stav - údaje o tělesném nebo duševním zdraví, o poskytnutí zdravotních služeb, krevní skupina, Rh faktor krve, snímek obličeje, otisk prstu, snímek oční duhovky, snímek sítnice, podpis,

které odběratel získal v souvislosti s vlastní činností.

Poskytovatel se zavazuje pro odběratele zpracovávat osobní údaje za účelem nezbytného plnění této smlouvy.

Osobní údaje je možné poskytovatelem zpracovávat jak v provozovnách či sídle odběratele, tak v provozovnách či sídle poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje pro odběratele zpracovávat osobní údaje subjektů údajů, které jsou ve smluvním či obdobném vztahu k odběrateli, to vše po dobu platnosti smlouvy k výkonu práv a

povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi poskytovatelem a odběratelem a z uplatňování nároků z tohoto smluvního vztahu.

Odběratel uděluje povolení se zapojením subdodavatele jakožto dalšího zpracovatele podle čl. 28 odst. 2 GDPR. Odběratel dále uděluje Poskytovateli obecné povolení zapojit do zpracování dalšího zpracovatele osobních údajů, Poskytovatel však musí odběratele informovat o všech zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout odběrateli možnost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel musí uložit svým subdodavatelům v postavení zpracovatele osobních údajů stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jak jsou stanoveny v těchto podmínkách, se Poskytovatel zavazuje, že zpracovávání osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:

- a) Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s právními předpisy, touto smlouvou a na základě potřeb Odběratele, tj. pro výkon veškerých činností potřebných a nezbytných pro plnění této smlouvy.
- b) Poskytovatel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.
- c) Přijatá technická a organizační opatření odpovídají míře rizika. Poskytovatel pomocí nich zajišťuje neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, a včas obnovuje dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů.
- d) Poskytovatel tímto prohlašuje, že ochrana osobních údajů podléhá rovněž interním pokynům a předpisům poskytovatele.
- e) K osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele a subdodavatelů, které budou mít Poskytovatelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů.
- f) Oprávněné osoby poskytovatele, které zpracovávají osobní údaje podle těchto podmínek, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení.
- g) Poskytovatel bude odběrateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění odběratelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v GDPR; stejně tak při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici.
- h) Po ukončení poskytování plnění, které je spojeno se zpracováním, je poskytovatel povinen všechny osobní údaje vymazat, nebo je vrátit odběrateli, pokud nemá povinnost uložit osobní údaje na základě zvláštního zákona.
- i) Poskytovatel poskytne odběrateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti podle této smlouvy a GDPR, umožní audity, včetně inspekcí, prováděné Odběratelem nebo jiným auditorem, kterého odběratel pověřil.

Odběratel se zavazuje neprodleně ohlašovat všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z těchto podmínek na a poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění těchto podmínek a povinností.

Poskytovatel bez ohledu na to, zda při plnění této smlouvy dochází ke zpracování OÚ tímto poskytovatelem, je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení této smlouvy. Poskytovatel je povinen dohlížet na plnění uvedených povinností ze strany jeho zaměstnanců.

XIII. Společná ustanovení

Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti 01.01.2024.

Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva bude zveřejněna v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Zveřejnění provede odběratel ve lhůtě 30 dnů ode dne podpisu smlouvy poslední smluvní stranou.

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď může kterákoli smluvní strana učinit i bez důvodu.

Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé straně.

Po ukončení smlouvy předá poskytovatel odběrateli veškerou dokumentaci, přístupová jména a hesla, HW klíče a ostatní informace o struktuře a funkci IT odběratele, kterou získal nebo vytvořil za dobu účinnosti smlouvy; o tom se pořídí protokol. Ve vlastním zájmu je poté odběratel povinen provést změnu hesel.

Smluvní strany tímto dle §564 občanského zákoníku vylučují možnost změnit obsah této smlouvy jinou než písemnou formou.

Tato smlouva vyjadřuje svobodnou vůli obou stran a byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno převzal poskytovatel a druhé odběratel.

Doložka dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích
Schváleno Usnesením Rady města
č. 24/2023-RADA ze dne 27.09.2023

V Poličce dne: 2.10.2023

V Žamberku dne: 02.10.2023



tel...
www.entershop.cz
www.enterpolicika.cz



Za odběratele:

