

Smlouva o poskytování servisních služeb

Uzavřená dle § 1746 z. č. 89/2012 Sb. občanský zákoník

Evidenční číslo objednatele: **RKČ-7/2024**

1 Smluvní strany

1.1 Objednatel:

Muzeum jižního Plzeňska v Blovicích, p. o.

Adresa: Hradiště 1, Blovice, 336 01

IČO: 00075710

DIČ: CZ00075710

Bank. spojení: Komerční banka a. s.

Číslo účtu: 1936361/0100

Zástupce: PhDr. Radka Křížková Červená, ředitelka

Není plátce DPH.

(dále jen „objednatel“)

1.2 Poskytovatel:

EMC DATA, s. r. o.

Adresa: Na Bořích 603/58, 326 00 Plzeň

zapsaná v OR C28653 vedeném u Krajského soudu v Plzni

IČO: 01630156

DIČ: CZ01630156

Bank. spojení: xxxxxxxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxx

Zástupce: Roman Prušák, jednatel

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají tuto Smlouvu o poskytování služeb.

2 Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb v oblasti správy, dostupnosti počítačové infrastruktury objednatele zahrnující jednak služby v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje počítačové infrastruktury objednatele) a jednak služby v oblasti řešení problémových stavů počítačové infrastruktury objednatele (provozní technické a bezpečnostní podpory) včetně koncových stanic. Seznam zařízení, na něž se služby dle tohoto bodu vztahují, jejich specifikace a počty jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, seznam kritických zařízení v příloze č. 2.
- 2.2. Předmětem této smlouvy je také poskytování konzultací (HelpDesk), v oblastech definovaných v bodech 2.1. tohoto článku, v českém jazyce na českém telefonním čísle a pomocí e-mailu v režimu 5x8xSBD – 5 dnů v týdnu a 8 hodin denně, v pracovní době od 8:00 do 17:00
- 2.3. Předmětem této smlouvy je také poskytování technické podpory (HotLine) pro správu síťových zařízení uvedených v příloze č. 1 této smlouvy a pro systémy a činnosti uvedené v příloze č. 3 této smlouvy v českém jazyce na českém telefonním čísle a pomocí emailu v režimu 5x8xNBD
- 2.4. Předmětem této smlouvy je rovněž řešení servisních požadavků objednatele v oblastech definovaných v bodech 2.1. tohoto článku.

3 Definice rozsahu služeb

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje provádět dále specifikované činnosti při správě síťových zařízení používaných v počítačové síti objednatele jednak v oblasti prevence (proaktivní technické podpory provozu a rozvoje počítačové sítě objednatele) a jednak v oblasti řešení problémových stavů počítačové sítě objednatele (vlastní provozní technické podpory).

Proaktivní technická a bezpečnostní podpora provozu a rozvoje počítačové sítě objednatele zahrnuje:

1. Sledování a analýzu významných provozních trendů počítačové infrastruktury objednatele a upozorňování na provozní anomálie s doporučením, jak jim čelit.
2. Konzultace plánovaných změn fyzické topologie či logické architektury počítačové infrastruktury objednatele.
3. Konzultace a kontrolu správnosti plánovaných konfiguračních změn IT infrastruktury.
4. Doporučení vhodných stabilních verzí operačního software (IOS, případně dalších) při plánovaném povýšení IT infrastruktury.
5. Preventivní simulace významných konfiguračních změn prvků v laboratorních podmínkách pro ověření jejich budoucího bezproblémového nasazení v produkční IT infrastruktuře objednatele.
6. Konzultace v oblasti IT infrastruktury podle požadavků objednatele (plánování dalšího rozvoje IT infrastruktury, problematika zajištění vysoké dostupnosti, bezpečnosti apod.).
7. Správa PC koncových zařízení zejména PC, NB, tiskáren.

Provozní technická a bezpečnostní podpora zahrnuje:

1. Průběžnou správu, zálohování a aktualizaci konfigurací IT prvků objednatele.
2. Vedení a provádění průběžných aktualizací (minimálně 1x měsíčně) technické dokumentace všech spravovaných HW i SW prostředků
3. Povýšení operačního software (IOS, případně dalších) aktivních prvků (z bezpečnostních a provozních důvodů).
4. Rekonfiguraci IT prvků podle požadavků objednatele.
5. Průběžnou analýzu chyb použitých verzí operačního software (IOS, případně dalších) IT prvků objednatele.
6. Analýzu podezřelých provozních událostí IT infrastruktury objednatele a řešení problémových stavů.
7. Analýzu chybových stavů IT infrastruktury objednatele, jejich odstraňování či omezení jejich důsledků pro provoz sítě.
8. Diagnostiku a lokalizaci poruch IT infrastruktury objednatele, sběr, konsolidaci a poskytování informací pro eskalaci problému poskytovateli podpory aktivních prvků.
9. Realizaci plánovaných restartů IT infrastruktury objednatele v termínech dohodnutých s oprávněnou osobou objednatele.
10. Podpora PC koncových zařízení zejména PC, NB, tiskáren.

4 Kategorizace požadavků a úroveň poskytovaných služeb (SLA)

- 4.1 Členění servisních požadavků z hlediska požadované dostupnosti poskytovaných služeb:
1. Kritická – může nastat pouze na zařízeních zařazených do seznamu kritických zařízení dle přílohy č. 2 této smlouvy. Zpravidla tento stav ohrožuje přímo provozní činnost objednatele
 2. Vysoká – některé služby pracují omezeně s výpadky (e-mail, internet, vnitřní síť objednatele), problém není možné vyřešit konzultací. Toto omezení nelze však považovat za takové, které může ohrozit provozní činnost objednatele
 3. Standardní – nehrozí nebezpečí ohrožení provozní činnosti objednatele (rekonfigurace apod.)
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje k řešení servisních požadavků s reakční dobou dle priority následovně:

1. Kritická – nástup na řešení v místě instalace (on-site) nebo vzdáleným přístupem do 6 hodin od nahlášení provozního problému v režimu 5x8xNBD – 5 dnů v týdnu a 8 hodin denně, v pracovní době od 8:00 do 17:00
2. Vysoká – nástup na řešení v místě instalace (on-site) nebo vzdáleným přístupem do 10 hodin od nahlášení provozního problému v režimu 5x8xNBD – 5 dnů v týdnu a 8 hodin denně, v pracovní době od 8:00 do 17:00
3. Standardní – nástup na řešení v místě objednavatele (on-site) nebo vzdáleným přístupem do konce následujícího pracovního dne v rozsahu 5x8xNBD – 5 dnů v týdnu a 8 hodin denně, v pracovní době od 8:00 do 17:00

5 Oprávněné osoby a kontakty

- 5.1 Oprávněné osoby objednatele:
Ve věcech obchodních: PhDr. Radka Křížková Červená
Ve věcech technických: PhDr. Radka Křížková Červená
- 5.2 Oprávněné osoby poskytovatele:
Ve věcech obchodních: Roman Prušák, +420 731 446 146, prusak@emcdata.cz
Ve věcech technických – osoba zodpovědná za služby dle bodu 2.1.:
Roman Prušák, +420 731 446 146, prusak@emcdata.cz
Hotline poskytovatele: +420 739 532 587
Helpdesk poskytovatele: +420 739 532 587, helpdesk@emcdata.cz

6 Místo a způsob plnění

- 6.1 Místem plnění je areál objednatele na adrese Hradiště 1, Blovice, 33601
- 6.2 V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků poskytovatele v místě plnění, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.

7 Cena a platební podmínky

- 7.1 Cena předmětu smlouvy je stanovena ve výši minimálně 2 550 Kč za 1 měsíc bez DPH, tj. 3085,50 Kč včetně DPH.
- 7.2 Hodiny odpracované dle požadavků objednatele nad rámec stanoveného paušálu (850 Kč bez DPH/hod., tj. 1028,50 Kč včetně DPH) budou vždy k poslednímu dni měsíce předloženy k odsouhlasení objednatelem a následně započteny do celkové částky k fakturaci
- 7.3 Cena zahrnuje veškeré náklady na splnění předmětu zakázky, včetně nákladů na dopravu a čas strávený na cestě.
- 7.4 Stanovení ceny je uvedeno v příloze č. 3
- 7.5 Smluvní strany se dohodly na měsíční fakturaci. Celková částka zahrnující paušální platbu a případné odpracované hodiny nad rámec smluvního paušálu za 1 měsíc bude fakturována za uplynulý měsíc vždy nejpozději do 10. dne následujícího měsíce, přičemž dnem zdanitelného plnění je poslední den měsíce.
- 7.6 Splatnost faktury je smluvně stanovena na 14 kalendářních dnů.
- 7.7 Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a také registrační číslo smlouvy objednatele.

- 7.8 V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti nebo cena nebude odpovídat smlouvě, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.
- 7.9 Faktura se považuje za uhrazenou předáním neodvolatelného platebního příkazu ze strany objednatele bance.

8 Práva a povinnosti objednatele

- 8.1 Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli cenu ve výši a způsobem popsáním v čl. 7 této smlouvy.
- 8.2 Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které jsou nezbytné pro řádné plnění předmětu této smlouvy, zejména:
1. Umožnit poskytovateli vzdálený přístup prostřednictvím sítě Internet, resp. fyzický přístup k servisovaným zařízením po dobu nezbytně nutnou k uskutečnění servisního zásahu dle této smlouvy
 2. Zajistit účast oprávněné osoby ve věcech technických při servisním zásahu poskytovatele v místě plnění.

9 Práva a povinnosti poskytovatele

- 9.1 Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli služby v rozsahu a v časových limitech stanovených touto smlouvou.
- 9.2 Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli služby ve sjednané kvalitě s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k provádění činností dle této smlouvy.
- 9.3 Poskytovatel je povinen zajistit řádnou obsluhu telefonické hotline pro vyžadování služeb definovaných touto smlouvou, a to 8 hodin denně, v pracovních dnech
- 9.4 Poskytovatel je povinen zajistit řádnou obsluhu a dostupnost e-mailového a telefonického helpdesku minimálně v pracovní dny, 8 hodin denně, v pracovní době od 8:00 do 16:00
- 9.5 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání smlouvy uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v minimální výši 5.000.000 Kč. Tuto skutečnost doloží poskytovatel objednateli předložením kopie platné pojistné smlouvy.

10 Ochrana důvěrných informací

- 10.1 Poskytovatel i objednatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této smlouvy mohou oni nebo jejich zaměstnanci či smluvní partneři získat přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.

- 10.2 Poskytovatel i objednatel se proto zavazují nakládat s důvěrnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení. Smluvní strany mohou sdělit tyto důvěrné informace svým zaměstnancům v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění smlouvy. Smluvní strany mohou sdělit tyto důvěrné informace třetím osobám pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany. Takový souhlas může být vázán na povinnost smluvní strany zavázat třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými, a to alespoň v rozsahu stanoveném smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné. Poskytovatel i objednatel jsou povinni zavázat k povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací dle této smlouvy své smluvní partnery, které si, s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany, přizve, byť i k parciálnímu jednání nebo které s důvěrnými informacemi jinak seznámí.
- 10.3 Pro účely této smlouvy se za „důvěrné informace“ ve smyslu ustanovení § 1730 zák. č. 89/2012, občanského zákoníku a předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zák. č. 89/2012 občanského zákoníku pokládají veškeré informace, které si smluvní strany o své činnosti i záměrech před podpisem smlouvy i do budoucna vymění ve formě písemné či ústní příp. technickými prostředky a výslovně označí jako „důvěrné“. Za „důvěrné informace“ se dále pokládají veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie poskytovatele i objednatele, organizace, struktury a zabezpečení informačních systémů a technologií objednatele, a dále takové informace, které Objednatel výslovně jako důvěrné a chráněné označí.
- 10.4 Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
1. informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
 2. informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle této smlouvy,
 3. informace, které byly smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím,
 4. informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů.
- 10.5 Ustanovení předchozích odstavců platí i po ukončení Smlouvy, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými, maximálně však po dobu 5 let ode dne ukončení platnosti této smlouvy.
- 10.6 Ustanovení tohoto článku se nevztahují na informace uvedené v této smlouvě.

11 Sankce

- 11.1 V případě, že poskytovatel nedodrží časové limity dle článku 4 této smlouvy pro reakci na zadaný servisní požadavek s prioritou „Havarijní“, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, maximálně však do výše 100% z ceny služby za daný měsíc. O smluvní pokutu bude snížena poskytovatelem fakturovaná cena služby v daném měsíci.
- 11.2 V případě nezaplacení faktur objednatelem na účet poskytovatele v termínu splatnosti bude poskytovatelem uplatněn úrok z prodlení ve výši 0,01% z celkové fakturované částky za každý den prodlení.
- 11.3 Poruší-li jedna ze smluvních stran ustanovení článku 10 o ochraně důvěrných informací, je jí druhá smluvní strana oprávněna účtovat smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každý případ tohoto porušení.
- 11.4 Sankce, sjednané touto smlouvou, hradí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně v této souvislosti škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

- 11.5 Poskytovatel i objednavatel souhlasí se vzájemnou kompenzací svých závazků a pohledávek vyplývajících z ustanovení této smlouvy.

12 Trvání smlouvy

- 12.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou **od 1. 3. 2024 do 31. 12. 2024**.
- 12.2 Obě smluvní strany mohou smlouvu vypovědět s měsíční výpovědní lhůtou bez udání důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.3 Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností, tj. dnem doručení výpovědi poskytovateli, pokud je poskytovatel v prodlení s reakcí na zadaný servisní požadavek s prioritou „Havarijní“ o více než 7 dnů.

13 Závěrečná ustanovení

- 13.1 Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami, vztahující se k předmětu smlouvy dle článku 2.
- 13.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dne 10. 2. 2024.
- 13.3 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 13.4 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 13.5 Smluvní strany se zavazují podílet se na případných změnách smlouvy bez zbytečných průtahů.
- 13.6 Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními občanského zákoníku, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů. Toto ustanovení se týká i místní příslušnosti soudů v případě soudního sporu vedeného smluvními stranami ohledně vztahů upravených touto smlouvou.
- 13.7 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním všech náležitostí tohoto smluvního vztahu.
- 13.8 Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich vůli a nepodepisují ji v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany souhlasí bez výhrad s jejím obsahem a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 13.9 Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
Příloha č. 1 – Seznam dotčených zařízení, jejich specifikace a počty
Příloha č. 2 – Seznam kritických zařízení
Příloha č. 3 – Cenotvorba poskytované služby

V

V Plzni, dne 27.2.2024

V Blovicích, dne 27.2.2024

Roman Prušák, jednatel společnosti

Za Poskytovatele

(jméno, podpis, razítko)

PhDr. Radka Křížková Červená

Za Objednatele

(jméno, podpis, razítko)

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

Seznam dotčených zařízení, jejich specifikace a počty

Zařízení	Počet
Dell PowerEdge T350	1
HPe ProLiant ML30 Gen9	1
Switche různých značek	4
PC značky HP, Dell, Lenovo	14
NB značky HP, Dell, Lenovo	4
Celkem	24

V Plzni, dne 27.2.2024

V Blovicích, dne 27.2.2024

Roman Prušák, jednatel společnosti

Za Poskytovatele

(jméno, podpis, razítko)

PhDr. Radka Křížková Červená

Za Objednatele

(jméno, podpis, razítko)

Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

Cenotvorba poskytované služby

4 hod pro správu serverové, diskové infrastruktury, virtualizační platformy, pro správu koncových stanic PC, NB, tiskáren, práce dle požadavků objednatele 2 550 Kč bez DPH/měsíčně, tj. 3085,50 Kč včetně DPH.

Hodiny nad rámec paušálu 850 Kč bez DPH/hod., tj. 1028,50 Kč včetně DPH.

V Plzni, dne 27.2.2024

V Blovicích, dne 27.2.2024

Roman Prušák, jednatel společnosti

Za Poskytovatele

(jméno, podpis, razítko)

PhDr. Radka Křížková Červená

Za Objednatele

(jméno, podpis, razítko)