

Smlouva o zajištění chodu výpočetní techniky s dostupností SLA

ČÍSLO SMLOUVY: FB2024001

I. SMLUVNÍ STRANY

FIXBOOT.CZ s.r.o.

IČ: 03976009
se sídlem: Strojnická 1429/9, 170 00 Praha 7
zastoupen Ing. Tomášem Špačkem, jednatelem

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka C 240496
jako **Zhotovitel**

a

Muzeum paměti XX. století, z.ú.

IČ: 08694508

se sídlem: Mariánské náměstí 2/2, Staré Město, 11000 Praha 1
zastoupen PhDr. Petrem Blažkem, Ph.D

Zapsaná ve spolkovém rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka
U 837

jako **Objednatel**

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Smluvní strany uzavírají tímto smlouvu na zajištění softwarové, hardwarové správy (lokální i vzdálené správy), telefonické, e-mailové podpory pro HW a SW Objednatele dle Přílohy č. 3.
- 2.2. Objednatel se zavazuje řádně hradit Zhotoviteli sjednané platby za služby, přičemž podrobný rozpis smluvených služeb, jejich rozsah a výše úhrady za služby jsou specifikovány v Příloze č. 1, jež je nedílnou součástí této smlouvy.

III. PRÁVA A POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- 3.1. Zhotovitel se zavazuje:
 - a) dodržovat cenová ujednání této smlouvy po celou dobu její platnosti, jestliže se účastníci nedohodnou jinak,
 - b) poskytovat Objednateli po celou dobu trvání smluvního vztahu porady a konzultace v oblasti předmětu smlouvy,
 - c) neinstalovat na stroje uvedené v Příloze č. 3 této smlouvy programy, které by nebyly zakoupeny a licencovány na Objednatele,
 - d) poskytovat Objednateli služby související se zabezpečením provozu výpočetní techniky v celkovém rozsahu dle Přílohy č. 1 této smlouvy,
 - e) maximálně dbát na bezpečnost dat Objednatele
 - f) mimo zálohování dat, odsouhlasené Objednatelem nestahovat ani nekopírovat software nebo data Objednatele na jiný hardware, než je hardware Objednatele nebo Objednatelem schválený

- g) o každém zásahu, zejména o zásahu prostřednictvím dálkového připojení informovat Objednatele, pokud zásah nebyl proveden na požadavek Objednatele
- h) k přísné mlčenlivosti o všech skutečnostech, s kterými přišel do styku v souvislosti s výkonem činnosti podle této smlouvy,
- i) že nezneužije jakékoliv informace, které získal v souvislosti s činností podle této smlouvy, a to ani ve prospěch třetí osoby, a to ani po skončení trvání této smlouvy.

3.2. Zhotovitel i Objednatel jsou oprávněni:

odstoupit od této smlouvy, jestliže zjistí, že ji druhá smluvní strana hrubě porušila, zejména pak

- a) v případě Zhotovitele, pokud se Objednatel ocitne v prodlení s úhradou ceny za poskytované služby delším než 30 dnů od její splatnosti,
- b) pokud smluvní strana porušila obchodní tajemství druhé smluvní strany při provozování služeb dle této smlouvy nebo sjednanou povinnost mlčenlivosti či povinnosti na úseku ochrany osobních údajů,
- c) v případě Zhotovitele, pokud Objednatel zhotoví předmět smlouvy ve spolupráci s dalšími subjekty.

Důvodem pro odstoupení do smlouvy na straně Objednatele je vždy jakýkoli neoprávněný zásah do dat Objednatele, zejména pak do dat Objednatele, týkajících se klientů, smluv a obchodní činnosti Objednatele bez vědomí Objednatele.

3.3. Zhotovitel neodpovídá za legálnost programového vybavení počítačů uvedených v Příloze č. 3 této smlouvy. Zhotovitel je v rámci údržby povinen udržovat seznam oprávněně instalovaného/užívaného software v hardware Objednatele, následně provádět aktualizace tohoto software, rutinně v rámci údržby provádět porovnání seznamu se skutečně instalovaným softwarem a indikovat případně zjištěné rozdíly včetně jejich průkazného zdokumentování. O zjištěných rozdílech informuje Zhotovitel bez zbytečného odkladu Objednatele.

3.4. Nepravidelné servisní práce požadované Objednatelem budou prováděny dle Přílohy č. 1.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

4.1. Objednatel se zavazuje:

- a) využívat poskytované služby v souladu s právními předpisy České republiky,
- b) hradit řádně a včas platby za poskytované služby,
- c) bez zbytečného odkladu poskytovat POUZE ticketovacím systémem na adrese bss.ltec.cz (při nedostupnosti služby je možné mailem, popř telefonicky s tím, že Objednatel neprodleně zapíše požadavek pomocí ticketu po obnovení dostupnosti ticketovacího systému) požadavky na služby podle přílohy č. 1 a upozornění na vady poskytovaných služeb, které Zhotovitel odstraní bezplatně za podmínky, že příčina těchto vad je výhradně na straně Zhotovitele a Objednatel na vadu upozorní do 15 dnů poté, kdy se projeví,
- d) v případě profylaktických kontrol a zásahů na základě automatizovaných kontrolních mechanismů může Zhotovitel provádět úkony bez přímého požadavku Objednatele, který obdrží informaci o tomto zásahu formou reportu (nejpozději při fakturaci za dané období)
- e) poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost při plnění smlouvy,
- f) poskytnout Zhotoviteli veškeré směrnice upravující provoz na prostředcích výpočetní techniky Objednatele, jejichž znalost je nezbytná pro zabezpečení provozu výpočetní techniky (předávací protokoly a popis implementace od zhotovitele sítě v potřebné míře). Objednatel se zavazuje, že nebude provádět bez vědomí Zhotovitele jakékoliv zásahy do struktury a typologie počítačové sítě a rozmístění stanic v rámci sítě, zasahovat do hardware

- jednotlivých počítačů či jejich příslušenství. Objednavatel poskytne Zhotoviteli maximální součinnost při řešení vzniklých situací,
- g) pro kontakt se Zhotovitelem jmenovat kontaktní osobu (popř. osoby), které bude udělen přístup do ticketovacího systému a je pověřena předávat Zhotoviteli požadavky na služby poskytované v rámci této smlouvy a osobu, která zajišťuje evidenci odpracovaných hodin Zhotovitele v rozsahu smlouvy včetně jejich odsouhlasení pro fakturaci.
- 4.2. Objednatel má právo na:
- a) bezplatné odstranění vad služeb, jejichž příčina tkví na straně Zhotovitele a Objednatel na vadu upozorní do 15 dnů poté, kdy se projevila. Jedná-li se o vadu kritickou, která znemožňuje, ohrožuje nebo omezuje fungování systému Objednatele nebo jeho částí, bude taková vada odstraněna v nejkratší možné době.
- b) využívání veškerých možností vyplývajících z poskytovaných služeb.

V. CENA A ZPŮSOB ÚHRADY

- 5.1. Za poskytované služby přísluší Zhotoviteli paušální měsíční smluvní odměna ve výši dle Přílohy č. 4 do smluveného rámce hodin včetně. Poplatky nad rámec smluveného SLA za servisní zásahy ani dopravné nejsou do smluveného rámce účtovány. Při překročení smluveného rámce hodin bude veškerá servisní práce a dopravné navíc účtována dle hodinové sazby dle Přílohy č. 4 s přihlédnutím na objednané SLA.
- 5.2. Odpracované hodiny Zhotovitele budou evidovány Zhotovitelem na základě jeho pracovních výkazů dle Přílohy č. 2. V případě, že není umožněn přístup k elektronickým výkazům, pracovní výkazy se vyplňují dvojnásobně, jeden výtisk pro Zhotovitele, druhý pro Objednatele (oba stvrzené podpisem odpovědné osoby Objednatele (v případě, že je zásah prováděn prezenčně)). V případě umožnění kontroly výkazů pomocí portálu Zhotovitele (popř. zaslání výkazu mailem) není výkaz stvrzený podpisem a Objednatel v případě nesouhlasu s výkazem musí tento nesouhlas vyjádřit do 4 dnů od vystavení výkazu (popř. zaslání výkazu mailem)
- 5.3. Cena dále nezahrnuje náklady spojené s dodávkou spotřebního materiálu, jako jsou např. pásky, tonery, diskety, CD ROM média aj., náhradních dílů nebo nové techniky. Tyto provedené práce nebo materiál budou účtovány samostatně za cenu předem odsouhlasenou smluvními stranami.
- 5.4. Cena do smluveného rámce hodin bude splatná vždy na začátku následujícího kalendářního měsíce, za předchozí kalendářní měsíc, ve kterém byl předmět smlouvy čerpán, se splatností 14 dní od data vystavení. Daňové doklady (faktury) za poskytované služby budou vystavovány v intervalech zvolených Zhotovitelem. Služby nad rámec paušálu v daném období budou fakturovány společně s paušálem na téže faktuře. Zhotovitel vystaví Objednateli daňový doklad (fakturu) se všemi náležitostmi, vyžadovanými právními předpisy a přílohu dle čl. 5.5. a Objednatel tento daňový doklad schválí. Faktury nebo prodejky za hotové na dodaný materiál budou vystavovány po dodání a převzetí Objednatelem.
- 5.5. Vždy ke konci fakturačního intervalu předloží Zhotovitel Objednateli vyúčtování, obsahující evidenci odpracovaných hodin, dopravného, podle čl. 5.3 i veškerých dalších položek, jejichž zaplacení Objednatel žádá. V případě, že cena pro daný interval překročí sjednaný paušál, bude tato evidence přílohou faktury za služby nad sjednaný paušál.
- 5.6. Za uhrazení ceny se považuje den připsání částky na účet Zhotovitele. Objednatel není oprávněn postoupit práva z této smlouvy na třetí osobu. Objednatel nemá právo započít žádnou svou pohledávku proti závazkům z této smlouvy.

VI. MLČENLIVOST

- 6.1. Obě smluvní strany, jakož i jakákoliv třetí osoba s nimi přímo či nepřímo spojená, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech (vyjma osobních údajů, na které je aplikován bod VIII), o kterých se při realizaci smluvních práv a plnění smluvních povinností nebo v souvislosti s nimi dozvědí. Mlčenlivost se týká i obsahu a formy této smlouvy jakož i ostatních vztahů mezi smluvními stranami či osobami s nimi přímo či nepřímo spojenými. Povinnosti mlčenlivosti se nelze dovolávat při uplatňování smluvních nároků z této či navazujících smluv.

VII. KNOW-HOW, AUTORSKÁ PRÁVA

- 7.1. Zhotovitel si je vědom toho, že know-how, autorská práva včetně jejich užití, jakož i jakákoliv jiná obdobná práva, která Objednatel užil, předal či bude předávat, nebo jinak s nimi seznámil Zhotovitele v souvislosti s realizací této smlouvy, zůstávají ve vlastnictví či dispozici Objednatele nebo třetích osob s nimi přímo či nepřímo spojených. Z hlediska platné zákonné úpravy se výsledky tvůrčí činnosti vzniklé v souvislosti s touto smlouvou pro účely této smlouvy nepovažují za díla zhotovená na objednávku. Objednatel na základě této smlouvy neuděluje Zhotoviteli licenci k žádnému software nebo jinému předmětu svého duševního vlastnictví.

VIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. Zhotovitel je v roli zpracovatele osobních dat Objednatele (správce osobních údajů) a provádí jen takové zpracovatelské operace, kterými jej správce pověří nebo vyplývají z činnosti, pro kterou byl správcem pověřen.
- 8.2. Zhotovitel je zároveň správcem osobních údajů Objednatele ve svých interních systémech a zpracovává data Zhotovitele za účelem plnění této smlouvy (především kontaktní údaje) nebo za účelem, jenž mu ukládá zákon (např. fakturační údaje).
- 8.3. Zhotovitel se zavazuje, že bude zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které získal v souvislosti s plněním této smlouvy a které mají zůstat v zájmu objednatel utajeny. Touto povinností mlčenlivosti je firma vázána nejenom po dobu trvání smlouvy, ale i po jejím skončení.
- 8.4. Zhotovitel zavede v rámci svých interních systémů a své interní organizační struktury vhodná technická a organizační opatření tak, aby nemohlo docházet k úniku osobních údajů správce.
- 8.5. Zhotovitel umožňuje (souhlasí se zpracováním osobních údajů) Objednateli a jeho smluvním partnerům (se kterými je podepsán smluvní vztah v souladu s evropskou směrnicí GDPR, popř. popř. návazného zákona ČR) zpracovávat a využívat svá osobní data a data svých smluvních partnerů za účelem plnění této smlouvy. Jejich souhlas Zhotovitel zajistí v patřičné smlouvě. Tímto Zhotovitel povoluje zapojení dalšího zpracovatele za účelem plnění této smlouvy za výše uvedené podmínky smluvního vztahu. Další zpracovatel jako subjekt musí být technicky nápomocen při plnění smlouvy nebo musí jít o podpůrné služby Objednatele (právní služby, účetní atd.)
- 8.6. Objednavatel umožňuje (souhlasí se zpracováním osobních údajů) Zhotoviteli a jeho smluvním partnerům (se kterými je podepsán smluvní vztah v souladu s evropskou směrnicí GDPR, popř. návazného zákona ČR) zpracovávat a využívat osobní údaje Objednatele a jeho smluvních partnerů za účelem plnění této smlouvy. Jejich souhlas Objednatel zajistí v patřičné smlouvě. Tímto Objednatel povoluje zapojení dalšího zpracovatele za účelem plnění této smlouvy za výše uvedené podmínky smluvního vztahu. Další zpracovatel jako subjekt musí

být technicky nápomocen při plnění smlouvy nebo musí jít o podpůrné služby Zhotovitele (právní služby, účetní atd.)

- 8.7. Zhotovitel ani jeho smluvní partneri nesmí ukládat osobní data na paměťová média, která nejsou majetkem Objednatele. Objednatel musí disponovat dostatečným množstvím paměťových médií s dostatečnou kapacitou, aby mohl Zhotovitel bez prodlení plnit obsah této smlouvy. Tato média musí být Zhotoviteli k dispozici při každém zásahu.
- 8.8. Objednatel je povinen předat (a pravidelně aktualizovat) Zhotoviteli seznam míst s osobními údaji v rámci systémů pod správou Zhotovitele spolu s informací o osobách s přístupem k těmto informacím (v rámci i mimo organizaci dodavatele).
- 8.9. Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli pomoc při provádění opatření při zajištění osobních údajů v souladu s evropskou směrnicí GDPR, popř. návazného zákona ČR dle pokynů Objednatele s přihlédnutím na systémy pod správou Zhotovitele a jejich charakter.
- 8.10. Pokud Zhotovitel zjistí, že došlo k bezpečnostnímu incidentu v rámci dat osobních údajů Objednatele nebo má-li podezření, že nastavené bezpečnostní, procesní, systémové opatření jsou v rozporu s evropskou směrnicí GDPR (popř. návazného zákona ČR) nebo jinými právními předpisy, neprodleně tuto skutečnost oznámí Objednateli
- 8.11. Zhotovitel se zavazuje odstranit osobní údaje Objednatele a jeho smluvních partnerů ze svých systémů do 30 dnů od ukončení smluvního vztahu vyjma osobních údajů, na jejichž správě má oprávněný zájem i po jeho ukončení (např. povinná archivace účetních dokladů apod). Totéž zajistí u svých smluvních partnerů.
- 8.12. Objednatel se zavazuje odstranit osobní údaje Zhotovitele a jeho smluvních partnerů ze svých systémů do 30 dnů od ukončení smluvního vztahu vyjma osobních údajů, na jejichž správě má oprávněný zájem i po jeho ukončení (např. povinná archivace účetních dokladů apod). Totéž zajistí u svých smluvních partnerů.

IX. Odstoupení

- 9.1 Odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé straně. Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od okamžiku, kdy projev vůle dojde druhé smluvní straně. Oběma účastníkům zůstávají zachovány všechny peněžní nároky, jichž nabyli do odstoupení od smlouvy.

X. Závěrečná ustanovení a vyšší moc

- 10.1 Pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak, řídí se smluvní strany příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Jakékoliv změny či doplňky je možné provádět pouze písemně, a to se souhlasem obou smluvních stran. Tato smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 10.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ode dne podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.3 Účastník se zbaví odpovědnosti za porušení dle této smlouvy v případě, že porušení bylo způsobeno událostí spočívající ve vyšší moci. Účastníci sjednávají, že za vyšší moc dle této smlouvy se považuje zejména působení přírodních živlů, povstání, stávky, jednání třetích osob (např. krádež), nehody.
- 10.4 Účastník se zbaví odpovědnosti za porušení dle této smlouvy v případě, že porušení bylo způsobeno nedostatečnou součinností dodavatele.
- 10.5 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 3 měsíce, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 10.6 Veškeré písemnosti odesílané podle této smlouvy prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se považují v pochybnostech za doručena pátým dnem po předání k poštovní přepravě.
- 10.7 Tato smlouva ruší veškeré předchozí smluvní vztahy obou subjektů.

Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 Přehled služeb a specifikace SLA

Příloha č. 2 Protokol zásahu

Příloha č. 3 Přehled HW Objednatele

Příloha č. 4 Cenové ujednání

OBJEDNATEL:

V Praze, dne 29.2.2024

ZHOTOVITEL:

V Praze, dne 29.2.2024

PODPIS OPRÁVNĚNÉHO ZÁSTUPCE

PODPIS OPRÁVNĚNÉHO ZÁSTUPCE

PhDr. [

B [

Ph.D

PhDr.
Ph.D.
Ph.D.
Datum:
2024.03.01
1

PŘÍLOHA Č. 1 Přehled služeb a specifikace SLA (Service Level Agreement)

- typ SLA je rozdělena na 5 stupňů (levelů) 0-4
- každý stupeň kromě nultého je charakterizován dobou odezvy (RT) - počet hodin standardní pracovní doby
- doba odezvy (RT) je dána maximálním časem začátku řešení incidentu (v rámci pracovních hodin)
- každý subjekt má výchozí úroveň danou typem paušální služby (standardní stupeň SLA)
- paušální služby jsou v rozsahu PPS1 - PPS4, přiřazeny jednotlivým stupňům SLA 1-4
- PPS0 nemá přiřazenou žádnou paušální službu (pouze servisní poplatek), není aktuálně nabízena
- paušální služba definuje standardní SLA, základní sazbu pro daný stupeň i sazby pro vyšší stupně, garantovanou dobu odezvy (RT), účtovanou jednotku i cenu dopravného, tarifkaci
- zákazník má možnost vyžádat SLA vyššího typu (max. o 3 stupně), nadstandardní SLA nejsou garantované a účtovány jsou dle splněného stupně SLA
- zákazník volí stupeň SLA pomocí volby "Naléhavost" v ticketovacém portále na adrese

<https://bss.Ltec.cz>

- hodnoty „Naléhavosti“ jsou: „Při další návštěvě“, „Normální (výchozí SLA)“, „Střední (výchozí SLA+1)“, „Velká (výchozí SLA+2)“, „Kritická (výchozí SLA+3)“
- „Normální (výchozí SLA)“ odpovídá SLA nastavené paušální službě (PPS), další stupně naléhavosti odpovídají rostoucímu SLA; rostoucí hodnota naléhavosti odpovídá rostoucímu SLA a tím i růstu cenové hladiny!
- volbou „Při plánované návštěvě“ zákazník nevyžaduje žádnou reakční dobu a požadavek má být uspokojen v rámci jiného požadavku, který umožňuje jeho splnění
- ceny jsou platné pro standardní pracovní dobu Po-Pá 9-18; vyžádané práce mimo pracovní dobu 18-9 mají příplatek 30 %, práce o víkendech a svátcích mají příplatek 50 % (není-li domluveno jinak)
- zákazníkovi je účtováno SLA, o které zažádal (a to pouze v případě, že je SLA dodrženo nebo bylo uděláno v rámci vyššího stupně SLA) nebo SLA, ve kterém byl úkon vykonán
- při 4násobném a vyšším překročení hodin v rámci SLA v daném měsíci nemusí být dodržena RT
- při překračování dle předchozího bodu po dobu 3 a více měsíců po sobě má dojít ke změně SLA tak, aby reflektovala reálný počet hodin
- hodiny a dopravy v rámci paušálu jsou zákazníkovi odečítány sazbě standardního SLA

PŘÍLOHA Č. 2 Protokol zásahu

Výkaz práce č.

Zákazník:

Datum od:

Provedl:

Datum do:

Akceptoval:

Úkon

Účtované položky

Množství

Poznámka

.....
Předal

.....
Akceptoval

PŘÍLOHA Č. 3 Přehled HW Objednatele

Veškerý HW v majetku objednatele.

PŘÍLOHA Č. 4 Cenové ujednání

Platnost přílohy : 1.3.2024

Zvolená paušální služba:

Výchozí SLA: SLA1

RT: 16 hodin

Měsíční paušál: 4490,-

Počet hodin v rámci paušálu ve výchozím SLA : 4

Počet doprav v paušálu ve výchozím SLA: 1

Režim DPH: ceny neobsahují DPH

v ceně je obsaženo :

- přístup na ticketovací portál <https://bss.ltec.cz> pro zasílání a evidenci požadavků
- výkazy činnosti pro kontrolu vedením Objednatele s návazností na fakturaci
- podpora více techniků
- podpora uživatelů pomocí vzdálené správy (zvyšuje rychlost odezvy na incident)
- LEGÁLNÍ verze programu pro vzdálenou správu
- preference profylaktických kontrol pomocí vzdálené správy (snižuje náklady na dopravné)

Cenová tabulka pro stupeň SLA : 1 (PPS1)

SLA	RT	PPS	CENA/HOD	DOPRAVNÉ	MJ (NA MÍSTĚ)	MJ (VZDÁLENÉ)
0	-	-	-	-	-	-
1	16	PPS1	730,-	560,-	60+30 min	30+30 min
2	8		900,-	560,-	60+60 min	60+60 min
3	4		1040,-	560,-	60+60 min	60+60 min
4	<1		1180,-	780,-	60+60 min	60+60 min