

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ ČINNOSTI
číslo 20042024

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 a zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Dnešního dne, měsíce a roku, se tyto smluvní strany

1/ AGORA plus, a.s.

se sídlem v Brně, Řípská 11c, PSČ 627 00

IČO: 25503910

zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 2454

zastoupená Ing. Josefem Veškrnou, předsedou představenstva

jako **poskytovatel**,

na straně jedné

a

2/ Janáčkova akademie múzických umění

se sídlem Beethovenova 650/2, 602 00 Brno Střed

IČO: 62156462

zastoupená MgA. Petrem Michálkem, rektorem Janáčkovy akademie múzických umění

jako **objednatel**,

na straně druhé,

dohodly na uzavření smlouvy:

Článek I.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní činnost, spočívající v údržbě, technické podpoře a odstraňování závad na hardware (dále též jen „HW“) a software (dále též jen „SW“), podrobně popsáném v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Podrobný popis poskytované servisní činnosti včetně specifikace jednotlivých úkonů a jejich četnosti je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje za poskytnutou servisní činnost zaplatit poskytovateli sjednanou cenu, a to ve výši a za podmínek specifikovaných v čl. VI. této smlouvy.
4. Servisní činnost dle ust. čl. I. této smlouvy bude poskytovatel objednateli poskytovat jak na dálku pomocí vzdáleného přístupu, nebo osobně, pokud si to bude situace vyžadovat, prostřednictvím servisního technika poskytovatele nebo výrobce na pobočkách.
5. Předmětem této smlouvy není dodávka či montáž nového HW a SW.

Článek II.

Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen po celou dobu platnosti rozšířené záruky výrobce za jakost HW a SW, či jiné servisní služby či podpory HW a SW uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy, odstraňovat veškeré závady na HW a SW uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.
2. V případě nahlášení závady na HW a SW způsobem uvedeným v čl. IV této smlouvy, se poskytovatel zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců (dále též „servisních techniků“) níže v této smlouvě uvedeným postupem vyvíjet činnost směřující k odstranění ohlášené závady, a to tak, aby byla závada odstraněna v co možná nejkratší době.

Článek III.

Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen s veškerým HW a SW, podrobně popsáním v Příloze č. 1 této smlouvy, jehož se servisní činnost dle čl. I této smlouvy týká, zacházet s péčí řádného hospodáře a chránit jej před poškozením nebo zneužitím.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli součinnost při zajištění podmínek pro realizaci předmětu této smlouvy uvedené v čl. I. Za tímto účelem se objednatel zavazuje poskytnout pracovníkům poskytovatele (servisnímu technikovi) neomezený přístup k HW a SW, a to na dobu nezbytnou k provedení požadovaného druhu servisní činnosti.
3. V případě zásahu servisního technika výrobce nebo poskytovatele se objednatel zavazuje postupovat bez zbytečného odkladu, a to tak, aby svou nečinností neprodlužoval čas potřebný k opravě HW a SW.
4. Po dobu platnosti této smlouvy se objednatel zavazuje zajistit obsluhu a užívání HW a SW uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy pouze dostatečně vyškolenými a kvalifikovanými pracovníky.
5. Za účelem realizace předmětu této smlouvy dle čl. I. je objednatel povinen umožnit poskytovateli vytvoření vzdáleného přístupu do jeho lokální sítě (VPN tunel).
6. Objednatel bere na vědomí, že je povinen veškeré závady na HW a SW uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy neprodleně ohlašovat poskytovateli, a to nepřetržitě způsobem popsáním v článku IV. odst. 2–4.
7. Odpovědný zaměstnanec objednatele v rámci poskytování součinnosti při poskytování servisní činnosti neprodleně sdělí poskytovateli nezbytné kontaktní údaje k jeho osobě, tj. telefonní číslo, e-mail či příslušné údaje k navázání elektronické komunikace v reálném čase (chat).

Článek IV.

Postup při ohlašování závad

1. Objednatel je povinen neprodleně informovat poskytovatele o všech vzniklých závadách na HW a SW, uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Závadu dle bodu 1 článku IV je objednatel povinen ohlásit poskytovateli prostřednictvím registrace servisního případu na helpdesk poskytovatele: **helpdesk.agoraplus.cz**
3. Okamžik ohlášení vzniklé závady poskytovateli se považuje za výchozí pro počátek pro servisní zásah dle této smlouvy.
4. Neprodleně po ohlášení vzniklé závady postupem uvedeným v čl. IV. bod 1 této smlouvy je závada předána servisnímu technikovi. Servisní technik následně telefonicky ověří podrobnosti ohlášené závady (tzv. screening). Servisní technik se nejprve pokusí odstranit závadu dálkovým přístupem. V případě, že servisní technik neodstraní závadu pomocí dálkového přístupu a je nutný servisní zásah na místě, zajistí servisní technik servisní zásah na místě přímo výrobcem daného HW v součinnosti s technickým týmem objednatele v případě, že si to bude situace vyžadovat.
5. Odpovědný zaměstnanec objednatele musí být po celou dobu „servisního zásahu na místě“ přítomen, přičemž na vyžádání servisního technika výrobce nebo poskytovatele prověří, zda je ohlášená závada odstraněna.
6. Závady nahlášené na **helpdesk.agoraplus.cz** budou podkladem pro evidenci provedených služeb a pro statistické sledování zásahů.

Článek V.

Lhůty pro poskytování servisní činnosti

1. Technickou podporu HW a SW ve smyslu ust. čl. I. odst. 1 této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat **v době 5 x 9 (5 pracovních dnů v týdnu po 9 hodinách denně)**.
2. Údržbu HW a SW ve smyslu ust. čl. I. odst. 1 této smlouvy bude poskytovatel provádět, pokud možno v pracovní dny, a to v době od 8:00 – 17:00 hodin. Údržbu HW a SW se poskytovatel zavazuje provádět vždy tak, aby svou činností neomezoval činnost objednatele na dobu delší než nezbytně nutnou.
3. Pravidelná údržba bude vždy plánována podle aktuálního plánu údržby objednatele a termín bude vždy poskytovateli sdělen s dostatečným předstihem.
4. Odstraňování závad HW a SW ve smyslu ust. čl. I odst. 1 této smlouvy probíhá postupem uvedeným v čl. IV. této smlouvy, tj. po ohlášení závady objednatelem. Poskytovatel se zavazuje započít s úkony směřujícími k odstranění té které závady dle Přílohy č. 2, od ohlášení závady způsobem uvedeným v čl. IV. této smlouvy (dále též „reakční doba“).

Článek VI.

Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování pravidelné servisní činnosti dle této smlouvy je smluvními stranami dohodnutá ve výši **14.400,- Kč** (čtrnáct tisíc čtyři sta korun českých) bez DPH za jeden kalendářní měsíc.
2. Položkový popis služeb.
 - pravidelné vyhodnocování logů a chybových hlášení
 - provádění upgrade firmware a bezpečnostních patchů pro HW zařízení Video Archivu
 - správa a konfigurace aplikací Quantum StorNext, Elements Media Library, Elements Worker
 - re-konfigurace datových oblastí Video Archivu a správa uživatelů LDAP / AD
 - správa MAM systému Elements Media Library
 - upgrade nových verzí SW Elements MAM
 - vytváření User Metadata fields (metadatová pole pro vyhledávání v prostředí video archivu
 - kontrola a nastavení archivace dat Quantum StorNext na zálohovací jednotku Scalar i6
3. Nad rámec paušální částky při výjezdu technika do místa zásahu bude navíc účtována částka 9.600,- Kč bez DPH za 1 MD
 - 1.200,- Kč za hodinu práce x8 hodin = 9.600,- Kč bez DPH.
4. Platební podmínky jsou sjednány následujícím způsobem:
 - a) poskytovatel vystaví za poskytovanou servisní činnost dle této smlouvy daňový doklad, a to vždy k poslednímu dni toho kterého kalendářního měsíce. Splatnost daňového dokladu je vždy 30 dní ode dne jeho doručení objednateli. Číslo účtu poskytovatele a rovněž ostatní údaje nezbytné pro platbu příslušné částky budou uvedeny přímo na daňovém dokladu poskytovatele.
 - b) k částce bude vždy účtována DPH podle platných právních předpisů.
5. Poskytovateli vzniká nárok na zaplacení odměny dle ust. čl. VI. odst. 1 a 3 vždy okamžikem provedení řádné servisní činnosti, resp. řádným provedením příslušné činnosti v rozsahu potvrzeném objednatelem.
6. Zaplacení se pro účely této smlouvy rozumí připsání celé částky odpovídající odměně poskytovatele na účet poskytovatele.

Článek VII.

Ochrana osobních údajů

1. Vzhledem k tomu, že na základě Smlouvy dochází rovněž ke zpracování osobních údajů, objednatel jako správce osobních údajů pověřuje poskytovatele jako zpracovatele osobních

údajů ke zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění povinností vyplývajících z této smlouvy, a to na dobu účinnosti smlouvy.

2. Poskytovatel je povinen se při zpracování osobních údajů pro objednatele řídit Podmínkami pro zpracování osobních údajů ze dne 25. 05. 2018 (dále jen „podmínky“), které se tímto stávají součástí smlouvy. Totéž platí obdobně pro nové podmínky, přijaté v souladu s čl. 5.1 Podmínek.
3. Objednatel pověřuje poskytovatele ke zpracování osobních údajů týkajících se zejména zákazníků, dodavatelů, zaměstnanců a jiných smluvních i mimosmluvních partnerů objednatele, jejichž údaje se nachází v HW nebo SW.
4. Poskytovatel si je vědom všech svých povinností, které mu z důvodu zpracování osobních údajů pro objednatele plynou. Poskytovatel svým podpisem stvrzuje, že bude dodržovat bezpečnostní a technická opatření stanovená v Podmínkách.
5. Osobní údaje dle odst. 1 tohoto článku je poskytovatel oprávněn zpracovávat v rámci plnění smlouvy za účelem plnění povinností poskytovatele dle smlouvy.
6. V rámci zpracování osobních údajů dle této smlouvy není poskytovatel oprávněn předat zpracovávané osobní údaje do třetích zemí ani mezinárodní organizaci.
7. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje poskytnuté objednatelem pouze na základě této smlouvy, případně na základě pokynu objednatele.
8. Poskytovatel je povinen řídit se při zpracování osobních údajů pokyny objednatele. Poskytovatel je též povinen upozornit objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnost jeho pokynů. Poskytovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného sdělení objednatele, který na provedení takových pokynů trvá. V opačném případě je poskytovatel povinen nahradit objednateli újmu způsobenou vznikem povinnosti objednatele hradit újmu v penězích subjektu osobních údajů nebo pokutu Úřadu na ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“) nebo jinému dotčenému dozorovému orgánu.
9. Smluvní strany se dohodly, že jakékoli porušení povinností poskytovatele dle tohoto článku, jakož i dle Podmínek, je porušením smlouvy podstatným způsobem a zakládá právo objednatele odstoupit od smlouvy.

Článek VIII.

Ukončení smlouvy, sankční ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany s dvouměsíční výpovědní dobou.

3. V případě prodlení objednatele se zaplacením sjednané ceny za poskytnuté služby dle této smlouvy poskytovateli se objednatel zavazuje poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý započatý den prodlení, v součtu však ne více než částku uvedenou v čl. VI. odst. 1 této smlouvy.
4. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním servisní činnosti dle této smlouvy objednateli se poskytovatel zavazuje objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z částky uvedené v čl. VI. odst. 1 této smlouvy za každý započatý den prodlení, v součtu však ne více než částku uvedenou v čl. VI. odst. 1 této smlouvy.

Článek IX.

Závěrečná ujednání

1. Strany této smlouvy jsou povinny se neprodleně vzájemně informovat o změně veškerých údajů a skutečností, týkajících se předmětu této smlouvy.
2. Veškerá práva a povinnosti touto smlouvou výslovně neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
3. Vzhledem k povaze předmětu smlouvy se poskytovatel a objednatel zavazují dodržovat obchodní tajemství o všech skutečnostech souvisejících s plněním smlouvy. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi poskytnutými druhou smluvní stranou týkajícími se dalšího rozvoje, obchodního tajemství nebo obchodních záležitostí obecně jako s tajnými informacemi, které jsou vlastnictvím druhé smluvní strany, což neplatí v případě zákonné povinnosti zveřejňovat příslušné údaje.
4. Případné majetkové spory vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny, pokud se je nepodaří vyřešit smírně vzájemnou dohodou, u místně příslušného soudu v sídle poskytovatele.
5. Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva zachycuje obsah jejich ujednání a smluvní strany tak určují obsah této smlouvy. Obě smluvní strany považují podpisem této smlouvy tuto za uzavřenou. Pokud smluvní strany ve skutečnosti neujednaly jakoukoliv náležitost, již měly ve smlouvě ujednat, hledí se na projev jejich vůle jako na uzavřenou smlouvu, neboť obě smluvní strany výslovně prohlašují, že by tuto smlouvu uzavřely i bez ujednání této náležitosti. Dosažení shody o jakékoliv náležitosti, která není obsahem této smlouvy, není pro žádnou smluvní stranu předpokladem uzavření smlouvy.
6. Na tuto smlouvu se vztahuje povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje neuveřejnit smlouvu v registru smluv v době 14 dnů od uzavření smlouvy. Neuveřejní-li v této době smlouvu v registru smluv objednatel, zavazuje se tak učinit poskytovatel. Tato smlouva nabývá účinnosti okamžikem uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že budou-li si plnit před účinností smlouvy, co má být podle smlouvy plněno, jde o zálohu.

7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jedno vyhotovení obdrží objednatel a jedno vyhotovení poskytovatel.
8. Smluvní strany potvrzují, že si tuto smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho, že obsahuje jejich pravou a ničím neomezenou vůli, připojují svoje podpisy.

Přílohy: Příloha č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy
Příloha č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy

V Brně dne _____

V Brně dne _____

AGORA plus, a.s.
Ing. Josef Veškrna,
předseda představenstva

Janáčkova akademie múzických umění
MgA. Petr Michálek
rektor JAMU

Příloha č. 1

1. Hardware

1x Quantum Xcellis Workflow Director Node1, (řídící server stornext 7.x)
S/N: **9MHM7Y3**

1x Quantum Xcellis Workflow Director Node2 (řídící server stornext 7.x)
S/N: **502XWX3**

1x Quantum QXS-512 (metadata & data souborového systému Stornext 7.x)
S/N: **SGFGD2321F6CA2A**

1x Elements Gateway Node (řídící & management server pro Video Archiv)
S/N: **EG-001-4447**

1x Elements Worker Node (server pro transcoding video & audio obsahu ve Video Archivu)
S/N: **EW-002-6018**

1x Zálohovací jednotka Quantum Scalar i6
S/N: **FSL2321A88**

2. Software

Souborový systém Quantum StorNext 7.x
S/N: **AV2343CKH00092**

Media Asset Management (MAM) systém Elements Media Library

Operační systémy – Windows, Linux, Mac OS

Příloha č. 2.

POPIS SERVISNÍ ČINNOSTI A JEJÍ ČETNOSTI

Údržbou se pro účely této smlouvy rozumí kontrola HW a SW definovaná níže a s ní související úpravy a aktualizace funkčního prostředí, které jsou nezbytné pro zachování chodu a funkce HW a SW.

Technickou podporou se pro účely této smlouvy rozumí technická asistence navazující na HW a SW, včetně řešení s tím souvisejících aktuálních požadavků a poskytování odpovědí.

Harmonogram profylaxe prostředí:

- a) Každý den jsou vyhodnocovány chybové zprávy ze serverů, diskových polí, zálohovací jednotky a software aplikace StorNext 7.x, Elements Media Library. Na kritické zprávy se bude reagovat na základě ticketu otevřeného zákazníkem.
- b) Na Ticket otevřený zákazníkem bude reagováno v režimu 5x9 NBD (další pracovní den).
- c) Pravidelně jsou vyhodnocovány logy z managementu diskového pole Quantum QXS-512, zálohovací jednotky Quantum Scalar i6 a serverů Elements (Gateway, Worker).
- d) Jednou za měsíc je provedena kontrola dostupného firmware a jeho případná instalace na HW s přítomností technika poskytovatele v místě instalace nebo vzdáleně, a to vždy v součinnosti s IT oddělením objednatele.
- e) U diskového pole QXS-512 dochází k instalaci nového firmware bez nutné odstávky provozu objednatele.
- f) Jednou měsíčně proběhne kontrola aktuálnosti a případný upgrade FW dodané zálohovací jednotky Quantum Scalar i6.
- g) Jednou měsíčně proběhne kontrola aktuálnosti a případný upgrade FW dodaných zařízení Elements (Gateway Node, Worker Node).
- h) Při vydání tzv. Emergency Release bude update proveden v nejbližším možném termínu po dohodě s objednatelem.
- i) Jednou za kvartál osobní setkání u objednatele, konzultace rozvoje a plánu do budoucna, včetně cenové kalkulace dle poptávky pro tvorbu finančního plánování

budgetu na příští investiční období. Součástí setkání bude též vyhodnocení prováděných činností v rámci servisní smlouvy a výše paušálu.