

SERVISNÍ SMLOUVA O KOMPLEXNÍ PÉČI O SOFTWARE A HARDWARE

Uzavřená ve smyslu § 1746, odst.2 a následných zákona č.89/2012 Sb. v platném znění.

Článek I.

Smluvní strany

**Technické služby města Pelhřimova,
příspěvková organizace
Myslotínská 1740
393 01 Pelhřimov**

IČO: 49056689

DIČ: CZ49056689

Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, spis.zn. Pr, vložka 1

zastoupen: **Ing. Evou Hamrlovou** – ředitelkou TSMP

e-mail: info@tspe.cz

tel.: 565 323 138

(dále jen „Zadavatel“)

a

Obchodní firma: **MEMORY computers s.r.o.**

Se sídlem **Křemešnická 816, 393 01 Pelhřimov**

IČO: 26088002

DIČ: CZ2608800

Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, spis.zn. C 13214, vložka C 13214

Zastoupen: **Milan Krása** – jednatel

e-mail: mkrasa.memory@pel.cz

tel.: 565 321 212

(dále jen „Poskytovatel“)

Článek II.

Předmět smlouvy

2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou poskytovat Zadavateli služby následujících skupin činností:

A. Správa, provoz a administrace systémů, spočívající zejména v

- a. Správa a údržba IT infrastruktury
- b. Bezpečnostní opatření
- c. Podpora uživatelů (HelpDesk)
- d. Monitoring IT struktury
- e. Plán obnovy po havárii
- f. Dokumentace IT struktury
- g. Pravidelný reporting a konzultace

B. Jednání ve vztahu k dodavatelům Zadavatele, zajištění maintenance služeb (všechny tyto služby dále společně jako „Služby“)

Bližší specifikace služeb je uvedena v příloze č.1 Smlouvy

- 2.2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Zadavatele spolupracovat s Poskytovatelem při plnění jeho povinností dle Smlouvy a zaplatit Poskytovateli za provedené Služby smlouvenou odměnu.
- 2.3. Nad rámec IT služeb je předmětem zakázky rovněž poskytování IT služeb nezbytného rozsahu mimo provozní dobu nebo poradenská činnost v oblasti IT v případě významných organizačních a provozních změn vyplývajících z potřeb nebo rozvoje zadavatele (stěhování, on-site asistence, technická součinnost v rámci inovativních projektů apod.). Za významný rozvoj, rozšíření nebo úpravu provozované služby je považována taková změna služby, která má dopad na více než 50 % uživatelů IT služeb nebo uživatele celého pracoviště pobočky. Podmínky, za jakých jsou tyto služby poskytovány, jsou blíže vymezeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 2.4. Předmětem Smlouvy není oprava chyb a úpravy v programovém vybavení, jehož není Poskytovatel autorem a k němuž Poskytovatel nevlastní autorská a jiná obdobná práva.
- 2.5. Služby jsou poskytovány v místě plnění, kterým jsou jednotlivá Střediska Zadavatele:
- Myslotínská 1740, 393 01 Pelhřimov. Pracovní doba od 6:00 do 14:30.
 - Smuteční síň, Křemešnická 1813, Pelhřimov, Pracovní doba od 6:00 do 16:00
 - Parkovací automaty – ul.Solní, ul. Pražská, areál MU Pražská 2460, nonstop
 - Veřejné WC, Příkopy 1949, Pracovní doba Po-Ne 09:00-17:00 hod.
- 2.6. Bude-li sporné, zda Služba je či není součástí Služeb poskytovaných na základě Smlouvy, zavazují se Strany spolu jednat za účelem dosažení shody a dle výsledku upřesnit Smlouvu, případně rozšířit předmět Smlouvy o tuto službu.

Článek III.

Cena a platební podmínky

- 3.1. Zadavatel se za Služby specifikované v článku 2., odst.1 této Smlouvy zavazuje Poskytovateli hradit měsíční smluvní poplatek ve výši:
- | | |
|-----------------------------|---------------------|
| Měsíční poplatek (bez DPH): | 30.000,00 Kč |
| DPH 21 % | 6.300,00 Kč |
| Cena včetně DPH | 36.300,00 Kč |
- V případě, že služba bude poskytována pouze za část měsíce, bude zadavateli účtována poměrná část měsíčního poplatku. Poměrná část bude vypočtena na základě počtu dní, po které byla služba skutečně poskytována, a to následovně: Poměrná část poplatku = (měsíční poplatek / počet dní v měsíci) * počet dní, po které byla služba poskytována.
- 3.2. Úhrada za poskytnutí činností specifikovaných v článku 2., odst.3 této Smlouvy není zahrnuta v Měsíčním poplatku, a bude účtována odděleně od Měsíčního poplatku, v hodinové sazbě ve výši **550,00 Kč bez DPH a 666,00 Kč vč. DPH** (dále jen „Hodinová sazba“). Doklad, na základě kterého bude Poskytovatel fakturovat Zadavateli činnosti specifikované v článku 2.3 a 3.2 („hodinová sazba“), zašle Poskytovatel v elektronické podobě na e-mail info@tspe.cz k odsouhlasení Zadavateli před vystavením faktury.
- 3.3. Daňové doklady za Měsíční poplatek a Hodinovou sazbu za skutečně poskytnuté plnění budou vystavovány samostatně se splatností 21 dnů. Daňové doklady musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č.563/1991 Sb. Dále musí každý daňový doklad obsahovat následující text čestného prohlášení: „Vystavitel tohoto daňového dokladu čestně prohlašuje, že není v insolvenčním ani obdobném řízení, a zavazuje se zde vyčíslenou DPH uhradit včas a řádně příslušnému správci daně“. Prohlášení musí být uvedeno nad závěrečnou signaci dokladu nebo musí být znovu podepsáno.

- 3.4. Fakturace Hodinové sazby bude prováděna na základě skutečně poskytnutého a Zadavatelem písemně odsouhlaseného objemu poskytnutých činností nad rámec „Služeb“ (dále jen „**Soupis**“). Soupis bude vyhotoven a předán Zadavateli vždy za každý měsíc trvání Smlouvy zpětně do 5. dne v měsíci, který následuje po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty, a bude obsahovat soupis činností s uvedením počtu hodin, po které byly tyto Poskytovatelem v daném měsíci poskytnuty.
- 3.5. Daňové doklady Poskytovatel zašle Zadavateli v elektronické podobě na e-mail: fa@tspe.cz
- 3.6. Dodavatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit měsíční poplatek a hodinovou sazbu za poskytování Maintenance uvedený ve Smlouvě v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Dodavatelem podle tohoto odstavce budou platné počínaje měsícem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Odběrateli. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém příslušná Smlouva nabyla účinnost.
- 3.7. Nebude-li Faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost, nebo bude-li chybně vyúčtován Měsíční poplatek či Hodinová sazba, je Zadavatel oprávněn Fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit Poskytovateli k provedení opravy. Ve vrácené Faktuře vyznačí Zadavatel důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové Faktury. Od doby odeslání vadné Faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží znovu ode dne doručení nově vyhotovené Faktury.

Článek IV.

Trvání a ukončení smlouvy

- 4.1. Smlouva se uzavírá s účinností od 14.2.2025 na dobu neurčitou.
- 4.2. Strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této Smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zaslání Smlouvy do registru smluv zajistí Zadavatel.
- 4.3. Strany mohou jednostranně ukončit smluvní vztah založený touto Smlouvou písemnou výpovědí s tříměsíční (3měsíční) výpovědní lhůtou bez udání důvodu.
- 4.4. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od Smlouvy v případě, kdy jedna Strana poruší Smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této Smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této Smlouvy, přičemž Strana, která Smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30) dnů.
- 4.5. V případě zániku závazku z této Smlouvy je Poskytovatel povinen ihned předat Zadavateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Zadavatel je povinen uhradit Poskytovateli odměnu za plnění, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění. Strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.

Článek V.

Práva a povinnosti poskytovatele

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje:

- 5.1.1. po celou dobu účinnosti této Smlouvy udržovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb tak, aby byl zajišťován bezproblémově předmět této Smlouvy;
 - 5.1.2. k zajištění kvalifikovaných personálních kapacit pro plnění předmětu této Smlouvy;
 - 5.1.3. průběžně provádět kontrolu a monitoring systémů směřující k udržení kvality provozu a k prevenci vzniku provozních problémů či poruch;
 - 5.1.4. svolávat schůzky Stran, a to dle jejich operativní potřeby;
 - 5.1.5. sledovat dodržování sjednaných licenčních podmínek v oblasti HW a SW produktů a upozornit Zadavatele na jejich možné porušení. Poskytovatel nenese zodpovědnost za dodržování licenční politiky v oblasti softwarového vybavení na počítačích zadavatele v případech, kdy instalace příslušného SW nebyla provedena Poskytovatelem;
 - 5.1.6. bez prodlení Zadavateli hlásit každý výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem svěřeného IS/IT;
 - 5.1.7. ohlašovat havárie, nefunkčnost, vady a výpadky technologií a IS;
 - 5.1.8. udržovat aktuální seznam kontaktních osob, které jsou oprávněny komunikovat vůči Zadavateli a tyto změny oznamovat;
 - 5.1.9. poskytnout na vyžádání Zadavateli komunikaci související s řešením dílčích vad a požadavků
 - 5.1.10. Poskytovatel je povinen dodržovat ZÁVAZNÉ PODMÍNKY pro provádění činnosti externích osob z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany a ochrany životního prostředí pro společnost Zadavatele, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy jako Příloha č. 3.
- 5.2. Poskytovatel má právo:
- 5.2.1. na výlučnou znalost hesel ke všem administrátorským účtům na všech systémech, které jsou předmětem plnění dle Smlouvy;
 - 5.2.2. na přístup k veškeré dokumentaci IS a IT spojené s předmětem Smlouvy včetně uzavřených maintenance smluv (smluv o technické podpoře);
 - 5.2.3. přerušit poskytování služby, a to zejména za účelem údržby IS a IT. Budou-li takové zásahy plánované, tj. známé s dostatečným časovým předstihem, bude Poskytovatel tyto zásahy provádět v nejméně exponovaných časech po předchozí vzájemné dohodě se Zadavatelem.
- 5.3. Poskytovatel neodpovídá za:
- 5.3.1. obsahovou správnost dat pořízených uživateli IS Zadavatele uložených v datové základně systémů, jejichž správa a údržba je předmětem Smlouvy;
 - 5.3.2. dodržování licenční politiky v oblasti softwarového vybavení na zařízeních Zadavatele v případech, kdy instalace příslušného SW nebyla provedena Poskytovatelem;
 - 5.3.3. nedostupnost služeb z rozhodnutí Zadavatele.

Článek VI.

Práva a povinnosti zadavatele

- 6.1. Zadavatel se zavazuje:
 - 6.1.1. poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění předmětu Smlouvy, jak je ve Smlouvě stanoveno;
 - 6.1.2. při realizaci projektů koordinovat a řídit požadavky ze strany uživatelů Zadavatele;
 - 6.1.3. vytvářet metodiku a postupy pro aplikace ve spolupráci s Poskytovatelem;
 - 6.1.4. umožnit Poskytovateli přístup do všech objektů uživatelů IS/IT a do technologických místností s instalovanou technikou;
 - 6.1.5. bez prodlení Poskytovateli hlásit každou změnu bezpečnostní dokumentace související s provozem IS/IT;

- 6.1.6. bez prodlení Poskytovateli hlásit každý výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem IS/IT;
- 6.1.7. odpovědět na písemný dotaz Poskytovatele ve lhůtě do 7 dnů.
- 6.2. Zadavatel má právo:
 - 6.2.1. Svolávat operativní schůzky Smluvních stran
 - 6.2.2. průběžně kontrolovat plnění předmětu Smlouvy Poskytovatelem;
 - 6.2.3. v případě zjištění neplnění povinností ve věci poskytování služeb v souladu s předmětem této Smlouvy písemně vyzvat Poskytovatele ke sjednání nápravy;

Článek VII.

Sankční ujednání

- 7.1. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této Smlouvě, je Zadavatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
- 7.2. V případě prokazatelného nedodržení časových parametrů uvedených Příloze 2 této Smlouvy odpovídajících jednotlivým úrovním služby zaviněných Poskytovatelem je Poskytovatel povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši odpovídající úrovni parametru služby za každý započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
- 7.3. Smluvní pokuty se nevztahují na:
 - 7.3.1. zásahy vyšší moci, která způsobí havárii, poruchu, nutnost servisního zásahu nebo výpadek služeb;
 - 7.3.2. výpadek systému nebo nefunkčnost IS způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem Zadavatele;
 - 7.3.3. prodlení při řešení, které bylo způsobeno obdržením nevhodného pokynu daného Poskytovateli Zadavatelem, jestliže na nevhodnost pokynu Poskytovatel Zadavatele upozornil a ten na jeho dodržení trval nebo jestliže Poskytovatel nemohl nevhodnost pokynu zjistit při dodržení odborné péče.

Článek VIII.

Ochrana informací a osobních údajů

- 8.1. Strany se zavazují, že při realizaci této Smlouvy a jejích 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 Stranu, nebo které některá ze Stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené Strany. Dotčená 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 Stran oprávnění ke styku s Chráněnými informacemi ve vazbě na tuto Smlouvu nebo osoby, které si jedna ze Stran písemně určí.
- 8.2. Povinnost Zadavatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 7.1. dotčena.
- 8.3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence Chráněných informací.
- 8.4. Po ukončení Smlouvy může každá ze Stran žádat od druhé Strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k realizaci předmětu této Smlouvy. Jestliže

- některá ze Stran takto učiní, je druhá Strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 8.5. Strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy může dojít k tzv. zpracovávání osobních údajů 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, a to pouze a zpravidla v rozsahu, kdy Zadavatel osobní údaje Poskytovateli zpřístupní přenosem a Poskytovatel na osobní údaje pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této Smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování osobních údajů vyhnout. Strany jsou si vědomy toho, že primárním účelem a předmětem této Smlouvy, viz čl. II., a III., není zpracovávání osobních údajů v plném rozsahu dle citované legislativy, tj. zejména shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, použití, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
- 8.6. Strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu odst. 1. tohoto článku Smlouvy plní Zadavatel roli tzv. správce osobních údajů a Poskytovatel roli tzv. zpracovatele osobních údajů, a to ve smyslu legislativy uvedené v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy.
- 8.7. Zadavatel, tj. správce osobních údajů, pověřuje tímto Poskytovatele, tj. zpracovatele osobních údajů, zpracováváním osobních údajů ve smyslu citace odst. 1. tohoto článku této Smlouvy a ve smyslu legislativy uvedené v odst. 1. tohoto článku Smlouvy, přičemž: předmětem zpracování osobních údajů jsou osobní údaje vyskytující se v IS/IT správce osobních údajů;
- 8.7.1. dobou trvání zpracování osobních údajů je doba platnosti Smlouvy;
- 8.7.2. povahou zpracování osobních údajů je náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků Smlouvy;
- 8.7.3. účelem zpracování osobních údajů je náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků Smlouvy;
- 8.7.4. typem zpracovávaných osobních údajů jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné osobní údaje subjektů údajů;
- 8.7.5. kategorií subjektů údajů jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu se správcem osobních údajů.
- 8.8. Zadavatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy, zejména pak určit účel a prostředky zpracování osobních údajů.
- 8.9. Zadavatel, tj. správce osobních údajů, touto Smlouvou obecně písemně povoluje zpracovateli osobních údajů zapojit do zpracování dalšího zpracovatele za podmínky, že zapojení takového dalšího zpracovatele vždy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany Zadavatele.
- 8.10. Poskytovatel, tj. zpracovatel osobních údajů, se zavazuje:
- 8.10.1. dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v odst. 8.5. Smlouvy, a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování osobních údajů dle odst. 8.7.3. a 8.7.4. této Smlouvy;
- 8.10.2. zpracovávat osobní údaje na základě doložených pokynů správce osobních údajů, dle odst. 8.5. této Smlouvy, včetně otázek předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci ve smyslu legislativy uvedené v odst. 8.1. této Smlouvy, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na správce osobních údajů vztahuje. V takovém případě zpracovatel osobních údajů informuje správce osobních údajů o tomto právním požadavku před zpracováním osobních údajů, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- 8.10.3. zajistit, aby se osoby zpracovatele osobních údajů oprávněně zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž

zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;

- 8.10.4. přijmout všechna nezbytná a přiměřená opatření požadovaná platnými právními předpisy a čl. 32 Nařízení, tj. legislativy uvedené v odst. 8.1. této Smlouvy, a to vzhledem k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle odst. 8.3., písm. c. a d. této Smlouvy. Poskytovatel je povinen vyjma odkazovaného zajistit vhodná technickoorganizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající daným rizikům, v souladu s bezpečnostní politikou zadavatele. Zpracovatel zapojí do zpracování dalšího Zpracovatele za splnění podmínky uvedené v odst. 8.6. této Smlouvy;
- 8.10.5. informovat správce osobních údajů, a to neprodleně, v případě, že podle názoru Zpracovatele osobních údajů určitý pokyn správce osobních údajů porušuje Nařízení nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany osobních údajů;
- 8.10.6. poskytovat správci včasnou součinnost při zajišťování souladu zpracování osobních údajů dle obecného nařízení;
- 8.10.7. být Zadavateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů osobních údajů, a to pouze v rozsahu, který je vzhledem k povaze zpracování možný;
- 8.10.8. být Zadavateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článku 32 až 36 GDPR, a to pouze v rozsahu, který je vzhledem k povaze zpracování možný.
- 8.11. Poskytovatel souhlasí, že Zadavatel nebo jeho pověřenec pro ochranu osobních údajů jsou oprávněni provádět kontrolu souladu s nařízeními a požadavky na ochranu osobních údajů, provádět inspekce implementace a efektivních opatření přijatých Poskytovatelem v jeho provozovnách, aniž by tím způsobil narušení probíhajícího provozu během normální pracovní doby. Za tímto účelem mohou Zadavatel nebo jeho pověřenec pro ochranu osobních údajů vstupovat do prostor, kde dochází ke zpracování osobních údajů. To vše výlučně a vždy po předchozí vzájemné domluvě
- 8.12. Poskytovatel nesmí opravovat, vymazávat ani blokovat osobní údaje poskytnuté Zadavatelem, pokud nejde o plnění předmětu Smlouvy nebo mu k tomu nedá Zadavatel písemný pokyn.
- 8.13. Před podpisem smlouvy byly statutárnímu orgánu zadavatele předloženy k nahlédnutí poskytovatelem originály interních doložek, které má poskytovatel uzavřeny se svými zaměstnanci, kteří budou poskytovat u zadavatele služby vymezenou touto smlouvou a kteří jsou uvedeni v Příloze č. 1 této smlouvy. Interní doložky se týkají mlčenlivosti ohledně ochrany a utajení důvěrných informací, zákazu zneužití informací před třetími osobami a rovněž nakládání s osobními údaji (dodržování GDPR).

Článek IX.

Společná a závěrečná ustanovení

- 9.1. Odpovědnost za škodu a náhrada škody se řídí příslušnými ustanoveními platných právních norem, zejména § 2894 a následujících Občanského zákoníku.
- 9.2. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za jakoukoliv újmu způsobenou pracovníky Poskytovatele na majetku či třetím osobám, když Strany shodně prohlašují, že Zadavatel v případě vzniku takové újmy za tuto odpovědnost nenese. Poskytovatel se v tahovém případě zavazuje vzniklou újmu v plném rozsahu uhradit, a to i za předpokladu, že by poškozená třetí strana újmu nárokovala po Zadavateli.

- 9.3. Strany souhlasně prohlašují, že ve Smlouvě nejsou údaje podléhající obchodnímu tajemství ani údaje, jejichž uveřejněním by došlo k neoprávněnému zásahu do práv a povinností Stran, jejich zástupců nebo zaměstnanců a souhlasí s uveřejněním Smlouvy.
- 9.4. Smlouva je uzavřena jejím podpisem druhou ze Stran a nabývá účinnosti uveřejněním v Registru smluv.
- 9.5. Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Zadavatele postoupit jakákoliv svá práva, ani převést kterékoli povinnosti třetí osobě, není také oprávněn tuto Smlouvu postoupit.
- 9.6. Podáním nabídky v tomto výběrovém řízení se dodavatel zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly jako osoba dle ustanovení § 2 odst. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.7. Tato Smlouva obsahuje úplnou dohodu Stran týkající se předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškeré jiné dohody a Smlouvy tohoto předmětu se týkající, uzavřené před jejím podepsáním, ať již písemné či ústní.
- 9.8. Veškeré změny této Smlouvy musí být učiněny písemnou formou v zestupně číslovaných dodatcích, odsouhlasených a podepsaných oběma Stranami.
- 9.9. Strany tímto prohlašují, že nebyla žádným způsobem omezena jejich smluvní svoboda, že tuto Smlouvu neuzavřely v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek ani v omylu. Strany tímto prohlašují, že jsou způsobilé k právním úkonům, obsah této Smlouvy představuje jejich svobodnou a úplnou vůli, že si Smlouvu před podpisem přečetly, a že plně porozuměly jejímu obsahu, na důkaz čehož ji dnešního dne, měsíce a roku ručně podepisují.

Přílohy:

- Příloha č.1 – Specifikace předmětu plnění
- Příloha č.2 – Specifikace kvality poskytovaných služeb
- Příloha č.3 – Písemná informace o rizicích možného ohrožení zaměstnanců jiných zaměstnavatelů na pracovišti

V Pelhřimově dne 14.2.2025

Zadavatel:

Technické služby města Pelhřimova,
příspěvková organizace
Myslotínská 1740, 393 01 Pelhřimov
IČO: 490 56 689 ©



Ing. Eva Hamrlová

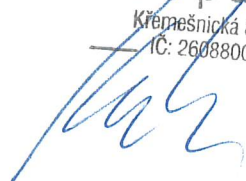
ředitelka

Technické služby města Pelhřimova,
příspěvková organizace

V Pelhřimově dne 14.2.2025

Poskytovatel:

MEMORY
computers s.r.o.
Křemešnická 816, 393 01 Pelhřimov
IČ: 26088002, tel.: 565 321 212



Milan Krása

jednatel

MEMORY computers s.r.o.

Specifikace předmětu plnění

Podrobná specifikace plnění specifikuje rozsah plnění předmětu Smlouvy v níže uvedených bodech, jež jsou definovány v článku II. Smlouvy.

A. SPRÁVA, PROVOZ A ADMINISTRACE SYSTÉMŮ

A.1. Správa a údržba IT infrastruktury

Požadavky na Poskytování služeb v rámci podpory uživatelů jsou Zadavatelem na Poskytovatele předávány prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky. Poskytovatel řeší tyto požadavky buďto fyzickou přítomností servisního technika ve střediscích Zadavatele nebo pomocí vzdáleného přístupu.

❖ **Poskytnutí jednotného bodu kontaktu:**

Poskytovatel bude pro účely ohlašování poruch, havárií a požadavků provozovat:

- E-mail: zbourek.memory@pel.cz, vlehejcek.memory@pel.cz, pfousek.memory@pel.cz - 24/7 (non-stop) pro písemné zadávání požadavku. Mobilní telefon :734 314 428 Z. Bourek, 778 498 853 V. Lehejček, 773 793 100 P.Fousek, 6:00 16:00 pro telefonické požadavky uživatelů.

❖ **Služby poskytované v rámci jednotného bodu kontaktu jsou:**

- koordinace v rámci procesu incident managementu, vad a požadavků;
- koordinace a komunikace bezpečnostních incidentů;
- spuštění procesu problém managementu;
- poskytování reportů a statistik úrovně kvality služby;
- poskytování konzultačních služeb, které se mohou týkat jakéhokoli problému spadajícího do oblasti související s technickým provozem IS/IT a funkcionalitami provozovaných IS (mimo metodiku zpracování obsahu dat).

❖ **Řešení vad a problémů při využívání HW a programového vybavení a požadavků uživatelů**

Jedná se o řešení problémů a požadavků koncových uživatelů Zadavatele na IT podporu při využívání HW a programového vybavení, hlášených prostřednictvím jednotného bodu kontaktu. Poskytovatel zadaný požadavek vyřeší buď vlastními silami, nebo předá k řešení dodavateli podpory pro daný systém. Řešení zahrnuje telefonické či e-mailové konzultace, servisní zásah vzdálenou správou, servisní zásah na místě samém, a to dle charakteru řešeného problému.

❖ **Okamžité řešení výpadků**

Řešení situací, kdy nejsou dostupné dílčí části nebo celý provozovaný IS Zadavatele pro jednotlivé nebo všechny uživatele. Situace, která znemožňuje uživatelům pracovat ve svých informačních systémech a omezuje výkon funkce jednotlivých agend Zadavatele.

Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální možné úsilí v řešení situace, kdy není dostupný informační systém Zadavatele, nebo jeho část. Zpravidla bude postupováno tak, aby bylo možno volit náhradní způsob řešení pro zajištění činností Zadavatele. Při řešení těchto situací bude Poskytovatel postupovat v součinnosti se Zadavatelem při stanovení postupů a priorit v odstraňování řešení výpadků

❖ **Aktualizace používaného software**

Pomoc uživatelům při aktualizaci a instalaci uživatelského software

❖ **Administrace serverových operačních systémů**

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k zabezpečení trvalého a spolehlivého provozu všech serverových operačních systémů provozovaných v rámci IS.

Poskytovatel se zavazuje pro zajištění serverových operačních systémů provozovaných v rámci IS Zadavatele provádět správu domén a certifikátů a změny konfigurace serverů dle aktuálních požadavků Zadavatele.

Poskytovatel bude provádět průběžný upgrade a patchování systémů Zadavatele, pokud má Zadavatel v rámci maintenance a příslušných licenčních smluv k těmto softwarovým produktům přístup a nejsou obsahem maintenance smluv. Jsou-li obsahem maintenance smluv, bude Poskytovatel pro Zadavatele poskytování služeb maintenance dodavateli koordinovat.

A2. Bezpečnostní opatření

- ❖ **Firewall a ochrana sítě:** Implementace a pravidelná aktualizace firewallu pro ochranu před vnějšími hrozbami.
- ❖ **Ochrana koncových zařízení:** Nasazení centrálně řízeného antiviru a další bezpečnostní software na všech koncových zařízeních.
- ❖ **Řízení přístupů:** Správa uživatelských oprávnění a přístupů k citlivým systémům a datům, zavedení dvoufaktorového ověřování.
- ❖ **Školení zaměstnanců:** Pravidelná školení zaměstnanců o základních bezpečnostních hrozbách (např. phishing), aby byli připraveni na potenciální útoky

A.3. Podpora uživatelů

- ❖ **Řešení incidentů a požadavků:** Zajištění dostupného helpdesku s možností hlášení a sledování problémů. Dodavatel by měl mít stanovenou SLA (dohodu o úrovni služeb) s jasně definovanými reakčními časy podle závažnosti incidentu.
- ❖ **Poradenství a podpora při používání software a hardwaru:** Asistence uživatelům při práci se základním softwarem a při běžných technických problémech.
- ❖ **Aktualizace používaného software**
Pomoc uživatelům při aktualizaci a instalaci uživatelského software

A.4. Monitoring IT

- ❖ **Průběžný monitoring výkonu a dostupnosti:** Zajištění monitoringu výkonu a dostupnosti všech klíčových systémů (servery, síť, zálohovací systémy) s upozorněním na případné problémy.
- ❖ **Proaktivní detekce problémů:** Sledování a řešení problémů ještě předtím, než ovlivní provoz, a pravidelné reportování výkonnosti a stavu zařízení.

A.5. Plán obnovy po havárii

- ❖ **Plán obnovy dat a infrastruktury:** Vytvoření a pravidelná aktualizace plánu pro rychlou obnovu infrastruktury a dat v případě havárie nebo kybernetického útoku.
- ❖ **Testování obnovy dat:** Pravidelné testování obnovy dat ze záloh, aby byla zajištěna jejich spolehlivost.

A.6. Dokumentace IT struktury

- ❖ **Záznam konfigurace a sítě:** Dokumentace konfigurací serverů, síťových zařízení, schéma sítě a popis hardwaru a softwaru používaného ve firmě.
- ❖ **Pravidelná aktualizace dokumentace:** Zajištění aktualizace dokumentace při každé změně konfigurace nebo při přidání nového zařízení.

A.7. Pravidelný reporting a konzultace

- ❖ **Měsíční a kvartální zprávy:** Pravidelné zasílání zpráv o stavu infrastruktury, řešených problémech, plnění SLA a bezpečnostních incidentech.
- ❖ **Konzultace a návrhy zlepšení:** Pravidelné schůzky pro konzultace a návrhy na optimalizaci IT prostředí, včetně technických i finančních aspektů.

B JEDNÁNÍ VE VZTAHU K DODAVATELŮM ZADAVATELE, ZAJIŠTĚNÍ MAINTENANCE SLUŽEB

Jsou-li činnosti v zajištění správy, provozu a rozvoje IS/IT Zadavatele zajišťovány smluvním vztahem mezi Zadavatelem a třetí stranou (poskytovatelem služeb / dodavatelem IT/IS), jedná Poskytovatel ve věci těchto smluvních vztahů jako koordinátor Zadavatele.

Specifikace kvality poskytovaných služeb

Vymezení a klasifikace výpadků a vady služby IS z hlediska kritičnosti – urgency

K1: Výpadek kritické služby (IS/IT)1 - jedná se o celkový výpadek služby nebo IS, který je z pohledu Zadavatele specifikován jako kritický. Stav, při kterém je nefunkční celý IS nebo ztráta funkčnosti systému, která není překonatelná náhradním způsobem. Seznam kritických služeb: Elektronická pošta, IS Helios, IS Envita, LAN

K2: Výpadek nekritické služby (IS/IT) - výpadek služby nebo IS, který není z pohledu Zadavatele uveden mezi kritickými. Stav, při kterém je nefunkční celý IS nebo ztráta funkčnosti systému, která není překonatelná náhradním způsobem.

K3: Dílčí výpadek – jedná se o vadu, jejíž dopady způsobují nefunkčnost některých částí IS nebo služeb, případně jde o výpadek testovacího nebo školícího prostředí.

Za výpadek dle Smlouvy se nepovažuje plánovaná odstávka systému v časech dohodnutých se Zadavatelem a výpadek způsobený přerušením dodávky elektrické energie, která napájí IS/IT Zadavatele.

Vymezení a klasifikace výpadků a vady služby IS z hlediska dopadu

D1 – Dopad na 85-100 % uživatelů služby.

D2 – Dopad na 10-84 % uživatelů služby nebo uživatele celého pracoviště, pobočky (budovy).

D3 – Dopad na jednotky uživatelů, ojedinělý výskyt vady.

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb pro výpadky a vady služby:

Matice priorit					Požadované doby vyřešení vad		
Urgence		Dopad			Priorita	dobu vyřešení	Rozvržení řešení
		D1	D2	D3			
	K1	Kritická	Vysoká	Střední	Kritická	do 12 hodin	Provozní doba služby
	K2	Vysoká	Střední	Nízká	Vysoká	do 24 hodin	Provozní doba služby
Urgence	K3	Střední	Nízká	Nízká	Střední	do 48 hodin	Provozní doba služby
					Nízká	do 72 hodin	Provozní doba služby

Provozní doba služby

Systémy	Časový rozsah
Kritické systémy	Po – Ne 07:00 – 17:00 ¹⁾
Nekritické systémy	Po – Pá (mimo svátky) 07:00 – 17:00 ¹⁾

Smluvní pokuty

Urgence		Dopad		
		D1	D2	D3
	K1	1000	500	200
	K2	500	200	100
Urgence	K3	200	100	100

PÍSEMNÁ INFORMACE O RIZICÍCH MOŽNÉHO OHROŽENÍ ZAMĚSTNANCŮ JINÝCH ZAMĚSTNAVATELŮ NA PRACOVÍŠTI

V souladu s ustanovením § 101 ZP a v souvislosti s prováděnými pracemi a činnostmi na pracovišti TSMP p.o. Myslotínská 1740, Pelhřimov, na němž mohou být ohroženi Vaši zaměstnanci, Vás tímto písemně informujeme o rizicích možného ohrožení Vašich zaměstnanců a žádáme Vás o vyjádření, konzultaci a návrh na koordinaci prací a o přijetí bezpečnostních opatření pro minimalizaci rizik. Jednotlivá rizika jsou popsána v tabulce.

Prováděné činnosti

☐ provoz manipulační techniky	☒ pohyb vozidel	☒ ovládací prvky techniky
☒ opravářské práce	☐ provádění stavebních úprav	☐ požár, výbuch
☐ provoz strojů točivých, tvářecích	☐ doprava materiálu a manipulace	☐ živočišná výroba, chov zvířat
☐ plochy, předměty s ostrými hroty	☐ svařování, natavování PB	☐ dopravníky
☒ případné montážní práce	☐ používání nebezpečných látek	☐ sklady a skladování
☐ uklouznutí, zakopnutí, pády	☐ provoz pomocné techniky	☒ práce na veřejných prostorech
☐ práce ve výškách	☒ zasažení elektrickým proudem	☐
☒ pohyb po objektech	☐ práce v ochranných pásmech	☐

Rizika možného ohrožení		Poznámka
Přítlačení, stlačení, náraz nebo úder manipulačním strojem nebo jeho částí pracovníka	☐ ano ☐ ne	Zvýšené riziko úrazu
Opatření: nevstupovat do jízdní dráhy stroje, nezdržovat se v blízkosti manipulačních částí, obsluha pouze s oprávněním		
Zasažení odletujícím materiálem nebo nástrojem (například při provádění oprav a údržby zařízení)	☐ ano ☐ ne	
Opatření: dodržovat bezpečné vzdálenosti a příkazové tabulky		
Navinutí na otáčející se části strojů	☐ ano ☐ ne	Zvýšené riziko úrazu
Opatření: nezasahovat do točivých částí strojů, udržovat krytovací techniku ve funkčním stavu		
Propíchnutí, bodnutí o špičaté předměty (hřebíky, trny apod.)	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nevstupovat na plochu s ostrými předměty, na palety apod.		
Možnost úrazu zásahem materiálu, břemeny	☐ ano	

	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nezdržovat se v ohroženém prostoru, nevstupovat pod břemena		
Uklouznutí, zakopnutí na komunikacích	☐ ano ☐ ne	Zvýšené riziko úraz
Opatření: komunikace udržovat nekluzké, nevstupovat na mokré a zamaštěné plochy, používat vhodnou obuv		
Naražení na části konstrukcí, pády z výšek	☐ ano ☐ ne	
Opatření: pohyb po objektech s opatrností, nevstupovat na nezajištěné části konstrukcí ochranným zábradlím či jinou konstrukcí apod., na žebříku pracovat pouze s opatrností a jen drobné práce		
Pořezání, uříznutí částí těla o ostré hrany strojů, nástrojů, materiálů	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nezasahovat do ostrých částí materiálu, nástrojů apod., neházet tyto předměty		
Zasažení materiálem nebo osobou padající z výšky	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nevstupovat do ohroženého prostoru, dodržovat příkazové a zákazové tabulky		
Propadnutí stavební konstrukcí	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nevstupovat na odkryté části podlah při případných stavebních úpravách, dodržovat zákazové a příkazové tabulky		
Svařování při provádění oprav apod.	☐ ano ☐ ne	
Opatření: ochrana zraku přidělenými OOPP, možnost úrazu zraku bez použití OOPP (brýle)		
Pád do výkopů, jam	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nevstupovat do nebezpečných míst, dodržovat příkazové a zákazové tabulky		
Provoz pomocné techniky (chlazení, el. rozvodny, plynová zařízení, tlaková zařízení)	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nevstupovat do těchto objektů bez oprávnění, manipulace a obsluhy pouze s příslušným oprávněním, dodržovat návody k obsluze a bezpečné pracovní postupy		
Nežádoucí styk s chemickou látkou (poleptání, otrava, zasažení očí apod.)	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nezacházet s nebezpečnými látkami bez oprávnění a pouze dle návodu výrobce, zejména ředění, používat přidělené OOPP		
Práce v ochranném pásmu	☐ ano	

	☐ ne	
Opatření: dodržovat směrnice vydané k těmto činnostem		
Zasažení elektrickým proudem	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nezasahovat do živých částí pod napětím		
Popálení o horké nástroje, přístroje, nářadí či o konstrukce a materiály ohřáté z technologických důvodů	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nedotýkat se horkých částí, (např. kuchyňské vybavení a zařízení, horké povrchy kovů nebo plastů, svařovaných materiálů apod.)		
Chov zvířat	☐ ano ☐ ne	
Opatření: nevstupovat do prostoru chovu zvířat, při převádění a přehánění nevstupovat do nebezpečného prostoru, při provádění veterinárních a inseminačních zákroků spolupracovat s odpovědným ošetřovatelem zejména ve volném ustájení zvířat		
Požár, výbuch	☐ ano ☐ ne	
Opatření: dodržovat zákazy používání otevřeného ohně a kouření a směrnice požárních plánů a protipožární, při vzniku požáru zajistit účinnou pomoc a případné přivolání pomoci HZS		
Informovaný a informující se shodli na výše uvedených opatřeních pro minimalizaci rizik a stvrzují svým podpisem další přenos informací pro své zaměstnance, případně pro další externí osoby		
Datum	14.2.2025	
Informující	razítko Technické služby města Pelhřimova, příspěvková organizace Myslotínská 1740, 393 01 Pelhřimov IČO: 490 56 689 ⑥	Podpis 
Informovaný	razítko MEMORY computers s.r.o. Křemešnická 816, 393 01 Pelhřimov IČ: 66088002, tel: 565 321 212	Podpis 