

Smlouva o poskytování servisu

25Sml00010

I

Smluvní strany

Základní škola Brno, Bakalovo nábreží 8, příspěvková organizace

se sídlem : Bakalovo nábreží 8/8, Štýřice, 639 00 Brno

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. Pr, vl. 195

zastoupená : PhDr. Yveta Gašparcová, ředitelka

IČ: 48512681

DIČ: CZ48512681

(„dále jen „**objednatel**“)

a

VYSCO plus s.r.o.

se sídlem : Brno, Kubelíkova 22B, PSČ 628 00

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. C, vl. 38220

zastoupená : Jindřich Beránek, jednatel

bankovní spojení : Česká spořitelna č.ú. 2025545399/0800

IČ: 26228157

DIČ: CZ26228157

tel. 544212622

e-mail : info@vysco.cz

(„dále jen „**dodavatel**“)

uzavírají tuto smlouvu o poskytování servisu

II

Předmět smlouvy

2.1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby v oblasti informačních a komunikačních technologií. Objednatel se zavazuje dodavateli zaplatit za provedení servisních služeb ve sjednané lhůtě sjednanou cenu.

2.2. Pro účely této smlouvy se servisními službami rozumí zejména následující:

- a) Správa a údržba prvků IT
- b) Instalace a nastavení prvků IT
- c) Monitoring prvků IT
- d) Podpora uživatelů sítě
- e) Aktualizace software
- f) Technické konzultace
- g) Licenční poradenství
- h) Zajištění opravy výpočetní techniky

III Cena a platební podmínky

3.1. Za služby poskytované na základě této smlouvy se objednatel zavazuje zaplatit dodavateli:

- a) měsíční paušální odměnu ve smluvené výši 12 830 Kč/ měsíc bez DPH. V měsíční paušální odměně je zahrnuto řešení zjištěných problémů do hodinové výše sjednané touto smlouvou. Objednatel je oprávněn čerpat na základě této paušální platby servisní služby v celkovém rozsahu:

Práce zařazené v kategorii L1 4 hodiny

Práce zařazené v kategorii L2 2 hodiny

Monitorování serverů (fyzické a virtuální) 3x

Monitorování stanic (fyzické a virtuální) 40x

Doba odezvy server 24 hodin

Doba odezvy stanice 48 hodin

Výjezd, po předchozí domluvě, na místo instalace je účtován dle platného ceníku. V případě, že objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu. Hodiny nevyčerpané v daném měsíci jsou kumulovány a převádějí se mezi jednotlivými měsíci maximálně do konce kalendářního roku. Hodiny přesahující paušální rozsah jsou doúčtovány měsíčně dle platného ceníku dodavatele viz bod b).

- b) úhradu za servisní služby poskytnuté nad časový rámec uvedený v bodě a) a servisní služby nezahrnuté v paušální odměně. Tyto budou účtovány podle aktuálního ceníku služeb dodavatele a budou prováděny podle potřeb objednatele na základě jeho požadavků (dílčích objednávek).

3.2. Ceník služeb platný ke dni podpisu této smlouvy je přílohou. Aktualizované verze ceníku jsou k nahlédnutí u dodavatele. Při změně cen bude objednatel vyrozuměn před započítáním prací, které přesahují měsíční paušál.

3.3. V cenách za servisní služby vč. paušální odměny není zahrnut materiál, náhradní díly, doprava aj. náklady dodavatele vynaložené ve prospěch objednatele v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb, tyto jsou účtovány podle platného ceníku dodavatele.

3.4. Objednatel realizuje platby na základě faktur vystavených dodavatelem. Splatnost je sjednána do 14 dnů od data vystavení faktury. K cenám bude připočtena DPH v zákonem stanovené výši. Faktury za měsíční paušální odměnu vystaví dodavatel po skončení příslušného měsíce, ostatní služby budou fakturovány průběžně. Dodavatel se zavazuje vystavovat objednateli faktury, které budou mít náležitosti řádného daňového dokladu a budou v souladu s platnou legislativou.

IV Místo plnění

4.1. Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem plnění předmětu smlouvy je sídlo objednatele uvedené v čl. I této smlouvy.

V Způsob plnění

5.1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
Prostřednictvím pracovníka dodavatele vzdálenou správou. Prostřednictvím pracovníka dodavatele formou telefonické konzultace, elektronické pošty, nebo webovým rozhraním (helpdesk). Prostřednictvím pracovníka dodavatele přímo na pracovišti objednatele. Automatizovanými nástroji při monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně objednatele.

5.2. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty, webovým rozhraním (helpdesk), formou vzdálené správy nebo přímo na pracovišti objednatele jsou evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

VI Práva a povinnosti objednatele

6.1. Objednatel je povinen poskytnout dodavateli řádně a včas všechny informace a veškerou ostatní součinnost potřebnou pro splnění povinností vyplývajících z této smlouvy. Zejména poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu plnění.

6.2. Objednatel uschová a v případě potřeby poskytne dodavateli technickou dokumentaci opravovaného zařízení včetně veškerého instalačního programového vybavení.

6.3. V případě monitorování a vzdálené správy je objednatelem zajištěn vzdálený přístup dodavatele k prvkům IT.

6.4. Objednatel zajistí přístup pracovníkům dodavatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním služeb.

6.5. Objednatel není oprávněn činit jakékoliv změny na servisovaném zařízení či v jeho instalaci bez předchozího upozornění dodavatele.

6.6. Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona.

6.7. Služby dle této smlouvy mohou objednat pověřenými pracovníky objednatele písemně, webovým rozhraním (helpdesk), e-mailem nebo telefonicky. Adresa webového rozhraní dodavatele je <https://helpdesk.vysco.cz> Kontaktní e-mailová adresa dodavatele je helpdesk@vysco.cz. V případě telefonické objednávky může být před její realizací vyžadováno písemné potvrzení a objednatel je povinen tomuto požadavku vyhovět.

VII

Práva a povinnosti dodavatele

- 7.1. Dodavatel je povinen postupovat při servisní činnosti v souladu s touto smlouvou a platnými zákony.
- 7.2. Dodavatel neodpovídá za nedostatky dodávaného software, stejně tak neodpovídá za funkčnost software instalovaného objednatelem, či třetími osobami, ke kterým nemá dodavatel žádný vztah. Dodavatel rovněž nenese žádnou odpovědnost za případné následky v případě protiprávního užívání software objednatelem.
- 7.3. Dodavatel je oprávněn pověřit provedením servisního úkonu i třetí osoby.
- 7.4. V případě závady, jejíž odstranění není v silách dodavatele, zajistí dodavatel technickou pomoc výrobce či jiného třetího.
- 7.5. Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy jsou zaměstnanci dodavatele nebo jím pověřeného subdodavatele, a jako takoví podléhají výhradně řízení dodavatele.
- 7.6. Dodavatel neodpovídá za škody způsobené v důsledku chyby a selhání software nebo hardware.
- 7.7. Dodavatel neodpovídá za škody způsobené případnou ztrátou dat při poruše prvků IT. Za bezpečnost svých dat a systém zabezpečení proti ztrátě dat odpovídá objednatel.
- 7.8. Dodavatel neodpovídá za škodu, pokud tuto škodu nemohl odvrátit, a to ani při vynaložení odborné péče, se kterou je povinen postupovat, nebo která byla způsobena jinou osobou než dodavatelem, či nezákonným postupem anebo nečinností objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
- 7.9. Dodavatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o konfiguraci, stavu, provozních podmínkách a dalších informacích, které by mohly vést k poškození zájmů objednatele.

VIII

Ostatní ujednání

- 8.1. Při nárůstu počtu prvků IT oproti počátečnímu stavu se smluvní strany vzájemně dohodnou o navýšení paušální odměny.
- 8.2. Smluvní strany se dohodly, že servisní služby podle této smlouvy bude dodavatel poskytovat v období specifikovaném v servisním kalendáři.
- 8.3. Servisní kalendář je definován takto:
Pracovní dny: 8:00 – 17:00 hod.
- 8.4. Automatizovaný monitoring infrastruktury je prováděn v rozsahu 24hodin/7dnů v týdnu, vyhodnocování a reakce na incidenty obdržené z monitoringu, probíhají v čase definovaném servisním kalendářem a v mezích garance doby odezvy. Dodavatel řeší kritické incidenty obdržené z automatizovaného monitoringu bez souhlasu s jejich řešením objednatelem, zavazuje se však co nejdříve o takové situaci informovat objednatele. Vnitřní inteligence programového vybavení automatizovaného monitoringu umožňuje řešení některých druhů incidentů tzv. automatizovanou opravou, taková oprava se bere, jako by byla fyzicky provedena dodavatelem a to včetně zahrnutí do vyúčtování za poskytnuté služby.

8.5. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající z této smlouvy pouze tehdy, pokud objednatel není v prodlení s úhradou ceny za servisní služby. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury dodavatele, je dodavatel oprávněn odmítnout provádění servisních služeb. V tomto případě nemá objednatel práva vyplývající z titulu náhrady škody, smluvních pokut, apod.

8.6. Smluvní strany souhlasí s používáním reference vycházející z předmětu této smlouvy. Jedná se zejména o vzájemné uvádění jména obchodní firmy, loga, obecné charakteristiky a technicko-ekonomický popis poskytovaného či odebíraného plnění a formu spolupráce. Referenci mohou obě smluvní strany používat ve všech marketingových a komunikačních aktivitách.

IX Sankce

9.1. V případě nedodržení doby odezvy uvedené v čl. III, bod 3.1. této smlouvy, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 10% z ceny servisního zásahu, oceněného dle platného ceníku dodavatele, u kterého byla lhůta překročena. Maximálně však do výše jedné měsíční paušální odměny.

9.2. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury, vzniká dodavateli právo od prvního dne prodlení účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky denně za každý i započatý kalendářní den prodlení až do zaplacení.

9.3. Sankci může vyúčtovat oprávněná strana straně povinné. Ve vyúčtování musí být uvedeno to ustanovení smlouvy, které k vyúčtování sankce opravňuje a způsob výpočtu celkové výše sankce.

9.4. Sankci lze uplatnit nejpozději do šesti měsíců od dne, kdy nárok na vyúčtování sankce vznikl. Marným uplynutím této lhůty nárok na zaplacení sankce zaniká.

X Definice pojmů

10.1. Prvek IT - zařízení (server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.

10.2. Správa a údržba - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu prvků IT a provádění takových změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu prvku IT.

10.3. Změna - změna parametrů prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace prvku IT. Mezi změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

10.4. Vzdálená správa – provádění činností na prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny zákazníka, ale prostřednictvím vzdáleného přístupu.

10.5. Vzdálený přístup, Vzdálené připojení – připojení k zařízení zákazníka pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

10.6. Incident - událost způsobující odchylku od očekávané funkce prvku IT.

10.7. Požadavek - žádost o provedení servisní služby na jednom nebo více prvcích IT.

Požadavek může zahrnovat:

- žádost o odstranění závady (nefunkční prvek IT nebo nesprávná činnost prvku IT)
- žádost o poskytnutí konzultace
- žádost o provedení změny

Požadavek může:

- být zadán zákazníkem jako jednorázový
- být zadán zákazníkem jako opakující se činnost
- vzniknout jako výstup monitorování
- vzniknout na základě správy a údržby prvku IT

10.8. Doba odezvy – parametr definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku na servisní službu do začátku provádění servisní služby. Do doby odezvy se započítává pouze čas, určený servisním kalendářem.

10.9. Začátek provádění servisní služby - začátkem provádění servisní služby se rozumí zejména okamžik, kdy se servisní specialista dodavatele dostaví na místo k řešení požadavku. V případě řešení požadavku vzdálenou správou se za začátek servisní služby považuje okamžik vzdáleného připojení. V případě řešení požadavku po telefonu se za začátek servisní služby považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty dodavatele s příslušným pracovníkem objednatele.

10.10. Monitorování - sledování prvků IT prostředky vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.

XI

Závěrečná ustanovení

11.1. Podpisem této smlouvy končí platnost veškerých dřívějších ujednání, korespondence a uzavřených servisních smluv, přičemž toto nezabývá objednatele povinností vyrovnat všechny dosud neuhrazené finanční závazky vůči dodavateli z uplynulého období.

11.2. Jakákoliv změna či dodatek této smlouvy vyžaduje ke své platnosti písemnou formu. Totéž platí i pro případné reklamace.

11.3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami s účinností od 1.9.2025.

11.4. Smlouvu lze zrušit jen písemně na základě dohody stran nebo výpovědí. Výpovědní doba je tři měsíce a začíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nezaplatí-li objednatel včas, je dodavatel oprávněn pozastavit plnění svých smluvních povinností až do zaplacení dlužné částky objednatelem.

11.5. Dodavatel má právo v následujících letech aktualizovat hodnoty plateb uvedených ve smlouvě dle státem vyhlášené inflace za každý předchozí rok. O této změně je dodavatel povinen informovat objednatele alespoň 14 dnů před nově změněnou cenou.

11.6. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí platným, českým právním řádem. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná

11.7. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž obdrží jeden každá ze smluvních stran.

11.8. Smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé k tomuto právnímu úkonu a že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují své podpisy.

V Brně dne

Objednatel

**PhDr. Yveta
Gašparcová**

Digitálně podepsal

PhDr. Yveta

Gašparcová

Datum: 2025.07.21

13:28:55 +02'00'

.....
Základní škola Brno, Bakalovo nábreží 8, příspěvková organizace

PhDr. Yveta Gašparcová, ředitelka

V Brně dne

Dodavatel



Digitálně podepsal

Jindřich Beránek

Datum: 2025.07.22

15:29:41 +02'00'

.....
VYSCO plus s.r.o.

Jindřich Beránek, jednatel