

Servisní smlouva o softwarové / hardwarové podpoře 20160011/SRS/11

uzavřená podle § 269 odst.2 a následujících obchodního zákoníku a § 50 a následujícího občanského zákoníku

I. Smluvní strany

Název firmy: SPC-net s.r.o.
zapsána u Městského soudu v Praze, C 188154
Zastoupená: p. Michal Hažmuka
Funkce: jednatel společnosti
Sídlem: Masarykova 538, Lysá nad Labem, 29001
IČ: 28132491



jako **dodavatel**

Název firmy: OBCHODNÍ AKADEMIE LYSÁ NAD LABEM

Zastoupená: pí. RNDr. Ivana Dvořáková
Funkce: ředitelka školy
Sídlem: Komenského 1534 289 22 Lysá nad Labem
IČ: 62444646

jako **uživatel**

II. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je zajištění a poskytování servisních služeb a zásahů (dále jen služby) v souvislosti s provozem výpočetní techniky uživatele a technické podpory ze strany dodavatele v rozsahu a termínech dle článků III. a IV. této smlouvy.

III. Závazky dodavatele

- 3.1. Instalace aktualizace operačního, síťového a kancelářského software a případných bezpečnostních záplat.
- 3.2. Provádění pravidelné údržby operačního, síťového a kancelářského software.
- 3.3. Zajištění provozuschopnosti výpočetní techniky uživatele včetně jejího příslušenství a standardních periférií na místě.
- 3.4. Provádění preventivní údržby (vyčištění, kalibrace, promazání) výpočetní techniky včetně jejího příslušenství a standardních periférií 2x ročně.
- 3.5. Provádění a kontrola pravidelné aktualizace operačního systému, antivirového programu a dalších důležitých programů spojených s prací uživatele.
- 3.6. Provádění správy internetového připojení pro celou vnitřní síť, pravidelná kontrola narušení firewallu.
- 3.7. Spolupráce s tvůrci či dodavateli softwaru používaného uživatelem.
- 3.8. Provádění zálohování dat a zajištění automatického zálohování včetně obnovy (denně – týdně –

- měsíčně - ročně).
- 3.9. Zahájení servisního zásahu do 24 hodin od nahlášení závady, v případě závažné překážky (je-li zcela znemožněna práce), okamžitý výjezd v rámci možností naší firmy.
 - 3.10. V rámci smluvené paušální částky bude provedeno 24 hodin měsíčně servisních služeb prováděných u uživatele (kromě letních prázdnin) a to: každé pondělí od 14.00 hod. do 17.00 hod. a pátek od 9.00 hod. do 12.00 hod. (po předchozí domluvě lze upravit termín servisní návštěvy dle potřeb uživatele). Služby budou prováděny na adrese: Obchodní akademie, Komenského 1534, 289 22 Lysá nad Labem. Termín servisních služeb v období letních prázdnin bude upřesněn uživatelem minimálně 14 dnů před započítáním letních prázdnin. Počet servisních hodin v rámci smluvené paušální částky v období letních prázdnin činí 12 hod. měsíčně.
 - 3.11. Poradenské a konzultační služby v oblasti výběru, využití a optimalizace hardware a software.
 - 3.12. Pravidelná kontrolní návštěva v sídle uživatele, v jejímž rámci bude provedena instalace, kontrola a údržba software uvedené výše
kontrola všech točících zařízení výpočetní techniky uživatele (ventilátory, HDD)
preventivní vyčištění tiskáren a PC
kontrola chybovosti HDD k předejití ztrátě dat uživatele
konzultace se zaměstnanci uživatele o jejich problémech a potřebách ve vztahu k předmětu smlouvy
 - 3.13. Uvádět výpočetní techniku (periferie) zakoupené u dodavatele do provozu.
 - 3.14. Zajištění konzultace při rozšiřování či modernizaci výpočetní techniky.
 - 3.15. Poskytování slev na nákup hardware a software, dle dohodnuté kategorie služeb.
 - 3.16. Telefonická nebo e-mailová podpora (hotline) v pracovní dny od 8 do 20 hod na pevných telefonních linkách dodavatele, na číslech mobilních telefonů pracovníků technické podpory a na e-mailu určeném pro telefonickou podporu (viz Příloha 2).
 - 3.17. Poskytování veškerých dalších služeb, které uživatel objednal v cenách dle ceníku.

IV. Způsob hlášení závad, způsob a termíny plnění

- 4.1. Požadavek na provedení služby nahlásí uživatel na kontakty uvedené v Příloze 1. Převzetí požadavku následně potvrdí dodavatel uživateli e-mailem, není-li dohodnuto jinak.
- 4.2. Nefunkční email, server, intranet, web, VPN, sdílení souborů a tiskáren – oprava neprodleně, nebo zahájení servisní činnosti nejpozději do 2 hodin od nahlášení závady.
- 4.3. Nefunkčnost služeb na uživatelském počítači, tisk, nastavení, nastavení přístupových práv, vytvoření nových uživatelských účtů a účtů VPN – reakční doba do 8 hodin, fix 1 pracovní den.
- 4.4. Spotřební materiály do tiskáren, instalace software do klientských počítačů – reakční doba 1 pracovní den, fix do druhého pracovního dne.
- 4.5. V případě nefunkčnosti dálkové správy budou závazky ze strany dodavatele prováděny formou výjezdu, pracovník dodavatele bude na místě zásahu nejpozději do 24 hodin. Dále uživatel zajistí osobu, která pracovníkovi dodavatele specifikuje závadu a poskytne nezbytnou součinnost v potřebném rozsahu.
- 4.6. V ostatních případech dodavatel zahájí poskytování služby ve lhůtě dva pracovní dny od nahlášení nebo kratší.
- 4.7. Doba pro vyřešení problému. Dodavatel se zavazuje, že problém bude vyřešen do 24 hodin od zahájení řešení, pokud tomu nebudou bránit okolnosti ze strany uživatele.

V. Poplatky a ceny

- 5.1. Smluvní cena za služby byla sjednána paušální dohodou podle zákona č. 526/1990 Sb. o cenách v platném znění a to ve výši 9 900,- Kč (slovy devěttisícdevětset korun českých) bez DPH měsíčně.
- 5.2. Tato částka bude účtována a faktura dodavatelem vystavena nejpozději do 15. dne měsíce spolu s příslušným DPH a bude splatná do 14 dnů od vystavení faktury dodavatelem.
- 5.3. Při poskytnutí služeb nad rámec smlouvy vyplývajících z bodu III. bude cena za tyto služby stanovena

jako částka složená z provedeného úkonu a dopravy k uživateli v cenách dle přílohy č.2 této smlouvy (ceník služeb vykonávaných nad rámec této smlouvy). Cena za další služby bude splatná do 14 dnů od vystavení faktury dodavatelem spolu s příslušným DPH.

- 5.4. Vystavené faktury budou mít položky rozlišeny za:
- měsíční paušál za služby poskytnuté v rozsahu plnění předmětu smlouvy uvedeného v článku II. a III. této smlouvy
 - realizace dalších služeb nad rámec této smlouvy, tzn. neobsazených v měsíčním paušálu
- 5.5. Pokud uživatel zjistí na vystaveném daňovém dokladu nedostatky, je povinen na ně dodavatele upozornit do 7 pracovních dnů od doručení, jinak se má za to, že souhlasí se zněním vystaveného dokladu.
- 5.6. Dodavatel si vyhrazuje právo změny částky za plnění bodu III této smlouvy po oboustranné dohodě uživatele a dodavatele. Zároveň má dodavatel právo změny ceníku. Veškeré změny cen budou provedeny písemně a budou dodatkem této smlouvy.

VI. Doba poskytování služeb

- 6.1. Smlouva nabývá platnosti po podepsání oběma stranami a je uzavírána na dobu od 1.12.2016 do 30.6.2018.
- 6.2. Účinnost smlouvy může být ukončena buď dohodou obou smluvních stran nebo písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Výpovědní lhůta začíná plynout od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 6.3. Uživatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že dodavatel poruší smlouvu podstatným a prokazatelným způsobem. Za podstatné porušení smlouvy se považuje opakované neposkytnutí plnění dle této smlouvy řádně a včas. Odstoupení od smlouvy v tomto případě je účinné dnem doručení písemného odstoupení dodavateli.
- 6.4. Dodavatel je oprávněn až do odvolání pozastavit plnění předmětu této smlouvy dle bodu III. a neposkytnout výhody z ní plynoucí uživateli za poskytnuté služby dle odstavce 5.1. nebo 5.2 této smlouvy, pokud je uživatel více než 14 dnů v prodlení s úhradou faktury vystavené v souladu s čl.V této smlouvy.
- 6.5. Dodavatel je oprávněn od smlouvy okamžitě odstoupit v případě, že uživatel je v prodlení se třemi platbami dle odstavce 5.1 nebo 5.2 této smlouvy více než 14 dní po termínu splatnosti. Odstoupení od smlouvy v tomto případě je účinné dnem doručení písemného odstoupení uživateli.
- 6.6. Při ukončení smlouvy je uživatel povinen vyrovnat všechny své zbývající finanční závazky vůči dodavateli vyplývající z této smlouvy, respektive vyrovnat veškeré zbývající pohledávky dodavatele vůči uživateli související s plněním této smlouvy.

VII. Zajištění závazků uživatele a dodavatele

Uživatel se zavazuje:

- 7.1. Uživatel vč. jeho pracovníků k tomuto uživatelem pověřených ,se zavazuje zabezpečit specifikaci požadavků vůči dodavateli a závad ústně nebo písemně. U závad bude provedena specifikace včetně popisu okolností, jak k závadě došlo, dále přesným zněním.
- 7.2. Uživatel se zavazuje konzultovat záměry nákupu dalšího SW i HW vybavení do své infrastruktury se dodavatelem, pokud dodavatelem těchto zařízení či produktů není právě dodavatel. V opačném případě dodavatel neodpovídá za škody či problémy způsobené používáním SW a HW prostředků, které nebyly dodavatelem odsouhlaseny.
- 7.3. Uživatel se zavazuje konzultovat záměry konfigurace a donastavování IT infrastruktury (servery, bezdrátové sítě, apod.) s dodavatelem, pokud dodavatelem těchto služeb není právě dodavatel. V opačném případě dodavatel neodpovídá za škody či problémy IT infrastruktury.
- 7.4. Pokud by v případě výjezdu pracovníka technické podpory po dohodě mezi uživatelem a

dodavatelem nebylo tomuto pracovníkovi umožněno vykonání smluvených služeb do 60-ti minut po dohodnutém termínu, považuje se tento výjezd za marný a uživatel se zavazuje jej dodavateli uhradit v cenách stanovených v článku V, odstavci 5.2.

- 7.5. V případě, že vznikne překážka na straně uživatele, která znemožní pracovníkovi technické podpory dodavatele provést objednanou službu, prodlužuje se termín plnění ze strany dodavatele o dobu, kdy kvůli této překážce nebylo možno úkon provést.
- 7.6. Uživatel bere na vědomí možnost nutné odstávky sítě / serveru na dobu nezbytně nutnou při provádění servisní služby.

Dodavatel se zavazuje:

- 7.7. Dodavatel zodpovídá za odborné provedení sjednaných prací.
- 7.8. Z každé služby (servisního zásahu) zašle pracovník dodavatele pověřený provedením služby e-mail (v případě dálkové správy) nebo předá protokol (v případě výjezdu), který bude obsahovat níže uvedené náležitosti:

- jméno osoby, která službu za uživatele zadala
- provedené činnosti
- počet odpracovaných hodin
- částka k fakturaci

v případě výjezdu nad rámec sjednaných pravidelných návštěv ještě navíc:

- počet ujetých kilometrů

- 7.9. E-mail bude zaslán k odsouhlasení odpovědnému pracovníkovi uživatele, protokol bude předložen a podepsán odpovědným pracovníkem uživatele, z nichž si každý ponechá po jednom výtisku.
- 7.10. Dodavatel je oprávněn po předchozím písemném upozornění pozastavit svá plnění vyplývající z této smlouvy a zprostit se své odpovědnosti za její plnění při nedostatku potřebné součinnosti uživatele, je-li ohroženo řádné plnění závazků dodavatele a je-li uživatel vůči dodavateli v prodlení s peněžitým plněním dle odstavce 5.1 a 5.2.
- 7.11. Dodavatel bere výslovně na vědomí, že informace související se správou sítě uživatele mohou mít charakter obchodního tajemství uživatele a tento má zájem na jejich utajení. Dodavatel se zavazuje nevyužít pro sebe nad rámec této smlouvy a neumožnit třetí osobě jakékoliv využití uvedených informací.

VIII. Sankce, odpovědnost za škodu

- 8.1. V případě, že dodavatel nesplní svůj závazek dle ujednání v článku IV. odstavci 4.2. a 4.3., má uživatel právo požadovat na dodavateli finanční vyrovnání 300,- Kč bez DPH za každý den prodlení. Nárok na finanční vyrovnání zaniká v případě, jestliže závazek nebyl splněn z důvodu uvedených v článku VII odstavci 7.5 nebo zásahu třetí strany (živelná pohroma, stávka, válečný stav...).
- 8.2. Jestliže se uživatel ocitne v prodlení s úhradou faktury-daňového dokladu, vzniká dodavateli právo od prvního dne po splatnosti účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Jakmile prodlení přesáhne dobu 30-ti dnů ode dne splatnosti faktury, výše úroku z prodlení se zvyšuje na 0,1% z dlužné částky za každý další den prodlení.
- 8.3. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti. Dodavatel odpovídá uživateli za škodu způsobenou uživateli zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem, maximálně však do výše 100 000,- Kč. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, které by v příčinné souvislosti s plněním této smlouvy mohly vzniknout, se ve smyslu § 386 a contrario obchodního zákoníku limituje u

skutečné škody do výše 50 000,-Kč a u ušlého zisku do výše 50 000,-Kč. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností dodavatele.

- 8.4. Dodavatel neodpovídá za škodu, která vznikne zejména v důsledku:
- údržby předmětu plnění jinou než pověřenou osobou uživatele
 - nesprávného nebo neadekvátního používání IT infrastruktury a souvisejícího vybavení
 - zavirování, které nebude zaviněno dodavatelem
- 8.5. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Uživatel je povinen zajistit, aby data byla zálohována na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo vyloučeno.
- 8.6. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením přiměřeného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou. Zavinění ve vztahu k porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem je povinna prokázat poškozená smluvní strana. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí). Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

IX. Ustanovení o mlčenlivosti

- 9.1. Dodavatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od uživatele nebo o uživateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu uživatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu a účelem této smlouvy, ledaže se jedná
- 9.2. O informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
- 9.3. O případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu. V takovém případě má dodavatel povinnost o tomto zpřístupnění informací uživatele neprodleně informovat.
- 9.4. Dodavatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 9.1 všechny osoby, které se budou podílet na předmětu této smlouvy, dle čl.II.
- 9.5. Dodavatel je povinen na vyžádání uživatele poskytnout úplný seznam osob, které se podílí na plnění předmětu této smlouvy, a tudíž se na ně vztahuje povinnost mlčenlivosti.
- 9.6. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
- 9.7. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.

X. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Jakékoli změny či dodatky, kterými se mění nebo ruší smlouva nebo její část, jsou platné jen ve formě písemných dodatků ke smlouvě podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran. Zjistí-li se, že některá ustanovení této smlouvy nebo jejích příloh jsou neplatná, nebo že tato smlouva nebo její přílohy má mezery, není tím dotčena platnost ani účinnost ostatních ustanovení této smlouvy a jejích příloh. Namísto neplatného (neúčinného) ustanovení je třeba sjednat takové nové ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu neplatného (neúčinného) ustanovení. V případě mezer je třeba sjednat takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by si účastníci sjednali, kdyby na to bylo pamatováno dříve
- 10.2. Případné spory vyplývající z této smlouvy, z dílčích kupních smluv nebo v souvislosti s nimi vzniklé budou strany řešit především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory, kde je dána věcná příslušnost krajských soudů rozhodovány v prvním stupni Krajským soudem a spory, kde je dána

- věcná příslušnost okresních soudů, budou rozhodovány v prvním stupni Okresním soudem.
- 10.3. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí obchodním zákoníkem, případně ostatními platnými obecně závaznými předpisy.
 - 10.4. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu smluvními stranami. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž uživatel a dodavatel obdrží po jednom výtisku.
 - 10.5. Veškeré písemnosti zasílané mezi smluvními stranami se považují za doručené třetím dnem po jejím odeslání doporučenou poštou.
 - 10.6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly a že tato smlouva byla uzavřena vážně a určitě a na základě jejich pravé a svobodné vůle.

Přílohy:

- č.1 - Seznam kontaktů telefonické a e-mailové podpory (hotline) v pracovní dny od 8 do 20 hod. na pevných telefonních linkách dodavatele, na číslech mobilních telefonů pracovníků technické podpory a na e-mailu určeném pro technickou podporu.
- č.2 - Ceník služeb vykonávaných nad rámec této smlouvy.

V Lysé nad Labem dne:

28. 11. 2016

jméno a příjmení za dodavatele:

jméno a příjmení za uživatele:

p. Michal Hažmuka
jednatel společnosti

pí. RNDr. Ivana Dvořáková
ředitelka školy