

Smlouva o provádění servisu uzavřené dne 20.12.2018

I. Smluvní strany:

Objednatel : **Středisko sociální prevence Olomouc, příspěvková organizace**

Na Vozovce 622/26, 779 00 Olomouc
IČO: 75004437
Zastoupený: Mgr. Simona Dohnalová, ředitel

Zhotovitel : **HS Repas s.r.o.**

Čechova 1184/2
750 02 Přerov
IČO: 26793512
Nejsme plátcí DPH
Peněžní ústav: GE Money Bank, a.s.
Číslo účtu: 164499338/0600
Zastoupený: Martin Spáčil, jednatel

I. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat pro objednatele **servisní podporu IT v organizaci objednatele**
2. Servisní podpora IT v organizaci objednatele zahrnuje hardware, software, počítačovou síť LAN. Smlouva se vztahuje k veškeré výpočetní technice používané objednatelem.

II. Servisní podpora IT

1. Zhotovitel se zavazuje k poskytnutí telefonních čísel 608 812 767, 776 859 245 k nahlášení závad, pro technické a obchodní dotazy. Pracovní doba pro hlášení poruch, hot-line a technickou podporu: Pondělí – Pátek: 8.00 – 17.00 hod. Mimo pracovní dny dle dohody předem.
2. Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy jsou zaměstnanci zhotovitele nebo jím pověřeného subdodavatele, a jako takoví podléhají výhradně řízení zhotovitele. Zhotovitel odpovídá za výkon prací dle této smlouvy.
3. Zhotovitel neodpovídá za žádné poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na HW objednatele, ledaže by vznikla přímým zaviněním pracovníků zhotovitele v průběhu servisního zásahu. Zhotovitel nezodpovídá za závady a škody, které vzniknou nesprávným používáním zařízení pracovníky objednatele. Zhotovitel se zavazuje odstranit takto způsobené závady na náklady objednatele dle platného ceníku zhotovitele.
4. Garance reakce na servisní požadavek:
jedná se o maximální dobu, do kdy bude započato řešení servisního požadavku přímo souvisejícího s provozem instalovaných technologií
– maximální doba reakce na urgentní servisní požadavek v pracovní době: 24 hod. od nahlášení
– v ostatních případech dle dohody s objednatelem
Způsob řešení servisní požadavků:
– vzdálená správa
– lokální správa – dojezd technika do sídla provozovatele v garantované době 24 hodin od nahlášení požadavku. A to v případě havarijního požadavku, který nelze řešit vzdálenou správou
Za havarijní požadavek se považuje závada zabraňující provozu serveru(ů), LAN.



III. Cena

1. Cena za předmět smlouvy je na základě dohody smluvních stran stanovena na 3.490 Kč měsíčně. V rámci servisní smlouvy jsou 3 servisní hodiny měsíčně zdarma.
2. Cena za každou započatou servisní hodinu nad rámec smlouvy je stanovena na 650,- Kč.
3. Cestovné
Doprava na pobočky Olomouc a Přerov ... jednorázovou částkou 300,- Kč
Doprava na ostatní pobočky ... dle reálně ujetých kilometrů, 6,- Kč/km
4. Cenu za služby uhradí objednatel měsíčně na základě faktury zhotovitele s dobou splatnosti 21 dní ode dne doručení objednateli. K faktuře budou dle potřeby přiloženy doklady o provedené práci.

IV. Povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje zachovávat po dobu platnosti této smlouvy i po skončení její platnosti vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy, zejména o standardech, technologiích a údajích objednatele. Veškeré ústní a písemné informace předané objednatelem bude považovat za důvěrné.
2. Zhotovitel poskytne pro řešení problému servisní specialisty a potřebné náhradní díly včetně jejich transportu na místo, dále nezbytné nástroje a diagnostické prostředky.
3. Zhotovitel se zavazuje, že od okamžiku zahájení servisního zásahu budou potřebné práce, v základním nebo rozšířeném časovém pokrytí, prováděny tak dlouho, dokud nebudou zjištěné problémy vyřešeny.
4. Zhotovitel je povinen opravit poškozené produkty takovým způsobem, aby byl výsledek jeho servisního zásahu akceptovatelný objednatelem. Akceptovatelnou opravou se rozumí znovu zprovoznění servisovaného zařízení objednatele včetně operačního systému a aplikačního software dle standardu objednatele.
5. Zhotovitel splní svou povinnost provést servisní práce jejich řádným ukončením a předáním servisovaného zařízení nebo výrobku objednateli.

V. Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen u produktů, u nichž uplatňuje práva z vadného plnění nebo smluvní záruku za jakost, neprodleně uvědomit zhotovitele, vyžaduje-li produkt opravu nebo nefunguje-li správně.
2. Objednatel se zavazuje informovat zhotovitele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh servisního zásahu.
3. Objednatel umožní zhotoviteli bezplatně přiměřené použití komunikačních prostředků (telefon, internet, e-mail apod.) nutných pro výkon služeb.
8. Objednatel je povinen potvrdit zhotoviteli provedení servisního zásahu.



VI. Bezpečnostní opatření

1. Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích objednatele.
2. Objednatel seznámí zhotovitele s riziky na pracovištích objednatele. Zhotovitel na ně upozorní své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví a majetku.
3. Zhotovitel upozorní objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků objednatele nebo dalších osob. Také upozorní objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.
4. Zhotovitel se zavazuje chránit osobní údaje zaměstnanců a uživatelů zařízení objednatele a pomlčet o veškerých zjištěných skutečnostech, které se nějakým způsobem dotýkají osobního života uživatelů domova, jejichž sdělením třetí straně by došlo k porušení obecně platných morálních hodnot nebo příslušných právních norem.

VII. Autorská práva

1. Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a zhotovitel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software objednatelem nenese zhotovitel žádnou odpovědnost.

VIII. GDPR

1. Předmětem smlouvy mezi objednatelem a zhotovitelem není - a mezi povinnosti zhotovitele nepatří – zpracování osobních údajů. Zhotovitel se může nahodile dostat do styku s osobními údaji, aniž by osobní údaje jakkoliv zpracovával. Při jakémkoliv nahodilém přístupu k údajům bude zhotovitel tyto údaje chránit a zejména nezpřístupní a nepředá údaje nikomu dalšímu.
2. Společnosti HS Repas s.r.o. v souvislosti s novou právní úpravou v oblasti ochrany osobních údajů dodržuje zásady ochrany a zpracování osobních údajů.

Zásady ochrany a zpracování osobních údajů ve společnosti HS Repas s.r.o.:

HS Repas s.r.o./provozovatel/zhotovitel je oprávněn shromažďovat, uchovávat a zpracovávat osobní údaje obchodního partnera/uživatele/objednatele v nezbytném rozsahu jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mail, telefon, IP adresa včetně citlivých a jiných osobních údajů průběžně zpřístupněných obchodním partnerem/uživatelem/objednatelem (dále jen „osobní údaje“), a to pro účely:

- plnění povinností vyplývajících ze žádosti, či smlouvy uzavírané s uživatelem
- zaslání obchodních sdělení a dalších informací o podnikání provozovatele elektronickou cestou v souladu s příslušnými předpisy
- plnění navazujících smluv, zejména smluv s dalšími dodavateli plnění pro provozovatele
- plnění dalších zákonných povinností navazující na žádost uživatele nebo smlouvu uzavřenou s provozovatelem a její plnění
- k ochraně oprávněných zájmů provozovatele před soudním, správním, či jiným řízením.

Tyto osobní údaje bude provozovatel dostatečně chránit, zpracovávat výhradně pro tyto účely a uchovávat po nezbytnou dobu trvání účelu. Provozovatel tímto řádně poučuje nositele údajů o jeho právech požadovat

- přístup k jeho osobním údajům a jejich opravu
- výmaz a/nebo přenositelnost
- právo vznést námitku proti zpracování

to vše na e-mail provozovatele repas@hslogic.cz se lhůtou na vyřízení bezodkladně, ale nejpozději do 30 dnů dle čl. 15 až 23 Nařízení (EU) 2016/679.

IX. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem 1.1.2019.
2. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
3. Smlouvu lze vypovědět písemně objednatelem i zhotovitelem v 1 měsíční výpovědní době.
4. Smluvní strany mohou ukončit tuto smlouvu kdykoliv písemnou dohodou.
5. Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou platností, pokud ze strany zhotovitele dojde k porušení čl. II této smlouvy.
6. Tuto smlouvu je možno měnit pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
7. Veškerá ustanovení této smlouvy jsou považována za důvěrná. Z tohoto důvodu je žádná ze vstupních stran neposkytne k dispozici třetí straně (třetím osobám) a přijme veškerá opatření, aby se smlouva nedostala do nepovolaných rukou.
8. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
9. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.

V Přerově dne 20.12.2018

V Přerově dne 20.12.2018

.....
za objednatele Mgr. Simona Dohnalová, ředitel
Středisko sociální prevence Olomouc, příspěvková organizace

.....
za zhotovitele Martin Spáčil, jednatel
HS Repas s.r.o.