**SERVISNÍ SMLOUVA č. 004HW/19**

-----------------------------------------------------

**Zhotovitel:** **AMComputers s. r. o.**

 Okružní 1144

 500 03 Hradec Králové

 DIČ: CZ26014777

 IČO : 260 14 777

zastoupená Martinem Vinduškou, jednatelem

**Objednatel :** **Správa silnic Královéhradeckého kraje**

příspěvková organizace

Kutnohorská 59, 500 04 Hradec Králové

IČ: 709 47 996

 Zastoupená Mgr. Petrem Kašparem – ředitelem organizace

**osoby oprávněné jednat ve věcech plnění:**

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Na základě vzájemné dohody zhotovitel souhlasí se zabezpečením servisu nebo služeb objednateli podle příloh II.a III., které tvoří nedílnou součást této smlouvy. Tato smlouva se stává závaznou dohodou mezi stranami po podpisu zmocněnými zástupci obou stran.

 Podpisem této smlouvy objednatel potvrzuje rovněž souhlas s tím, že je vázán Obecnými smluvními podmínkami, které se týkají služeb zhotovitele po dobu platnosti této smlouvy a které jsou uvedeny v příloze I. Zhotovitel souhlasí s rozšířenými podmínkami týkajícími se ochrany dat klienta uvedenými v příloze IV - Ujednání o mlčenlivosti. Dále objednatel souhlasí, že všechny změny, dodatky nebo rozšíření budou platné pouze po písemné dohodě obou stran. Smlouva je vyhotovena ve dvou rovnocenných originálech, z nichž každá smluvní strana dostane po jednom.

 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. I., II., III. a IV. jejichž obsah byl sjednán při jejím podpisu.

 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem **1.12.2019 .** ("Datum zahájení").

Dne: 8.11.2019

 **Za objednatele: Za zhotovitele:**

Mgr. Petr Kašpar Martin Vinduška - jednatel

Přílohy: I. Obecné smluvní podmínky

 II. Specifikace služeb a ceny, platební podmínky

1. Popis služby
2. Ujednání o mlčenlivosti

**Příloha I. - Obecné smluvní podmínky**

**1. Služby**

1.1 Předmětem této smlouvy je úprava podmínek, za kterých zhotovitel poskytuje objednateli servisní služby.

1.2 Slovo služby v těchto obecně smluvních podmínkách znamená služby, uvedené v servisní smlouvě, případně popsané v příloze smlouvy. Žádná další specifikace, popisný materiál, psané nebo ústní vylíčení nebo tvrzení nebo obchodní literatura, se nestane součástí těchto podmínek nebo nebude do nich začleněna s výjimkou případů, dohodnutých písemně.

1.3 Jestliže nebude písemně dohodnuto jinak, zhotovitel bude poskytovat služby ve své obvyklé pracovní době, tj. Po-Pá 8:00 – 17:00. Na žádost objednatele se zhotovitel vynasnaží poskytovat servisní služby i mimo obvyklou pracovní dobu.

**2. Provádění služeb**

2.1 Za dokončenou bude považována jakákoliv služba, jestliže bude splňovat kriteria dokončení stanovená v objednávce služeb nebo v popisu služby. V případech, že jsou služby poskytovány na bázi časové nebo materiální, kdy tyto byly řádně dodány.

2.2 Zhotovitel se zavazuje, že neporuší průmyslová práva a duševní vlastnictví objednatele.

**3. Odpovědnost a odškodnění**

3.1. Zhotovitel vynaloží veškerou péči a dovednost z hlediska provedení služeb a provede veškeré kroky k zamezení nebo nápravě vlastních chyb při jejich poskytování. Obě smluvní strany se shodují v tom, že celková odpovědnost zhotovitele za nároky, vzniklé nedodržením smlouvy nebo jinak, nepřevýší cenu dodaného produktu, programu nebo poskytnuté služby, resp. její poměrné části odpovídající délce trvání porušení povinnosti zhotovitelem.

3.2. V žádném případě nebude zhotovitel zodpovídat za náhodné nebo následné škody, nemožnost používání, ztrátu dat, ztrátu obchodu a zisku nebo za jakoukoliv ztrátu vzniklou z vady nebo zanedbání, které zhotovitel prokazatelně nezavinil porušením povinností ze závazkového vztahu.

* 1. Žádná ze stran není odpovědna za jakékoliv chyby při plnění svých povinností daných touto smlouvou, jestliže rozsah plnění povinností byl ovlivněn, překažen, zdržen nebo mu bylo zabráněno jakoukoliv okolností neovlivnitelnou dotyčnou stranou a které nebylo možno pro jejich nebezpečí nebo důvodnou obtížnost překonat.

**4. Zahájení a ukončení smlouvy**

4.1. Trvání

 Tato smlouva nabývá účinnosti "Datem zahájení" a zůstává v platnosti, pokud nebude ukončena v souladu s bodem 5.2. V případě požadavku objednatele lze se zhotovitelem uzavřít novou smlouvu na další období v kategoriích a cenách v té době platných.

4.2. Ukončení

 Tato smlouva může být ukončena:

(i) okamžitě kteroukoliv ze stran, pokud druhá strana podstatným způsobem poruší své závazky obsažené v této smlouvě a nenapraví tato porušení během 30 (třiceti) dní od obdržení písemného upozornění od první strany,

(ii) okamžitě kteroukoliv ze stran, jestliže druhá strana bude bankrotovat nebo vstoupí do likvidace kromě případu sloučení (fuze) nebo reorganizace,

1. v souladu s bodem 5.2

4.3. Účinek ukončení

 Ukončení této smlouvy nemůže zamezit možnost uplatnit požadavky na jakékoliv nápravy zjištěných škod nebo jakákoliv práva nebo závazky přetrvávající nebo specifikované nebo implikované tímto ukončením.

**5. Poplatky za služby**

5.1 V případě provádění servisního zásahu když objednatel nesplní povinnosti uložené mu v bodě 6, zhotovitel si bude účtovat vzniklé vícenáklady, tj. práci, spotřebované náhradní díly a náklady na dopravu.

5.2. Zhotovitel si vyhrazuje právo písemným oznámením přerušit nebo zastavit poskytování služeb podle této smlouvy, bez nároku objednatele na jakoukoliv škodu tímto aktem případně vyvolanou, v případě, že objednatel je v prodlení s platbami za služby nebo dodávky Produktů zhotovitele podle platebních podmínek uvedených v Příloze II.. Zhotovitel může za stejných podmínek ukončit smlouvu odstoupením, pokud objednatel nezaplatí dlužné platby i přes písemné upozornění objednatele. Jakékoliv další obnovení pozastavených služeb nebo obnovení servisní smlouvy bude podmíněno úplným zaplacením všech dlužných plateb včetně penále za opožděné zaplacení.

**6. Povinnosti objednatele**

6.1 Poskytnout zhotoviteli vhodný personál, prostředky a prostory a zpřístupnit takové informace jaké může zhotovitel vyžadovat jako podmínku při poskytování sjednaných služeb.

6.2 Dávat pracovníkům zhotovitele k dispozici pracovníky, obeznámené se zákaznickými operacemi, programy a aplikacemi.

6.3 Provést takové přípravy a práce, které jsou sjednány.

6.4 Umožňovat zhotoviteli použití nejnovějších verzí systémových programů (O/S, komunikační SW). Nebudou-li tyto verze u objednatele k dispozici a bude-li si splnění služeb jejich použití vyžadovat, zhotovitel doporučí zakoupení nezbytného upgrade, který odstraní stávající problém.

6.5 Souhlasit s nezbytným krátkodobým odpojením nebo izolací jakéhokoliv vybavení, které nebylo dodáno zhotovitelem, jestliže se zhotovitel odůvodněně domnívá, že taková akce pomůže lépe diagnostikovat a identifikovat závady.

6.6 V případě, že to umožní rychlejší lokalizaci závady, objednatel povede na žádost zhotovitele záznamy o užívání zařízení a programů. Tyto záznamy v případě potřeby poskytne zhotoviteli.

6.7 Na vlastní náklady poskytovat takové telekomunikační (tuzemské) a jiné prostředky, které jsou nutné pro zhotovitele pro účely diagnostiky a hradit náklady za užívání těchto prostředků.

**7. Hlášení a žádosti o služby**

Veškerá hlášení a žádosti o služby jsou přijímány přednostně na emailu:

e-mail: hotline@amc.cz

 Hotline technik 775 290 705, 778 546 778 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,

Tel : kancelář AMComputers s.r.o. : 495 542 777

**8.** **Ochrana osobních údajů - GDPR**

8.1 Právním základem vypracování tohoto dodatku je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen GDPR), konkrétně § 28 tohoto Nařízení.

8.2 Zpracovatel je povinen na základě servisní smlouvy číslo 003HW/018 zpracovávat pro správce osobní údaje pro účely naplňování servisní smlouvy číslo 003HW/018 ve smyslu jejího článku 8.8.

8.3 Zpracovatel se zavazuje k tomu, že bude zpracovávat výlučně osobní údaje odpovídající stanovenému účelu a v rozsahu nezbytně nutném pro naplňování stanoveného účelu a že nebude osobní údaje získané k rozdílným účelům, sdružovat.

8.4 Předmětem zpracování jsou zejména identifikační údaje, kontaktní údaje, včetně telefonních čísel a e-mailové adresy, Pro výše uvedené účely jsou zpracovatelem zpracovávány osobní údaje zaměstnanců správce a smluvních partnerů správce, kteří pro správce poskytují služby a věcná plnění, resp. kterým správce poskytuje služby či věcná plnění.

8.5 Zpracovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pouze v souladu s doloženými pokyny správce a to včetně otázek předávání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, se servisní smlouvou číslo 003HW/018 i a v souladu s příslušnými právními předpisy. Pokud by bylo pro zpracování potřebné nebo vhodné, aby správce udělil zpracovateli dodatečné pokyny, zavazuje se je správce bezodkladně udělit. Nestane-li se tak, má zpracovatel právo osobní údaje zpracovávat tak, aby byl nejlépe naplněn účel smlouvy. Zpracovatel se zavazuje k tomu, že v případě, že se dozví o porušení zabezpečení osobních údajů, u kterého je pravděpodobné, že by mělo za následek riziko pro práva a svobody fyzických osob, bez zbytečného odkladu poté bude informovat správce.

8.6 Zpracovatel se zavazuje k tomu, že vymaže poté, kdy podle uzavřené smlouvy a okolností toho kterého případu ztratí právní význam je dále zpracovávat, zpracovávané údaje.

8.7 Zpracovatel se zavazuje k tomu, že umožní správci na jeho písemnou žádost v dohodnutém termínu audit zpracovávaných osobních údajů a jejich zabezpečení, nejvýše ale v rozsahu 1x ročně á 2 hodiny. Audit bude prováděn vždy pouze v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění účelu smlouvy a pro prokázání, že zpracovatel skýtá dostatečné záruky vhodných technických a organizačních opatření, a to vždy pouze ve vztahu ke zpravování osobních údajů podle této smlouvy. Takový audit může provádět pouze správce prostřednictví svých prověřených zaměstnanců, kteří jím byli prokazatelně zavázáni mlčenlivostí vůči třetím osobám o všech skutečnostech, o kterých se při auditu dozvědí. Platí, že audit nesmí omezit nebo narušit běžný chod činnosti správce.

8.8. Zpracovatel se zavazuje k tomu, že v případě, že se dozví o porušení zabezpečení osobních údajů, u kterého je pravděpodobné, že by mělo za následek riziko pro práva a svobody fyzických osob, bude o takovém případu správce bez zbytečného odkladu poté informovat.

8.9 Strany smlouvy se dohodly, že každá z nich učiní vhodná technická a organizační opatření, aby zajistily úroveň zabezpečení osobních údajů odpovídající danému riziku, a to zejména s přihlédnutím ke stavu techniky, očekávaným nákladům, povaze, rozsahu, kontextům a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob.

8.10 Zpracovatel je oprávněn zvolit použít dalšího zpracovatele pouze se souhlasem správce.

8.11 Správce se zavazuje, že veškeré osobní údaje, které předá zpracovateli, budou přesné a že je bude, nastane-li u nich změna, aktualizovat, přiměřené, relevantní a omezené na nezbytný rozsah ve vztahu k účelu, pro který jsou zpracovány.

8.12. Správce se zavazuje, k tomu, že zpracování osobních údajů podle této smlouvy je a bude zákonné, resp. že je či bude založeno na právním titulu podle článku 6 GDPR.

8.13 Strany smlouvy se zavazují k tomu, že si budou při naplňování této smlouvy poskytovat nezbytnou či druhou stranou vyžádanou součinnost. Tato povinnost se vztahuje též na zpracovatele v případě naplňování článků 32-36 GDPR, kdy závazek součinnosti bude co do rozsahu součinnosti odpovídat míře, kterou po něm lze spravedlivě požadovat.

8.14 Správce je povinen plnit informační povinnost vůči svým zaměstnancům a obchodním partnerům v rozsahu článku 13 a 14 GDPR

8.15 Pro případ, že subjekt údajů, jeho údaje jsou advokátem zpracovávány, uplatní u správce právo dle kapitoly III GDPR ( např. právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu nebo výmaz osobních údajů, právo na omezení zpracování, právo na vznesení námitky a pod.), je správce o této skutečnosti povinen informovat zpracovatele v písemné formě neprodleně po takovém zjištění a současně dát zpracovateli jasný pokyn k dalšímu postupu.

8.16 Strany této smlouvy se zavazují zachovávat mlčenlivost o podmínkách této smlouvy včetně všech osobních údajů, ale nejenom těch. Bez předchozího písemného souhlasu ze strany správce není zpracovatel oprávněn tyto údaje poskytovat třetím osobám s výjimkou příslušných státních a jiných správních orgánů a soudů, pokud jejich poskytnutí není součástí plnění smlouvy.

8.17 Zpracovatel se zavazuje, že veškeré své případné zaměstnance a smluvní partnery, kteří budou oprávněni zpracovávat osobní údaje podle této smlouvy, zaváže je ke tejné mlčenlivosti.

8.18 Správce se zavazuje k tomu, že v případě, že bude provádět audit u zpracovatele, bude zachovávat o všech informacích, o kterých se při tomto auditu dozvěděl, mlčenlivost.hy z ní vyplývající se řídí Obchodním zákoníkem, zejména ustanovením §536 a násl. upravujícími smlouvu o dílo.

9. **Závěrečná ustanovení**

 Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí Obchodním zákoníkem, zejména ustanovením §536 a násl. upravujícími smlouvu o dílo.

**Příloha II. - Specifikace služeb a ceny, platební podmínky**

 Popis služeb: **Kompletní HW a SW Support**

 Období: od 1.12.2019

Místo : Areál firmy v Hradci Králové

Dohodnutá cena služeb:

Servisní práce HW i SW, konfigurace a instalace HW i SW, operačních systémů, periferních zařízení atd. 700,- Kč / hod

Speciální servisní práce, konfigurace doménových politik, nastavení terminálových serverů apod. 1000,- Kč / hod

Doprava 8 Kč / km

Ostatní služby, konzultační a poradenská činnost bude dohodnuta individuálně dle rozsahu a náročnosti služeb.

##### 2.3 PLATEBNÍ PODMÍNKY

Platby budou prováděny vždy souhrnnou měsíční fakturou se splatností 30 ( třicet ) dní. Zaplacením se rozumí připsání příslušné částky na účet zhotovitele.

Pozn.: všechny výše uvedené ceny se rozumějí bez daně z přidané hodnoty

 **Příloha** **III. - Popis služeb zahrnutých do servisní smlouvy**

**HW a SW Support**

**STRUČNÝ POPIS**

Servis zahrnuje následující služby:

1. Hardware

 Opravy technického vybavení (hardware) specifikovaného ve smlouvě, včetně výjezdu k uživateli, bude-li to nezbytné. Maximální reakční doba do příjezdu technika zhotovitele je 24 hodin ve všedních dnech Pondělí – Pátek.

2. Software

 Telefonickou uživatelskou podporu hotline v případě možnosti řešit problém bez osobní přítomnosti zhotovitele

 Dálkovou správu serverů a desktop počítačů po předchozí domluvě a povolení, doba dálkové správy kalkulována stejně jako práce u zákazníka. Maximální reakční doba pro zahájení diagnostiky ev. opravy nahlášené mailem nebo telefonicky je 4 hodiny v obvyklé pracovní době viz bod 1.3

**PODMÍNKY PROVEDENÍ SLUŽBY**

Služba je poskytována za smluvní cenu. Cena služeb je shodná pro záruční a pozáruční období a nezahrnuje potřebné náhradní díly a případné cestovní výdaje. Cena je stanovena bez DPH.

Zákazník

 - umožní přístup k systému

- poskytne média pro testy a diagnostiku

**DOPLŇKOVÉ INFORMACE**

* Plnění služby začíná od okamžiku nahlášení problému na email uvedený v Příloze I, bodu 7.

Příloha č. IV – Ujednání o mlčenlivosti

S ohledem na předmět činnosti objednatele jsou za účelem zamezení úniku informací sjednány následující podmínky:

1. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčelivost vůči třetím osobám o všech informacích, se kterými přijde při poskytování svých služeb na základě této smlouvy do styku. Jedná se zejména o jména klientů objednatele a veškeré informace o těchto klientech a taktéž veškeré informace o objednateli, o používaných postupech, údaje z databází objednatele apod. Tyto informace nesmí nijak použít ani sám zhotovitel.
2. V případě, že zhotovitel použije při testování, opravách či zálohování přenosná paměťová media (diskety, pásky, CD ROM apod.), nesmí tato media opustit prostory uvedené v příloze II. čl. 2.1 této smlouvy. Informace uvedené v bodě 1. nesmí opustit prostory firmy žádným způsobem, tj. na výše uvedených nosičích, prostřednictvím elektronické pošty apod.
3. Zhotovitel může odnést hardware z výše uvedených prostor pouze s výslovným souhlasem objednatele (např. za účelem nezbytných oprav), přičemž musí být vždy s objednatelem dohodnut způsob ochrany dat.

V případě, že dojde z důvodu poškození či zastarání hardware k jeho likvidaci, zhotovitel předá objednateli všechna paměťová media, která příslušný hardware obsahuje (pevné disky apod.), resp. s ním bude konzultovat