

SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE
číslo: 2020/88

1. Smluvní strany

1.1. Zákazník: Teplo Těšín a.s.

Se sídlem: Hornická 2070/14, 737 01 Český Těšín
Zastoupený: Ing. Dariuszem Cymerysem – předsedou představenstva
IČ: 25391330
DIČ: CZ25391330
Společnost zapsána v Obchodním rejstříku, vedená Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1801

1.2. Dodavatel: ROAD Group v.o.s.

Se sídlem: Divadelní 11, 737 01 Český Těšín
Zastoupený: Adamem Zbijowskim – společníkem společnosti
IČ: 26845423
DIČ: CZ 26845423
Bankovní spojení: Komerční Banka
Číslo účtu: xxx
Společnost zapsána v Obchodním rejstříku, vedená Krajským soudem v Ostravě, oddíl AXVIII, vložka 1472

2. Obsah smlouvy

1. Smluvní strany
2. Obsah smlouvy
3. Předmět smlouvy
4. Povinnosti dodavatele, specifikace služeb
 - 4.1 Standardní podpora
 - 4.2 Nadstandardní podpora
5. Povinnosti zákazníka
6. Platební podmínky
7. Utajení
8. Odstoupení od smlouvy
9. Ostatní ujednání

3. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je dohoda smluvních stran o podmínkách, způsobu poskytování a obsahu servisní podpory v oblasti IT a kancelářské techniky.

ROAD Group v.o.s.
Tovární 1030/41
737 01 Český Těšín
IČ: 26845423
DIČ: CZ 26845423

Poštovní adresa:
ROAD Group v.o.s.
Divadelní 11
737 01 Český Těšín
xxx@road.cz

Tel: +420 xxx
Bankovní spojení:
xxx
Komerční banka
www.road.cz

4. Povinnosti dodavatele, specifikace služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi odbornou technickou podporu, jejímž účelem je zajištění bezproblémového chodu a provozu předmětných zařízení na straně zákazníka. Dodavatel se zavazuje k zajišťování podpory způsobem, který bude v souladu s níže uváděnými specifikacemi konkrétních typů technické podpory.

Dodavatel se zavazuje, že své služby poskytne profesionálním a odborným způsobem v souladu s příslušnými profesionálními standardy

Dodavatel se zavazuje upozorňovat objednatele z vlastní iniciativy na veškeré potenciální škody a problémy, které by mohly případně vzniknout jeho rozhodnutími ve všech případech souvisejících přímo či nepřímo s předmětem plnění této smlouvy.

Dodavatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi služby nezbytné z hlediska úspěšné realizace předmětu smlouvy prostřednictvím pověřených pracovníků, jejichž jména jsou uvedena níže:

Adam Zbijowski	+420 xxx
Jméno a příjmení	Telefon
xxx	+420 731 xxx
Jméno a příjmení	Telefon
xxx	+420 xxx
Jméno a příjmení	Telefon

4.1. Standartní podpora

Služby charakteru standartní podpora, jejichž činnost je specifikována níže zahrnuje odbornou technickou podporu, zajišťující bezpečný, efektivní, výkonný a bezproblémový provoz informačního systému a údržbu výpočetní techniky

Měsíční paušální poplatek standartní podpory v rozsahu 4 hodin měsíčně, a to v pracovní dny v době od 8.00 do 16.30 hod zahrnuje následující pracovní úkony:

- Preventivní kontrola a údržba operačního systému serverů a pracovních stanic
- Instalace nových oprav a bezpečnostních záplat (service pack) vydaných výrobcem SW
- Aktualizace databáze antivirových programů
- Údržba databáze uživatelů a vytváření nových uživatelů
- Instalace a konfigurace nového hardware
- Konfigurace klientských PC a serverů
- Kontrola funkčnosti datové sítě, vnitřní i vnější
- Kontrola pravidelných záloh na serveru (maily, SQL databáze, účetnictví)
- Kontrola pravidelných záloh virtuálních serverů
- Kontrola funkčnosti hardware (ne však opravy HW)
- Servis software

ROAD Group v.o.s. Tovární 1030/41 737 01 Český Těšín IČ: 26845423 DIČ: CZ 26845423	Poštovní adresa: ROAD Group v.o.s. Divadelní 11 737 01 Český Těšín xxx@road.cz	Tel: +420 xxx Bankovní spojení: xxx Komerční banka www.road.cz
--	--	--

- Mechanické čištění a údržba hardware
- Dálkovou správu směrovače(routeru), poštovního serveru a firewallu.
- Poradenství a konzultace v oblasti provozu celé počítačové sítě (doporučení pro zvýšení rychlosti, spolehlivosti a zabezpečení počítačové sítě)
- Zajištění legálnosti používaného software, provedení softwarového auditu
- Telefonická podpora (Helpdesk)
- Technická podpora na dálku (Teamviewer, Terminal Services, VNC, SSH a další)

Dohled a monitoring provozu sítě, serverů (včetně diskových polí), záložních zdrojů včetně baterií a zálohování automatizovaných záloh probíhá nepřetržitě 24hodin denně.

· Výsledná měsíční paušální cena služby "Standartní podpora" je 3500,- Kč bez DPH

· Ostatní činnosti nad rozsah 4 hodin budou fakturovány dle tohoto sazebníku:

Standardní servis HW a SW	400 Kč bez DPH za každou započatou hodinu
Instalace a správa serverů	600 Kč bez DPH za každou započatou hodinu

- Částka za poskytovaný servis bude zákazníkovi účtována měsíčně vždy zpětně za uplynulý měsíc a fakturovaná k poslednímu dni měsíce se splatností 30 dnů. Faktura bude vystavena vždy v prvních pracovních dnech následujícího měsíce a bude vycházet z pracovních výkazů, vyplňovaných na místě technickým pracovníkem a podepsaných zástupcem zákazníka.
- V případě, že zákazník je v prodlení s úhradou faktury déle než 14 dnů po datu její splatnosti, je dodavatel oprávněn do doby, než bude částka uhrazena, odmítnout poskytnutí služby, vyplývající z předmětu této smlouvy.

4.2. Nadstandardní podpora

Ceny nadstandardní podpory vycházejí z aktuálně platného ceníku společnosti ROAD Group v.o.s.

V případě nadstandardní podpory se jedná o poskytování služeb, které mají doplňkový či rozšiřující charakter ke službám standartní podpory.

Servis "Nadstandardní podpora" zahrnuje např. následující úkony:

- Záchrana dat z poškozeného HDD
- Kratší reakční dobu v případě závažné havárie na počítačové síti
- Zapůjčení náhradního hardware namísto vadného nebo poškozeného hardware po dobu jeho opravy např. monitor, server, počítač, notebook, tiskárnu atd.
- Konečná cena za službu, poskytnutou dodavatelem, se vypočítá jako součin hodinové sazby za daný typ služby a doby (v hodinách), po kterou byla služba dodavatelem prokazatelně poskytována. Každá započatá hodina je počítána jako nová hodina.
- Jestliže s realizací nadstandardní podpory prokazatelně souvisí náklady na cestovné a ubytování, je dodavatel oprávněn účtovat zákazníkovi adekvátní částku.

- Dodavatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi služby nadstandardní podpory v cenových relacích, vycházejících z platného ceníku služeb v pracovních dnech od 8.00 do 16.30 hodin. Mimo tuto dobu je služba účtována s 50% příplatkem.
- Dodavatel se zavazuje, že započne s poskytováním služeb nadstandardní podpory nejpozději do 24 hodin od okamžiku přijetí objednávky, u serverů do 4 hodin.
- U každé objednávky služeb nadstandardní podpory se dodavatel zavazuje dohodnout se zákazníkem jasné a nezpochybnitelně obsah a rozsah prováděných prací.
- Po provedení prací je vždy dodavatelem vyhotoven dodací list nebo pracovní výkaz (popř. zakázkový list), který obsahuje popis prováděných prací, celkové hodnocení a případně jednotlivá doporučení

5. Povinnosti zákazníka:

Zákazník se zavazuje poskytnout dodavateli veškeré potřebné informace a podklady, jejichž předání/vlastnění je nezbytné z hlediska úspěšné realizace předmětu smlouvy v dohodnutých termínech.

V případech, kdy si zákazník objedná dodání služeb, jejichž realizace nebude uskutečnitelná z důvodu:

- nezajištěného přístupu do určených prostor ze strany zákazníka;
- nezajištěného přístupu k určeným prostředkům ze strany zákazníka;
- nezajištění předem dohodnutého potřebného vybavení ze strany zákazníka,

je zákazník povinen uhradit zhotoviteli objednané služby v plné výši, jako by byly tyto služby poskytnuty.

Zákazník se zavazuje k oznamování vad a havárií především prostřednictvím pověřených pracovníků, jejichž jména jsou uvedena níže.

Ing. Dariusz Cymerys

+420 xxx

Jméno a příjmení

Telefon

Při oznámení bude uvedena kontaktní osoba pro komunikaci při řešení vady či havárie.

6. Platební podmínky

- Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou stanoveny dohodou, ve smyslu ustanovení zákona č.526/90 Sb. o cenách, v platném znění.
- Všechny cenové relace, uváděné v této smlouvě, jsou bez DPH.
- K cenám, které jsou uváděny bez DPH, bude vždy připočítána odpovídající částka DPH dle platných právních předpisů ČR.
- Pokud není uvedeno u konkrétních položek této smlouvy jinak, budou veškerá plnění, vyplývající z této smlouvy, účtována druhé straně formou fakturace s délkou splatnosti 30 dní.
- V případě prodlení platby je dodavatel oprávněn požadovat po zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

7. Utajení

- V průběhu prací, souvisejících s plněním této smlouvy, mohou mít obě strany přístup k takovým informacím, o nichž jedna strana prohlásí, že se jedná o informace důvěrného charakteru. Obě strany se

ROAD Group v.o.s.
Tovární 1030/41
737 01 Český Těšín
IČ: 26845423
DIČ: CZ 26845423

Poštovní adresa:
ROAD Group v.o.s.
Divadelní 11
737 01 Český Těšín
xxx@road.cz

Tel: +420 xxx
Bankovní spojení:
xxx
Komerční banka
www.road.cz

- zavazují, že takovéto informace druhé strany neuvolní žádné třetí straně. Obě strany se zavazují, že navzájem zachovají tyto informace v tajnosti po dobu 2 let od data odstoupení od této smlouvy.
- Žádná ze stran nemůže veřejně přístupné informace prohlásit za důvěrné.
 - Tím nejsou dotčena práva zákazníka a dodavatele předložit tuto smlouvu při jednáních o daňových či právních sporech, vztahujících se k předmětu této smlouvy, nebo v jiných obdobných případech.
 - Dále tímto ujednáním není dotčeno právo dodavatele najímat k částem plnění třetí strany. Dodavatel má v takovém případě povinnost smluvně zajistit s třetí stranou závazek dodržení povinnosti mlčenlivosti.

8. Odstoupení od smlouvy

- Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- Dodavatel je oprávněn od smlouvy odstoupit, je-li zákazník v prodlení s platbou déle než 14 dnů.
- Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit, je-li dodavatel v prodlení s plněním déle než 3 dny.
- Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou smluvních stran, nebo odstoupením od smlouvy v případě závažného porušení povinností stanovených touto smlouvou, nebo z důvodů stanovených zákonem. Takové to odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- Odstoupit od smlouvy může kterákoli strana formou podání výpovědi. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním kalendářním dnem měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

9. Ostatní ujednání

- Součástí této smlouvy je i příloha č.1 smlouva o zpracování osobních údajů uzavřená v souladu s ustanovením § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZOOÚ) a článku 28 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „nařízení GDPR“) za účelem ochrany zpracovávaných osobních údajů
- Jakékoliv závažné oznámení včetně oznámení o změně adresy, jehož zaslání je tímto vyžadováno, bude provedeno písemně na adresu druhé strany.
- Tato smlouva byla uzavřena na základě svobodné a pravé vůle obou smluvních stran, což tyto stvrzují vlastnoručním podpisem oprávněných zástupců smluvních stran.
- Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran.
- Jednotlivá ujednání této smlouvy lze měnit pouze Dodatky ke smlouvě. Dodatek musí být uzavřen písemně, musí být očíslován pořadovým číslem Dodatku a musí být podepsán oběma smluvními stranami, jinak je neplatný. Platně uzavřený Dodatek se stává nedílnou součástí této smlouvy.
- Veškerá ustanovení této smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že případná neplatnost některého z nich nezpůsobí neplatnost celé smlouvy. Pokud by se v důsledku vydání obecně závazného právního předpisu kterýkoliv ustanovení této smlouvy dostalo do rozporu s právním řádem a tento rozpor by způsobil neplatnost této smlouvy jako celku, bude tato smlouva posuzována takovým způsobem, jako by takové ustanovení nikdy neobsahovala a smluvní strany se v této věci budou řídit obecně závaznými právními předpisy.

- Právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky.
- Dodavatel si vyhrazuje právo alespoň jednou ročně upravit cenu za poskytované služby v návaznosti na tržní situaci v oblasti informačních technologií, a tuto skutečnost je povinen oznámit zákazníkovi minimálně 1 měsíc před změnou cenových podmínek formou dodatku k této smlouvě. V případě, že zákazník nebude akceptovat nové cenové podmínky, je oprávněn podat výpověď této smlouvy a ve výpovědní době nechat doběhnout poskytované služby za stávajících cenových podmínek.
- Smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních stejné právní závaznosti, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno.

Místo: Český Těšín

Místo: Český Těšín

Datum: 1.1.2020

Datum: 1.1.2020

Za dodavatele: Adam Zbijowski

Za zákazníka: Ing. Dariusz Cymerys

Podpis:

Podpis: