

## Smlouva o poskytování Servisních služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: RCJ-2019-Z119

### Smluvní strany

#### Základní škola Rosice, příspěvková organizace

sídlo: Pod Zahrádkami 120, 665 01 Rosice

IČ: 70876843

spisová značka OR: Pr 163 vedená u Krajského soudu v Brně

Zastoupená: Mgr. Petrem Řezníčkem, ředitelem školy

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné

a

#### AUTOCONT a.s.

sídlo: Hornoplní 3322/34, 702 00 Ostrava

korespondenční adresa: Sochorova 23, 616 00 Brno

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746/2 občanského zákoníku tuto Smlouvu.

### I. VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb.
3. Pro účely této Smlouvy se smluvní strana označená jako „Zhotovitel“ dle všeobecných obchodních podmínek rozumí smluvní strana označená v této Smlouvě jako „Poskytovatel“.

### II. DEFINICE POJMŮ

1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech.

**BE (Best Effort)** – znamená, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu.

**Business Day (BD)** – pracovní den.

**Business Hours (BH)** – pracovní hodina v rámci Pracovního dne.

**Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

**Člověkoden** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne (po dobu 8 hodin) v rámci Servisního kalendáře.

**Doba odezvy (Response time - R)** – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.

**Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo může způsobit nefunkčnost (přerušení dodávky) Servisní služby.

**Konzultační požadavek** - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.

**Monitorování, Monitoring** - 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.

**Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT, přičemž:

- Požadavek může zahrnovat:
  - žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT),
  - žádost o poskytnutí konzultace a poradenství,
  - žádost o provedení Změny,
- Požadavek může:
  - být zadán Objednatelem jako jednorázový,
  - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost,
  - vzniknout jako výstup Monitorování,
  - vzniknout na základě Provozní správy nebo Pravidelné kontroly Prvku IT,

**Pravidla změnového řízení** – zahrnující následující kroky: inicializace změnového řízení, ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku, posouzení Změnového požadavku, přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu, zpracování analýzy požadavků na Změnu a postup realizace Změny, schválení realizace Změny, realizace Změny, akceptace realizace, zhodnocení Změny a návrh opatření na zlepšení.

**Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.

**Provozní správa, Pravidelná kontrola** - provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT.

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

**Příloha** – Nedílná součást této Smlouvy.

**Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

**Servisní požadavek** – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.

**SLA** - Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.

**Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.

**Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

**Změnový požadavek, Změna** – žádost o přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na Prvky IT.

### III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem Plnění této Smlouvy je poskytování Servisních služeb v rozsahu činností uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
2. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2, bod 2.4 této Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje vypracovat standardní Report po skončení každého fakturačního období, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy. Pokud Objednatel do 5-ti pracovních dnů nepodá protinávrh, má se za to, že Report bezvýhradně akceptoval.

### IV. ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
  - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou,
  - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonference,
  - prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele,
  - po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele,
2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle čl. III této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři, který je definován v Příloze č. 4, bod 4.1 této Smlouvy.
4. Dopravu zajišťuje Poskytovatel. Cena dopravy (Dopravné) je určena dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.

### V. CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY, ZPŮSOB ÚHRADY

1. Ceny uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.
2. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování Servisních služeb je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy.
3. V případě potřeby provedení činnosti Poskytovatelem nad rozsah předmětu plnění dle čl. III této Smlouvy, se mohou smluvní strany dohodnout na jejím provedení a na výši odměny za její provedení. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury.
4. V případě poskytování Plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude Plnění poskytnuté Poskytovatelem ve prospěch Objednatele oceněno částkou dle hodinové sazby uvedené v Příloze č. 4 resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v Příloze č. 4, bod 4.3 nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.

5. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
6. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Odpovědnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.
7. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Servisních služeb dle této Smlouvy. Fakturačním obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce, za který náleží odměna. Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Služby požadované Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu Servisních služeb dle čl. III této Smlouvy.
8. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

#### **VI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Služby.
2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.
4. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
5. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré jemu dostupné informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
6. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele fyzický a zabezpečený Vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb. Plánovaná přerušení Vzdáleného přístupu je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
7. Objednatel jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
8. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.

## VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem: 1. 2. 2020.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele, po uplynutí dvanácti (12) měsíční lhůty od podpisu této Smlouvy, bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
  - 3.1. Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. V déle než 60 dnů,
  - 3.2. Poskytovatel je ve zpoždění v Plnění dle čl. III déle než 60 dnů,
4. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. V. této Smlouvy za Servisní služby realizované do konce běhu výpovědní lhůty.
5. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy, všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které tvoří přílohu
6. **Příloha č.1** této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
7. Obsah této Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran. Seznam Prvků IT (Příloha č. 2, bod 2.4) lze měnit dohodou smluvních stran formou oboustranného odsouhlaseného zápisu. Tento zápis se pak stává další přílohou této Smlouvy.
8. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po jednom výtisku.