Smlouva o poskytování servisních služeb

uzavřená mezi smluvními stranami

Karlovarská agentura rozvoje podnikání, příspěvková organizace

se sídlem: Závodní 278, 360 18 Karlovy Vary

IČ: 72053666

DIČ: CZ72053666

zastoupená: Ing. Vlastimilem Veselým, ředitelem

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: 436369580217/0100

registrace ve veřejném rejstříku: Krajský soud v Plzni, Pr 726

(dále jen „objednatel“)

a

Jan Šedý

se sídlem: Jezerní 167, 360 10 Karlovy Vary - Sedlec

IČO: 69455007

DIČ: CZ7408271893

zastoupený: Janem Šedým

bankovní spojení: Fio banka, a.s., číslo účtu: 2900677251/2010

registrace ve veřejném rejstříku: č.j.: ŽÚ/F/01/0691/2000, ev.č.: 340301-20403-00

(dále jen „dodavatel“)

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Dodavatel prohlašuje, že je držitelem živnostenského oprávnění „Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 a 3 živnostenského zákona - poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály“ a má řádné vybavení, zkušenosti a schopnosti, aby řádně a včas poskytoval služby dle této smlouvy.

Článek 2

Předmět smlouvy

2.1.

Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele vůči objednateli k poskytování následujících služeb (dále společně také jako „podpora“):

* Servis
* Podpora (nově rozšířená o velice častý a okamžitý zásah na žádost uživatele pomocí vzdálené podpory přes PC nebo mobilní telefon)
* Odstraňování závad díla zhotovitelem již dříve dodaného objednateli, v rozsahu stanoveném touto smlouvou
* Záloha dat (denní záloha kritických dat do tzv. „cloudového“ úložiště zahrnující i poplatek za cloudovou kapacitu nutnou pro tyto zálohy).

2.2.

Objednatel se zavazuje za tyto služby zhotoviteli zaplatit dohodnutou cenu v termínech a ve výši
stanovené dle této smlouvy.

Článek 3

Definice pojmů, klasifikace závad a požadavků

3.1.

Servis

Všechny služby týkající se servisu počítačů (zejména instalace, správa softwaru a hardware a jejich aktualizace, správa datové sítě a datových disků, zajištění napojení na internetové připojení krajského úřadu) budou poskytovány na základě požadavků objednatele v termínech a cenách stanovených v této smlouvě, a to po celou dobu její platnosti.

3.2.

Podpora

Podpora zahrnuje poskytování konzultací objednateli souvisejících s provozem díla (technická i uživatelská podpora).

3.4.

Závadou se rozumí takový stav počítačů, který neumožňuje provádět předepsané funkce, či nejsou
splněny podmínky stanovené v dokumentaci počítačů. Závady klasifikuje dodavatel dle jejich závažnosti a provozních podmínek objednatele na dvě kategorie:

* havárie – stav, který neumožňuje plnění základních funkcí uváděných
v dokumentaci.
* porucha – stav, který umožňuje plnění základních funkcí, avšak s omezením
zpracování nebo za mimořádných provozních opatření.

3.5.

Zálohou dat se rozumí denní záloha určených kritických dat ze serveru objednatele do cloudového úložiště. Náklady a poplatky za cloudový datový prostor hradí dodavatel.

3.6.

Postup při řešení závady:

Tato smlouva stanoví pro trvání každé fáze maximální povolené časy (viz článek 7 – Doba reakce
a plnění) a případné sankce za jejich nedodržení (viz článek 10 – Sankce).

1. Ohlášení závady objednatelem

Ohlášení závady provádí oprávněný pracovník objednatele telefonicky s e-mailovým
potvrzením.

Při hlášení závady má objednatel za povinnost uvést následující údaje:

Objednatel: jednoznačná identifikace pomocí čísla smlouvy

Identifikace: produkt, komponenta apod. (lze-li ji určit), kde došlo k chybě

Platforma: HW platforma a OS stroje, na kterém se chyba projevila, prohlížeč a jeho verze

Závažnost: závažnosti chyby podle rozlišení havárie / porucha

Popis závady: označení závady pro její další identifikaci

1. Zahájení prací na odstranění závady dodavatelem

se rozumí práce na odstranění závady, které se sestávají z několika kroků:

* Lokalizace závady a jejích příčin,
* Návrh řešení / způsobu odstranění závady.

V případě potřeby komplexnějšího rozsahu (hodnota přesahuje částku 3.000,- Kč bez DPH) musí být před vlastním zásahem vyžadováno schválení navrženého způsobu provedení objednatelem. Pak se všechny následné termíny prodlužují o dobu od doručení požadavku na schválení objednateli do obdržení potvrzení souhlasu k pokračování navrženým způsobem dodavateli.

1. Odstranění závady je vlastní akce způsobující návrat do funkčního stavu. Místo a způsob provedení této akce jsou stanoveny v následujících odstavcích.

Akceptace a potvrzení odstranění závady je akt objednatele, který písemným, případně elektronickým (e-mailem) způsobem prokazatelně potvrdí svůj souhlas s provedeným řešením a s jeho úspěšným ukončením.

Článek 4

Součinnost

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu
o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

Objednatel se navíc zavazuje zajistit dodavateli potřebné organizační, technické a personální podmínky:

* poskytnout požadované informace a podklady,
* zajistit vstup do objektů objednatele v pracovní době,
* zajistit vzdálený přístup k počítači,
* poskytnout možnost připojení dodavatele do síťového prostředí objednatele.

Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů.

Článek 5

Oprávnění zástupci

Za objednatele jsou oprávněnými osobami:

* Ing. Vlastimil Veselý

tel.: 736 650 376, e-mail: vlastimil.vesely@karp-kv.cz

Za dodavatele jsou oprávněnými osobami:

* Jan Šedý

tel.: 603 203 317, e-mail: sedy@todoservis.net

Článek 6

Místo a způsob plnění

Místem plnění je sídlo objednatele: Závodní 278, 360 18 Karlovy Vary.

V případě, že to situace umožňuje, není k řešení nutná fyzická přítomnost dodavatele v místě sídla objednatele. Jsou to například tyto možnosti:

1. závadu lze odstranit telefonickou konzultací,
2. závadu lze odstranit prostřednictvím vzdáleného přístupu do sítě objednatele.

Pokud závadu nelze odstranit telefonickou nebo osobní konzultací, ale je potřeba provést jakoukoli změnu (úprava, rozšíření, změna nastavení apod.) dodavatelem, oznámí okamžik zahájení této akce dodavatel objednateli. Při té příležitosti může zároveň požádat o přerušení práce uživatelů.

Dodavatel provede úpravy v nejkratším možném čase a okamžik ukončení prací opět oznámí objednateli.

Objednatel odpovídá za zálohování dat díla. Proto v případě, že se po odstranění závady ukáže, že původní data jsou jakkoli porušena, nahraje pracovník objednatele do aplikace data z poslední zálohy.

Článek 7

Doba reakce a plnění

Veškerá podpora a servis podle této smlouvy se provádí a odezvy se počítají primárně v pracovní době, která je v pracovní dny (PD), od 08:00 do 16:00 hodin, případně dle potřeb objednatele.

* + Práce na lokalizaci a odstranění závad dodavatel zahájí nejpozději do 24 hodin od jejího nahlášení.

Závady budou odstraněny:

* + - do následujícího PD od zahájení prací pro chybu závažnosti „havárie“,
		- do 3 PD od zahájení prací pro chybu závažnosti „porucha“.

Článek 8

Cena plnění

Cena servisu, podpory a odstraňování závad je stanovena dohodou smluvních stran paušální částkou ve výši 62.400,- Kč bez DPH ročně, tj. 75.504,- Kč včetně DPH (slovy: sedmdesátpěttisícpětsetčtyřikorun) ročně.

Dojde-li v průběhu platnosti této smlouvy ke změně sazby DPH, bude s účinností od této změny
upravena cena podle platné sazby DPH.

Článek 9

Platební podmínky

Cena za podporu je splatná počínaje 1.5.2020 zpětně, na základě daňového
dokladu vystaveného dodavatelem objednateli vždy na částku odpovídající 1/12 celkové roční ceny.

Právo fakturovat cenu za podporu na další měsíc se automaticky odsouvá do doby
odstranění jakékoli závady, s jejímž odstraněním je dodavatel v prodlení.

Cena za všechna ostatní plnění (nadstandardní práce apod.) je splatná na základě daňového dokladu vystaveného dodavatelem objednateli a doloženého potvrzeným dodacím nebo akceptačním listem.

Daňové doklady budou obsahovat mj. cenu bez DPH, aktuální sazbu DPH a cenu s DPH.

Změna zákonem stanovené sazby DPH není považována za změnu ceny plnění.

Splatnost všech daňových dokladů vystavených dodavatelem objednateli je 14 dnů od data převzetí objednatelem. V případě, že faktura nebude mít zákonem stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn fakturu vrátit s vyznačením důvodů, proč fakturu neakceptuje. Lhůta splatnosti běží u dodání opravené faktury opět od začátku.

Článek 10

Sankce

Objednatel má právo účtovat smluvní pokutu a snížit fakturované částky o smluvní pokutu ve výši 100,-Kč za každý zahájený den prodlení dodavatele s plněním termínů stanoveným v článku 7 – Doba reakce a plnění této smlouvy.

Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na vymáhání škody v plné výši.

Dodavatel má právo fakturovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z fakturované částky za každý den prodlení objednatele se splatností podle článku 9 – Platební podmínky této smlouvy.

Článek 11

Odpovědnost za spravované dílo a za jeho vady

Na každou dodanou část podpory poskytuje dodavatel objednateli záruku
za jakost díla po celou dobu platnosti servisní smlouvy uzavřené na toto dílo od data instalace. Veškeré opravy vad, tj. odchylek od smluvené funkčnosti, provádí dodavatel
po tuto dobu výhradně na vlastní náklady a v nejkratších možných termínech.

V případě, že dodavatel není schopen po dobu 5 kalendářních dnů od ohlášení zahájit práce na odstranění závady nebo není schopen závadu odstranit po dobu delší než 10 pracovních dní, má objednatel právo provést opravu / úpravu vlastními silami, nebo za pomoci jakékoli třetí strany. V tomto případě náklady vynaložené na opravu / úpravu uhradí objednateli dodavatel.

Pokud by dodavatel zanikl nebo nebyl dále schopen plnit své závazky plynoucí z této smlouvy,
přechází jeho práva a povinnosti na jeho právního nástupce.

Článek 12

Odpovědnost za škodu a náhrada škody

Dodavatel po dodání podpory a po její akceptaci objednatelem neodpovídá za žádné přímé ani nepřímé škody, které by provozem počítačů mohly objednateli vzniknout.

Dodavatel odpovídá objednateli výhradně za škody na majetku, které by způsobil při plnění dle této smlouvy a po dobu jejich pobytu v objektech objednatele v rámci plnění povinností daných touto smlouvou.

Článek 13

Doba trvání, platnost a účinnost smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy poslední ze smluvních stran, v závislosti na tom, která z událostí nastane později.

Článek 14

Výpověď smlouvy

Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět:

* Bez udání důvodu – pak je výpovědní lhůta 3 měsíce.
* V případě že druhá strana poruší své povinnosti dané touto smlouvou a není schopna je napravit ve lhůtě 30 kalendářních dnů od obdržení písemného oznámení této
skutečnosti – pak je výpovědní lhůta 15 kalendářních dnů.

Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy druhá strana obdrží písemnou výpověď od strany první. Pokud strana druhá výpověď nepřevezme, má se za měsíc doručení měsíc, ve kterém proběhne desátý den od předání výpovědi držiteli poštovní licence k doporučenému předání straně druhé stranou první.

V případě ukončení smlouvy je dodavatel povinen vrátit veškeré materiály, např. soubory, výtisky, klíče, průkazky a další, které v souvislosti s plněním smlouvy obdržel od objednatele, a to nejpozději v den ukončení smlouvy.

Článek 15

Ochrana informací a závazek mlčenlivosti

Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně stanoveno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na případné ukončení účinnosti této smlouvy.

Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

Důvěrné jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které nebyly smluvní stranou označeny jako veřejné a které se týkají smlouvy nebo jejího plnění (zejména informace o právech
a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění, jakož i průběhu plnění), informace,
které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, utajované skutečnosti, bankovní
tajemství, služební tajemství).

Dále se za důvěrné považují takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny smluvní stranou.

Právo užívat důvěrné informace druhé strany mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.

Dodavatel má právo uvádět jméno objednatele a popis předmětu plnění smlouvy jako svůj referenční projekt a užívat označení objednatele ve svých propagačních materiálech a na stránkách své internetové prezentace.

Práva a povinnosti obou smluvních stran, uvedené výše v tomto článku, trvají i po ukončení smlouvy z jakéhokoli důvodu.

Článek 16

Ostatní ujednání

Tato smlouva a veškeré v ní neupravené situace se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změnách některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Pokud by se kterékoli ustanovení této smlouvy stalo neplatným, vztahuje se tato neplatnost pouze
na dané ustanovení a ostatní ustanovení zůstávají nadále v platnosti. Obě smluvní strany se zároveň zavazují k co nejrychlejšímu nahrazení neplatné části smlouvy ustanoveními novými, platnými.

Smluvní strany prohlašují, že všechny případné spory vzniklé v průběhu platnosti a účinnosti smlouvy budou řešit v první řadě smírem. V případě, že smír neuzavřou, předají návrh na řešení sporu místně příslušnému soudu České republiky.

Změny či doplnění smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody obou smluvních stran.
Takové dohody musejí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků smlouvy.

Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana po podpisu obdrží
jeden stejnopis.

Článek 17

Závěrečná ustanovení

Objednatel prohlašuje, že výběr zhotovitele probíhal v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb.,
o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a dle vnitřního předpisu objednatele, tj. Směrnice „S10 Vnitřní kontrola“.

Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem se seznámily, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně
a srozumitelně, nikoli v tísni nebo za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| …………………..….. dne ….…………..………………………………………….. | ……………………….. dne ……………… ………………………………………………. |  |
| objednatel | dodavatel |  |