

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY (SLA)

§ 1

Smluvní strany

Objednatel: Školní Jídelna
Hradecká 1219, 50003 Hradec Králové 3

IČ : 49335499

Zastoupená : Martinem Svátkem, ředitelem

(dále jen objednatel)

a

Poskytovatel: LANsys s.r.o.
Piletická 486
503 41 Hradec Králové
IČ : 28826779

Zastoupená :

jednajícím jednatelem : Michalem Jankem

(dále jen poskytovatel)

§ 2

Předmět smlouvy

2.1 Předmětem této smlouvy je provádění softwarové podpory poskytovatelem na prostředky výpočetní techniky objednatele v **budově ŠJ, Hradecká ul.** za níže uvedených podmínek v rozsahu a objemu stanoveném touto smlouvou.

2.2 Softwarová podpora je poskytování servisních zásahů vedoucích k odstranění softwarových problémů nebo provedení požadovaných úkonů k odstranění závady na technice objednatele:

- Údržba kondice operačních systémů a SW prostředí pracovních stanic a periferií.

- Servis/správa routerů, WiFi AP, kamerového a EZS systému

- Servis a SW údržba serverové infrastruktury

- Dodávky HW a SW, konzultační a poradenská činnost

2.3 Smlouva se nevztahuje na HW závady na technice.

2.4 Poskytovatel garantuje zahájení softwarové podpory podle této smlouvy v dohodnutém čase podle § 4 této smlouvy.

2.5 Objednatel se zavazuje za činnost, kterou bude poskytovatel na základě této smlouvy pro objednatele provádět, hradit poskytovateli cenu sjednanou v § 5 této smlouvy způsobem stanoveným v § 5 této smlouvy.

§ 3

Hlášení požadavků

3.1 Požadavek objednatele na plnění předmětu této smlouvy bude nahlášen oprávněnou osobou objednatele na rozhraní poskytovatele, a to pomocí zákaznického (ticket) systému na adrese :

<http://www.lansys.cz/customers/support>

nebo

telefonního čísla NOC: 777 666 202

3.2 Ukončení zásahu bude nahlášeno objednateli pomocí zákaznického systému.

3.3 Poskytovatel je povinen objednateli nahlásit čas zahájení, ukončení a stručný popis provedeného zásahu a to neprodleně po ukončení zásahu.

§ 4

Reakční doby pro provedení zásahů

4.1 Reakční dobou se pro účely této smlouvy rozumí doba, ve které poskytovatel zahájí poskytování softwarové podpory na technice objednatele v rozsahu podle této smlouvy. Reakční doba se počítá od okamžiku, kdy objednatel nahlásí na dispečink poskytovatele požadavek na plnění předmětu této smlouvy podle bodu 3.1 této smlouvy.

4.2 Zahájení softwarové podpory na technice objednatele bude poskytovatelem provedeno:

Při využití vzdáleného přístupu do 75 minut v pracovní den a do 240 minut v den pracovního klidu. V případě nutnosti zásahu technika na místě objednatele do 120 minut.

4.3 V případě opakovaného nedodržení reakční doby uvedené v čl.4.2. bude snížena cena služby dle čl.5.1. o 10% v tom měsíci kdy k opakovanému nedodržení reakční doby došlo.

§ 5

Platební podmínky

5.1 Cena za služby poskytované v rámci této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

4500,- Kč / měsíc bez DPH (dle bodu 2.2)

(dále také jako „měsíční paušál“).

5.2 K uvedené ceně bude účtována daň z přidané hodnoty podle platných předpisů.

5.3 Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli cenu za služby poskytované podle této smlouvy sjednanou v bodu 5.1 včetně DPH způsobem uvedeným v bodu 5.4.

5.4 Poskytovatel je oprávněn fakturovat měsíční cenu podle tohoto článku vždy od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, za které se cena účtuje. Podle dohody smluvních stran se zdanitelným plněním pro účely této smlouvy rozumí poslední den v měsíci. Splatnost faktury činí 14 dnů ode dne doručení faktury poskytovatelem. Měsíční období se počítají od data podpisu smlouvy.

5.5 Dostane-li se objednatel do prodlení s placením ceny za služby, zavazuje se uhradit poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní úrok z prodlení je splatný na základě faktury poskytovatele, a to ve lhůtě 10 dnů ode dne doručení faktury objednateli.

5.6 Měsíční paušál za softwarovou podporu zahrnuje veškeré servisní práce na SW, dostupnost dispečinku poskytovatele pro nahlášení požadavku a dostupnost techniků pro provedení zásahů dle předmětu této smlouvy.

§ 6

Platnost smlouvy

6.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, která počíná běžet od dne podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami. Platnost a účinnost této smlouvy může být ukončena kdykoliv na základě písemné dohody obou smluvních stran.

6.2 Smlouva může být vypovězena kteroukoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

§ 7

Součinnost

7.1 Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli veškerou součinnost, nutnou k tomu, aby poskytovatel mohl řádně plnit své závazky vyplývající z této smlouvy a realizovat své služby.

7.2 Objednatel se zavazuje zpřístupnit poskytovateli všechny prostory, ve kterých budou práce spojené s realizací této smlouvy prováděny a všechna technická zařízení, na kterých poskytovatel zajišťuje softwarovou podporu podle této smlouvy.

7.3 Obě strany se zavazují v průběhu platnosti smlouvy spolupracovat při realizaci jejího předmětu plnění. K tomuto účelu určí osoby odpovědné za řešení a vyřizování běžných záležitostí vyplývajících ze vzájemné součinnosti. Seznam osob, které budou oprávněni jednat jménem objednatele jsou uvedeny v příloze číslo 2 této smlouvy.

§ 8

Ochrana informací a mlčenlivost

8.1 Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické či technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné a se kterými přijdou smluvní strany do styku, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují, že jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní ani pro sebe či jiného nevyužijí tyto skutečnosti. Veškeré získané informace této povahy podrží v přísné tajnosti a omezí jejich sdělení pouze na ty zaměstnance, kteří jsou oprávněni v souvislosti s předmětem smlouvy tyto informace mít. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 51 obchodního zákoníku může poškozená smluvní strana použít právní prostředky ochrany proti nekalé soutěži. Smluvní strany se zavazují dodržet právo na ochranu obchodního tajemství po dobu platnosti této smlouvy a další 3 roky po jejím ukončení.

8.2 Poskytovatel se zavazuje, zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích a datech, která mu budou objednatelem zpřístupněna v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, a o veškerých informacích a datech, s nimiž bude mít možnost se v rámci plnění svých závazků podle této smlouvy seznámit. Poskytovatel není oprávněn informace a data, o kterých se dozví v souvislosti s plněním svých závazků podle této smlouvy, nebo k nimž bude mít přístup, využít ani ve svůj prospěch, ani ve prospěch jakékoliv třetí osoby. Tyto informace a data se považují za obchodní tajemství objednatele.

8.3 Poskytovatel se zároveň zavazuje k dodržování všech obecně závazných právních předpisů, které se vztahují k povinnosti na ochranu osobních údajů.

8.4 Poskytovatel je povinen zajistit, aby se data a informace, o kterých se dozví v souvislosti s plněním jeho závazků podle této smlouvy, nebo které mu budou v souvislosti s tím zpřístupněny, nemohla neoprávněně dostat od poskytovatele k třetím osobám, tzn. zajistit své technické systémy před neoprávněným využitím a zpřístupněním.

§ 9

Vyšší moc

Smluvní strany nejsou odpovědné za nesplnění závazků a povinností vyplývajících z této smlouvy, jestliže jim v jejich plnění zabránily podmínky vyšší moci jako, avšak nikoli pouze, požár, povodeň, revoluce, zásah státní administrativy apod.

§ 10

Všeobecná ustanovení

10.1 Změny či dodatky této smlouvy mohou být provedeny pouze písemně formou číslovaných dodatků této smlouvy podepsaných oběma stranami.

10.2 Všechny přílohy a dodatky tvoří nedílnou součást této smlouvy.

10.3 Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

10.4 Obě strany prohlašují, že si tuto smlouvu řádně přečetly, seznámily se s jejím obsahem a považují ho za srozumitelný.

V Hradci Králové, dne

Datum:

Datum:

Objednatel:

Poskytovatel :