

Servisní smlouva č. 200245

uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

1. ARR – Agentura regionálního rozvoje, spol. s r.o


IČO: 48267210

DIČ: CZ48267210

se sídlem: U Jezu 525/4, 460 01 Liberec – Liberec IV-Perštýn

zapsaná v obch. rejstříku vedeném U Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C 4305

zastoupená na základě pověření ředitelem sekce ARR pro podnikatelský inkubátor Philipp Roden

bankovní spojení: 

jako „**objednatel**“

2. NET-SYSTEM s.r.o.


IČO: 477 84 164

DIČ: CZ47784164

se sídlem: Generála Svobody 112/50, Liberec XIII-Nové Pavlovice, 460 01

zapsaná v obch. rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí n. L., sp. zn. C 4129

zastoupená Ing. Jiřím Simonem, jednatelem

bankovní spojení: 

jako „**poskytovatel**“

objednatel a poskytovatel též společně jako „**smluvní strany**“

uzavřely níže uvedeného data servisní smlouvu níže uvedeného znění:

Definice pojmů

Výzva objednatele (k provedení služby) – Hlášení o potřebě provádění služeb, kterým objednatel informuje poskytovatele v rámci komunikačních kanálů definovaných v příloze č. 1 této smlouvy, dále též jen „výzva“.

Reakční doba – Doba od přijetí výzvy objednatele do okamžiku zahájení prací.

SLA – Dohoda o úrovni poskytovaných služeb, která je obsažená v příloze 1 této smlouvy.

Diagnostika a odstraňování problémů – Odstranění závadného stavu na hardware dle přílohy č. 1 této smlouvy, článek 1.

Odstraněná závada – Závadný stav se považuje za odstraněný, pokud je systém/spravované zařízení uvedeno do funkčního stavu s nastavením odpovídajícím aktuální konfiguraci.

Paušální odměna – Cena za poskytnuté služby v jednom měsíci.

I. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat objednateli servisní služby blíže specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „služby“) a objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli potřebnou součinnost a platit za poskytované služby sjednanou cenu.
2. Cena za sjednané služby je specifikována v Příloze č. 1 této smlouvy a objednatel podpisem této smlouvy stvrzuje, že se seznámil s cenami stanovenými v uvedené příloze a souhlasí s nimi.
3. Poskytovatel je povinen poskytovat služby v místě specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Smluvní strany se dále zavazují po dobu trvání smluvního vztahu založeného touto smlouvou, a i po nezbytnou dobu po jeho zániku poskytovat si potřebnou součinnost nezbytnou k řádnému plnění vzájemných povinností stanovených touto smlouvou.

II. Rozsah a způsob poskytování služeb

1. Rozsah a způsob poskytovaných služeb je detailně specifikován v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Dodávky služeb mimo rámec předmětu služeb a oblastí služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy se neřídí touto smlouvou a ani jejími přílohami.
3. Dodávky služeb nad rámec maximálního celkového měsíčního limitu sjednaného v čl. 2. přílohy č. 1, nebo nad rámec SLA sjednaného v článku 6.1 přílohy č. 1, musí být písemně odsouhlaseny oběma smluvními stranami a řídí se touto smlouvou a jejími přílohami.
4. Poskytovatel určuje a plně zodpovídá se stanovení způsobu poskytování služeb, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny. Poskytovatel navrhne objednateli takový způsob provádění služeb, který maximálně respektuje provozní podmínky objednatele, ale zároveň mu umožní dodržet lhůty uvedené v bodech 6.1 a 6.2 přílohy 1. Pokud i přesto nebudou moci být tyto postupy a termíny objednatelem akceptovány, smluvní strany se dohodnou na náhradním řešení přijatelné pro obě strany, včetně případné náhradní lhůty k provádění prací. V takovémto případě nebude poskytovatel vázán lhůtami uvedenými v bodech 6.1 a 6.2 přílohy 1, ale lhůtami dohodnutými podle předchozí věty.
5. V případě, že objednatel neposkytne poskytovateli součinnost k řádnému plnění jeho závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn po dobu trvání neposkytování součinnosti přerušit

- 1.9.oznamovat objednateli bez zbytečného odkladu vznik škody na zařízeních a majetku objednatele;
- 1.10. se zavazuje, že v případě provádění služeb při fyzické přítomnosti v místě plnění u objednatele uvede prostory, ve kterých bude provádět služby do pořádku, tj. do stavu, v jakém je převzal, a že zajistí likvidaci odpadů vzniklých v souvislosti s jím prováděnými pracemi;
- 1.11. v případě zjištění vad na software či firmware poskytovat objednateli součinnost potřebnou k diagnostice vady a jejímu odstranění.

V. Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli relevantní informace k zajištění provádění služeb dle této smlouvy, jimiž jsou zejména informace o:
 - 1.1.změnách prováděných v oblastech předmětu smlouvy přímo ze strany objednatele,
 - 1.2.relevantní technické dokumentaci,
 - 1.3.chybové výpisy (log) zařízení,
 - 1.4.topologii sítě,
 - 1.5.konfiguraci zařízení.
2. Výše uvedená povinnost objednatele se týká jak komponent přímo spravovaných poskytovatelem, tak komponent majících dopad na poskytovatelem prováděné služby dle této smlouvy.
3. Objednatel je povinen zajistit pro pracovníky poskytovatele vyhovující podmínky pro řádné plnění předmětu této smlouvy. Vyhovujícími podmínkami se pro účely této smlouvy rozumí bez překážkový a volný přístup bez jakýchkoliv prodlev do prostor a k systémům objednatele potřebných pro řádné plnění služeb dle této smlouvy, a to včetně vzdáleného přístupu.
4. Objednatel je také povinen v případě, že je to nutné k řádnému plnění této smlouvy, umožnit pracovníkům poskytovatele použití existujících přenosových linek pro poskytování služeb dle této smlouvy. Přitom bude poskytovatel respektovat standardy objednatele pro komunikaci stanovené pro externí spolupracující subjekty, se kterými je objednatel povinen příslušné pracovníky poskytovatele seznámit.
5. Objednatel zajistí na své náklady aktivní supportní kontrakt pro přístup k update software/firmware a k technické podpoře výrobce pro systémy, aplikace a zařízení, na kterých jsou poskytovány služby dle odst. 1.1 této smlouvy. Porušení tohoto závazku ze strany objednatele má za následek nemožnost plnění závazků poskytovatele vyplývajících z této smlouvy a jedná se o překážku na straně objednatele vylučující prodlení či odpovědnost poskytovatele.

VI. Mlčenlivost

1. Smluvní strany jsou povinny po dobu trvání této smlouvy a po dobu pěti let po jejím zániku zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých informacích, o kterých se dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou, ať jsou technického, finančního, obchodního nebo jiného charakteru, a zajistit,

že takovéto informace nebudou jakkoliv zpřístupněny třetím osobám.

2. Za důvěrné informace obchodní povahy jsou považovány zejména informace o smlouvách a dohodách, které již byly uzavřeny nebo mají být uzavřeny, záležitosti právní povahy, dále informace o zákaznících, smluvních partnerech obou smluvních stran nebo o potencionálních zákaznících a smluvních partnerech.
3. Důvěrné informace technického charakteru zahrnují zejména technickou dokumentaci, vzorce, výkresy, spisy, poznámky, analýzy, výzkum, zprávy, know-how, počítačový software, zařízení a vybavení, díly, vzorky, veškeré materiály nebo výrobky, které obsahují takovou informaci, a které byly zpřístupněny druhé smluvní straně, ať písemně, vizuálně či jiným způsobem v jakékoliv formě.
4. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - 4.1. jsou v době prozrazení veřejně známé nebo se kdykoliv po této době stanou veřejně známými (jinak než na základě porušení této smlouvy); nebo
 - 4.2. byly získány od třetí strany legitimně je vlastníci.

VII. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany se zavazují počínat si při plnění svých závazků z této smlouvy tak, aby předcházely vzniku škod a vzniklé škody minimalizovaly.
2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, jimiž jsou překážky nastalé nezávisle na vůli povinné strany a bránící jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala.
3. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
4. Poskytovatel odpovídá za škodu na majetku objednatele, kterou prokazatelně způsobil svým zaviněním v plné výši. Za další skutečnou škodu odpovídá dle míry svého zavinění maximálně však do výše trojnásobku měsíční paušální odměny. Poskytovatel není povinen hradit ušlý zisk objednatele.
5. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou tím, že se řídil pokyny objednatele, nebo tím, že mu objednatel předal chybné, nepřesné či neúplné informace, jestliže poskytovatel na nevhodnost těchto pokynů objednatele upozornil a objednatel na jejich dodržení trval, nebo jestli poskytovatel tuto nevhodnost ani při vynaložení odborné péče nemohl zjistit.
6. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou použitím věcí předaných mu k zapracování do systému objednatele, které mu objednatel v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy předal v případě, že poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nemohl zjistit nebo na ně upozornil a objednatel na jejich použití trval.
7. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou neodbornými nebo nevhodnými zásahy objednatele nebo třetích stran v oblastech předmětu smlouvy.
8. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou chybou v software nebo firmware

v provozovaných systémech, aplikacích a zařízeních objednatele, ale zavazuje se, že poskytne objednateli maximální podporu, pokud se daná chyba protíná s předmětem smlouvy, pro její vyřešení.

VIII. Smluvní pokuty

1. Pro případ prodlení objednatele s úhradou smluvené ceny za sjednané služby sjednávají smluvní strany povinnost objednatele zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.
2. Smluvní pokuty za prodlení s dodávkou jednotlivých služeb ze strany poskytovatele dle Přílohy č. 1 této smlouvy jsou uvedeny v bodu 3 tohoto článku.
3. Za každý pracovní den překročení reakční doby dle Přílohy č. 1 této smlouvy, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, přísluší objednateli nárok na smluvní pokutu od poskytovatele ve výši 2,5 % z paušální odměny specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy, nejvýše však do výše měsíční paušální odměny. Smluvní pokuta bude vypořádána formou slevy z paušální odměny.
4. Smluvní pokuty dle bodu 2 tohoto článku se neuplatňují, pokud je naplněn některý z bodů 7 a/nebo 8 článku V.
5. Za každé jednotlivé prokázané porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v čl. VI. této smlouvy je poškozená strana oprávněná po druhé smluvní straně, která svou povinnost porušila, požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení předmětné povinnosti
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu.
7. V případě, že k prodlení s provedením služby prokazatelně došlo z důvodu vyšší moci či z důvodu porušení některé z povinností objednatele dle čl. V této smlouvy, není poskytovatel povinen k úhradě sjednaných smluvních pokut.

IX. Doba trvání smlouvy a její ukončení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 4. 11. 2020 – 3. 11. 2021.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvní stranou, která ji podepíše jako druhá a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb.
3. Každá ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět s tím, že výpovědní doba činí tři měsíce. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
4. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit, pokud:
 - 4.1.tak stanoví zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů nebo jiný příslušný právní předpis,
 - 4.2.bude vůči druhé smluvní straně zahájeno insolvenční řízení,
 - 4.3.na majetek druhé smluvní strany bude prohlášen konkurs,

4.4.druhá smluvní strana vstoupí do likvidace,

4.5.druhá smluvní strana podstatným způsobem porušuje své povinnosti stanovené touto smlouvou.

5. Za porušení smlouvy podstatným způsobem dle předchozího článku této smlouvy se považuje, pokud smluvní strana porušuje jakoukoli svoji povinnost stanovenou touto smlouvou a ani ve lhůtě 7 dnů ode dne doručení výzvy druhé smluvní strany nezjedнала nápravu nebo neodstranila závadný stav.
6. Odstoupením se tato smlouva ruší k okamžiku doručení odstoupení druhé smluvní straně. Veškerá plnění poskytnutá si navzájem na základě smlouvy smluvními stranami do dne doručení oznámení o odstoupení, byla plněna po právu a žádná ze smluvních stran nemá právo na jejich vydání či na poskytnutí náhrady za ně. Odstoupením od této smlouvy není dotčen nárok na úhradu smluvních pokut a náhrady škody, na které vznikl nárok před dnem účinnosti odstoupení.

X. Závěrečná ustanovení

1. V otázkách neupravených touto smlouvou se smluvní vztah řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a dalšími příslušnými právními předpisy.
2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy uvedené v seznamu příloh.
3. Obsah smlouvy je možné měnit nebo doplňovat pouze písemnými, číslovanými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
4. Stanou-li se jednotlivá ustanovení této Smlouvy neúčinnými nebo neproveditelnými není tímto dotčena účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného nebo neproveditelného ustanovení bude sjednáno takové účinné ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu tohoto neúčinného nebo neproveditelného ustanovení.
5. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto dohodu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně; na důkaz čehož připojují své vlastnoruční podpisy.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb, ceník a další ujednání.

V Liberci dne

V Liberci dne

.....

ARR – Agentura regionálního rozvoje, spol. s.r.o.

Philipp Roden

Ředitel sekce ARR pro podnikatelský inkubátor

.....

NET-SYSTEM s.r.o.

Ing. Jiří Simon

jednatel