# Smlouva o správě a údržbě programového vybavení

*(dle § 262 odst.1 a § 269 odst.2 zákona č. 513/1991 Sb.,obchodního zákoníku)*

## Příjemce služeb - odběratel

**Hvězdárna v Rokycanech a Plzni, p.o.**
 zastoupená: Karlem Halířem
 IČO: 00368601
 se sídlem: Voldušská 721, 337 01 Rokycany
 tel.: +420 371 724 691

## Poskytovatel služeb - dodavatel

**pro-optim s. r. o.**

zastoupený: Mgr. Veronikou Svobodovou

 IČO: 09035851

 DIČ: CZ09035851

 se sídlem: Volduchy 145, 338 22 Volduchy

## Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je správa a údržba prostředků ICT (Information and Communication Technologies) odběratele a technická podpora pro odběratele v oblasti ICT. Správou a údržbou pro účely smlouvy se rozumí správa a údržba softwaru pro spravovaná zařízení a služby tak, aby odběratel mohl prostředky ICT, v rámci možností aktuálního stavu zařízení, bezproblémově používat pro svůj předmět činnosti.

## Objem poskytovaných služeb, vysvětlení pojmů

### Spravovaná zařízení a služby

* **Koncové uživatelské stanice a zařízení:** pro účely smlouvy se rozumí hardware provozovaný odběratelem typu osobní počítač, notebook, tablet, zařízení dostupné prostřednictvím sítě více uživatelům jako jsou síťové tiskárny a skenery, servery, IP kamery, aktivní síťové prvky apod. Dodavatel udržuje software uživatelské stanice ve stavu umožňujícím vykonávat obsluze uživatelské stanice pracovní povinnosti.
* **Základní služby sítě:** služby podporující funkčnost spravovaných zařízení a jejich softwarového vybavení (uživatelských stanic a multiuživatelských zařízení). Jedná se zejména o konfiguraci sítě a jejích protokolů, správu uživatelských účtů, konfiguraci zabezpečení přístupů a oprávnění. Podle možností dodavatel konfiguruje zálohování, souborové, tiskové a další služby.
* **Technická podpora uživatelů:** jedná se o poradenskou činnost určenou zaměstnancům odběratele při práci s hardwarovými a softwarovými prostředky, spolupráce při řešení technických problémů, zprostředkování IT školení, hledání vhodných způsobů implementace hardware a software odběratele do jeho informačních systémů, asistence při projektování nových učeben, tvorba technických specifikací při nákupu nové techniky apod. Technická podpora uživatelům je poskytována v časovém rozsahu specifikovaném v příloze 1.
* **Doplňkové služby:** z portfolia dodavatele nabízené odběrateli v rámci smlouvy za zvýhodněnou cenu. Může se jednat o hostované a nebo v místě provozované služby dle dohody s odběratelem.

### Rozsah správy

**Dodavatel zajišťuje správu** pro zařízení a služby dle přílohy č. 1 „**Seznam a cena poskytovaných služeb“**.

Dodavatel může po dohodě zajistit další služby související s prostředky ICT odběratele jako je servis hardwaru, instalace a konfigurace softwaru mimo rámec smlouvy, úpravu rozvodů LAN, atp. Služby mimo rámec smlouvy jsou zpoplatněny dohodnutou hodinovou sazbou, která je součástí přílohy č. 1, **„Seznam a cena poskytovaných služeb“**, této smlouvy.

### Způsob správy a údržby

Dodavatel služeb provádí správu a údržbu v rámci rozsahu správy (viz. předchozí odst. 4.2), dle potřeby pomocí prostředků vzdálené správy a nebo v místě v míře nutné pro naplnění předmětu smlouvy (odst. č. 3).

## Vztahy mezi dodavatelem a odběratelem služeb

### Povinnosti dodavatele

Dodavatel respektuje potřeby odběratele a spolupracuje s odběratelem tak, aby byl naplněn předmět smlouvy (odst. č. 3). Dodavatel oznámí odběrateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly vést k omezení poskytované služby a dohodne s odběratelem vhodná opatření. Dodavatel standardně poskytuje podporu v pracovní dny v rozsahu 8:00 – 18:00 hod.

### Povinnosti odběratele

Odběratel služeb poskytne po dohodě nezbytný přístup k technickým prostředkům tak, aby mohla probíhat správa a údržba dle předmětu smlouvy (odst. č. 3). Odběratel odpovídá v plném rozsahu za licencování softwaru provozovaného na zařízeních v majetku odběratele.

### Servisní zásahy

Požadavky na servisní zásah mimo běžnou správu a údržbu (odst. 4.3) pro zařízení nebo služby dle přílohy č. 1, budou dodavateli služeb předány prostřednictvím helpdesku, telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty. Odběratel specifikuje co nejpřesněji vzniklý problém a stanoví důležitost jeho řešení. Dodavatel po nahlášení požadavku na servisní zásah dohodne s odběratelem vhodný způsob a čas servisního zásahu a bez zbytečných průtahů jej vykoná.

### Kontaktní osoby

Viz. příloha č. 2, **„Kontaktní osoby“**.

### Ochrana osobních údajů

Dodavatel při přístupu k zpracovávaným údajům postupuje dle své interní směrnice o ochraně osobních dat v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR).

## Odměna za poskytované služby

### Cena za poskytované služby

Viz. příloha č. 1, **„Seznam a cena poskytovaných služeb“**. Cena za poskytované služby je vázána na počet spravovaných zařízení a  spravované serverové služby. Při změně v počtu zařízení a služeb bude vypracován nový dodatek ke smluvně s platností od měsíce následujícího po měsíci, ve kterém ke změně došlo.

### Platební podmínky

Odběratel zaplatí měsíční paušální poplatek v měsíci následujícím po měsíci, v němž byly odebrány služby dle smlouvy. Daňový doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 5. dne běžného kalendářního měsíce se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu. Služby poskytnuté dodavatelem mimo rámec smlouvy, budou fakturovány na základě servisního protokolu bezprostředně.

## Platnost smlouvy a její ukončení

### Platnost smlouvy

Smlouva je platná dnem podpisu smlouvy. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Smlouvu lze kteroukoliv ze smluvních stran vypovědět dle podmínek uvedených níže. Výpověď ze smlouvy musí být doručena druhé smluvní straně písemně.

### Vypovězení smlouvy ze strany dodavatele

Dodavatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, přičemž je odběrateli vázán výpovědní lhůtou 90-ti dnů ode dne vypovězení smlouvy, po kterou bude sjednané služby nadále vykonávat, pokud nebude dohodnuto jinak.

### Vypovězení smlouvy ze strany odběratele

Odběratel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu ke konci následujícího měsíce, v němž je výpověď podána.

### Předání spravovaných zařízení a služeb

S ukončením platnosti smlouvy uvede dodavatel ICT prostředky odběratele do původního stavu a nebo není-li to možné a nebo vhodné, do stavu dohodnutého s odběratelem služeb.

## Vyšší moc

Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit odběrateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

## Mlčenlivost

### Smluvní pokuty

Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám, ke všem skutečnostem a informacím, které se dozví v rámci své činnosti pro odběratele. V případě porušení tohoto ujednání je dohodnuta smluvní pokuta do výše 50 000 Kč.

Porušením závazku mlčenlivosti není poskytnutí informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a nebo jiné použití informací s předchozím písemným souhlasem odběratele.

## Řešení sporů

V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit jej vzájemným jednáním. Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit, bude předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému soudu.

## Inflační doložka

Dodavatel má právo jednostranně zvýšit cenu za poskytované služby podle roční míry inflace za předchozí kalendářní rok, měřené indexem spotřebitelských cen dle Českého statistického úřadu. Změnu ceny na základě inflační doložky musí zákazníkovi oznámit písemně do 31.3. daného roku, pokud tak neučiní, zůstává cena za poskytované služby nezměněná.

## Závěrečná ustanovení

Účastníci prohlašují, že tuto smlouvu před podpisem přečetli, že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísni za nápadně nevýhodných podmínek.
Smlouva a její dodatky jsou vyhotoveny ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Veškeré další úpravy je třeba provádět písemnou formou jako nový dodatek k této smlouvě.

V Rokycanech 30. 12. 2020

Mgr. Veronika Svobodová

dodavatel

Karel Halíř

odběratel