

Smlouva o poskytování poradenských a servisních služeb

Petr Sůkal

IČ: 74593757

Bankovní spojení: [REDACTED]

/dále jen poskytovatel/

a

Základní škola a Mateřská škola Břeclav, Kupkova 1, příspěvková organizace

Kupkova 1, 690 02 Břeclav

IČ: 63434466

zastoupená PaedDr. Igorem Hulejou, ředitelem školy

Bankovní spojení: [REDACTED]

/dále jen odběratel/

uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb:

I. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje poskytovat odběrateli po dobu platnosti této smlouvy poradenské a servisní služby v oblasti informačních a komunikačních technologií spočívající zejména (nikoli však pouze) ve správě počítačové sítě, jednotlivých samostatných počítačů, tiskáren a dalších periférií, software a telefonních ústředěn provozovaných odběratelem. Předmětem této smlouvy je podrobná specifikace služeb, záruk a jiných závazků převzatých poskytovatelem, jakož i závazků odběratele.

Služby podle této smlouvy budou poskytovány na pracovištích odběratele, tj. na adresách Kupkova 1, Břeclav, Sovadinova 1, Břeclav a Dukelských hrdinů 2, Břeclav.

Žádné ustanovení této smlouvy nelze vykládat jako závazek k nákupu konkrétního hardware či software ze strany odběratele.

II. Služby

Poradenství a školení

Podle potřeby bude poskytovatel zodpovídat dotazy zaměstnanců odběratele, poskytovat poradenství týkající se využití a ovládání různých softwarových nástrojů, případně uspořádá školení pro vybrané pracovníky odběratele. Telefonické konzultace budou poskytovány neomezeně a účtovány dle délky hovoru v rámci domluvených paušálních hodin, případně nad rámec za hodinové sazby uvedené v této smlouvě. Dostupnost přiměřeně kvalifikovaného odborníka však bude garantována pouze v době stanovené v článku IV. této smlouvy.

Realizace nákupů

V případech, kdy nebude poskytovatel přímo dodavatelem odběratele, zrealizuje na žádost odběratele jeho jménem a na jeho účet nákup potřebných technologií a techniky. Realizace nákupů může spočívat v sestavení zadání, identifikaci vhodných dodavatelů, oslovení dodavatelů, vyhodnocení nabídek a doporučení vhodného řešení, jakož i v dalších souvisejících činnostech. Vlastní proces objednávky a uhrazení vzniklých závazků bude na zodpovědnost odběratele.

Instalace a zaškolení

Poskytovatel zajistí dodávku všech zařízení a technologií zakoupených odběratelem až na příslušné pracoviště odběratele, jeho instalaci, konfiguraci a zaškolení obsluhy v rámci domluvených paušálních hodin, případně nad rámec za hodinové sazby uvedené v této smlouvě.

Běžná správa

Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový a bezporuchový chod všech informačních a komunikačních systémů odběratele. Není-li domluveno jinak, zavazuje se poskytovatel nejméně 1x měsíčně navštívit pracoviště odběratele za účelem pravidelné údržby. Tyto návštěvy budou sloužit zejména k řešení aktuálních požadavků odběratele. Termín návštěv bude stanoven na základě dohody mezi odběratelem a poskytovatelem.

Poskytovatel vytvoří takové podmínky, aby veškeré významné procesy a události vzniklé v informačním a komunikačním systému byly evidované a zpětně sledovatelné. Za tím účelem využije v maximální míře standardní systémy podporované používaným software, jakož i vlastní specifické nástroje dálkového dohledu.

Poskytovatel bude průběžně vyhodnocovat záznamy v systémech odběratele a řešit případné problémy, resp. bude zabraňovat jejich opakovanému vzniku.

Poskytovatel bude provádět podle svého uvážení všechny ostatní činnosti směřující k optimálnímu chodu informačních a komunikačních technologií odběratele.

Zabezpečení

Ochrana dat před ztrátou

Poskytovatel pomůže zajistit zálohování dat odběratele v předem dohodnutém rozsahu a dle dohodnutého časového plánu. Rozsah, způsob a termíny zálohování dat budou upraveny dle potřeb odběratele.

Pravidelná aktualizace, správa a údržba aplikačního software

Poskytovatel zajistí pravidelnou aktualizaci, správu a údržbu aplikačního software.

Poruchy a havárie

Pro účely této smlouvy se havárií rozumí stav, kdy je výrazným způsobem omezena činnost odběratele z důvodu výpadku některého klíčového systému jako například:

1. výpadek kteréhokoli souborového serveru
2. výpadek aktivních prvků sítě
3. výpadek připojení do sítě Internet
4. výpadek poštovního serveru
5. nefunkčnost některého klíčového aplikačního software
6. ztráta významných elektronických dat
7. rozšíření počítačového viru
8. závažná porucha hardware počítačů nebo telefonního systému způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců odběratele.

Ostatní případy, kdy informační a komunikační systémy odběratele nejsou plně funkční, jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu.

Reakcí na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením dané události. V případě vzniku havárie je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do 2 hodin od nahlášení havárie. V případě poruchy se poskytovatel zavazuje reagovat v průběhu nejbližší servisní návštěvy, nejpozději však do 14 pracovních dnů.

Ostatní

Poskytovatel bude vytvářet drobné softwarové nástroje podle požadavků odběratele jako například nástroje pro automatizaci některých činností, atd.

Poskytovatel bude asistovat při nástupu nových zaměstnanců odběratele, bude zajišťovat změny nastavení přístupových práv a profilů uživatelů.

III. Rozsah prací

Standardní rozsah prací je čas strávený při běžné správě a při odstraňování havárií. Do tohoto rozsahu se nezapočítává čas strávený na cestě. Poskytovatel je povinen provádět nezbytně nutné úkony a všechny nově navrhované úpravy nejprve konzultovat s odběratelem. Poskytovatel je povinen předem sdělit odběrateli předpokládaný rozsah požadovaných prací každé požadované služby. Veškerá vykonaná práce bude sepsána do protokolu. Protokol bude obsahovat datum, strávený čas technika a popis vykonané práce.

IV. Zvláštní záruky a závazky odběratele

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými při plnění své části smlouvy přijde do styku, týkají se odběratele a budou odběratelem označeny za obchodní tajemství nebo důvěrné informace.

Poskytovatel garantuje dostupnost alespoň jednoho přiměřeně kvalifikovaného pracovníka pro telefonické podávání informací v pracovní dny od 8 – 18 hod.

Poskytovatel je povinen vést záznamy o veškerém odpracovaném čase a uchovávat je nejméně 12 měsíců zpětně.

V. Používání software

Poskytovatel je povinen upozornit odběratele na jím zjištěné případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li odběratel v nelegálním užívání i po upozornění poskytovatelem, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.

VI. Nákupy hardware a software

Tato smlouva neupravuje případné nákupy hardware či software odběratelem.

VII. Cena a platební podmínky

Cena za poskytnuté služby ve smyslu článku III. této smlouvy bude stanovena výpočtem dle skutečného časového rozsahu poskytnutých služeb, kdy je cena za jednu odpracovanou hodinu je stanovena následovně:

0-20 hod./kal.měsíc 700,- Kč/hod. (slovy sedmsetkorunčeských)

21-40 hod./kal.měsíc 630,- Kč/hod. (slovy: šestsetřicetkorunčeských)

41 a více hodin/kal.měsíc 595,- Kč/hod. (slovy: pětsetdevadesátpětikorunčeských)

Cena se bude zaokrouhlovat nahoru za každou započatou hodinu, tj. minimální cena za jednu poskytnutou službu bude činit 700,-Kč (slovy sedmsetkorunčeských).

Fakturaci podle této smlouvy bude poskytovatel provádět vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce. Splatnost faktur je 14 dní.

VIII. Součinnost odběratele

Odběratel je povinen umožnit poskytovateli přístup do prostor, kde má poskytovatel práce vykonávat. K tomu účelu bude stanoven časový plán, podle kterého bude postupovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Odběratel zpřístupní poskytovateli potřebná přístupová hesla do svých systémů.

Odběratel sdělí bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.

Odběratel poskytne veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě.

IX. Smluvní pokuty

Pro případ prodlení odběratele se splatností faktur se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.

X. Společná ustanovení

Smlouva nabývá platnosti dne 18.1.2021 a plně nahrazuje smlouvu platnou ode dne 1.5.2020.

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.

Tato smlouva může být doplněna nebo změněna pouze písemným dodatkem, podepsaným oběma stranami.

Tato smlouva vyjadřuje svobodnou vůli obou stran a byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno převzal poskytovatel a druhé odběratel.

V Břeclavi dne 18.1.2021

Za poskytovatele:

Za odběratele: