

Smlouva o Technické podpoře

číslo u poskytovatele: TP/2021/04

uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „smlouva“)

I. Smluvní strany

Poskytovatel: **Amenit s.r.o.**
se sídlem: Žerotínova 2083/11, 741 01 Nový Jičín
IČ: 25816888
DIČ: CZ25816888
bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu: 132183881/0300
zapsaný v obchodním rejstříku vedeným u Krajského soudu v Ostravě,
oddíl C, vložka 18872
zastoupený:

a

Objednatel: **Střední zdravotnická škola, Karviná, příspěvková organizace**
se sídlem: Borovského 2315/1, 734 01 Karviná - Mizerov
IČ: 00844985
DIČ: CZ00844985
bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu: 1479623/0300
zastoupený:
zástupce ve věcech technických:

II. Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování kompletní technické podpory v oblasti správy počítačové sítě, serverů, koncových stanic, mobilních zařízení a technické a odborné pomoci objednateli a automatický dohledový systém serveru a koncových stanic.
2. Touto smlouvou se specifikuje rozsah poskytovaných služeb, měsíční hodinový kredit a podmínky poskytování služby.
3. Měsíční kredit byl dohodou stanoven na **8 hodin**.
4. Poskytovatel má výlučné právo provádět práce uvedené v článku V. smlouvy.

III. Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat na základě požadavků objednatele servisní a technickou pomoc a podporu objednateli.
2. Poskytovateli je umožněno výše uvedené vykonávat prostřednictvím vzdálené správy, kdy poskytovatel plně zodpovídá za zabezpečení takového přístupu.
3. Poskytovatel určí k plnění předmětu smlouvy nejméně 2 pověřené odborné pracovníky.
4. Poskytovatel se zavazuje vykonávat v rámci poskytování servisních služeb a podpory práce uvedené v článku V. smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a řídit se pokyny objednatele.
5. Poskytovatel je povinen dodržet reakční dobu stanovenou v článku VI., bodě 5.

IV. Povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli k zajištění předmětu této smlouvy potřebnou součinnost, podklady, informace a přístup k technickým prostředkům. Přičemž se předpokládá maximálního využití vzdálené podpory a prostředků vzdáleného připojení (VPN, RDP, TeamViewer, ...).
2. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě servisní práce a služby převzít a za jejich provádění zaplatit cenu, jejíž výše a způsob úhrady jsou uvedeny v článku VII. této smlouvy.

V. Specifikace předmětu plnění

1. Kompletní řešení problémů vyplývajících z používání výpočetní techniky.
2. Poradenské služby v oblasti používání výpočetní techniky a software.
3. Zajištění hardwarového servisu nad rámec záručních oprav.
4. Kontrola funkčnosti a aktualizací antivirových řešení.
5. Rozšíření hardwarové konfigurace podle přání objednatele.
6. Případné školení uživatelů objednatele v oblasti IT.

VI. Osoby pověřené k jednání, rozsah a podmínky poskytovaných služeb

1. V technických náležitostech spojených s plněním předmětu této smlouvy jsou oprávněny jednat tyto osoby:

za poskytovatele:

za objednatele:

2. Všechny požadavky na technickou podporu budou hlášeny e-mailem na adrese:
podpora@amenit.cz

V případě, že nebude možno provést hlášení v elektronické podobě, nebo vyžaduje-li to povaha vzniklého problému, bude požadavek sdělen telefonicky na čísla:

+420 773 213 341 nebo **+420 556 706 203** nebo **+420 222 360 250**

3. Požadavky na technickou podporu budou přijímány **v době poskytování technické podpory.**

Základní doba poskytování technické podpory je stanovena na **pracovní dny v době od 07:30 do 17:00 hod.**

4. V případě poskytování technické podpory **mimo základní dobu** poskytování technické podpory se objednatel a poskytovatel dohodli na následujících podmínkách:

- **Hodinová sazba** za poskytnutí podpory a řešení požadavků v době **mimo základní dobu poskytování technické podpory** se navyšuje takto:

pracovní dny = 1,25* HS

mimo pracovní dny = 1,5* HS

5. Poskytovatel je povinen dodržet v rámci předplaceného kreditu reakční dobu **4 hod.**, při požadavcích nad předplacený kredit reakční dobu **8 hod.**

Reakční dobou se rozumí maximální doba od přijetí požadavku objednatele do začátku poskytnutí podpory poskytovatelem.

Začátkem poskytnutí podpory se rozumí zahájení činností poskytovatele za účelem vyřešení aktuálního požadavku.

VII. Cena předmětu smlouvy, platební podmínky a způsob fakturace

1. V souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. o cenách, v platném znění, je cena za poskytování technické podpory smluvní a je určena jako měsíční poplatek ve výši:

Měsíční poplatek za předplacený kredit: **6 000,- Kč bez DPH**
Uvedený měsíční poplatek zahrnuje sjednaný měsíční hodinový kredit: **8 hodin**

Měsíční poplatek za automatický dohledový systém jednoho serveru: **300,- Kč bez DPH**

Měsíční poplatek za automatický dohledový systém jedné koncové stanice: **30,- Kč bez DPH**

Celkový měsíční poplatek za automatický dohledový systém serverů a koncových stanic bude účtován výše uvedenými sazbami dle skutečného počtu serverů a koncových stanic zahrnutých do dohledového systému v daném měsíci.

Jednorázový aktivační poplatek za aktivaci automatického dohledového systému:

- serveru je ve výši 400,- Kč bez DPH /1 server (fyzický či virtuální)
- koncových stanic je zdarma

2. Nevyčerpané hodiny z časového kreditu v daném měsíci nejsou převáděny do následujícího měsíce.
3. Poskytování technické podpory nad rámec sjednaného měsíčního hodinového kreditu uvedeného v bodě 1. bude objednateli účtováno následující hodinovou sazbou:
hodinová sazba: **850,- Kč bez DPH**
4. Případné cestovní náhrady a cestovné nejsou obsaženy v uvedených měsíčních poplatcích a hodinových sazbách a jsou účtovány následujícím způsobem:
jízdné **10,- Kč/km bez DPH**
čas strávený na cestě zvýhodněnou hod. sazbou **550,- Kč bez DPH**
5. Objednateli bude s dohodnutou periodou 1 měsíc (zpravidla spolu s vyúčtováním měsíčního poplatku a služeb) předkládán písemný výkaz provedených prací a činností na konkrétních požadavcích. V případech, kdy v průběhu kalendářního měsíce dojde k vyčerpání předplaceného kreditu, budou o této skutečnosti kontaktní osoby objednatele uvedené v čl. VI., bodu 1. informovány e-mailem.
6. Poskytovatel vyfakturuje měsíční sazbu vždy po 1. pracovním dni aktuálního kalendářního měsíce za předchozí kalendářní měsíc zpětně.
7. V případě překročení kreditu v hodinách bude částka navýšena o částku odpovídající počtu hodin nad kredit zaokrouhlených na desetiny hodiny a hodinové sazbě nad kredit (viz. bod 3. tohoto článku).

8. V případě vícenákladů spojených s cestovním bude částka navýšena o jízdné a čas strávený na cestě v sazbách uvedených v bodě 4. tohoto článku.
9. Smluvní strany se dohodly, že všechny faktury budou objednateli předloženy se splatností 10 ti kalendářních dnů.
10. Každá faktura musí obsahovat číslo smlouvy a všechny náležitosti daňového dokladu uvedené v §28, odst.2, zákona č. 235/2004 Sb., jinak je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli k přepracování nebo doplnění. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti započne dnem vystavení opravené faktury.
11. Dle zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, §26 o právně přípustných formách daňových dokladů budou faktury objednateli zasílány v elektronické podobě e-mailem jako příloha pdf. Nebudou zasílány poštou v tištěné podobě.

e-mail adresa(y) objednatele pro zasílání faktur v elektronické podobě:

sekretariat.szk@sszdra-karvina.cz

případně v kopii na e-mail adresu(y) objednatele:

hospodarka@sszdra-karvina.cz

VIII. Úroky z prodlení a smluvní pokuta

1. Nezaplatí-li objednatel fakturu ve stanovené lhůtě splatnosti, může poskytovatel uplatnit vůči objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy (dle Nařízení vlády č. 351/2013 Sb. a pozdějších) za každý den prodlení s poskytnutím peněžitého plnění.
2. V případě, že poskytovatel poruší některou z povinností plynoucích mu z této smlouvy, je povinen na základě žádosti objednatele zaplatit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý jednotlivý případ. Tím není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

IX. Důvěrnost informací a ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech informacích, jež se při plnění předmětu smlouvy nebo v souvislosti s tímto plněním dozví (ústně, písemně, prostřednictvím prostředků elektronických komunikací nebo jakýmkoliv jiným způsobem, případně prostřednictvím jakéhokoliv nosiče informací) a:
 - a) které objednatel označí jako tajné či důvěrné, nebo
 - b) o nichž je podle příslušných právních předpisů povinen mlčenlivost zachovávat též objednatel resp. členové jeho orgánů, zaměstnanci či osoby činné pro objednatele, nebo
 - c) o nichž se poskytovatel může důvodně domnívat, že objednatel bude mít zájem na jejich utajení nebo že jejich utajení je v zájmu objednatele;tato povinnost neplatí pro případy, kdy je zpřístupnění určitých informací vyžadováno právními předpisy.
2. Poskytovatel zavedl postupy dle GDPR (nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů) a zavazuje se k jejich dodržování při nakládání s daty objednatele tak, aby byla chráněna proti zneužití osobních údajů subjektů, obsažených v uložených a spravovaných datech objednatele. Informace o způsobu zabezpečení výkonu práv subjektů osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele:
<https://www.amenit.cz/Pages/o-firme/ochrana-osobnich-udaju.aspx>
3. Poskytovatel a objednatel tímto berou na vědomí, že informace uvedené v této smlouvě tvoří předmět obchodního tajemství.
4. Poskytovatel je povinen k této mlčenlivosti a ochraně obchodního tajemství zavázat i osoby, které případně použije při realizaci předmětu smlouvy.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nabývá platnosti dnem jejího podpisu osobami oprávněnými jednat jménem či v zastoupení smluvních stran a je účinná od 1. 4. 2021.
2. Smlouva může být ukončena oboustranně bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 2 měsíce, jejíž běh počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
3. V případě, že některá ze stran podstatně poruší povinnosti z této smlouvy vyplývající, má druhá strana právo od této smlouvy odstoupit. Odstoupení musí mít písemnou formu a musí být doručeno druhé smluvní straně, jinak je neplatné. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení považuje zejména:
 - poskytovatel nedodrží dohodnutou reakční dobu (viz. Čl. VI. smlouvy, bod 5) dva a vícekrát v průběhu jednoho kalendářního měsíce
 - objednatel bude déle jak 20 dnů v prodlení s termínem zaplacení fakturToto ustanovení nevyklučuje možnost uplatnění náhrady škody dle platných právních předpisů.
4. Smlouvu lze měnit jen dohodou smluvních stran, písemnými oboustranně podepsanými dodatky.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž jedno vyhotovení obdrží objednatel a jedno vyhotovení obdrží poskytovatel.

V Karviné dne 1. 4. 2021

V Novém Jičíně dne 1. 4. 2021

Za objednatele

Za poskytovatele

.....

.....

ředitel školy

jednatel společnosti