

Dodatek ke smlouvě

č. 2

Smlouva o poskytování servisních služeb

Číslo: S-MIMI-000005 (dále jen „**dodatek**“)

uzavřený mezi smluvními stranami

Smluvní strany:

1. YOUR SYSTEM spol. s r.o.

se sídlem Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4

jejímž jménem jedná pan RNDr. Martin Nehasil, jednatel společnosti

IČO: 00174939

DIČ: CZ00174939

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 72

dále jen „Poskytovatel“

a

2. Gymnázium Oty Pavla

se sídlem Loučanská 520, 153 00 Praha 5-Radotín

příspěvková organizace hl.m. Prahy,

zřízená usnesením RHMP č.550 ze dne 3.4.2001

zapsaná v Rejstříku škol RED-IZO 600005500

zapsaná v RARIS

IČ:61384992

DIČ:CZ61384992

zastoupená ředitelkou školy

RNDr. Janou Hrkalovou

Bankovní spojení: PPF Praha 1

č.účtu: 2002630005/6000

dále jen „Objednatel“

Obě smluvní strany se dohodly na změně **Smlouvy o poskytování servisních služeb** číslo S-MIMI-000005 uzavřené dne 27.6.2012 (dále jen "smlouva") a následujících dodatků následovně:

Článek I.

Změna následujících článků výše specifikované smlouvy:

Příloha č.4 Definice zástupců pro služby

I. Zástupce pro služby Objednatele

Jméno	Telefon	E-mail
RNDr. Jana Hrkalová		
Radomír Pištělák		
Ing Štěpán Kudrna		

Článek II.

Závěrečná ustanovení

Ostatní body smlouvy jsou tímto dodatkem nedotčeny platné v původním znění.

Tento dodatek nabývá účinnosti dnem podpisu oprávněných smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou.

V Praze dne 15.6.2021

Za Objednatele:

.....
RNDr. Jana Hrkalová, ředitelka školy

V Praze dne 15.6.2021

Za Poskytovatele:

.....
RNDr. Martin Nehasil, jednatel společnosti

Smlouva o poskytování servisních služeb

Číslo: S-MIMI-000005

Smluvní strany:

1. **YOUR SYSTEM spol. s r.o.**

se sídlem **Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4**

jejímž jménem jedná pan RNDr. Jan Huspeka, jednatel společnosti

ICO: 00174939

DIČ: CZ00174939

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

č.úctu: 381610004/2700

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 72

dále jen „Poskytovatel“

a

2. **Gymnázium Oty Pavla**

se sídlem: **Loučanská 520, 153 00 Praha 16 - Radotín**

jejímž jménem jedná RNDr. Jana Hrkalová, ředitelka školy

ICO: 61384992

Bankovní spojení: PPF Praha 1

č.úctu: 2002630005/6000

dále jen „Objednatel“

Poskytovatel a Objednatel dále společně jen "Smluvní strany" a každý samostatně též jako "Smluvní strana"

uzavírají tuto smlouvu o poskytování servisních služeb dle ust. § 536 a následujících obchodního zákoníku (dále jen "smlouva"):

1. Základní pojmy

Níže v textu odstavce 1. jsou definovány pojmy používané v této smlouvě:

Termín	Význam
Dostupnost	Procentní vyjádření času po který má být služba (aplikace) dostupná pro uživatele vůči celkovému času určenému standardním harmonogramem provozu.
Odezva	Čas mezi iniciací procesu (vstup dat, telefonní ohlášení, odeslání e-mailu) a získání příslušného výstupu (potvrzení transakce, telefonní odpověď, odpověď na e-mail).
Spokojenost uživatele	Měřitko uživateli vnímané výkonnosti a kvality služby ve srovnání s jejich očekáváním; měřeno pravidelnými dotazníkovými průzkumy s důrazem na relativní změnu.
Spolehlivost	Počet výpadků nebo poruch příslušné služby za měřenou periodu.
Zátěž	Úroveň požadavků/ aktivit při jejímž překročení nemusí být zajištěna požadovaná úroveň služby.

1.1. Zástupce Poskytovatele

Je pověřenou osobou Poskytovatele, který je oprávněn:

- spolu se zástupcem Objednatele minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem Objednatele o změnách katalogu služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy.

1.2. Zástupce Objednatele

Jedná se o pověřeného pracovníka Objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v příloze č. 1,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu zástupcům Objednatele dle Příl. č.4, čl. I této smlouvy
- spolu se zástupcem Poskytovatele minimálně jednou za tři měsíce vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem Poskytovatele o změnách katalogu služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy,
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb dle katalogu,
- objednávat od Poskytovatele služby nad rámec této smlouvy,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu na servisní linku Poskytovatele.

1.3. Zástupci smluvních stran

Zástupci smluvních stran jsou definováni v Příloze č.4

2. Předmět smlouvy

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby dle standardního katalogu služeb uvedeného v příloze č. 1 a dle podmínek této smlouvy a Objednatel se zavazuje k zaplacení ceny za tyto služby dle čl. 7 této smlouvy.

3. Požadavky na služby

3.1. Obecné zásady

- a) Poskytovatel bude zajišťovat dosahování úrovně služeb definované pro jednotlivé prvky služeb a jejich uživatele v tomto dokumentu a jeho přílohách.
- b) Poskytovatel bude v předstihu informovat partnery a koncové uživatele v případě nutných přerušení a omezení v poskytování služeb.
- c) Servisní zásahy budou organizovány Poskytovatelem po dohodě s Objednatelem.
- d) Zástupce Objednatele potvrdí řádné provedení služby a funkčnost celkového systému.

3.2. Zásady sledování úrovně služeb

- a) Každá služba je charakterizována výčtem prvků služby z katalogu služeb (příloha č. 1) a poskytována v dohodnutém místě (lokalita, zařízení).
- b) Pro poskytované služby budou specifikovány zejména následující položky (viz katalog služeb – příloha č.1) :
 - prvky služby;
 - místo dodání služby;
 - požadované úrovně služby;
 - postupy vykazování dosahované úrovně služeb;
 - zodpovědnosti Poskytovatele služeb a partnerů.
- c) Změny specifikace jsou možné po vzájemné dohodě, stvrzené podpisem dodatku této smlouvy. Poskytovatel zavede dohodnuté změny nejpozději do pěti pracovních dnů po odsouhlasení specifikace. Do zavedení změny zůstává v platnosti dosavadní specifikace.
- d) Pro sledování vykazování úrovně poskytovaných služeb byla dohodnuta perioda 3 měsíce.

4. Organizace a řízení poskytování služeb

4.1. Role a zodpovědnosti Poskytovatele

Zástupce pro služby

Zástupce pro služby je zodpovědný vůči Objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb. Úzce přitom spolupracuje se zástupcem Objednatele. Zejména zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě,
- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,
- udržení dohodnuté úrovně služeb,
- včasné a kvalitní vykazování dosažené úrovně služeb,
- styk se zástupcem Objednatele,
- aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.

(Poskytovatel definuje zástupce pro služby - viz. příloha č. 4)

4.2. Role a zodpovědnosti Objednatele

Koncoví uživatelé

Uživatelé využívají služby poskytované na základě tohoto dokumentu a jsou povinni dodržovat stanovené zásady a provozní předpisy.

Zástupce Objednatele

Zástupce (kontaktní osoba) reprezentuje Objednatele při jednání s Poskytovatelem služeb v rámci tohoto dokumentu. Zástupce se účastní pravidelných vyhodnocení poskytovaných služeb a předkládá za Objednatele požadavky týkající se úprav a doplňování tohoto dokumentu. Zástupce je osobou, oprávněnou k hlášení požadavků na servis Poskytovateli.

(Objednatel definuje své zástupce pro služby - viz. příloha č. 4)

4.3. Řízení poskytování služeb

Sledování (měření) úrovně poskytovaných služeb zajišťuje Poskytovatel. Rozsah potřebné spolupráce Objednatele musí být předem dohodnut pro každý prvek služby a je dokumentován v katalogu služeb.

Poskytovatel zajišťuje konání pravidelných schůzek svého zástupce pro služby se zástupcem Objednatele vždy do 15 pracovních dnů po skončení měřené periody. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- plnění předmětu smlouvy (viz odst. 2. za minulé období),
- výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy,
- návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců firem.

5. Utajení informací

1. Každá ze smluvních stran této Smlouvy bude utajovat informace týkající se podnikání a záležitosti druhé strany či předmětu této Smlouvy nebo jakýchkoli otázek s ní spojených, s kterými se dotyčná strana seznámí nebo může seznámit, které může získat či kontrolovat a prozradí takové informace pouze svým zaměstnancům, kteří takové informace potřebují znát, aby mohli řádně plnit své povinnosti (viz. přiměřené použití § 271 obchodního zákoníku, které upravuje režim tzv. důvěrných informací - Jestliže si strany při jednání o uzavření smlouvy navzájem poskytnou informace označené jako důvěrné, nesmí strana, které byly tyto informace poskytnuty, je prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření smlouvy).
2. Každá ze smluvních stran této Smlouvy vynaloží své nejlepší úsilí na zajištění toho, aby si každý z jejich zaměstnanců byl vědom ustanovení tohoto odstavce týkajících se důvěrnosti a zákazu prozrazení informací a aby je dodržoval.
3. Pokud kterákoli ze smluvních stran zjistí, že kterýkoli její zaměstnanec jakkoli porušil důvěrnost informací, neprodleně o tom uvědomí druhou stranu a poskytne jí veškerou přiměřenou pomoc při jakémkoli řízení, které může druhá strana proti takovým osobám zahájit.
4. Omezení obsažená v tomto článku se nebudou vztahovat na informace:
 - veřejně dostupné;
 - které vešly ve známost prostřednictvím třetích stran;
 - jejichž prozrazení je vyžadováno právními předpisy, na základě pravomocného rozhodnutí či usnesení příslušného soudu nebo požadavku správního či jiného příslušného úřadu nebo organizace.
5. Závazek utajování informací stanovený v tomto článku bude trvat po dobu 3 let od data řádného předání předmětu této smlouvy nebo od data jejího ukončení podle toho, která událost nastane později nebo pokud se nestane veřejně známou.
6. Poskytovatel se zavazuje zachovávat po dobu platnosti této smlouvy i po skončení její platnosti vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy, zejména o standardech a technologiích Objednatele. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. V případě nedodržení ustanovení tohoto odstavce smlouvy je Objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

6. Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele.
2. Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.

3. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
4. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.
5. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména, že nepředá tyto třetí straně.

7. Cena díla

1. Cena za předmět smlouvy dle čl. II je na základě dohody smluvních stran stanovena měsíčním paušálním poplatkem dle přílohy č. 3 této smlouvy a činí 4 000,-Kč (slovy: Čtyři tisíce korun českých) bez daně z přidané hodnoty. V této ceně je zahrnuta práce, doprava a čas Poskytovatelů jednotlivých služeb ze sídla Poskytovatele do místa Objednatele. V paušálním poplatku nejsou zahrnuty ceny náhradních dílů pro zařízení po uplynutí záruční doby.
2. Cenu dle čl. VII.odst. 1 uhradí Objednatel měsíčně na základě daňového dokladu Poskytovatele s dobou splatnosti 14 dnů ode dne doručení Objednateli. Fakturovaná částka se bude skládat z paušálního poplatku za ukončené období a případné částky za poskytnuté služby nad rámec této smlouvy, které budou dokladovány potvrzeným zakázkovým listem ze strany Objednatele.
3. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů.
4. Cena za předmět díla dle čl.VII bodu 1. této smlouvy bude valorizována formou dodatku k 1.1. běžného kalendářního roku koeficientem inflace stanoveným Českým statistickým úřadem za uplynulý kalendářní rok. Poskytovatel je oprávněn valorizovat cenu za zhotovení díla dle přílohy č. 3 této smlouvy v případě, když meziroční průběžná míra inflace vyhlášená ČSÚ překročí hranici 5 % a uplynulo-li od nabytí účinnosti smlouvy nejméně 6 měsíců. K úpravě ceny dojde po vzájemné dohodě obou stran a na základě uzavření dodatku k této smlouvě.
5. V případě objednání služeb nad rámec této smlouvy, budou tyto fakturovány dle sazeb obsažených v příloze č. 9 - Ceník prací.

8. Autorská práva a vlastnictví díla

Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a Poskytovatel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

9. Okolnosti vylučující odpovědnost - vyšší moc

(viz. § 374 obchodního zákoníku)

1. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání 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 závazku tuto překážku předpovídala.
2. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů.
3. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

10. Smluvní bonusy a pokuty

1. Každý měsíc bude provedeno vyhodnocení splnění kvalitativních požadavků na služby. V případě nesplnění kvalitativních požadavků za daný měsíc, má Objednatel právo snížit za daný měsíc cenu služby o 5%.

2. Opozdí-li se Objednatel s poukázáním platby dle čl. VII. této smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0.5% z měsíčního paušálního poplatku za každý den prodlení.

11. Záruka a odpovědnost za vady

1. Obě smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Poskytovatele.
Poskytovatel odpovídá za vady svého plnění způsobené :
 - a) Pracovníkem (pracovníky) Poskytovatele;
 - b) Plněním, které je odchylné od této smlouvy;
 - c) Dle ustanovení § 560 a následujících obchodního zákoníku
2. Objednatel uplatní nárok na odstranění vad a to písemně na adrese Poskytovatele uvedené v této smlouvě. Nárok na odstranění vad musí být uplatněn vždy písemně a vady musí být srozumitelně a dostatečně popsány.
3. Poskytovatel se své odpovědnosti zproští, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena výlučně Objednatelem nebo zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany Objednatele v rámci nestandardního zásahu nebo při nedodržení obvyklých provozních postupů.
4. Vady, za které odpovídá Poskytovatel, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady.

12. Salvátorská klauzule

Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo úplně nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.

13. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva je platná a účinná od 1.7.2012 a je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Ukončení smlouvy jednou ze smluvních stran je možné pouze formou písemné výpovědi s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.
3. Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou účinností, pokud ze strany Poskytovatele dojde k porušení čl. V a VI. této smlouvy V tomto případě je výpověď účinná dnem, který je ve výpovědi uveden Objednatelem.
4. Jestliže kterákoliv ze smluvních stran nedodrží své závazky dané touto smlouvou a v takovém jednání pokračuje po dobu 1 měsíce po obdržení písemného upozornění na tuto skutečnost s poukazem na toto ustanovení, druhá strana může odstoupit od této smlouvy, aniž by se tím zbavovala jakýchkoliv jiných práv. Odstoupení je účinné od prvního dne měsíce následujícího po doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní strany.
5. Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
6. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Nicméně žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto smlouvu ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany. Nicméně, Poskytovatel má právo s předchozím písemným souhlasem Objednatele provádět služby prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností z této smlouvy plynoucí. Poskytovatel i Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu druhé strany postoupit své případné nesplacené peněžní pohledávky plynoucí z plnění této smlouvy.

7. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, platí ustanovení obchodního zákoníku v platném znění a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 a 9.
9. Veškerá ustanovení této smlouvy jsou považována za důvěrná. Z tohoto důvodu je žádná ze smluvních stran neposkytne k dispozici třetí straně (třetím osobám) a přijme veškerá opatření, aby se smlouva nedostala do nepovolaných rukou.
10. Tato smlouva byla vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou.
11. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.

Příloha č.1 Katalog služeb

Název služby	Identifikace (ID)	Popis služby	Priorita
Administrace koncových stanic	ADM.001	Administrace a opravy zařízení v servisním středisku nebo v místě instalace zařízení.	1
Administrace serverových systémů	ADM.002	Administrace a opravy zařízení v servisním středisku nebo v místě instalace zařízení.	1

Specifikace prvku služby	
Identifikace (ID)	ADM.001, ADM.002
Název služby	Administrace serverů a koncových stanic
Název prvku služby	HW servis a administrace
Identifikace prvku	ADM_001.001
Popis služby	Administrace server a stanic koncových uživatelů
Stupeň důležitosti	1 (viz kapitola „Základní pojmy“)
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	oprava zařízení nebo administrace v místě instalace nebo pomocí vzdáleného přístupu
Místo poskytnutí (MPS)	Praha
Hodnoty pro prvek služby	
Spolehlivost	97%
Dostupnost	9x5 znamená časové pokrytí servisu 9 hodin denně a 5 dní v týdnu (Po-Pá, 8:00 - 17:00) Pravidelné návštěvy servisního technika jsou plánovány na období půl roku.
Odezva	4 hodiny od nahlášení problému
Doba do opravy	
Spokojenost uživatele	Hodnocena interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	
Standardy	operačními systémy: řady MS Windows, kancelářské aplikace MS Office, Serverové Operační systémy společnosti Microsoft
Závislosti	
Doplňující poznámky	
Doplňkové informace	- podpora koncových uživatelů se všemi operačními systémy (řady MS Windows). Podpora zahrnuje opravy hardware (mimo náhradních dílů), administraci a údržbu operačního systému a kancelářských aplikací. - Administace Serverů: Provádí se plánovitá údržba serverových systémů za účelem optimalizace systémů (kontrola logů, opravy chyb instalací patchů apod.) a snížení výpadků. Služba je prováděna pomocí vzdáleného přístupu nebo přímo u zákazníka. - návrhy na vylepšování a zkvalitnění stávajícího HW a SW vybavení

Příloha č.2 Přehled reportů za období

- Výkazy provedených činností

Příloha č.3 Ceník služeb

Název služby	Identifikace (ID)	Popis služby	Cena služby měsíčně bez DPH
<i>Servisní podpora koncových uživatelů</i>	ADM.001	administrace stanic koncových uživatelů	4 000,- Kč*
<i>Administrace serverových systémů</i>	ADM.002	Administrace Serverových systémů	
Celkem			4 000,- Kč

* služba ADM.001 a ADM.002 obsahuje:

- servisní pohotovost
- práci technika
- dopravu
- maximálně 4 hodin práce technika za 1měsíc
- nevyčerpané hodiny se vždy převádějí do dalšího měsíce.
- k anulaci nevyčerpaných hodin dochází dvakrát ročně, vždy k 30.6. a 31.12. aktuálního roku.

Příloha č.7

Seznam objektů Objednatele, které jsou místem realizace této smlouvy:

Název	Adresa	Pozn.
Gymnázium Oty Pavla	Loučanská 520, 153 00 Praha 16 - Radotín	

Příloha č.8

Seznam produktů pokrytých smlouvou

- | | | |
|-------------------------------------|----------------|---------------|
| 1. Server "GOP1" HP Proliant ML 310 | SN:GB8736TJ16 | IČ:Pvt-III/48 |
| 2. Server "GOP2" HP Proliant ML 310 | SN: GB8736TJ1W | IČ:Pvt-III/49 |

Příloha č.9

Sazby jednorázové služby (standardní ceník)

Opravy uživatelského HW (desktopy, notebooky, tiskárny - stolní černobílé, inkoustové), minimální účtovaná doba 30 minut	690,- Kč/hod.
Opravy systémového HW (servery, barevné a černobílé laserové tiskárny, velkoformátové tiskárny)	850,- Kč/hod.
Administrace SW uživatelů (desktopy, notebooky)	840,- Kč/hod.
Práce systémového specialisty (administrace systémů)	1 450,- Kč/hod.
Dopravné v místě servisního střediska	320,- Kč
Dopravné mimo servisní středisko	12,- Kč/km