



jednoznačný identifikátor dokumentu

SERVISNÍ SMLOUVA

NEXINEO učebna ZŠ a MŠ Mendelova

uzavřená ve smyslu ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

SMLUVNÍ STRANY

Zhotovitel: NEXINEO CZ s.r.o.
Zastoupený jednatelem: Ing. Stanislav Chlepko
Sídlo: Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3
IČO: 07904380
DIČ: CZ07904380
Číslo účtu: [REDACTED]
Oprávnění jednat v záležitostech:
- Obchodních: [REDACTED]
- Technických: [REDACTED]

(dále jen "zhotovitel")

a

Objednatel: Statutární město Karviná
Se sídlem: Fryštátská 72/1, 733 01 Karviná-Fryštát
IČO: 00297534
zastoupený: Ing. Janem Wolfem, primátorem
k podpisu smlouvy oprávněn: [REDACTED]

(dále jen "objednatel")

Článek 1 Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je servisní péče o informační technologii NEXINEO specifikovanou v příloze A, v rozsahu podle přílohy B, které tvoří neoddělitelnou část této Smlouvy, tak aby byl garantovaný její bezchybný stav, funkčnost a spolehlivost.
- 1.2 Pro maximální zefektivnění provozu zabezpečí Zhotovitel během platnosti smlouvy nepřetržitý monitoring informační technologie NEXINEO instalované u Objednatele. Monitorovací systém bude zabezpečovat nepřetržité sledování vytiženosti komponentů a přístupových bodů, na aplikační úrovni monitoringu procesů, služeb a událostí na straně serveru.
- 1.3 Včetně nepřetržitého monitoringu technologie NEXINEO má Objednatel nárok každý měsíc na 1 hodinu vzdálené ON-LINE podpory v čase od 8:00 do 16:00 hod.
- 1.4 Podpisem této smlouvy se automaticky prodlužuje záruční doba na dodanou technologii NEXINEO o dalších 60 měsících.
- 1.5 Po podpisu této smlouvy bude Objednateli bezplatně do 15 dní doručena záložní Zobrazovací jednotka Virtual Desktop Device NEO GO.

- 1.6 Po dobu platnosti servisní smlouvy Dodavatel garantuje výměnu poškozeného serveru NEXI GO maximálně do tří pracovních dní záložním serverem NEXI GO.
- 1.7 Servisní péče obsahuje dále pravidelnou údržbu dodaných hardwarových a softwarových komponent technologie NEXINEO a zabezpečení jejich optimálního provozu.
- 1.8 Pod pojmem servisní zásah se rozumí jakýkoliv zásah prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného přístupu z libovolného místa za účelem odstranění vzniklé poruchy na zařízeních nebo programovém vybavení Objednatele a odstranění samotné poruchy, nebo v případě potřeby výjezd servisního technika Zhotovitele k Objednateli.
- 1.9 V případě, že se jedná o poruchu dodaného hardwarového komponentu, patří sem i zabezpečení jeho opravy. Náklady na pozáruční opravu vadného komponentu hradí v plné výši Objednatel.

Článek 2

Místo a termín plnění

- 2.1 Místem plnění předmětu této smlouvy jsou prostory v objektech Objednatele, na adrese ZŠ a MŠ Mendelova, Einsteinova 2871/8, 733 01 Karviná – Hranice.
- 2.2 Zhotovitel se zavazuje zajišťovat předmět Smlouvy pro Objednatele počínaje dnem převzetí technologie NEXINEO dle kupní smlouvy č. SML/1486/2021.

Článek 3

Cena a platební podmínky

- 3.1 Strany se dohodly na cenách blíže specifikovaných v příloze C této smlouvy.
- 3.2 V případě prací nad rámec dohodnutých v příloze B této smlouvy budou Objednateli fakturovány ceny dle aktuálního ceníku servisních služeb Zhotovitele blíže specifikovaných v příloze C této smlouvy.
- 3.3 Ceny náhradních dílů potřebných k mimozáruční opravě zařízení budou fakturovány dle aktuálních cen náhradních dílů Zhotovitele. Ceny budou předem schváleny Objednatелеm.
- 3.4 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel zaplatí Zhotoviteli cenu na základě vystavené faktury ve lhůtě do 21 dnů od jejího doručení. Zhotovitel je povinen vystavit daňový doklad - fakturu do 15. dne kalendářního měsíce za měsíc předcházející. Podkladem k fakturaci je měsíční sumární přehled zrealizovaných servisních prací a servisních zásahů. Za den zaplacení daňového dokladu - faktury se považuje den připsání příslušné částky na účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy.
- 3.5 Ceny stanovené touto smlouvou jsou bez daně z přidané hodnoty.

Článek 4

Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1 Zhotovitel se zavazuje, že při plnění předmětu Smlouvy bude postupovat s odbornou péčí, technickými znalostmi a nezbytnou profesionalitou.
- 4.2 Všechny zjištěné nedostatky, provedené důležité zásahy a doporučení musí zhotovitel hlásit odpovědné osobě objednatel.

- 4.3 Jsou-li počítače napadeny počítačovými viry, které nezachytil antivirový program, je zhotovitel povinen vyvinout veškeré úsilí k odstranění a minimalizaci způsobených škod. Zhotovitel není zodpovědný za ztráty způsobené účinkem počítačových virů, a to ani v případě, že je v daném počítači nainstalován antivirový software s aktuálním datovým souborem.
- 4.4 Objednatel je povinen určit osobu odpovědnou za kontakt se zhotovitelem, která má přehled o výpočetní technice a programovém vybavení Objednatele a je vybavená takovými kompetencemi, aby mohl Zhotovitel bez omezení vykonávat práce stanovené v předmětu této Smlouvy. Jméno zodpovědné osoby je uvedeno v příloze D této Smlouvy. Změnu odpovědné osoby je Objednatel povinen hlásit Zhotoviteli prostřednictvím e-mailu nebo písemně.
- 4.5 Objednatel je povinen pro umožnění servisních prací poskytnout připojení internetu k technologii NEXINEO a spustit aplikaci pro vzdálenou správu.

Článek 5

Součinnost smluvních stran

- 5.1 Smluvní strany jsou povinny při plnění této dohody vzájemné součinnosti.
- 5.2 Každý zásah prováděný prostřednictvím vzdáleného přístupu (remote access) nebo v místě plnění, informuje Zhotovitel Objednatele mailem. Zásah pak bude uvedený v měsíčním přehledu. Informace o servisním zásahu prostřednictvím vzdáleného přístupu musí obsahovat:
- Datum a čas začátku řešení požadavku vzdáleného přístupu
 - Popis požadavku a popisu provedené práce,
 - Datum a čas ukončení požadavku vzdáleným přístupem.
 - Jméno a podpis servisního technika Zhotovitele.

Článek 6

Ochrana údajů a mlčenlivost

- 6.1 Dodavatel je povinen zachovat mlčenlivost o všech osobních údajích Objednatele, pokud by měl k nim umožněný přístup, ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 6.2 Zhotovitel se zavazuje, že nebude číst, prohlížet ani dále poskytovat v žádné formě a jakékoli straně informace obsažené v dokumentech a souborech uložených v počítačových systémech Objednatele nad rámec toho, co je nezbytné pro plnění této Smlouvy.

Článek 7

Sankce

- 7.1 V případě, že zhotovitel porušuje smluvní povinnosti stanovené v Příloze A, je objednatel oprávněn uplatnit a dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši:
- a) 300 Kč bez DPH za každý započatý den prodlení s odstraněním závady kategorie A,
 - b) 200 Kč bez DPH za každý započatý den prodlení s odstraněním závady kategorie B,
 - c) 100 Kč bez DPH za každý započatý den prodlení s odstraněním závady kategorie C.

- 7.2 V případě, že objednatel nedodrží dobu splatnosti faktur dle čl. 3 odst. 4 této smlouvy, má zhotovitel právo požadovat smluvní pokutu 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.3 Smluvní pokuty dle tohoto článku jsou splatné do 14 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení. Zaplacením smluvní pokuty či úroků z prodlení není dotčeno právo na náhradu škody, která vznikla smluvní straně v příčinné souvislosti s porušením smlouvy.

Článek 8 Odstoupení od smlouvy

- 8.1 Kromě důvodů stanovených občanským zákoníkem lze od této smlouvy jednostranně odstoupit v následujících případech:
- a) zhotovitel v případě, že na straně objednatele dojde k prodlení s platbou delší než 14 dnů po splatnosti a pokud objednatel nezjedná nápravu, přestože bude zhotovitelem na tuto skutečnost prokazatelně upozorněn, do 14 kalendářních dnů od doručení upozornění,
 - b) objednatel v případě, že na straně zhotovitele dojde k opakovanému neplnění předmětu smlouvy dle Přílohy A v termínech a kvalitě dle příslušných ustanovení této smlouvy a pokud zhotovitel nezjedná nápravu, přestože bude objednatelem na tuto skutečnost prokazatelně upozorněn, do 14 kalendářních dnů od doručení upozornění.

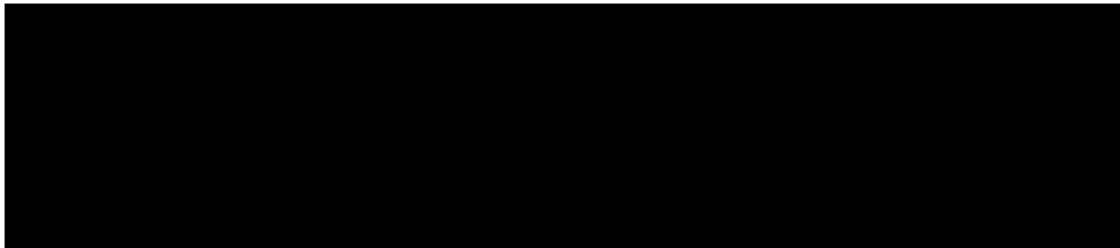
Článek 9 Závěrečná ustanovení

- 9.1 Smlouvu lze zrušit dohodou smluvních stran nebo výpovědí kterékoli ze smluvních stran, přičemž výpovědní lhůta je 1 (slovem "jeden") měsíc a začíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď druhé straně. Smlouvu je možno po dohodě obou stran vypovědět i okamžitě.
- 9.2 Změny této Smlouvy lze provést vzájemnou dohodou stran ve formě písemného a číslovaného dodatku.
- 9.3 Není-li v tomto nařízení stanoveno jinak, řídí se právní vztahy smluvních stran obecně závaznými předpisy platnými v Česku.
- 9.4 Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:
- Příloha A: seznam zařízení
 - Příloha B: rozsah prací pravidelného servisu
 - Příloha C: sazby za práci a dostupnost služeb
 - Příloha D: kontaktní údaje
- 9.5 Smluvní strany se dohodly na tom, že tato smlouva je uzavřena okamžikem podpisu obou smluvních stran, přičemž rozhodující je datum pozdějšího podpisu a účinnosti nabývá zveřejněním v registru smluv.
- 9.6 Statutární město Karviná je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že povinnosti dle tohoto zákona v souvislosti s uveřejněním smlouvy zajistí statutární město Karviná.
- 9.7 Tato smlouva je vyhotovena elektronicky a podepsána uznávanými elektronickými podpisy oprávněných osob. Za datum podpisu se považuje údaj uvedený v časovém razítku, pokud není, pak datum uvedené v elektronickém podpisu podepisující strany.

9.8 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu řádně přečetly, chápaly její obsah a jejich rozhodnutí plně odpovídá jejich skutečné vůli, kterou projevily svobodně, vážně, jasně a srozumitelně, bez jakékoli chyby, bez časového tlaku a souhlasí s ní podpisem.

V Karviné

V Praze



PŘÍLOHA A: SEZNAM ZAŘÍZENÍ

Popis položky	Jednotka	Množství
NEXINEO:		
NEO GO		
Virtual Desktop Device NEO GO	ks	16
Centrální server:		
Server NEXI GO 16	ks	1

PŘÍLOHA B: ROZSAH PRACÍ PRAVIDELNÉHO SERVISU

SOFTWARE

- Poskytování aktualizací a bezpečnostních záplat pro server side OS a aplikací zabezpečujících plynulý provoz platformy NEXINEO.
- Poskytování aktualizací firmwaru na zařízeních Virtual Desktop Device NEO GO
- 24/7/365 monitoring celé platformy NEXINEO na všech úrovních. Sledování vytíženosti komponentů a přístupových bodů jako CPU, RAM, DISK, NETWORK, THERMAL. Na úrovni aplikací monitoring procesů, služeb a událostí na server side. Měsíční přehled událostí zasílaný emailem.
- Nasazování vždy nejnovější aplikace NEXI BOARD spolu se souborem změn.
- Aplikování lokálních politik pro studenty a učitele.

HARDWARE

1x za rok - fyzická návštěva u zákazníka a vyčištění NEXI GO serveru od prachu a nečistot.
Provedení následujících prohlídek:

- Stabilita systému
- Zátěžové testy
- Kontrola aktivních síťových prvků
- Kontrola konektivity NEXI GO server – Virtual Desktop Device NEO GO

ON-LINE PODPORA

- 1 hodina/měsíc - vzdálená podpora pomocí aplikace TEAMVIEWER a telefonická podpora od 8:00 – 16:00

SLA

Řešení problémů platformy NEXINEO podle jednotlivých kategorií závad:

- a) **Závada kategorie A:** systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému nebo jeho částí. Tento stav může ohrozit běžný provoz učebny. Zhotovitel je povinen odstranit závadu v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na provoz učebny, nejpozději však **do 3 pracovních dnů** od nahlášení závady, pokud se smluvní strany v daném případě nedohodnou jinak. Každé nedodržení lhůty pro odstranění závady způsobené důvody, které nebyl zhotovitel schopen ovlivnit, je zhotovitel povinen objednateli písemně zdůvodnit.
- b) **Závada kategorie B:** funkčnost systému nebo jeho částí je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz učebny. Zhotovitel je povinen odstranit závadu v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na provoz učebny, nejpozději však **do 5 pracovních dnů** od nahlášení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Každé nedodržení lhůty pro odstranění závady způsobené důvody, které nebyl zhotovitel schopen ovlivnit, je zhotovitel povinen objednateli písemně zdůvodnit.

- c) **Závada kategorie C:** ostatní drobné závady, které nespádají do kategorií A a B. Zhotovitel je povinen odstranit závadu v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na provoz učebny, nejpozději však **do 7 pracovních dnů** od nahlášení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Každé nedodržení lhůty pro odstranění závady způsobené důvody, které nebyl zhotovitel schopen ovlivnit, je zhotovitel povinen objednateli písemně zdůvodnit.

Pravidelná údržba zabezpečí udržení NEXI GO serveru a zařízení Virtual Desktop Device NEO GO v nejlepší možné kondici, a tím se zvýší jejich spolehlivost a životnost.

PŘÍLOHA C: SAZBY ZA PRÁCI

1. CENA ZA SERVIS

Cena za službu poskytnutou Objednateli na období jednoho měsíce činí 2000 Kč bez DPH. K této ceně bude při fakturaci přičtena DPH v zákonem stanovené výši.

2. HODINOVÁ SAZBA SERVISNÍCH TECHNIKŮ

V případě servisních zásahů nad rámec této smlouvy, úkony mimo pravidelného servisu (popsaného v příloze B), vydá Zhotovitel na základě samostatného příkazu Objednatele fakturu na celkové náklady za práci a spotřebovaný materiál po každém takovém zásahu.

Položka	Cena	
SERVISNÍ HODINA TECHNIKA NEXINEO - VZDÁLENÁ PODPORA ON-LINE		
Servisní hodina technika NEXINEO - Vzdálená podpora ON-LINE	650,00	Kč/hod
SLEVA	40%	
Servisní hodina technika NEXINEO - Vzdálená podpora ON-LINE po slevě	390,00	Kč/hod
SERVISNÍ HODINA TECHNIKA NEXINEO U OBJEDNATELE		
Servisní hodina technika NEXINEO u Objednatele	780,00	Kč/hod
SLEVA	40%	
Servisní hodina technika NEXINEO u Objednatele po slevě	470,00	Kč/hod
Náklady na dopravu	7,80	Kč/km

Poznámka:

Náklady za dopravu budou počítány vždy jen od nejbližšího místa výjezdu, kterými jsou: Praha, Brno.

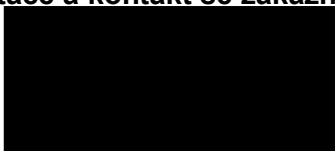
PRÍLOHA D: KONTAKTNÍ ÚDAJE

1. ZHOTOVITEL

Název firmy: NEXINEO CZ s.r.o.
Adresa servisního střediska: Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3

1.1. Bežný servis, konzultace a kontakt se zákazníkem:

Jméno:
Mobil:
E-mail:



2. OBJEDNATEL

Název školy: Základní a mateřská škola Mendelova, Karviná, příspěvková organizace
Adresa místa plnění: Einsteinova 2871/8, 733 01 Karviná – Hranice.

1.2. Kontaktní osoba pro věci obchodní:

Funkce/zařazení: vedoucí oddělení informačních služeb
E-mail: viz kontakty na www.karvina.cz

1.3. Kontaktní osoby pro plánování zásahů a schvalování jejich rozsahu:

Funkce/zařazení: zaměstnanci oddělení informačních služeb
Telefon, E-mail: viz kontakty na www.karvina.cz