

Servisní smlouva č. 72021

Dodavatel:

Pavel Kozojed - PK computers / Itvlaky.cz

prodejní a servisní síť COMFOR.CZ

Adresa: Jiráskova 82, Fryšták 763 16

IČO: 68004231, DIČ: CZ 7205024145

Bankovní spojení: FIO, Číslo účtu: 2300140207 /2010

Telefon: [REDACTED]

Email: [REDACTED] web: [REDACTED]

Osoby oprávněné jednat ve věcech této smlouvy: Pavel Kozojed

Odběratel/Objednavatel:

Diagnostický ústav Brno, Středisko výchovné péče a základní škola, Brno, Hlinky 140

Adresa: Hlinky 140, 603 69 Brno

IČO: 005 67 256, bankovní spojení: 198235621/0710

Pracoviště: Středisko výchovné péče DOMEK

Adresa: Zlín, Česká 4789, 760 05 Zlín

Telefon: [REDACTED]

Email: [REDACTED]

Osoby oprávněné jednat ve věcech této smlouvy: Mgr. Martin Holý

I. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat odběrateli nebo jeho klientům servisní služby zahrnující pravidelnou preventivní údržbu a kontrolu hardware a software. Dále pak poradenské a konzultační služby v oblasti výběru, využití a optimalizace hardware a software. Odběratel je dále oprávněn využívat zdarma telefonické konzultace.
2. Odběratel se zavazuje za poskytované služby zaplatit dodavateli dohodnutou odměnu v termínu splatnosti.

II. Podmínky plnění smlouvy

1. Dodavatel zaručuje dobu odezvy na žádost odběratele o provedení služeb nejvýše do 8 pracovních hodin. Ve většině případů je zásah proveden přes vzdálený přístup do 1h, případně příjezd technika do 4h od nahlášení havárie. Výjimkou je období dovolených /cca 14 dní v roce/, kdy pohotovost drží méně techniků, a proto může být reakce až následující den, tj. do 8 pracovních hodin. V případě akutního požadavku objednavatele na výjezd **ihned**, nebo mimo pracovní dobu se účtuje dohodnutý příplatek za výjezd. Technik bude v případě nahlášení akutní závady v nejkratším možném čase přítomen na adrese odběratele, pokud nebude možné závadu odstranit na dálku.
2. Pracovní doba dodavatele je stanovena na pondělí až pátek od 8:30 do 16:00. V případě velmi akutního problému je možné závady oznámit telefonicky i dříve, nebo později na tel. [REDACTED]
3. Pracovník dodavatele bude pravidelně každý měsíc provádět preventivní údržbu IT techniky v rozmezí potřebném pro zajištění bezchybného chodu techniky odběratele. Tato prevence bude prováděna na všech PC a aktivních prvcích v síti a u serverů a aplikací pouze dodaných dodavatelem, nebo volně stažitelných. U sw aplikací a serverů dodaných třetí stranou je možné provádět přiměřenou údržbu, dohled a omezené úpravy s aktivní podporou dodavatele tohoto HW nebo SW, který musí být schopen poskytnout součinnost. Periferie dle požadavku a stavu.
4. Veškeré informace o činnosti budou dostupné odběrateli z vystavené faktury, nebo z přiloženého rozpisu.
5. Za objednavatele budou objednávky servisu provádět jen osoby, které jsou k tomu určené. Při výjezdu k zákazníkovi se účtuje minimálně první započatá hodina + paušál za příjezd technika. Další účtování je již po půlhodinách. V případě vzdálené správy se účtuje minimálně 0,5h.
7. Dodavatel zaručuje v pracovní době poskytovat objednavateli bezplatně telefonické konzultace.

III. Způsob a podmínky žádosti o zásah

1. Problémy budou sděleny na telefonní číslo [REDACTED] a to s upřesněním naléhavosti řešení. (např. nutno řešit ihned, nebo nespěchá) Možno použít i číslo na mobil: [REDACTED]. Při nahlášení akutního problému jiným způsobem, např. pouze emailem, SMS, přes Team Viewer nebo voláním na jiné číslo, např. přímo technikovi, není možné garantovat včasnou odezvu. Neakutní objednávky je vhodné provádět písemně e-mailem na: [REDACTED], nebo na: [REDACTED], aby nedošlo k nejasnostem.

IV. Povinnosti dodavatele

1. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložena mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích, které nejsou zařazeny do zálohování. Dodavatel nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že odběratel nepoužívá prostředky pro zálohování dat navržené dodavatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo živelnou pohromou. Dodavatel se zavazuje zabezpečit data, aby nedošlo ke zneužití uložených dat.

2. Dodavatel zachová mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty odběratele.

V. Povinnosti odběratele

1. Odběratel umožní přístup k hardware a jeho dokumentaci a k originálnímu balíku software, který odběratel používá. Do svěřeného systému nesmí po dobu této smlouvy zasahovat osoby třetí strany bez domluvy a součinnosti s dodavatelem, pokud by tato situace nastala, přebírá pak objednavatel zodpovědnost za případné problémy.

VI. Doba účinnosti smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou od 1.7.2021. Smlouva může být písemnou výpovědí jedním z jejích účastníků a to i bez udání důvodů. V případě ukončení smlouvy je objednavatel povinen vyplatit dohodnutou odměnu podle bodu VII/1 za provedené práce, přičemž práce budou ze strany dodavatele do ukončení výpovědní lhůty v plném rozsahu prováděny. Výpovědní lhůta je 1 měsíc a začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce, pokud se nedohodne jinak.

VII. Stanovení ceny a odměny za servisní služby

1. Odběratel se zavazuje vyplácet dodavateli za sjednané služby měsíčně paušální odměnu ve výši **2 750 Kč + DPH**, tj. **3 327,50 Kč s DPH**. V ceně je měsíční **kredit na 5h** práce, přednostní odezvu, bezplatnou tel. podporu, zápujčky techniky v případě poruchy, on-site záruční servis a možnost využívat zvýhodněnou cenu na odběr HW, SW a spotřebního materiálu. Dohodnutá hodinová **sazba na práce navíc je 550 Kč/h, tj. 665,50 Kč/h**

2. Faktura bude vystavena vždy na konci měsíce se splatností 14 dní. V případě nedodržení splatnosti faktury, může dodavatel penalizovat odběratele 0,05% z fakturované částky za každý započatý den prodlení. V případě faktury po splatnosti více jak 7 dní může dodavatel pozastavit výjezdy a vzdálenou podporu až do zaplacení pohledávky.

3. Za jednotlivý výjezd je účtováno navíc paušálně 200 Kč.

Sazby za servis IT mohou být každý rok k 1. lednu zvýšeny cca o 6 % (inlace, růst nákladů a mezd)

K výjezdům mimo pracovní dobu nebo požadavku na expresní výjezd technika ihned (cca do 2h) je účtován příplatek 800 Kč k ceně výjezdu. Hodinová sazba je stejná. Všechny ceny jsou bez DPH.

VIII. Požadavky GDPR

Dodavatel bere na vědomí, že při plnění smlouvy se dostává do styku s osobními údaji zpracovávanými objednatelem, aniž by jejím předmětem bylo tyto osobní údaje jakkoliv zpracovávat. Pro zajištění náležitého zabezpečení osobních údajů podle čl. 5 odst. 1 písm. f) nařízení EP a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů se zavazuje:

- tyto údaje nijak nezpracovávat, např. je měnit, ukládat, přenášet, komukoliv jinému zpřístupnit nebo vymazat,
- zachovávat mlčenlivost o těchto osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, o nichž se v této souvislosti dozvěděl, a jejichž neoprávněné poskytnutí nebo zpřístupnění by mohlo ohrozit toto zabezpečení os. údajů,
- zajistit, že jeho zaměstnanci, které oprávní při plnění této smlouvy se dostávat do styku s osobními údaji zpracovávanými objednatelem, se zaváží ve stejném rozsahu, a na žádost objednatele mu bezodkladně poskytne veškeré informace potřebné k doložení těchto závazků. Totéž zajistí i u subdodavatelů.

IX. Závěrečná ustanovení

- Případné problémy spojené s plněním Servisní smlouvy budou hlášeny na tel: 57 7912599 a 777 879 741
- Změny této smlouvy lze provádět pouze písemnou formou se souhlasem obou zúčastněných stran.
- Tato smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních. Každý z účastníků smlouvy obdrží po jednom.

Dne: ...1.7.2021.....



PAVEL KOZOJED - PK COMPUTERS

Jiráskova 82, 763 16 Fryšták

Tel.: 577 912 599, 777 552 469

IČ: 68004231 DIČ: CZ7205024145

za dodavatele

**Diagnostický ústav Brno, ©
středisko výchovné péče
a základní škola,
Brno, Hlinky 140, PSČ 603 69
IČ: 005 67 256**



za odběratele

31. 08. 2021