

číslo: ROSC-01/2021

mezi

Smluvní strany:

1. **Roman Scigel, DiS.**

se sídlem,
jejímž jménem jedná pan Roman Scigel
IČO: 62346466
Bankovní spojení: ČSOB, a.s.
č.účtu:

dále jen „poskytovatel“

a

2. **Základní umělecká škola „Zerotín“ Olomouc Kavalerist 6**

se sídlem Kavaleristů 6, Olomouc 772 00
jejímž jménem jedná pan Mgr. Tomáš Klásek, ředitel školy
ICO: 00096725
Bankovní spojení: ČSOB, a.s.
č.účtu:

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.

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 emailu) a získání příslušného výstupu (potvrzení transakce, telefonní odpověď, odpověď na e-mail).
Problém priority 1	Problém označený prioritou 1 vyžaduje zahájení řešení standardně do 3 hodin od jeho nahlášení nebo do doby vzájemně dohodnuté pro prvek služby u problému, který omezuje funkčnost zařízení
Spokojenost uživatele	Měřítko 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 tři měsíce 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 přílohy 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 kontaktní údaje poskytovatele.

2. Předmět smlouvy

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli služby dle standardního katalogu služeb uvedeného v příloze č. 1 a na zařízeních uvedených v příloze č. 5 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 resp. medium).
- 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. 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 je povinen předložit přehled reportů za daný kalendářní měsíc viz. příloha č.2.

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 - viz. příloha č. 4. 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 kontaktní osoby 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. 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. 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.
3. 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.
4. 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. 2 je na základě dohody smluvních stran stanovena měsíčním paušálním poplatkem dle přílohy č. 3 této smlouvy a činí **6 800,-Kč** (slovy: šest tisíc osm set korun českých). Poskytovatel není plátcem DPH. 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. 7.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. 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. 7 - 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

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 0.1% 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 2615 občanského 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 15.9.2021 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. 5 a 6 této smlouvy. V tomto případě je výpověď účinná dnem, který je ve výpovědi uveden objednatel.
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 občanského 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 a 7
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.

V Olomouci dne 15. 9. 2021

Za objednatele:

Mgr. Tomáš Klásek, ředitel školy

V Olomouci dne 15. 9. 2021

Za poskytovatele:

Roman Scigel, DiS.

Příloha č.1

Katalog služeb

Název služby	Identifikace (ID)	Popis služby	Priorita
Administrace koncových stanic	SZ01	Administrace a opravy zařízení v servisním středisku nebo v místě instalace zařízení.	1
Administrace serverových systémů	SZ02	Administrace a opravy zařízení v servisním středisku nebo v místě instalace zařízení.	1
Specifikace prvku služby			
Identifikace (ID)	SZ01, SZ02		
Název služby	Administrace aktivních prvků, serverů a koncových stanic		
Název prvku služby	HW servis a administrace		
Identifikace prvku	SZ01, SZ02		
Popis služby	Administrace aktivních prvků, serverů 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)	Olomouc		
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 1 a 3 středu v měsíci		
Odezva	4 hodiny od nahlášení problému		
Doba do opravy			
Spokojenost uživatele	Hodnocena interním průzkumem		
Omezení			
Standardy	operačními systémy: Windows 10, Windows 7, kancelářské aplikace MS Office, Serverové Operační systémy společnosti Microsoft, bankovníctví, kvalifikované certifikáty pro komunikaci se státní správou		

Příloha č.1

Doplňující informace	
Doplňkové informace	<ul style="list-style-type: none">➤ podpora koncových uživatelů se všemi operačními systémy (včetně nikoliv však výlučně Windows Windows 10, Windows 7). Podpora zahrnuje opravy hardware (mimo náhradních dílů), administraci a údržbu operačního systému a kancelářských aplikací.➤ Administarace 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.➤ základní zaškolování obsluhy v rámci OS a kancelářských aplikací, návrhy na vylepšování a zkvalitnění stávajícího HW a SW vybavení

Příloha č.3

Ceník služeb

Název služby	Identifikace (ID)	Popis služby	Cena služby
Servisní podpora koncových uživatelů	SZ01	administrace stanic koncových uživatelů	6 800 ,- Kč*
Administrace serverových systémů, NAS.	SZ02	Administrace Serverových systémů	
Celkem			6 800,- Kč

* služba SZ01 a SZ02 obsahuje: servisní pohotovost, práci technika, dopravu, maximálně 10 hodin práce technika za měsíc. 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.4

Definice zástupců pro služby

I. Zástupce pro služby ze Základní umělecké školy „Žerotín

Jméno	Telefon	E-mail
Tomáš Klásek	585 224 404 / 605 557 139	zus-zerotin@zus-zerotin.cz
Hana Golová	585 224 404 / 739 079 552	hana.golova@zus-zerotin.cz
Jiří Jašíček	585 224 404 / 739 079 553	jiri.jasicek@zus-zerotin.cz

II. Zástupce pro služby

Jméno	Telefon	E-mail
Roman Scigel	604 211 377	roman.scigel@seznam.cz

Příloha č.5

Seznam produktů pokrytých smlouvou

Komplexní seznam produktů je aktualizován v tabulce s názvem: „ZUS seznam zařízení rok 2021.xlsx“.
Tento dokument má k dispozici, jak objednavatel, tak i poskytovatel.

Příloha č.6

Pravidla pro hlášení závad HW a odezvy servisu.

veškeré požadavky hlásí objednatel telefonicky nebo emailem.

Oba způsoby nahlášení závady, je možno použít 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Odezva technika na hlášení se dále řídí standardními nebo smluvními servisními podmínkami.

Při telefonickém hlášení musí objednatel uvést následující údaje:

- Kdo hlásí požadavek
- Telefon
- U koho závada zjištěna
- Budova, místnost
- Telefon
- Koho kontaktovat
- Typ počítače
- Sériové číslo a produktové číslo zařízení
- Stručný popis závady
- Verzi Operačního systému

Na tyto údaje se bude vždy dotazovat technik. Tytéž údaje uvádí objednatel i do formuláře, který slouží jako závazná objednávka provedení opravy. Veškeré objednávky jsou u poskytovatele archivovány nejméně po dobu jednoho roku.

Poskytovatel, který přijme hlášení o závadě, potvrdí zpětně telefonicky, nejpozději do jedné hodiny po začátku servisního pokrytí, provedení servisního zásahu. Toto zpětné volání se směřuje přímo na telefon objednatele, kde byla závada zjištěna.

Průběh celého servisního případu je zaznamenán na **Servisním protokolu**, který obsahuje veškeré informace o nahlášení závady a slouží zároveň jako doklad o ukončení případu. Na tomto listě potvrzuje objednatel provedení opravy.

Příloha č.7

Sazby jednorázové služby (standardní ceník).

Sazba nad rámec paušálního servisu (při vyčerpání paušálních hodin za daný měsíc bude účtována tato sazba, objednatel bude předem informován, že došlo k vyčerpání paušálních hodin)	780,- Kč/hod.
Opravy uživatelského HW (desktohy, notebooky, tiskárny - stolní černobílé, inkoustové), minimální účtovaná doba 30 minut	700,- Kč/hod.
Opravy systémového HW (servery, barevné a černobílé laserové tiskárny, velkoformátové tiskárny)	850,- Kč/hod.
Administrace SW uživatelů (desktohy, notebooky)	700,- Kč/hod.
Práce systémového specialisty (administrace systémů)	1480,- Kč/hod.
Dopravné v místě servisního střediska	120,- Kč
Dopravné mimo servisní středisko	10,- Kč/km