**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

kterou uzavřely dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. Sb., občanský zákoník, v platném znění níže uvedeného dne

**Smluvní strany:**

**Vzdálená IT pomoc, s.r.o.**

se sídlem: K Veltrubům 615, 280 02 Kolín Sendražice

IČ: 09304541

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 334123

zastoupena Janou Nešněrovou, jednatelkou společnosti

(dále jen „**poskytovatel**“, na straně jedné)

a

**Podnikatelský inkubátor Nymburk, příspěvková organizace**

se sídlem: Za Žoskou 2506, 288 02 Nymburk

IČ: 71234063

Zastoupen panem Bc. Josefem Kubišem, ředitelem organizace

(dále jen „**objednatel**“, na straně druhé)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
	1. Tato smlouva upravuje práva a povinnosti smluvních stran ohledně poskytování služeb poskytovatelem objednateli.
2. PŘEDMĚT SMLOUVY
	1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli ICT služby blíže specifikované v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen jako „**služby**“).
	2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje za poskytování služeb platit poskytovateli odměnu stanovenou v souladu s čl. 5 této smlouvy.
	3. Místem plnění této smlouvy je sídlo firmy objednatele Za Žoskou 2506, 288 02 Nymburk.
3. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
	1. Komunikace smluvních stran při poskytování služeb bude probíhat prostřednictvím pověřených osob, a to Jana Nešněrová, tel: 608 786 910, mail: podpora@vitp.cz na straně poskytovatele, a Jitka Machová, tel.: 775640066, e-mail: spravce@inkubator-nymburk.eu, Josef Kubiš, tel.: 605912840, e-mail: reditel@inkubator-nymburk.eu, na straně objednatele.
	2. Poskytovatel je povinen poskytovat služby s odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy a v souladu s jemu známými zájmy objednatele.
	3. Služby budou poskytovatelem poskytovány v časovém rozsahu 2 hodiny (1 hodina osobní návštěvy, telefonická konzultace nebo pomocí nástrojů vzdálené správy, 1 hodina serverových prací, networking, bezpečnost) za jeden kalendářní měsíc tak, aby byl naplněn účel této smlouvy a to v pracovní době poskytovatele (dle SLA specifikovaného v příloze č. 2), pokud není smluvně dojednáno jinak. V případě, že poskytovatel nemůže poskytovat služby, je povinen to neprodleně oznámit objednateli.
	4. Není-li výslovně smluveno jinak, není poskytovatel oprávněn za objednatele právně jednat či přijímat jakékoliv plnění.
	5. Poskytovatel je povinen informovat objednatele pravidelně o poskytování služeb a o všech okolnostech důležitých pro zájmy objednatele souvisejících se službami, a to nejméně jedenkrát (1) za kalendářní měsíc.
	6. Poskytovatel je dále povinen nejpozději desátý. (10.) den každého kalendářního měsíce předložit objednateli přehled (v elektronické podobě) obsahující seznam služeb poskytnutých poskytovatelem na základě této smlouvy v předchozím kalendářním měsíci, a to společně s uvedením časového rozsahu těchto činností (dále jen „**přehled činnosti**“). Přehled činností musí být v uvedené lhůtě zaslán na adresu elektronické pošty objednatele spravce@inkubator-nymburk.eu, jako nedílná součást faktury za služby.
4. DALŠÍ POVINNOSTI OBJEDNATELE
	1. Objednatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat po dobu účinnosti této smlouvy poskytovateli nezbytnou součinnost pro poskytování služeb na základě této smlouvy.
	2. Je-li k poskytnutí služeb nutná součinnost objednatele, určí mu poskytovatel přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Uplyne-li lhůta pro poskytnutí součinnosti marně a je-li to možné, má poskytovatel právo si zajistit náhradní plnění na náklady objednatele.
	3. Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli technické zázemí a podmínky k řádnému poskytování služeb.
	4. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup ke spravovaným prostředkům a datům spravovaného systému a poskytnout mu k otestování používaná přídavná zařízení a zajistit dosažitelnost kompetentní osoby a její aktivní účast, tak aby nevznikalo neodůvodněné prodlení.
	5. Objednatel se zavazuje zajistit během servisního zásahu účast pracovníka, který s přístrojem obvykle pracuje nebo s ním pracoval bezprostředně před tím, než došlo k události, která byla předmětem servisního zásahu.
	6. Objednatel se zavazuje využívat k vzájemné technické komunikaci centrální systém řízení požadavků, tzv. HelpDesk.
5. ODMĚNA POSKYTOVATELE A PLATEBNÍ PODMÍNKY
	1. Objednatel se zavazuje platit poskytovateli odměnu ve výši **2 000,- Kč** (slovy: dvatisíce korun českých) bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“) za každý započatý měsíc poskytování služeb poskytovatelem.
	2. Každá další hodina za vícepráce, doložená písemnou objednávkou objednatele, bude účtována částkou:
		1. **650** Kč bez DPH za Endpoint (tzn. zejména práce na koncových stanicích uživatelů)
		2. **1 150** Kč bez DPH za server, bezpečnost, networking
	3. Náklady na dopravu poskytovatele do místa plnění jsou předmětem této smlouvy **2x** za kalendářní měsíc. Další cesty budou hrazeny částkou 12 Kč/km + 200 Kč/Hod bez DPH technik na cestě.
	4. Náklady na náhradní díly použité při opravách mimo záruční dobu jakož i díly použité při náhradě technicky zastaralých dílů, jakož i náklady na další zařízení, která bude poskytovatel pro objednatele pořizovat na základě zvláštních písemných objednávek, nejsou zahrnuty v ceně dle odstavce č. 1 tohoto článku smlouvy a budou fakturovány samostatně, přičemž podkladem pro takovou fakturaci bude objednatelem schválená písemná objednávka.
	5. Odměna poskytovateli je splatná měsíčně na základě daňového dokladu – faktury poskytovatele. Poskytovatel vystaví daňový doklad – fakturu za předchozí kalendářní měsíc nejdříve první (1) pracovní den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je odměna placena. K daňovému dokladu - faktuře musí být poskytovatelem vždy přiložen přehled činnosti.
	6. Doba splatnosti odměny poskytovatele je 14 dnů od skončení kalendářního měsíce, za který je odměna poskytovatele placena.
	7. Daňový doklad vystavený poskytovatelem musí mít náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
	8. DPH bude smluvními stranami placena v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
	9. Odměna poskytovatele je splatná bezhotovostně na účet poskytovatele č. **2001839085/2010** vedený u společnosti Fio banka. Povinnost objednatele hradit peněžité závazky vůči poskytovateli podle této smlouvy je splněna okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele dle předchozí věty.
	10. Po dobu prodlení objednatele s placením odměny poskytovatele nemusí poskytovatel poskytovat objednateli služby.
	11. Za nedodržení sjednaného termínu splatnosti faktur může poskytovatel požadovat úhradu smluvního úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý byť i započatý den prodlení.
6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ
	1. Způsobí-li poskytovatel při poskytování služeb objednateli újmu, odpovídá objednateli za tuto újmu v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
	2. Odpovědnost za vady se řídí ustanovením § 1914 a násl. Občanského zákoníku, ustanovení § 1925 občanského zákoníku se však pro tento smluvní vztah neužije.
	3. Způsobí-li poskytovatel při poskytování služeb újmu třetím osobám, odpovídá třetím osobám za tuto újmu poskytovatel a je povinen ji třetím osobám nebo objednateli nahradit.
	4. Za újmu se pro účely této smlouvy považuje též škoda, která poškozené straně vznikla tím, že musela vynaložit náklady v důsledku porušení povinnosti druhé strany. Škoda se nahrazuje v penězích; jestliže však o to oprávněná strana požádá a je-li to možné a obvyklé, nahrazuje se škoda uvedením v předešlý stav.
7. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN
	1. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
	2. Smluvní strana, která porušuje svou povinnost z této smlouvy, nebo smluvní strana, která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět, že poruší svou povinnost z této smlouvy, je povinna oznámit druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění povinnosti a její důsledky. Zpráva musí být podána bez zbytečného odkladu poté, kdy se povinná strana o překážce dověděla nebo při náležité péči mohla dovědět.
8. Mlčenlivost
	1. Poskytovatel se zavazuje nesdělovat třetím osobám žádné informace týkající se této smlouvy a/nebo objednávek, zejména nesdělovat třetím osobám v jakékoli podobě informace získané během poskytování služeb na základě této smlouvy. Důvěrnými informacemi se rozumí všechny materiály a/nebo informace obchodní, finanční, technické, technologické či jiné povahy získané poskytovatelem a/nebo jeho zaměstnanci v souvislosti s plněním této smlouvy, ať už byly získány v ústní, písemné, elektronické či jiné formě (důvěrné informace) a nejsou-li veřejně přístupné. Tento závazek mlčenlivosti platí i po ukončení této smlouvy.
	2. Poskytovatel se zavazuje, že nesdělí žádné třetí osobě důvěrné informace týkající se objednatele.
9. Práva duševního vlastnictví k dílům
	1. V případě, že při provádění prací dle této smlouvy poskytovatel vytvoří či poskytne k užívání objednateli autorské dílo (zejména programové vybavení), k němuž vykonává majetková autorská práva, zůstávají tato majetková (a je-li jejich autorem, též osobnostní) autorská práva poskytovateli. Poskytovatel v takovém případě poskytuje k okamžiku předání takových autorských děl objednateli nevýhradní licenci k užití takových autorských děl k účelu, pro který byla vytvořena, a to nejméně v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této smlouvy.
	2. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednatele nainstalovat, poskytnout či na zařízeních objednatele používat autorská díla (zejména programové vybavení), ke kterému nevykonává majetková autorská práva, nejedná-li se o autorská díla poskytnutá k volnému (bezplatnému) užití.
10. TRVÁNÍ SMLOUVY
	1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího uzavření.
	2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
	3. Odstoupit od smlouvy může objednatel i zhotovitel ze zákonných důvodů.
	4. Každá ze smluvních stran je oprávněna vypovědět smlouvu, a to z jakéhokoliv důvodu či bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Pokud však mezi stranami byla odsouhlasena objednávka, neskončí tato smlouva dříve, než dohodnutá realizace služby ve lhůtě uvedené v příslušné objednávce.
	5. Každá ze smluvních stran je dále oprávněna vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní lhůty v případě, že je pravomocně rozhodnuto o úpadku druhé smluvní strany ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů. Výpověď je účinná doručením druhé smluvní straně, přičemž v tomto případě zaniká smlouva účinností výpovědi.
11. UjEDNÁNÍ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ
	1. Smluvní strany jsou si vědomy svých povinností ve vztahu k ochraně osobních údajů, se kterými může poskytovatel přijít při plnění této smlouvy do styku a kterým přísluší ochrana zejména dle GDPR. Smluvní strany výslovně prohlašují, že spolu s touto smlouvou uzavřeli i smlouvu o zpracování osobních údajů, která je nedílnou součástí této smlouvy a smluvní strany v podrobnostech odkazují na její ustanovení.
	2. Smluvní strany si výslovně dohodly, že správcem veškerých osobních údajů, které budou poskytovateli při plnění této smlouvy poskytnuty bude po celou dobu výlučně objednatel.
	3. Předmětem této smlouvy je rovněž závazek poskytovatele jakožto zpracovatele zpracovávat v souladu s pokyny objednatele jakožto správce pro správce osobní údaje týkající se zaměstnanců správce a jeho obchodních partnerů, k nimž získá zpracovatel přístup na základě plnění této smlouvy, a to pro účely a rozsah zpracování sjednaný v této smlouvě. Předmětem smlouvy je dále závazek Smluvních stran zachovávat mlčenlivost o vzájemně poskytnutých osobních údajích, a to v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou.
	4. Zpracovatel je oprávněn pro správce po dobu účinnosti smlouvy zpracovávat osobní údaje, a to na základě pokynů správce
	5. Osobní údaje dle smlouvy je zpracovatel oprávněn zpracovávat následujícími způsoby: shromažďováním, uspořádáním, uložením, vyhledáváním, použitím ke stanoveným účelům, k archivaci v případě zákonné povinnosti, a k výmazu po uplynutí stanovené doby, a to pro zpracování v manuální i elektronické podobě.
	6. Osobní údaje je zpracovatel oprávněn zpracovávat výlučně za účelem: poskytování služeb dle této Smlouvy.
	7. Smluvní strany se dohodly, že informační povinnost podle čl. 13 nebo 14 a násl. GDPR, ve vztahu k subjektům údajů, jejichž osobní údaje jsou zpracovávány podle této smlouvy, bude plněna správcem ( tj. objednatelem).
	8. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze na základě pokynů Správce. Zpracovatel je povinen v souladu s čl. 32 odst. 4 GDPR smluvně zavázat své zaměstnance, kteří mají přístup k osobním údajům, k tomu, aby i tito zaměstnanci zpracovávali osobní údaje pouze v souladu s pokyny správce, pokud jiný způsob zpracování osobních údajů nevyžaduje právo Evropské unie nebo právo České republiky.
12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
	1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí českým právem, a to zejména občanským zákoníkem a ostatními obecně závaznými právními předpisy.
	2. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.
	3. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
	4. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran smlouvy s tím, že změna této smlouvy méně přísnou formou se vylučuje.
	5. Pro účely vztahu z této smlouvy se vylučuje použití jakýchkoliv obchodních podmínek smluvních stran.

Nedílnou součást této smlouvy tvoří následující přílohy:

* + 1. Příloha č. 1 - Specifikace služeb.
		2. Příloha č. 2 – Dostupnost služby - SLA
	1. Strany se zavazují smírně vyřešit všechny záležitosti, které nebylo možné předvídat při uzavření této smlouvy, a to v souladu s obchodními zvyklostmi a se vzájemným respektem k dobrému jménu druhé strany, a bude-li to nezbytné, upravit obsah této smlouvy prostřednictvím změn a dodatků.
	2. Strany prohlašují, že obsah této smlouvy je důvěrný a v důsledku toho žádné informace týkající se této smlouvy a závazků z ní vyplývajících nesmějí být sdělovány třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
	3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) exemplářích, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.
	4. Účastníci této smlouvy si její obsah přečetli, prohlašují, že s ním souhlasí, a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Kolíně dne V Nymburce dne

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

poskytovatel objednatel

Vzdálená IT pomoc, s.r.o. Podnikatelský inkubátorNymburk

Jana Nešněrová Bc. Josef Kubiš

12.5.1. - Příloha č.1

**Specifikace Služeb**

1. Správa a provoz serverů
2. Správa provozu sítě LAN
3. Správa aplikací
4. Zajištění provozu softwarového vybavení
5. Instalace a údržba OS na stanicích a serverech
6. Zajištění chodu, opravy a modernizace výpočetní techniky a jejího příslušenství a to včetně tiskáren
7. Návrhy, řízení rozvoje IT
8. Správa licencí a instalací (SW management)
9. Správa uživatelských požadavků (Helpdesk)
10. Monitoring a dohled
11. Zálohování dat (záloha lokálních dat z PC/NTB) záloha dat serveru, kontrola průběh externí zálohy

12.5.2. – Příloha č.2

**Dostupnost služby – SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT**



Práce mimo časový rámec 8:00 – 17:00 příplatek ve výši + 50 % k hodinové sazbě.

Práce o víkendech a svátcích příplatek ve výši + 100 % k hodinové sazbě.

**TYPY POŽADAVKŮ A JEJICH DEFINICE**

**Podléhá SLA**

**Incident**

Neplánovaná událost kde nefunguje zařízení nebo služba, která dříve fungovala. Je ovlivněna dostupnost nebo snížena kvalita služby. Za incident lze také považovat selhání konfigurační položky, která ještě neovlivnila dostupnost služby, zařízení. Veškeré zařízení nebo služby, které jsou nedostupné, nebo je snížena kvalita služby nebo kvalita dostupnosti.

**Problém**

Událost kde, nefunguje určitá část nebo součást celku, ale neovlivní dostupnost nebo kvalitu poskytované služby – zařízení. Problém může způsobit jeden nebo více incidentů. Problém je také příčinou jednoho nebo více incidentů.

**Změna**

Požadavek na změnu, v rámci fungujícího systému - služby nebo zařízení. Může se týkat instalace aplikací, změna uživatelských oprávnění, konfigurace aktivního prvku atd..

 **Žádost**

Požadavek, za kterým jsou následné procesy, například schválení nákupu nadřízenou osobou nebo žádost o radu informaci, službu.

 **Nepodléhá SLA**

 **Pravidelný servis**

Práce případně návštěva u zákazníka, dle nasmlouvaného pravidelného servisu. Požadavky tohoto typu budou následně používány při automaticky generovaných požadavcích helpdeskem pro techniky.

 **Konzultace**

Služba pro zákazníka, kde není výhradní správa naší společnosti nad spravovanou oblastí. Poskytování konzultačních služeb, kde není předem znám rozsah (pouze sazba).

 **DEFINICE PRIORIT**

**Priorita Vysoká** – havarijní stav – podstatné omezení práce velké skupiny uživatelů

**Priorita Střední** – podstatné omezení práce uživatele nebo malé skupiny uživatelů

**Priorita Nízká** – běžné požadavky s drobným omezením práce uživatele

 **DEFINICE REAKCE**

**Reakce** mohou nabývat hodnot od 0,5 dále 1 až po 24. Hodnota BD označuje termín plnění SLA do konce dalšího pracovního dne, kde konec pracovního dne je čas 23:59. Následují 2BD – do dvou pracovních dní a času 23:59, 3BD atd.

**OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

Podmínkou pro uplatnění SLA je nahlášení požadavku do systému Helpdesk.

Poskytovatel může incident na své pozici v rámci workflow **odložit** z následujících důvodů:

* v případě čekání na reakci uživatele, která je nezbytná pro upřesnění zadání incidentu a možnosti jeho řešení, může poskytovatel odložit incident o přiměřenou dobu. V případě, že z incidentu vyplývá, že uživatel má přístup k systému Helpdesk a ke své elektronické poště, primární dotaz na uživatele je přes Helpdesk. V případě vysoké priority je ale uživatel kontaktován primárně telefonicky na kontakt uvedený u incidentu
* pokud je v popisu incidentu uveden nebo uživatel v reakci uvede pozdější požadovaný termín splnění, než vyplývá ze SLA, může poskytovatel odložit řešení incidentu na tento termín, ve kterém bude incident aktivně řešen
* při zajišťování podpůrných služeb od ICT manažera, případně poskytovatelů 3. stran, nutných pro vyřešení incidentu (čekání na náhradní díly, …), může poskytovatel odložit incident o přiměřenou dobu dle odhadu pracnosti