

Smlouva o servisní činnosti

Smluvní strany:

(dále jen „Objednatel“)

OBJEDNATEL: Základní umělecká škola Litvínov, Podkrušnohorská 1720
SÍDLO: Podkrušnohorská 1720, Horní Litvínov, 436 01 Litvínov
IČO: 00832430
ZASTOUPEN: Bc. Jaroslavem Sochořem, ředitelem školy

DODAVATEL: SOFTEX NCP, s.r.o.
SÍDLO: Růžová 1426, 434 01 Most
IČO: 622 43 608
DIČ: CZ62243608

BANKOVNÍ SPOJENÍ: KB Most - č. účtu: ██████████
ZASTOUPĚN: Miroslavem Průšou, jednatelem
VEDEN U SOUDU, SPISOVÁ ZNAČKA: KS Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 8233

(dále jen „Dodavatel“)

(Objednatel a Dodavatel dále společně také jako „smluvní strany“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o servisní činnosti (dále jen „smlouva“)

I.

Předmět plnění

Předmětem této smlouvy je činnost Dodavatele pro Objednatele spočívající v:

1. provádění profylaktických prohlídek;
2. dálkové a lokální správě PC a serverů;
3. poskytování telefonických konzultací;
4. servisu výpočetní, kancelářské a telekomunikační techniky a servisu počítačové sítě a jejích komponentů;
5. zajištění dodávek hardware a software, náhradních dílů a spotřebního materiálu dle individuální objednávky nebo potvrzené nabídky;

II.

Provádění profylaktických prohlídek

1. Během profylaktické prohlídky budou provedeny běžné kontrolní akce související s provozem zařízení Objednatele, tj. zejm. aktualizace antivirové ochrany, aktualizace operačních systémů, údržba HDD na jednotlivých stanicích, údržba tiskáren (mimo výměny tonerů a cartridge), dodávky smluvními stranami dohodnutého spotřebního materiálu, běžná údržba směrovače a příp. další činnosti dle dohody smluvních stran. Kontrola funkčnosti kancelářských balíků MS Office, Profylaktická prohlídka nezahrnuje instalaci nových stanic, serverů a síťových komponent, instalaci nového softwarového vybavení a další činnosti nad rámec běžné údržby. V případě nevyužitých hodin v jednom měsíci je lze použít na instalaci nových stanic. Nevyužité hodiny se nepřevádějí do dalších měsíců.
2. Profylaktické prohlídky budou prováděny v provozních hodinách Objednatele v termínu dle dohody kontaktní osoby Dodavatele dle čl. X. odst. 2 této smlouvy a kontaktní osoby Objednatele dle čl. X. odst. 1 této smlouvy nebo jiné oprávněné osoby Objednatele.

III.

Dálková a lokální správa serverů a dalších zařízení

1. Během kontroly serverů vždy proběhne kontrola operačního systému a jeho aktualizací, monitoring stavu serveru, reporty serveru.
2. Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli přístup do všech serverů a dalších zařízení, které mají být Dodavatelem spravovány, a to včetně vzdáleného přístupu.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli při správě serverů a dalších zařízení i další potřebnou součinnost, zejm. provést opatření, která pomohou upřesnit diagnostiku serverů a dalších zařízení nebo usnadnit jejich správu.

IV. Poskytování telefonických konzultací

1. Dodavatel poskytne telefonickou konzultaci na základě telefonické výzvy Objednatele s ohledem na závažnost a druh problematiky v nejkratším možném termínu. Telefonické konzultace jsou poskytovány v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin na telefonních číslech kontaktních osob Dodavatele uvedených v čl. X. odst. 2 této smlouvy.

V. Servisní činnost

1. Dodavatel poskytuje Objednateli servis a běžné opravy výpočetní, kancelářské a telekomunikační techniky a počítačových sítí a jejich komponentů na základě nahlášení potřeby servisního zásahu ze strany Objednatele. Dodavatel určuje a zodpovídá za způsob servisního zásahu včetně posloupnosti jednotlivých činností. K tomu je Objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost, zejm. přístup k servisovaným zařízením. V případě, kdy Objednatel nezabezpečí Dodavatelem požadovanou součinnost (zpřístupnění servisovaných zařízení, poskytnutí potřebných informací, provozních dat, konfigurací apod.), je Objednatel povinen uhradit zhotoviteli zvýšené náklady spojené se servisní činností.
2. Dodavatel se zavazuje provést servisní zásah v následující reakční době:
 - a) při nahlášení v pracovní dny (Po - Pá mimo svátky) od 08:00 do 16:00 hodin do 2 hodin,
 - b) při nahlášení v pracovní dny (Po - Pá mimo svátky) od 16:00 do 08:00 hodin do 4 hodin,
 - c) při nahlášení mimo pracovní dny (So - Ne a svátky) od 00:00 do 24:00 hodin do 24 hodin.
3. Ohlášení potřeby servisního zásahu Objednatele probíhá na telefonním čísle Dodavatele [REDAKCE] nebo na emailu Dodavatele podpora@softex.cz nebo ads@softex.cz. Pouze při nahlášení potřeby servisního zásahu na uvedených kontaktech platí garance výše uvedené reakční doby.
4. Reakční dobou se přitom rozumí doba, která uplyne od nahlášení pracovníkem Objednatele na výše uvedených kontaktech Dodavatele do doby, než se dostaví servisní technik Dodavatele a započne servisní činnost.
5. Limity reakční doby dle čl. V. odst. 2 této smlouvy neplatí v případě poškození zařízení velkého rozsahu, ať už je toto poškození způsobeno v důsledku vnějších událostí (požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy atd.), v důsledku jednání zaměstnanců nebo dalších pracovníků Objednatele nebo v důsledku jednání dalších osob. V těchto případech bude postupováno individuálně podle vzájemné dohody mezi smluvními stranami.

VI. Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel je povinen zdržet se monitorování přepravovaných dat nad rámec nutný k zajištění provozu sítě a o informacích, které takto získá se zavazuje zachovávat mlčenlivost. Dodavatel se dále zavazuje zachovávat mlčenlivost i o dalších důvěrných informacích Objednatele nebo o Objednateli, které případně získá při plnění této smlouvy.
2. Objednatel je povinen pečovat o zařízení podle návodu k použití a pokynů Dodavatele a v případě podezření o poruše neprodleně informovat Dodavatele.
- 3.

VII. Cena a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje zaplatit za plnění Dodavatele dle čl. I. odst. 1, 2, a 3 této smlouvy do rozsahu maximálně 12 hodin práce technika za kalendářní měsíc a za závazek Dodavatele dodržet u činností dle čl. I. odst. 4 této smlouvy reakční dobu stanovenou v čl. V. odst. 2 této smlouvy částku ve výši 5700 Kč bez DPH měsíčně.
2. Za plnění Dodavatele dle čl. I. odst. 1, 2, a 3 této smlouvy nad časový rozsah uvedený v předchozím odstavci a za servisní práce dle čl. I. odst. 4 této smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit za hodinu práce technika v pracovních dnech (Po - Pá mimo svátky) 400,- Kč bez DPH a v mimopracovních dnech (So - Ne a svátky) 800,- Kč bez DPH.
3. Cena za profylaktické prohlídky (dle čl. I. odst. 1 této smlouvy) ani cena za servisní činnosti (dle čl. I. odst. 4 této smlouvy) nezahrnuje cenu za hardware, software, náhradní díly ani spotřební materiál. Uvedené věci budou dodány na základě objednávky Objednatele nebo nabídky Dodavatele potvrzené Objednatelům a budou fakturovány zvlášť. Objednávky a potvrzení nabídek Dodavatele činí za Objednatele zejm. kontaktní osoby Objednatele uvedené v čl. X. této smlouvy, příp. další osoby oprávněné v tomto zastupovat Objednatele.
4. K ceně za plnění Dodavatele dle této smlouvy bude připočtena DPH v zákonné výši. Faktury Dodavatele obsahují náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů

a jsou splatné 10. den po doručení Objednateli. Platba se považuje z hlediska její včasnosti za provedenou okamžikem připsání na bankovní účet Dodavatele.

5. Sjednaný měsíční paušální poplatek dle čl. VII odst. 1 této smlouvy a hodinová sazba technika Dodavatele mohou být po dohodě obou smluvních stran upraveny z důvodu inflace vždy k 1. březnu kalendářního roku o tolik procent, kolik procent činila inflace v roce předcházejícím. Inflaci se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, které udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející, vyjádřená v procentech.

VIII.

Sankce

1. V případě prodlení s úhradou faktury je Dodavatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení. Splatnost sankční faktury činí 10 dnů.
2. V případě nedodržení limitu reakční doby stanovené v čl. V. odst. 2 této smlouvy ze strany Dodavatele je Objednatel s výjimkou stanovenou v čl. V. odst. 5 této smlouvy oprávněn požadovat následující smluvní pokuty:
 - a) při překročení reakční doby 0 - 12 hodin smluvní pokutu ve výši 10 % paušální částky stanovené v čl. VII. odst. 1 této smlouvy;
 - b) při překročení reakční doby o více než 12 hodin smluvní pokutu ve výši 20 % paušální částky stanovené v čl. VII. odst. 1 této smlouvy.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené smluvní pokuty nelze při jednotlivém porušení povinnosti ze strany Dodavatele požadovat kumulativně.

IX.

Doba plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s platností od 3.1.2022.
2. Smlouvu lze též ukončit vzájemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu, s měsíční výpovědní dobou, která začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě opakovaného nedodržení reakční doby dle čl. V. odst. 2 této smlouvy ze strany Dodavatele. Dodavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že Objednatel nezaplatí jakoukoliv platbu dle této smlouvy ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po splatnosti faktury. V takovém případě se smluvní strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (šedesáti) dnů od doručení písemného odstoupení Dodavatelem Objednateli.

X.

Kontaktní osoby

1. Kontaktními osobami Objednatele pro technické záležitosti v rámci plnění této smlouvy jsou:

Bc. Jaroslav Sochor, [REDACTED]
Ševčíková Blanka, [REDACTED]
Eva Skořepová, [REDACTED]

2. Kontaktními osobami Dodavatele pro technické záležitosti v rámci plnění této smlouvy jsou:

Jiří Doležal, [REDACTED]
Richard Boháč, [REDACTED]

XI.

Závazek respektování GDPR

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, k nimž získá přístup v souvislosti se Servisní činností, a zavazuje se zajistit závazek mlčenlivosti i u svých zaměstnanců a dalších osob, které by v souvislosti se Servisní činností mohly získat přístup k osobním údajům Objednatele (dále jen „Oprávněné osoby“). Povinnost mlčenlivosti Dodavatele trvá i po ukončení Servisní činnosti; povinnost mlčenlivosti Oprávněných osob trvá i po skončení pracovního poměru nebo jiného právního vztahu Oprávněných osob k Dodavateli.
2. Dodavatel prohlašuje, že si je vědom povinností podle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „GDPR“) a že při Servisní činnosti bude dodržovat zásady ochrany osobních údajů.
3. Dodavatel je povinen přijmout taková opatření, aby k osobním údajům Objednatele neměly při Servisní činnosti přístup jiné osoby než Oprávněné osoby. Pokud bude v souvislosti se Servisní činností udělen Oprávněným osobám přístup (včetně vzdáleného přístupu) do počítačové sítě Objednatele, nesmí Oprávněné osoby sdělovat přístupové údaje dalším osobám.
4. Dodavatel je povinen přijmout opatření, aby v souvislosti s jeho Servisní činností nedošlo k neoprávněnému přístupu k osobním údajům Objednatele, k jejich změně, zničení, ztrátě, neoprávněnému zpracování, zneužití, ohrožení nebo porušení jejich zabezpečení.
5. Dodavatel bere na vědomí, že v případě, že by vedle Servisní činnosti, která svou povahou není zpracováním osobních údajů, docházelo ke zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR, je povinen uzavřít s Objednatelem také smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 GDPR, nebo jinou smlouvu tak, aby byly naplněny požadavky GDPR.

XII.

Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí obecně závaznými předpisy, zejm. zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 exemplářích, přičemž každá smluvní strana obdrží po 1 z nich.
3. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná. Veškeré změny či doplnění této smlouvy lze provést jen formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami, které budou nedílnou součástí této smlouvy.
4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly a s jejím obsahem souhlasí. Dále prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich pravé, svobodné a vážné vůle a na důkaz toho ji níže podepisují.

Za Objednatele

V Litvínově dne 1.1.2022

Za Dodavatele

V Litvínově dne 1.1.2022