

Servisní smlouva pro poskytování služeb správy a údržby informačních technologií

číslo 2022-2-1

kterou uzavírají dnešního dne:

1. **Výchovný ústav, středisko výchovné péče HELP, základní škola a střední škola, Střílky, Zámecká 107**
Zámecká 107
768 04 Střílky

IČO 47935740

zastoupená panem [REDACTED] ředitelem organizace,
dále jako „Objednatel“,

2. Společnost:
PADMA s.r.o.
V Uličce 293
686 01 Uherské Hradiště

IČO 60727454

zastoupená [REDACTED], jednatelem společnosti,
jako firma poskytující servisní služby v oblasti informačních technologií jako „Dodavatel“.

I. – Účel smlouvy

1. Smlouva zavazuje Dodavatele provádět pravidelnou servisní činnost a řešit problémy s IT technikou a službami za podmínek definovaných v příloze smlouvy. Dodavatel bude dbát na dodržování právního rámce pro zajištění řádného a bezproblémového provozu IT techniky Objednatele.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout k tomu požadovanou součinnost, přístup k technice, informacím a smlouvám, které mají vztah k zajišťované technice a službám dotčeným touto smlouvou.
3. Dodavatel si vyhrazuje právo požadovat změny plnění smlouvy v případě změny v infrastruktuře nebo rozsahu spravovaných prvků a programů. V takovém případě je třeba upravit přílohu, případně smlouvu tak, aby odpovídala požadavkům objednatel.

II. – Doba a místo plnění

1. Práce, prováděné podle této smlouvy mohou být prováděny v sídle objednatel a jeho pobočkách nebo prostředky vzdálené správy. Způsob provedení servisní činnosti je na volbě dodavatele.
2. Odběratel musí zajistit součinnost pro umožnění přístupu k technice, pokud je to pro výkon servisní činnosti třeba.
3. Náklady spojené s plněním úkonů dle této smlouvy v sídle odběratele jsou zahrnuté do cen služeb.
4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s platností od 1.6.2022.
5. Smlouva zaniká její výpovědí jednou ze smluvních stran. Výpovědní lhůta je 3 měsíce a běží od začátku následujícího měsíce po podání výpovědi. Výpověď musí být podána písemně.

III. – Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytnutí služeb je stanovena měsíčními paušálními cenami specifikované v příloze. Ceny jsou uváděny bez DPH.
2. Cena je splatná na základě měsíčních faktur se splatností 30 dnů, poskytnuté do 7 dnů od ukončení servisního období.
3. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby řádně a včas podle dodaných podkladů (typicky měsíčně, pokud není dohodnuto jinak). Ceny prací a servisních poplatků jsou definovány v příloze.
4. Dodavatel je oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení v zákonné výši z fakturované částky za každý započatý den prodlení za předpokladu předchozího písemného upozornění na takové prodlení Dodavatelem.

IV. – Závazek Dodavatele

1. Dodavatel je při poskytování služeb podle této smlouvy povinen postupovat podle svých nejlepších odborných znalostí a schopností, v souladu s obecně závaznými právními předpisy, pokyny a aktuálními potřebami Objednatele v rámci vymezení předmětu Smlouvy, přičemž je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
2. Veškerá činnost mimo rutinních úkonů je zdokumentována a podklady jsou překládány objednateli při vyúčtování nebo na jeho vyžádání.
3. Dodavatel se zavazuje započít řešení servisních požadavků s odezvou definovanou v příloze pro definované klíčové funkce a procesy v IT. Za započetí řešení se rozumí zahájení prací na odstranění závad, které může probíhat fyzicky u objednatel nebo dálkově, pokud to okolnosti umožňují. O tom, kdy byla zahájena servisní činnost, bude informována osoba, která zadala požadavek na servisní zásah.
4. Dodavatel bude dbát na to, aby byla minimalizována doba omezující přístup k využití techniky a služeb, ale také bude dbát, aby systém byl zabezpečen na úrovni poskytované dodavatelem svěřených systémů a provozovaných služeb. Preventivní měsíční údržba serverů a další techniky se provádí po dohodě s určenými pracovníky odběratele tak, aby co nejméně narušovala pracovní činnost. Zamýšlený termín údržby a jeho rozsah bude oznámen nejméně dva dny dopředu a bude odsouhlasen s pracovníkem objednatel.
5. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na nevhodnost jím udělených pokynů, jestliže tuto nevhodnost mohl zjistit při vynaložení odborné péče. Poskytovatel je však povinen pokyny Objednatele splnit, trvá-li na tom Objednatel i přes jeho upozornění, v takovém případě však Poskytovatel neodpovídá za tím vzniklou škodu.
6. V případě, že to situace vyžaduje a po dohodě s objednatel, bude poskytnuta krátkodobě technika pro překlenutí havarijních situací u klíčových prvků infrastruktury – serverů, síťových prvků a UPS. V takovém případě je technika bezplatně poskytnuta na 14 dnů. Delší doba je zpoplatněna. Zprovoznění náhradní techniky a instalace systémů je servisní práce nad rámec preventivních prací zahrnutých do této servisní smlouvy.
7. V případě, že budou Objednatel zjištěny vady a nedostatky vzniklé na jeho straně, je Dodavatel povinen tyto vady neprodleně odstranit bez nároku na navýšení ceny, nejdéle však do 15 pracovních dnů od doručení písemného oznámení o vadách, nebude-li dohodnuta lhůta delší

V. – Závazek Objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že bude dopředu konzultovat zavedení nových technologií a služeb včetně software, které mají vztah i IT službám a procesům tak, aby se v dostatečném předstihu dalo posoudit dosah změn, které jsou potřebné pro plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje, že poskytne přístup k prostředkům, které zajišťují služby a procesy, které zadavatel spravuje v termínech, které jsou třeba splnění servisních incidentů.
3. Poskytne informace a součinnost (především kontakty, přístupové kódy, fyzický přístup...) potřebné pro řešení problémů s prostředky, které jsou ve správě třetích stran a bude informovat o změnách v rozsahu správy těchto prvků (konektivita k internetu, změna servisních podmínek informačního systému...).
4. Upozorní s předstihem, pokud to okolnosti umožní, na vyžádané zásahy třetích stran. Umožní pracovníkům třetích stran instalaci prvků služeb souvisejících s prvky servisní smlouvy, po dohodě s dodavatelem.

VI. - Šíření informací a odpovědnost

1. Smluvní strany se zavazují dbát na dodržování obchodního tajemství ve smyslu Obchodního zákoníku a důvěrných informací a dbát na to, aby data, ke kterým se dostanou v průběhu plnění servisní činnosti, byla držena v tajnosti.
2. Všechna práva a povinnosti o obchodním tajemství nebo důvěrných informacích budou přetrvávat i po ukončení trvání této smlouvy.
3. Smluvní strany prohlašují, že smlouva neobsahuje žádné obchodní tajemství. Tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
4. Dodavatel zodpovídá za škody způsobené přímo na zařízeních, vzniklé prokazatelně působením jeho zaměstnanců během provádění prací podle této smlouvy.
5. Dodavatel neodpovídá za vady, které vznikly poruchou zařízení, nedostatky v zabezpečení v systémech třetích stran, nesprávným užitím systémů nebo výpadky služeb vzniklými v důsledku problémy s prostředky třetích stran. Také neodpovídá za škody způsobené tzv. vyšší mocí.
6. Dodavatel zajistí, aby pracovníci prováděli práce dohodnuté v této smlouvě v souladu s bezpečnostními předpisy a dalšími ustanoveními platnými na pracovištích objednatele. Objednatel musí o takových skutečnostech včas a dostatečně informovat.

VII. - Ostatní ujednání

1. Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnou formou se souhlasem obou účastníků smlouvy.
2. Smlouva tvoří spolu s přílohami úplnou smlouvu o dílo a nahrazuje veškeré předchozí dohody nebo ujednání mezi smluvními stranami týkající se předmětu této smlouvy.
3. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každý z účastníků obdrží po jednom stejnopisu.

V Uherském Hradišti dne: 27.5.2022

Za dodavatele



Za objednatele

