###### Smlouva o poskytování servisních služeb č. VAV2022002

Smluvní strany:

**VAVABLE s.r.o.**, se sídlem Na Balkáně 812/21, 130 00 Praha 3, Česká republika,

IČ: 27876365, DIČ: CZ27876365,

zapsaná Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 123458,

bank. spojení 35-8942320207/0100 KB Praha 3,

zastoupená Vratislavem Vrzoněm, jednatelem

(dále jen „VAVABLE“)

a

**Vyšší odborná škola grafická a Střední průmyslová škola grafická,** se sídlem Hellichova 535/22, 118 00 Praha 1,

IČ: 70837783,

zastoupená Ing. Radkem Blahákem, ředitelem,

(dále jen „zákazník“)

# **I. Obsah a předmět smlouvy**

1. Na základě této smlouvy se VAVABLE zavazuje poskytovat zákazníkovi za úplatu servisní služby na zákazníkem určenou výpočetní techniku, rozvody počítačových sítí včetně síťových aktivních prvků (dále jen zařízení) a programové vybavení, které se nachází v provozovně zákazníka na adrese Hellichova 535/22, 118 00 Praha 1 a dále na adrese Maltézské náměstí 18, 118 00 Praha 1. Zákazníkem určenou výpočetní technikou se podle této smlouvy rozumí výpočetní technika, na které je instalován operační systém MS Windows a Mac OS. Výpočetní technika, na které je instalován jiný operační systém může být předmětem této smlouvy pouze na základě zvláštní dohody obou stran.
2. Součástí služeb poskytovaných podle této smlouvy je:
* preventivní péče a kontrola
* odstraňování závad
* poradenství
* zálohování dat
1. Tato smlouva se výslovně nevztahuje na:
* zařízení, na která je uzavřena servisní nebo obdobná smlouva se třetí osobou
* zařízení následujícího typu: kopírovací stroje, pokladní systémy, telefonní ústředny, zabezpečovací zařízení
* zařízení patřící třetím osobám (s výjimkou zařízení na leasing)

# **II. Obecné podmínky pro poskytování servisních služeb**

1. Zařízení a programové vybavení, na které jsou poskytovány servisní služby podle této smlouvy, musí v době platnosti smlouvy zůstat na výše uvedené adrese sídla zákazníka, pokud není dohodnuto jinak.
2. Zákazník si je vědom rizika ztráty či poškození dat nebo programového vybavení při provádění servisní činnosti (např. v důsledku předchozího mechanického poškození, virů apod.). Z uvedených důvodů provede VAVABLE před zahájením servisní činnosti na základě zvláštního požadavku zákazníka podle možnosti zálohování.
3. Zákazník se zavazuje poskytnout pracovníkům VAVABLE přiměřenou součinnost při provádění servisní činnosti podle této smlouvy.
4. Součástí servisních služeb podle této smlouvy nejsou opravy chyb v programovém vybavení, nebude-li to výslovně sjednáno.
5. VAVABLE není povinna poskytnout servisní služby podle této smlouvy na takové zařízení, na kterém je nainstalováno programové vybavení v rozporu s platnými právními předpisy (Autorský zákon – 121/2000 Sb.).
6. Nebude-li závadu možné odstranit v místě instalace zařízení či bude-li to nezbytné z jiných důvodů, může VAVABLE pro odstranění závady zajistit třetí subjekt (specializovaný autorizovaný servis apod.) V takovém případě je zákazník srozuměn s tím, že lhůta pro odstranění závady závisí na součinnosti tohoto subjektu.
7. Školení pracovníků zákazníka nejsou součástí této smlouvy. Dle požadavků zákazníka mohou být sjednána zvlášť za zvlášť sjednanou úplatu, a to popřípadě i ústně.
8. VAVABLE se zavazuje zákazníkovi 1x za 14 dnů předat ve stanovenou dobu přehled dvoutýdenního výkazu práce a osobně dohodnout se správcem počítačové sítě zákazníka náplň činnosti na následující dva týdny.

# **III. Způsob poskytování servisních služeb**

##### A) Preventivní péče a kontrola

1. Preventivní péče a kontrola zahrnuje následující úkony, prováděné v rámci servisních činností podle této smlouvy pracovníky VAVABLE :
* diagnostiku zařízení
* kontrolu funkčnosti zařízení
* kontrolu kompatibility zařízení
* čištění - profylaxe

#####  B) Odstraňování závad

#### 1. Hlášení závady

* 1. Závada bude nahlášena VAVABLE pověřeným pracovníkem zákazníka elektronickou poštou prostřednictvím elektronického portálu nebo telefonicky. V případě telefonického nahlášení si volající vyžádá jméno pracovníka VAVABLE, který hlášení přijal a vzájemně si potvrdí čas přijetí hlášení. Zákazník bere na vědomí, že všechny dále uvedené lhůty se při nahlášení závady elektronickou poštou v provozní době prodlužují o jednu hodinu z důvodu pomalejší reakce na zprávu podanou tímto způsobem.
	2. Nahlášení elektronickou poštou je možné 24 hodin denně a 7 dní v týdnu na e-mailové adrese elektronického portálu itpodpora@graficka-praha.cz Telefonické nahlášení je možné v opodstatněných případech v provozní době na tel. číslo +420 777 630 287, +420 777 630 286. VAVABLE se zavazuje zajistit v provozní době dostupnost vždy minimálně jednoho uvedeného telefonního čísla.
	3. Provozní doba začíná v pracovní dny v 8-00 a končí v 18-00 hod. Do provozní doby nespadají soboty, neděle a státem uznané svátky v České republice.

#### 2. Odezva a odstraňování závad

1. Telefonická podpora: pracovník VAVABLE se pokusí, bude-li to možné, navést zákazníka k odstranění závady vlastními silami. Tato služba se poskytuje v provozní době a do **1** hodiny po jejím skončení, došlo-li k nahlášení závady v provozní době.
2. Řešení závady pomocí vzdáleného přístupu: umožňuje-li povaha závady a druh zařízení řešení pomocí vzdáleného přístupu, může se pracovník VAVABLE pokusit o její odstranění touto cestou. Činnost směřující k odstranění závady pomocí vzdáleného přístupu bude zahájena do **4** pracovních hodin od okamžiku jejího nahlášení.
3. Řešení závady v místě jejího vzniku v prostorách zákazníka: v případě, že na základě výše uvedených činností nedojde k vyřešení, bude pracovník VAVABLE pokračovat v řešení závady přímo v místě instalace zařízení a programového vybavení, posoudí-li na základě nahlášení závady nebo činností uvedených výše sub a. a b. tento způsob řešení jako nezbytný. Činnost směřující k odstranění závady bude zahájena do **12** pracovních hodin od okamžiku, kdy se stane zjevným, že závadu nelze odstranit telefonickou konzultací ani zásahem pomocí vzdáleného přístupu.
4. Pracovník VAVABLE je povinen zahájit práci na odstranění závady ve lhůtách uvedených výše. Bude-li však při dodržení uvedených lhůt spadat začátek práce do časového úseku pro skončení provozní doby, je pracovník VAVABLE oprávněn práci zahájit až následujícího pracovního dne.
5. Bude-li závada nahlášena po skončení provozní doby, počínají všechny uvedené lhůty běžet počátkem provozní doby následujícího pracovního dne.
6. Lhůty sub b. a c. běží jen v provozní době

Zvláštní ujednání pro práce prováděné na serverech zákazníka v pracovní době

1. Řešení závady pomocí vzdáleného přístupu: umožňuje-li povaha závady a druh zařízení řešení pomocí vzdáleného přístupu, může se pracovník VAVABLE pokusit o její odstranění touto cestou. Činnost směřující k odstranění závady pomocí vzdáleného přístupu bude zahájena do **1** hodin od okamžiku jejího nahlášení.
2. Řešení závady v místě jejího vzniku v prostorách zákazníka: v případě, že na základě výše uvedených činností nedojde k vyřešení, bude pracovník VAVABLE pokračovat v řešení závady přímo v místě instalace zařízení a programového vybavení, posoudí-li na základě nahlášení závady nebo činností uvedených výše sub a. a g. tento způsob řešení jako nezbytný. Činnost směřující k odstranění závady bude zahájena do **4** pracovních hodin. od okamžiku, kdy se stane zjevným, že závadu nelze odstranit telefonickou konzultací ani zásahem pomocí vzdáleného přístupu.

Zvláštní ujednání pro práce prováděné na serverech zákazníka mimo pracovní dobu

1. Řešení závady pomocí vzdáleného přístupu: umožňuje-li povaha závady a druh zařízení řešení pomocí vzdáleného přístupu, může se pracovník VAVABLE pokusit o její odstranění touto cestou. Činnost směřující k odstranění závady pomocí vzdáleného přístupu bude zahájena do **8** hodin od okamžiku jejího nahlášení.
2. Řešení závady v místě jejího vzniku v prostorách zákazníka: v případě, že na základě výše uvedených činností nedojde k vyřešení, bude pracovník VAVABLE pokračovat v řešení závady přímo v místě instalace zařízení a programového vybavení, posoudí-li na základě nahlášení závady nebo činností uvedených výše sub a. a i. tento způsob řešení jako nezbytný. Činnost směřující k odstranění závady bude zahájena do **24** hodin.

Výsledkem servisní činnosti podle této smlouvy ze strany VAVABLE bude:

1. Oprava nebo výměna vadné části zařízení a jeho zprovoznění. Je-li pro zprovoznění zařízení třeba instalovat a/nebo zprovoznit původně instalované specializované programové vybavení, bude VAVABLE aktivně koordinovat svůj postup s dodavatelem výše uvedeného programového vybavení.
2. Zapůjčení náhradního zařízení, bude-li zřejmé že doba odstranění závady podle předchozího odstavce by významně omezila provozní činnost zákazníka. O zapůjčení zařízení rozhoduje vzhledem ke svým možnostem VAVABLE a zákazník na ně nemá právní nárok, není-li v této dohodnuto jinak.
3. Návrh jiného způsobu řešení nahlášené závady, v případě, že závadu nebude možné odstranit bez vynaložení nepřiměřených nákladů nebo jiným smysluplným způsobem. V takovém případě VAVABLE doporučí zákazníkovi vhodné řešení.

VAVABLE se v každém případě zavazuje vynaložit maximální možné úsilí k odstranění závady, a to se zřetelem k její závažnosti, reálné možnosti jejího odstranění a dalším okolnostem.

##### C) Poradenství

1. VAVABLE poskytuje zákazníkovi podle této smlouvy rovněž poradenství při úpravách a rozšiřování konfigurace jeho zařízení a programového vybavení za účelem dosažení maximální efektivnosti využití jeho nákladů na informační systém a kompatibility tohoto systému i jeho jednotlivých částí.
2. Na základě dohody obou stran může být výstupem činností popsaných v tomto článku i zpracování projektu informačního systému.

# **IV. Odpovědnost za škody**

1. VAVABLE odpovídá za škodu přímo způsobenou nedodržením lhůty stanovené pro zahájení činnosti směřující k odstranění závady, nebo za jinou škodu způsobenou v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy.
2. VAVABLE neodpovídá za škodu v případě, že tato škoda byla způsobena jednáním, případně nečinností zákazníka, anebo z důvodů vyšší moci (uzavírka centra města z důvodu zhoršených rozptylových podmínek, přerušení telefonického spojení provozovatelem sítě apod.).
3. VAVABLE dále neodpovídá za škodu, která vznikla na základě nesprávného pokynu či informace podané oprávněným pracovníkem zákazníka, jestliže byl tento na nesprávnost pokynu řádně upozorněn, případně nesprávnost podané informace nemohla být za dané situace včas zjištěna.
4. VAVABLE se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s činností podle této smlouvy, a které v zájmu zákazníka nelze sdělovat jiným osobám, zejména pak mlčenlivost o všech obchodních postupech, technologiích a informačních systémech, obchodních tajemstvích, klientech a důvěrných informacích zákazníka. VAVABLE se zavazuje nesdělovat tyto údaje třetím osobám, ani jich jinak využívat v rozporu s jejich účelem k vlastnímu prospěchu či k prospěchu třetích osob. Povinnost mlčenlivosti se však nevztahuje na případy, kdy je sdělení informací uloženo právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné správy. Povinnost VAVABLE zachovávat mlčenlivost trvá i po zániku této smlouvy, s výjimkami stanovenými obecně závaznými právními předpisy, a to po dobu pěti let.

# **V. Cena**

1. Za poskytování servisních služeb podle této smlouvy, bude zákazník hradit VAVABLE následující platby:
	1. Paušální měsíční odměnu ve výši : **16.000,- Kč bez DPH** (19.360,- Kč s DPH). Odměna zahrnuje :
* Platbu za pravidelné kontrolní prohlídky a/nebo čas potřebný na opravu zařízení a instalaci programového vybavení v případě řešení závady v místě jejich vzniku v celkovém rozsahu **20** hodin měsíčně podle pokynů zákazníka
* Garanci servisního zásahu ve lhůtách stanovených touto smlouvou
* Služby telefonické podpory
* Náklady na dopravu (pouze po Praze) pro servisní služby, které jsou vykonávány v čase zahrnutém v rozsahu paušálních hodin. Doba strávená na cestě se nepočítá do počtu hodin v paušálu.
* Poradenství
* Pomocný spotřební materiál pracovníka VAVABLE ( např. čistící prostředky apod. )
	1. Úhradu za servisní zásahy u zákazníka ve výši **700,- Kč/hod** (847,- Kč s DPH) prováděné na klientských PC stanicích, periferiích a síťových prvcích v případě, že tento zásah bude realizován nad rámec servisních služeb hrazených podle písm. a. a zákazník si tento zásah vyžádá. Cena jednoho výjezdu pro provedení servisního zásahu u zákazníka je min. **700,- Kč** (847,- Kč s DPH).
	2. Úhradu za servisní zásahy u zákazníka ve výši **1.000,- Kč/hod** (1.210,- Kč s DPH) prováděné na serverových systémech a aplikacích nad rámec servisních služeb hrazených podle odst.. a) a dále na zařízeních (výpočetní technice), jež není předmětem této smlouvy (viz. čl. 1) v případě, že si zákazník tento zásah vyžádá a obě strany se na tomto zásahu předem dohodou. Cena jednoho výjezdu pro provedení servisního zásahu u zákazníka je v takovém případě min. **1.000,- Kč** (1.210,- Kč s DPH).
1. V odměně nejsou zahrnuty náklady na případné odstranění závady prostřednictvím třetích osob (specializovaný autorizovaný servis apod.), které budou zákazníkovi přeúčtovány na základě dokladů těmito osobami vystavených.
2. V odměně dále nejsou zahrnuty nákupy jiných hmotných věcí než výše uvedených, ani nákupy software.
3. V případě změny platných předpisů se změní výsledná částka s DPH.
4. Zákazník se zavazuje uhradit paušální měsíční odměnu na základě faktury/daňového dokladu ve lhůtě splatnosti 14 dnů od jejího vystavení. VAVABLE se zavazuje doručit faktury/daňové doklady zákazníkovi do 5 pracovních dnů po ukončení příslušného kalendářního měsíce. Smluvní strany souhlasí s doručováním faktur prostřednictvím elektronické pošty.
5. V případě prodlení s úhradou faktury je VAVABLE oprávněna požadovat po zákazníkovi sankční úrok ve výši 0,05% za každý den prodlení.

# **VI. Platnost smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Kterákoli Smluvní strana může tuto smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou v trvání 3 měsíců. Výpovědní lhůta začíná plynout od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně. tato smlouva řádně vypovězena.
3. VAVABLE je oprávněna vypovědět tuto smlouvu s okamžitou účinností v případě, že zákazník:
* je v prodlení s placením o více než 30 dní
* přes upozornění nezajistí patřičnou součinnost k poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
1. Zákazník je oprávněn vypovědět tuto smlouvu s okamžitou účinností v případě, že VAVABLE neposkytne sjednané služby po dobu delší než 30 dní.

# **VII. Společná a závěrečná ustanovení**

1. Veškeré změny a dodatky této smlouvy musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými zástupci obou stran.
2. Vztahy mezi Smluvními stranami neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění. Smluvní strany považují za nesporné, že tato smlouva jakož i veškerá práva a povinnosti Smluvních stran se řídí právním řádem České republiky a že pro případ sporu jsou příslušné její soudy. Smluvní strany potvrzují, že tato smlouva byla uzavřena jako Smlouva inominátní dle ust. § § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku.
3. Smluvní strany se zavazují vzájemně se informovat o veškerých skutečnostech, které mohou významně ovlivnit jejich práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy, jakož i o změnách údajů uvedených v této smlouvě či nezbytných pro správný výkon práv a povinností podle této smlouvy.
4. Pokud by se ukázalo kterékoli ustanovení této smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, má se za to, že tato smlouva byla sestavena jako by předmětné ustanovení neexistovalo, a zbývající ustanovení a podmínky této smlouvy zůstanou v platnosti. Pokud to bude nezbytné, Smluvní strany nahradí neplatné ustanovení novým platným ustanovením.
5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden náleží VAVABLE a druhý zákazníkovi.
6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, rozumí všem ustanovením, souhlasí s jejím obsahem bez jakýchkoli výhrad, a že veškeré právní úkony činí ze své svobodné vůle a vážně.

V Praze, dne …………………………………

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Vratislav VrzoňjednatelVAVABLE s.r.o. |  | Ing. Radek BlahákředitelVyšší odborná škola grafickáa Střední průmyslová škola grafická |