

Smlouva o poskytování IT služeb

číslo CITS-2023-149

1. Smluvní strany

Střední škola společného stravování Ostrava-Hrabůvka, příspěvková organizace

Krakovská 1095/33, 700 30 Ostrava-Hrabůvka

IČ: 00577260

Zastoupená: [REDACTED]

dále jen **Objednatel** na straně jedné

Certero IT Solutions s.r.o.

Hlohová 306/2, Ostrava 72528, Česká republika

IČ: 01752499

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl C, vložka 56602

Zastoupená: [REDACTED], jednatel společnosti

dále jen **Zhotovitel** na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu občanského zákoníku tuto Smlouvu.

2. Předmět Smlouvy

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb pro Objednatele.
- 2.2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli službu správy počítačové sítě zahrnující správu výpočetní techniky (hardware), systémů a aplikací (software) definovaný v „Příloze č. 1 – Specifikace a rozsah služeb“ této Smlouvy.

3. Způsob a termíny Plnění

- 3.1. Plnění je poskytováno následujícím způsobem:
 - Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
 - Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory
 - Prostřednictvím nástrojů vzdálené správy, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele
- 3.2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek je definován v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

- 4.1. Za poskytování IT služeb pro Objednatele, dle článku 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli měsíční paušální odměnu stanovenou v celkové výši

Cena bez DPH 10.000,- Kč

V případě překročení rozsahu Předmětu smlouvy definovaného v Příloze č.1 této Smlouvy bude práce vykonávaná Zhotovitelem ve prospěch Objednatele vyúčtována dle hodinové sazby definované v Příloze č. 1 této Smlouvy.

- 4.2. Sjednaná odměna bude fakturována měsíčně a to za uplynulý měsíc.

- 4.3. Nevyplývá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná ve dvacetijednodenní (21) lhůtě ode dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 4.4. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této Smlouvy, je Zhotovitel od okamžiku nabytí účinnosti této změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
- 4.5. Cena náhradních dílů nebo služeb poskytovaných třetími stranami, které jsou potřebné pro zajištění mimozáručních oprav není součástí odměny Zhotoviteli za plnění této Smlouvy a bude účtována zvlášť.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1. Zhotovitel se zavazuje dodávat kvalitní služby.
- 5.2. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním IT služeb o Objednateli dozví.
- 5.3. Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb, zejména služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Objednatel zajistí přístup k zařízením výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenování osoby odpovědné za provoz výpočetní techniky.
- 5.4. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Zhotoviteli.
- 5.5. Zhotovitel se zavazuje, že nepřístupní ani nepoužije žádnou informaci obchodní a/nebo výrobní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy

6. Odpovědnost za škodu a vady

- 6.1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této Smlouvy nebo povinností stanovené obecně závazným právním předpisem.
- 6.2. Zhotovitel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat, prokazatelně způsobeným plněním této Smlouvy.

7. Prodlení a sankce

- 7.1. Objednatel je v prodlení, jestliže nesplní řádně a včas povinnosti dle článku 5 této Smlouvy. Po dobu prodlení Objednatel je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu plnění. Termíny plnění Zhotovitele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.
- 7.2. Nebude-li cena plnění uhrazena ani do deseti dnů po doručení písemné upomínky Zhotovitele, je Zhotovitel oprávněn přerušit plnění až do data připsání dlužné částky na účet Zhotovitele.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Doba trvání této Smlouvy je stanovena na dobu určitou od 01. 01. 2023 do 31.12.2023
- 8.2. Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran.
- 8.3. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
- 8.4. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní Smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.
- 8.5. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran a to vždy jen písemnými dodatky.
- 8.6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

9. Přílohy

9.1. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb

Příloha č. 2 - Kontaktní údaje a místa plnění

Příloha č. 3 – Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb

V Ostravě dne 2023

V Ostravě dne 2023



.....

Zhotovitel



.....

Objednatel

Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah podporovaných a poskytovaných služeb

Specifikace podporovaných činností

podpora hardware:

- Servery
- Počítače
- Notebooky
- Tablety
- Smartphony
- Monitory
- Záložní zdroje
- Tiskárny
- Skenery
- Dataprojektory
- Interaktivní tabule
- Aktivní i pasivní prvky sítě LAN / WAN / Wi-Fi
- Elektrické rozvody nízkého napětí
- Zabezpečovací technika
- Kamerové systémy
- Audio technika
- Telefonní systémy
- Docházkové systémy

podpora software:

- Operační systémy Microsoft platformy
- Operační systém xOS a iOS společnosti Apple
- Operační systém Android
- Operační systémy Linux platformy
- Kancelářský balík Microsoft Office
- Poštovní servery Microsoft Exchange a Kerio Connect
- Antivirové a antispamové systémy
- Účetní a evidenční systémy
- Informační systémy
- Kamerové systémy
- Databázové systémy
- Virtualizace – VMware, hyper-V
- Zálohovací a archivační systémy
- Webové aplikace
- Aplikace komunikující se Státní správou
- Aplikace podporující interaktivní technologie

Rozsah poskytovaných služeb v rámci Smlouvy za měsíční paušální poplatek

Zhotovitel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat Objednateli služby spojené s údržbou počítačové sítě Objednatele a Objednatel se zavazuje mu za to zaplatit úplatu. Pro účely této smlouvy jsou za služby spojené s údržbou počítačové sítě Objednatele považovány zejména následující dílčí činnosti:

- Garance zahájení řešení požadavku **do 4 hodin** od nahlášení či zjištění závady 7 dní v týdnu v čase od 7:00 do 18:00
- Hot-line telefonická podpora **7dní v týdnu / 24 hodin denně**
- Poskytnutí odborných konzultací
- Evidence a správa incident management
- Udržování aktuální technické dokumentace
- Správa licenčního pokrytí SW vybavení Objednatele
- Možnost zapůjčení VT po dobu opravy
- Řešení servisních požadavků vzdáleným přístupem na zařízení Objednatele
- Správa zálohování a kontrola integrity záloh
 - kontrola prováděných záloh
- On-line monitoring serverové a páteřní infrastruktury
- Správa serverových OS a aplikací
 - patch management
 - kontrola HW a SW stavu serverů
 - řešení před-poruchových stavů
 - řešení poruch
 - opravy nebo zprostředkování opravy serverů
 - technická podpora a komunikace s dodavatelem SW aplikací
 - upgrade SW aplikací nebo zprostředkování upgrade SW aplikací s dodavatelskou společností
 - management uživatelských účtů
- Správa koncových stanic PC, NB a terminály
 - technická podpora koncovým uživatelům
 - patch management
 - řešení problémů HW i SW typu
 - opravy nebo zprostředkování opravy koncového zařízení
- Správa tiskového prostředí
 - patch management
 - opravy tiskáren nebo zprostředkování oprav
 - dodávky spotřebního materiálu
- Správa aktivní a pasivní sítě LAN/WAN/WLAN
 - patch management
 - bezpečnostní kontroly
 - diagnostiky závad a opravy
- Správa a údržba domén druhého řádu a webhostingu Objednatele.
- Správa a administrace cloudových (hostovaných) služeb, zejména Office 365
- Zhotovitel se zavazuje včas navrhnout Objednateli úpravy a vylepšení IT sítě, HW a SW (dále jen IT) tak, aby Objednatel mohl udržovat své IT prostředky v náležitém stavu, odpovídajícím úrovni rozvoje IT technologií v ČR, resp. v EU. Návrhy bude předkládat tak, aby byly ekonomicky a technicky přizpůsobeny stavu IT u Objednatele.
- Zhotovitel se zavazuje vyvinout nezbytnou součinnost při řešení požadavků Objednatele, zejména **součinnost se správci SW aplikací** a poskytovatelem internetového připojení Objednatele a s navazujícími subdodavateli.
- Zhotovitel se zavazuje poskytovat **veškeré činnosti spojené s údržbou ICT** prostředí Objednatele definované touto smlouvou a prováděné vzdálenou správou, **provádět v rámci měsíčního paušálního poplatku**.
- Zhotovitel se zavazuje **odstranit veškeré závady vzniklé v ICT prostředí** Objednatele definované touto smlouvou v místě plnění, pokud není možno takovou závadu odstranit vzdáleně a to **v rámci měsíčního paušálního poplatku**.

Ceny prací nad rámec smlouvy:

Ceny prací nad rámec smlouvy jsou smluvní a vycházejí vždy z nabídky a následné objednávky.
Orientační **maximální** částky jsou definovány hodinovou sazbou a rozděleny podle náročnosti.

- řešení požadavků HW i SW charakteru, serverových a síťových technologií - **700,-Kč/hod**
- řešení HW i SW požadavků týkajících se koncových stanic, tiskáren a záložních zdrojů - **600,-Kč/hod**
- Doprava do místa plnění **10,-Kč/km**

Příloha č. 2 – Kontaktní údaje a místa plnění

1) Kontaktní osoba za stranu Zhotovitele:

Titul, Jméno, Příjmení: [REDACTED]
Tel: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

Dispečink: [REDACTED]
[REDACTED]

2) Kontaktní osoby za stranu Objednatele:

Titul, Jméno, Příjmení: [REDACTED]
Tel: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

3) Místo plnění:

Krakovská 1095/33, 700 30 Ostrava-Hrabůvka

Příloha č. 3 – Všeobecné obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky

obchodní společnosti Certero IT Solutions s.r.o.

se sídlem : Hlohová 306/2, Lhotka, 725 28 Ostrava
identifikační číslo: 01752499

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 56602

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost Certero IT Solutions s.r.o. (dále jen Dodavatel) je oprávněn k prodeji zboží a služeb, a to na základě živnostenského oprávnění a za tímto účelem vydává tyto **všeobecné obchodní podmínky** (dále jen Podmínky).
- 1.2 Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti firmy Certero IT Solutions s.r.o. jako dodavatele (dále jen Dodavatel) a odběratele při objednání a dodání zboží a služeb, při jeho úhradě a řešení případných reklamací obchodního zboží Dodavatele.
- 1.3 Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 1.4 Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem jejich zveřejnění na internetových stránkách www.certero.cz a umístěním na viditelném místě na provozovnách Dodavatele. Dodavatel si vyhrazuje právo tyto Podmínky měnit.
- 1.5 Další vztahy mezi Dodavatelem a odběratelem, které nejsou těmito Podmínkami upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

II. Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v občanském zákoníku se pro účely těchto Podmínek rozumí:

- Odběratel – jakákoliv fyzická nebo právnická osoba
- Dodavatel - Certero IT Solutions s.r.o, právnická osoba se sídlem: Hlohová 306/2, Lhotka, 725 28 Ostrava

III. Objednávka zboží, služeb

3.1 Objednávka může být Dodavateli doručena následujícími způsoby:

- písemnou formou (poštou, E-mailem, faxem, případně obchodním zástupcem Dodavatele)
- objednávka zboží, která je přílohou specifické kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb
- objednávky služby elektronickou formou (E-mailem, telefonicky, webový formulář)

3.2 Objednávka zákazníka musí obsahovat:

- obchodní název firmy, případně jméno a příjmení, sídlo, bydliště, IČO, DIČ, kontakt (telefon, fax nebo e-mailovou adresu)
- přesný popis objednaného zboží nebo služby a upřesnění jeho popisu
- při nákupu zboží uvést požadované množství objednaného zboží
- adresu místa dodání zboží nebo služby, v případě neuvedení této adresy bude za místo dodání považována adresa sídla firmy, resp. bydliště.
- čas dodání zboží nebo služby, není-li stanoveno jinak
- jméno zodpovědné osoby k převzetí zboží nebo kontaktní osoby, v případě odběru služeb. Není-li tento údaj uveden, zboží může převzít kterákoliv osoba odběratele, která převzetí potvrdí svým podpisem a otiskem razítka zákazníka.

3.3 Nebude-li objednávka obsahovat předchozí náležitosti, je neúplná. Zájmem Dodavatele je kontaktovat odběratele a získat úplné údaje.

3.4 Po doručení objednávky, resp. po jejím upřesnění, Dodavatel zahájí její kompletaci. S případnými odchylkami od obsahu plnění, termínu dodání, apod. neprodleně obeznámí odběratele a dohodne podmínky plnění.

IV. Kupní cena zboží

4.1 Kupní cena zboží je určena dle aktuálního ceníku Dodavatele nebo dle aktuální cenové nabídky na daný obchodní případ. V případě uzavření kupní smlouvy je kupní cena specifikována dle smluvních ujednání.

4.2 Pro upřesnění ceny a specifikace předmětu plnění je odběratel oprávněn si vyžádat závaznou cenovou nabídku (dále jen „nabídka“), jejíž platnost je 7 kalendářních dnů ode dne vystavení, není-li uvedeno jinak.

4.3 Ceny předmětu plnění uváděné v cenové nabídce nezahrnují žádné související služby, pokud není výslovně uvedeno jinak. Požadavek na poskytnutí souvisejících služeb je třeba výslovně uvést v objednávce.

4.4 Případné slevy a přirážky jsou ovlivněny množstvím odebraného zboží nebo služeb, zvoleným druhem dopravy, způsobem platby, ale i prodlením při úhradě kupní ceny.

V. Uzavření a zánik kupní smlouvy

5.1 K uzavření kupní smlouvy dochází:

- okamžikem doručení úplné objednávky Dodavatelí za předpokladu, že zákazník zboží nebo službu objednáva za aktuální cenu,
- převzetím objednaného zboží nebo služby a podpisem daňového dokladu, dodacího listu, zakázkového listu, popř. přepravního listu (dle podmínek přepravní služby).

5.2 Kupní smlouvu je možné uzavřít:

- s odběratelem, který řádně plní platební podmínky Dodavatele,
- k uzavření kupní smlouvy došlo na základě výběrového řízení vypsání odběratelem.

5.3 Kupní smlouva zaniká:

- neplněním dohodnutých termínů plateb za odebrané zboží odběratelem,
- oboustranným splněním závazků vyplývajících z kupní smlouvy pro Dodavatele a odběratele,
- vypovězením na základě ujednání dle kupní smlouvy.

VI. Splatnost kupní ceny a platební podmínky

6.1 Odběratel je povinen uhradit kupní cenu za dodané zboží bezhotovostním převodem na účet Dodavatele dle daňového dokladu, popř. hotovostní platbou při předání zboží. Splatnost kupní ceny je vždy uvedena na daňovém dokladu, který je vystaven Dodavatelem.

6.2 V případě bezhotovostního převodu se kupní cena považuje za uhrazenou okamžikem prokazatelného připsání příslušné částky na účet Dodavatele. Ten je vždy uveden na daňovém dokladu. Za doklad o platbě v hotovosti je považován příjmový doklad vystavený odběrateli Dodavatelem nebo výdajový pokladní doklad vystavený odběratelem, a převzetí částky je potvrzeno Dodavatelem.

6.3 Dodané zboží je až do úplné úhrady kupní ceny odběratelem ve vlastnictví Dodavatele. Teprve po úplné úhradě (odst. VI. Bod. 2) přechází vlastnické právo z Dodavatele na odběratele.

6.4 Úpravy platebních podmínek nad rámec Podmínek jsou písemně uvedeny v kupní smlouvě uzavřené mezi Dodavatelem a odběratelem. V případě, že odběratel prodává s úhradou kupní ceny, ztrácí smluvní výhody a je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši přesně specifikovanou kupní smlouvou, nejméně však ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

6.5 Při trvajícím a opakovaném porušování platební kázně odběratelem má Dodavatel právo požadovat hotovostní úhradu za další dodávky zboží a další dodávky zboží jsou možné jen za předpokladu úplné úhrady všech předchozích dlužných částek.

VII. Podmínky dodání zboží

7.1. Zboží dodané Dodavatelem je specifikováno v příloženém dodacím listě. Odběratel je povinen zkontrolovat neporušenost přepravních obalů a dodací list potvrdit podpisem zodpovědné osoby (odst. III, bod. 2) s vypsáním jména hůlkovým písmem a připojit otisk razítka odběratele /týká se podnikajících subjektů/, jinak není možné zboží předat odběrateli.

7.2 Nebezpečí vzniku škody na zboží přechází na odběratele okamžikem převzetí dodaného zboží.

7.3 Odběrateli je Dodavatelem vystaven daňový doklad - faktura. Ta je předána společně se zbožím a s dodacím listem nebo zaslána dodatečně písemně či elektronicky na kontaktní údaje uvedené v objednávce. Faktura obsahuje všechny potřebné náležitosti daňového dokladu.

7.4 Případně chybné údaje na faktuře je odběratel oprávněn reklamovat písemnou formou, kde uvede nesrovnalosti. Je-li tato reklamační oprávněná, Dodavatel vzniklý nedostatek obratem odstraní a novou fakturu dodá odběrateli. Nejednalo-li se o nedostatek ve lhůtě splatnosti, je platná původní lhůta splatnosti faktury.

VIII. Reklamační a záruční doba

8.1 Odběratel je povinen si při převzetí zboží zkontrolovat expediční obaly a zboží, případně kompletnost dodaných služeb. Nesprávné množství a zjevné vady zboží nebo služeb při dodávce je zákazník povinen reklamovat písemně ihned, nejpозději však do druhého pracovního dne od převzetí zboží nebo služby. Při reklamaci je odběratel povinen postupovat dle reklamačního řádu Dodavatele.

8.2 Na dodávané zboží je odběrateli poskytnuta záruční doba stanovená zákonem. Délka záruční doby zboží/díla může být pro jednotlivé díly zboží/díla stanovena rozdílně a je vyznačena v dodacím listu nebo výdejce nebo ve výrobním listu PC sestavy nebo v servisním protokolu.

8.3 U některého zboží/díla lze zakoupit rozšíření délky nebo rozšíření rozsahu záruky, rozšířený obsah a podmínky záruky se pak řídí též příslušnými registračními podmínkami, resp. smluvním ujednáním o rozšíření záruky. Odchylná ustanovení registračních podmínek (dle registrační karty), resp. smluvního ujednání o rozšíření záruky, mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek, v ostatních ustanoveních platí tyto Všeobecné podmínky

8.4 Záruční doba začíná běžet od data převzetí věci kupujícími. Není-li k výrobku vystaven záruční list nebo není-li označen razítkem a datem, postačuje pro reklamační a poprodejní servis předložení prodejního dokladu (faktury). Na vyžádání zákazníka potvrdí Dodavatel záruční list dodatečně.

IX. Závěrečná ustanovení

9.1 Ostatní bližší nespécifikovaná práva a povinnosti obou smluvních stran se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku ve znění platném v době uzavření smluvního vztahu.

9.2 Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost od 1.1.2014

