

SERVISNÍ SMLOUVA K SOFTWAREVÉMU PRODUKTU

T-IS

číslo smlouvy

uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.
Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů,

mezi:

Střední škola Brno, Charbulova, příspěvková organizace

se sídlem: Charbulova 106, 618 00 Brno

IČ: 60552255

DIČ: CZ60552255

zastoupená: RNDr. Janou Markovou, ředitelkou školy

(dále jen „objednatel“)

a

Tectronik s.r.o.

se sídlem: Zeyerova 2142/7, 616 00 Brno

IČ: 28971167

DIČ: CZ28971167



zastoupená: jednatelem společnosti Ing. Andrzejem Bartošem



(dále jen „dodavatel“)

Čl. I.

Předmět smlouvy

1. Dodavatel touto smlouvou poskytuje objednateli technickou a servisní podporu k softwarovému produktu T-IS a poskytování služeb a prací stanovených v této smlouvě za cenu a podmínek níže stanovených.

Čl. II.

Termíny, doba plnění a místo plnění


1. Poskytování technické a servisní podpory započne dnem účinností této smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva se uzavírá na dobu **neurčitou**.
3. Místem poskytování předmětu smlouvy jsou pracoviště objednatele a dodavatele.

Čl. III.

Cena

1. Cena za poskytování technické a servisní podpory k softwarovému produktu T-IS byla dohodou smluvních stran stanovena částkou ve výši 24 000,- Kč bez DPH / 12 měsíců. Popis technické a servisní podpory je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.

Čl. IV. Platební podmínky

1. Cena plnění dle čl. III odst. 1 této smlouvy bude objednatelem hrazena na základě faktur – daňových dokladů, které dodavatel vystaví vždy k 31.11. daného kalendářního roku. V případě, že nebude technická a servisní podpora poskytnuta ve všech 12 měsících, tak bude vyúčtována poměrově vždy za celé měsíce. Cena za ostatní služby nebo práce budou objednateli účtovány vždy za předchozí měsíc na základě daňového dokladu vystaveného dodavatelem jedenkrát za měsíc nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
2. Splatnost všech faktur – daňových dokladů činí patnáct (15) dní ode dne jejich doručení objednateli. Faktura se považuje za doručenu též, bylo-li její převzetí odepřeno, nebo pokud se jí nepodařilo doručit pro nepřítomnost adresáta, ač byla zaslána na adresu sídla objednatele uvedenou v této smlouvě, a to třetí den po jejím prokazatelném odeslání poštou nebo na e-mailovou adresu 
3. Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením §28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji dodavateli ve lhůtě splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury objednateli.
4. V případě prodlení při poskytování plnění či se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05% z hodnoty částky, s níž je smluvní strana v prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok poškozené strany na náhradu vzniklé škody.
5. Smluvní strany sjednávají inflační doložku, a to že cena za technickou a servisní podporu softwarového produktu T-IS a ceny uvedené v příloze č. 1 a 2 této smlouvy budou každoročně navýšeny k 1.3. o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen. Při počítání inflace smluvní strany vycházejí z údajů o průměrné roční míře inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za rok přecházející, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Zvýšení cen o inflaci bude automaticky promítnuto v daňových dokladech.

Čl. VI. Zástupci smluvních stran

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v technických záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.
2. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Změna oprávněné osoby není považována za změnu této smlouvy.

za dodavatele:
za objednatele:



Čl. VII. Odpovědnost za škodu

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škod a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Smluvní strana je povinna zaplatit smluvní pokutu pouze v případě prokázání porušení povinnosti, k níž se vztahuje, a pouze v případě, že takové porušení nastalo bez zavinění druhé strany.
5. Dodavatel není v prodlení s poskytováním plnění dle této smlouvy, jestliže prodlení s plněním bylo způsobeno na straně objednatele, a to zejména prodlením objednatele s poskytnutím součinnosti.

Čl. VIII. Ochrana informací a osobních údajů

1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této smlouvy získala od druhé smluvní strany. To neplatí v případech, mají-li být za účelem plnění této smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům.
2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
 - je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
 - smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci.
3. Za důvěrné informace jsou dle této smlouvy stranami považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace je dále dle této smlouvy považován T-IS včetně zdrojových kódů, designu, dokumentace, manuálů, dále seznamy veškerých údajů o výkonných pracovnících a zaměstnancích smluvních stran, obchodní metody, a smluvní vztahy se zákazníky a dodavateli, databázové technologie, informace o odborných postupech, ekonomické údaje apod.

4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této smlouvy.
5. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
6. Budou-li informace poskytnuté objednatelem, které jsou nezbytné pro plnění dle této smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel povinen zabezpečit splnění všech povinností, které citovaný zákon vyžaduje.
7. Dodavatel bere na vědomí, že se na základě obecného nařízení o ochraně osobních údajů (EU) 2016/679a bude považovat za „Zpracovatele osobních údajů“, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Objednatel je a bude nadále považováno za „Správce osobních údajů“, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
8. Ustanovení o vzájemných povinnostech Správce a Zpracovatele při zpracování osobních údajů zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se Subjektů údajů ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany. Smluvní strany se dohodly na podmínkách zajištění odpovídajících opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů a základních práv a svobod Subjektů údajů při zpracování osobních údajů Zpracovatelem.
9. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy, a to zejména: jméno, příjmení, titul, funkce, e-mail, adresa bydliště, telefon zaměstnanců objednatele.
10. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje dle této smlouvy pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy.
11. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem stanoveném v předmětu smlouvy.
12. Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit výslovnými pokyny Správce, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Zpracovatel je povinen neprodleně Správce informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn Správce porušuje Nařízení nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů.
13. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.
14. Zpracovatel je povinen, ve smyslu čl. 32 Nařízení přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením.
15. Zpracovatel je povinen písemně seznámit Správce s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této smlouvy,

např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu pro Správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování osobních údajů v rozporu s Nařízením. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.

16. Zpracovatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 Nařízení, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů), bez předchozího schválení a písemného souhlasu Správce.
17. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se Správce, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení.
18. Po skončení účinnosti této smlouvy je Zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal Správci, předat je Správci a dále vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Zpracovateli osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.
19. Povinnost utajovat důvěrné informace zavazují smluvní strany po dobu účinnosti této smlouvy a po dobu 2 let po ukončení této smlouvy.
20. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé porušení takové povinnosti. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

Čl. IX.

Součinnost smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem. Oznámení se považují za doručena po jejich prokazatelném odeslání a uložení na poště třetím dnem ode dne uložení.
3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do deseti (10) dnů.

Čl. X

Ukončení smlouvy

1. Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran, odstoupením od smlouvy nebo výpovědí bez uvedení důvodu. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být písemná, jinak je neplatná. Od této smlouvy lze odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy, jestliže je toto porušení smlouvy označeno za podstatné zákonem nebo touto smlouvou. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení smlouvy považují:

- a) v případě dodavatele, že i přes upozornění objednatele soustavně porušuje povinnosti sjednané touto smlouvou,
b) v případě objednatele, že je v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy delší než 30 dní.
2. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Výpovědní lhůtu si smluvní strany sjednávají 6 měsíční a počíná běžet měsíc následující po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Čl. XI Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
3. Práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou se řídí zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění.
4. Podpisem této smlouvy dodavatel bere na vědomí, že objednatel je povinnou osobou dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn bez dalšího zveřejnit obsah celé smlouvy, a to prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Dodavatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy případně na profilu zadavatele objednatele.
5. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1 Popis služby „Technická podpora a aktualizace“
Příloha č. 2 Ceník služeb
6. Smluvní strany si smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a souhlasí s ním. Na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V Brně dne

V Brně dne



Za objednatele
RNDr. Jana Marková
ředitelka

Za dodavatele
Ing. Andrzej Bartoś
jednatel společnosti

Příloha č. 1 – Popis technické a servisní podpory

Technická a servisní podpora bude dodavatelem poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

Služba „Help-line“

Dodavatel zajistí technickou podporu a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. V rámci poskytování služby získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatele souvisejících s provozem systému. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo s využitím HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00.

Služba „Upgrade a update“

V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí veškerých zlepšení a aktualizací systému T-IS vydaných dodavatelem během příslušného ročního období. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich instalace a implementace u objednatele.

Služba „Odstraňování závad aplikace“

V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na bezplatné odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo v chybném nastavení systému ze strany dodavatele. Výskyt závady bude objednatel oznamovat na níže uvedené telefonické a kontaktní údaje.

V případě výskytu závady v provozu aplikace získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00 hod.

Práva a povinnosti objednatele

Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat dodavateli potřebné nebo důvodně dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.

Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to:

- telefonicky na č.: +420 702 088 936
- nebo elektronicky na emailovou adresu: podpora@tectronik.cz

Objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, popis, stanovena její kategorie dle podmínek této technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, uvede jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Za písemné nahlášení závady se považuje i e-mail.

Po odstranění závady dodavatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.

Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně dodavateli, že je závada odstraněna.

Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.

Objednatel je povinen informovat dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

Práva a povinnosti dodavatele

Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00 hod. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:

- **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
- **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat.
- **Drobná závada** – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu a spolehlivosti.

Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů.

Kategorie závady	Časová lhůta způsobu řešení		
	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění
Kritická závada	do 8 hodin od nahlášení	do 16 hodin od nahlášení (2 pracovní dny)	do 24 hodin od nahlášení (3 pracovní dny)
Hlavní závada	do 16 hodin od nahlášení	do 24 hodin od nahlášení (3 pracovní dny)	do 56 hodin od nahlášení (7 pracovních dnů)
Drobná závada	do 16 hodin od nahlášení	Do 112 hodin od nahlášení (14 pracovních dnů) nebo v rámci dohodnutého termínu	

Dodavatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením dodavatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.

Dodavatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.

Povinnosti objednatele v případě umístění systému na serverech objednatele

V případě umístění informačního systému T-IS na serverech objednatele zajistí objednatel programové prostředí dle doporučení dodavatele, a současně dle doporučení dodavatele zabezpečí hardwarovou a softwarovou konfiguraci počítačového vybavení a serverů.

Objednatel je dále povinen zajistit dodavateli vzdálený přístup ke všem součástem systému z důvodu řádného poskytování služby Technická podpora a aktualizace. V opačném případě bude objednateli účtován jednorázový poplatek za výjezd k objednateli ve výši 1000,- Kč bez DPH za každý výjezd, který však nezahrnuje práci technika.

Příloha č. 2 – Ceník služeb

Činnost	Vzdáleně	V sídle objednatele
Programátorské práce	1 000,- Kč/za započatou hod.	1 300,- Kč/za započatou hod.
Konzultantské práce, úpravy a přizpůsobení systému bez nutnosti programování, instalace a implementace aktualizací systému	800,- Kč/za započatou hod.	1 000,- Kč/za započatou hod.

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.