



Smlouva o poskytování servisních služeb

uzavřená mezi

Poskytovatelem

obchodní jméno:	Martin Pokorný
sídlo:	Houbalova 1, Brno, 62800
provozovna:	Jedovnická 6a, Brno, 62800
IČ:	64310281
DIČ:	CZ7108233902
bankovní spojení:	FIO, č.ú.: 2900912645/2010
tel.	+420 604 673 313
zastoupený:	Martinem Pokorným

a

Objednatelem

obchodní jméno:	Gymnázium a ZUŠ Šlapanice, p.o.
sídlo:	Riegrova 40/17, Šlapanice, 66451
provozovna:	
IČ:	49461249
DIČ:	CZ49461249
bankovní spojení:	259105207/0300
zastoupený:	Mgr. Gabrielou Kokešovou

takto:

I. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat dle potřeb objednatele služby v oblasti informačních technologií a objednatel se zavazuje za tyto služby zaplatit sjednanou cenu.
2. Předmětem smlouvy jsou služby a garance v rozsahu sjednaném přílohou této smlouvy
3. Tato smlouva byla sjednána jako smlouva rámcová, přičemž jednotlivé dodávky zboží a služeb nad rámec přílohy se uskuteční na základě dílčích smluv uzavřených za podmínek stanovených v této smlouvě (dále jen „dílčí smlouvy“)
4. Dílčí smlouva uzavřena na základě písemné objednávky objednatele, bude obsahovat níže vytyčené skutečnosti a bude podepsána statutárním orgánem objednatele. Poskytovatel se zavazuje takovou objednávku písemně potvrdit do 3 pracovních dnů od jejího doručení či ve stejné lhůtě objednateli sdělit, jaké závažné objektivní okolnosti mu v potvrzení objednávky brání. Objednávka bude obsahovat:
 - druh a množství či rozsah požadovaného zboží a služeb
 - požadovaný termín dodávky
 - místo plnění
 - ostatní pokyny k poskytnutí zboží nebo služeb
5. Dílčí smlouvu uzavřenou na základě telefonické objednávky objednatele může poskytovatel archivovat v audio podobě do úhrady faktury pro řešení sporů stran rozsahu objednaného a dodaného zboží/služeb. Pokud nebude sjednáno jinak, neřeší poskytovatel vnitřní směrnice a kompetence zaměstnanců objednatele a přijme telefonickou objednávku od uživatele zařízení, na kterém má být proveden zásah.



II. Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje dodávat zboží a poskytovat služby na základě této smlouvy a dílčích smluv s veškerou odbornou péčí a využít všech svých prostředků a odborných znalostí ve prospěch objednatele. Poskytovatel je povinen udržovat výpočetní techniku v takovém stavu, aby ji objednatel mohl bez překážek využívat za účelem, ke kterému byla pořízena.
2. Poskytovatel se zavazuje provést proškolení pracovníků objednatele v rozsahu potřebném k řádnému užívání dodaného zboží a služeb.
3. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele a souvisejících s ním, o kterých se dozví při plnění této smlouvy a dílčích smluv uzavřených na jejím základě.
4. Poskytovatel se zavazuje dodat zboží a poskytnout služby na základě této smlouvy a dílčích smluv řádně v bezvadném stavu a včas na místě stanoveném objednatelem.
5. V případě plnění svých povinností prostřednictvím třetí osoby dle předchozí věty nese poskytovatel odpovědnost, jako by toto plnění poskytoval sám.
6. Je-li za účelem plnění této smlouvy a dílčích smluv nutné, aby poskytovatel provedl plánovaný výpadek počítačové sítě objednatele, je poskytovatel povinen počínat si tak, aby omezil obvyklý provoz objednatele pouze na dobu nezbytnou a aby objednateli nezpůsobil škodu. Poskytovatel se rovněž zavazuje uskutečnit plánovaný výpadek sítě tak, aby zisk, který objednateli v důsledku tohoto zásahu ujde, byl co nejnižší.
7. Poskytovatel je oprávněn pozastavit plnění úkolu, na kterém se účastní i třetí strana, jejíž součinnost není dostatečná pro řádné splnění úkolu a/nebo dodržování termínů poskytovatelem. O pozastavení je povinen neprodleně informovat statutárního zástupce objednatele.

III. Povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje řádně a včas zaplatit poskytovateli za poskytnuté zboží a služby sjednanou cenu.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli za účelem plnění této smlouvy a dílčích smluv potřebnou součinnost, řádnou připravenost a nezbytné informace pro plnění závazků poskytovatele z této smlouvy a dílčích smluv, zejména poskytovateli umožnit přístup do místa plnění, všech prostor nutných k řádnému plnění, ke všem zařízením nutným pro řádné plnění, přístup do počítačové sítě a k elektrické energii.
3. Objednatel je povinen brát důrazný zřetel na návrhy poskytovatele k odstranění potenciálních provozních rizik. Výpadek či jiné provozní problémy v důsledku nerealizace (nebo pouhé dílčí realizace) poskytovatelem navrženého opatření jsou rizikem objednatele; poskytovatel pak nemůže být za stav a následky jakkoli činěním odpovědným a je pro tyto případy vyviněn z důsledků i z případného nedodržení garancí.
4. Objednatel se zavazuje strpět nezbytné omezení obvyklého provozu, které nastane v důsledku řádného plnění této smlouvy a dílčích smluv ze strany poskytovatele, nebo v důsledku plánovaného výpadku sítě v souladu s čl. II. odst. 6. této smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje zajistit při dodávce zboží a služeb dle této smlouvy a dílčích smluv přítomnost svých pracovníků, jejichž proškolení k užívání tohoto zboží a služeb po poskytovateli požaduje.
6. O každé fyzicky poskytnuté službě je poskytovatelem proveden záznam na servisní list a objednatel je povinen jej potvrdit podpisem (analogie podpisu převzetí zboží). Obě strany akceptují podpis jakýmkoli pracovníkem objednatele; kompetence pracovníků jsou interní záležitostí každé strany, není řešitelné na úrovni servisní smlouvy. Pracovník objednatele je povinen si servisní list před podpisem přečíst a připsat všechny případné výhrady. Obsah servisního listu je základním dokumentem jak pro fakturaci, tak pro případné reklamace. Informace neuvedené na servisním listu nelze reklamovat a nelze bez podkladů zpětně objednatelům jednostranně prohlásit, že ten který servis považuje za reklamaci.
7. O každé vyžádané vzdáleně poskytnuté službě je objednatel informován e-mailem po jejím splnění, následně záznamem na daňovém dokladu. Výhrady analogické přípisu na servisní list objednatel vznesl do 2 pracovních dnů od odeslání e-mailu o plnění, jinak je služba považována za provedenou bezvadně a případné pozdější výhrady jsou řešeny standardní reklamační cestou.



IV. Vyloučení odpovědnosti

1. Poskytovatel neručí za žádnou škodu, ztráty ani jiné důsledky
 - vzniklé nepřivoláním pracovníků poskytovatele k řešení nutného servisu výpočetní techniky
 - vzniklé v souvislosti s používáním software mimo rámec rozsahu licence nebo užitím bez licence.
 - vzniklé jakýmkoli instalačním nebo neodborným zásahem pracovníků objednatele nebo třetí stranou pověřenou objednatelem bez prokazatelné předchozí konzultace zásahu s poskytovatelem, ať již takto bylo jednáno vědomě nebo nevědomě.
 - vzniklé při běžném užití nahodilou poruchou hardware a vyšší mocí
 - vzniklé na zařízeních či prostředcích, které nejsou předmětem této smlouvy
 - vzniklé v důsledku omezení nebo neposkytnutí služby dle bodů V/7,8
2. Poskytovatel neručí za nedostatky provozovaného softwarového vybavení ani za tímto vzniklé škody. Bez ohledu na to, zda je příčinou nevhodná verze software, nebo je sw generačně a technologicky zastaralý.
3. Poskytovatel neodpovídá za software/hardware instalovaný a/nebo konfigurovaný pracovníky objednatele a/nebo třetí stranou sjednanou objednatelem. Při sporu, kdo operaci provedl (i stran licencí) je určující zápis na servisním listu, resp. zda byl úkon fakturován.
4. Poskytovatel neprověřuje legálnost nabytí a licenční správnost užívání instalovaného a servisovaného software. Poskytovatel a jeho servisní technici takto jednají v dobré víře, že software je objednatelem správně a úplně licencován.
5. Poskytovatel nenese odpovědnost za technologické a/nebo generační nekompatibility (neřešený upgrade) a/nebo omezené funkčnosti pokud zařízení nedodal, nebo dodal zařízení vybrané odběratelem, nebo bylo dané zařízení zvoleno s primárním ohledem na cenu či značku, nikoli s ohledem na funkčnost, kvalitu a kompatibilitu. Práce na takto vzniklých anomáliích nemusejí být účtovány ponížením kreditů.

V. Ceny a platební podmínky

1. Služby jsou účtovány v cenách uvedených v této smlouvě. Služby smluvně neupravené se řídí obecným ceníkem platným v den poskytnutí služby.
2. Veškeré ceny jsou uváděny bez DPH
3. Paušální položky vázané na počty registrovaných PC / terminálových profilů a serverů jsou účtovány vždy v aktuálním počtu. Strany se dohodly, že není nutné sepisovat dodatky smlouvy upravující počty. Pokud se počet sníží, sníží se i fakturace; při fakturování individuální extra-slevy se nejprve snižuje výše této slevy.
3. Služby nehrázené paušálem jsou fakturovány na základě zákazníkem podepsaných servisních listů (jen u fyzických zásahů), nebo interní elektronické evidence práce pracovníků poskytovatele – záznam odchází zákazníkovi elektronicky a je 1 pracovní den na rozporování v něm uvedených skutečností. Poté je záznam považován za zákazníkem schválený a pokračuje do automatické fakturace.
4. Poskytovatel je oprávněn maximálně jednou ročně provést úpravu cen o oficiální meziroční inflaci. První využití tohoto bodu nesmí být dříve, než rok po podpisu smlouvy.
5. Splatnost faktur se sjednává na 10 dnů ode dne vystavení faktury.
6. Při nedodržení splatnosti je poskytovatel oprávněn dočasně snížit splatnost až na úroveň hotovostní platby a to dle svého uvážení. Dále je poskytovatel oprávněn účtovat penále 0,1% za každý den prodlení.
7. Pokud je objednatel v prodlení déle než 14 dnů, je poskytovatel oprávněn omezit poskytování služeb až na úroveň řešení pouze kritických situací.
8. Pokud je objednatel v prodlení déle než 30 dnů, je poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnutí služby.
9. U objednávek zboží v ceně nad 20.000Kč bez DPH je poskytovatel oprávněn vyžadovat úhradu v hotovosti při předání zboží, případně dodat zboží po úhradě faktury. Zda tento bod dodavatel využije, a při jaké výši ceny zboží, je na uvážení dodavatele i v závislosti na platební morálce objednatele. Pokud objednatel hradí opakovaně faktury po splatnosti, snižuje se limit pro tento bod na polovinu.



VI. Hlášení závad a požadavků servisu

1. Objednatel hlásí závady písemně na hotline@mpokorny.cz, případně telefonicky na 604 673 313
2. Určení oprávněnosti jednotlivých pracovníků objednatele k nahlášení závad, stanovování požadavků vůči poskytovateli a volba použitého komunikačního kanálu, je zcela ponecháno na objednateli, není-li smluvně stanoveno jinak.

VII. Reklamace

1. Záruky a reklamace se řídí obchodním zákoníkem a všeobecnými reklamačními podmínkami poskytovatele. Poskytovatel provede nápravu zdarma a bez ohledu na její časovou náročnost.
2. Reklamaci je objednatel povinen uplatnit (nahlásit) neprodleně po zjištění závady nebo vadného stavu.
3. Nelze reklamovat omezené poskytnutí služby v důsledku neposkytnutí náležitě součinnosti a/nebo nepřipravenosti objednatele a/nebo když pracovník objednatele zamítl provedení dílčích úkonů. Při nápravě důsledků pak není možné se odvolávat na garantované reakční časy.
4. Reklamace není uznávána, pokud šetření prokáže situaci, kdy byla služba poskytnuta bezvadně, ale výsledný stav byl následně změněn zásahem další osoby, selháním hardware/software, infekcí virem nebo jiným škodlivým software, neodbornou instalací hardware/software atp.

VIII. Doba trvání a ukončení smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců, tento závazek je zohledněn v individuálních cenách.
2. Smlouva uzavřená na dobu určitou se po skončení platnosti automaticky prodlužuje o dobu předchozího trvání, pokud smlouvu některá ze stran nejméně měsíc před ukončením její platnosti nevypoví.
3. Nově podepsaná příloha rozsahu sjednaných služeb restartuje závazek (bod 1) k datu podpisu dodatku.
4. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět z jakéhokoli důvodu nebo bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
5. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit, jestliže druhá smluvní strana poruší tuto smlouvu podstatným způsobem. Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména, nikoli však pouze prodlení objednatele se zaplacením ceny zboží a služeb delší než 30 dní, objektivně nezdůvodněné (neřešené) prodlení poskytovatele s dodávkou zboží či služeb delší než 20 dní, prodlení poskytovatele s odstraněním závady bez oznámení důvodů, které v odstranění závady brání.
6. Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit i v případě, že druhá smluvní strana porušuje své povinnosti opakovaně méně závažným způsobem. Dále pak v případě, že druhá smluvní strana přestane být způsobilým subjektem, byl proti ní podán insolvenční návrh, byl prohlášen její úpadek či na její majetek byl prohlášen konkurz.
7. Při odstoupení od smlouvy dle odstavců 4 a 5 tohoto článku je nutné uvést důvody a musí být písemně doručeno druhé smluvní straně. Pak výpovědní doba činí jeden měsíc, pokud se strany nedohodnou jinak.
8. Pokud vypoví smlouvu na základě bodu 3 tohoto článku objednatel, je povinen poskytovateli doplatit cenové zvýhodnění, které získal za úvazek dle bodu 1 tohoto článku. Poskytovatel je povinen nejpozději do 10 prac.dnů předat objednateli sestavu zvýhodněných (účetovaných) a standardních cen. Úhrná částka získaného zvýhodnění je splatná 14 dnů před koncem výpovědní doby.



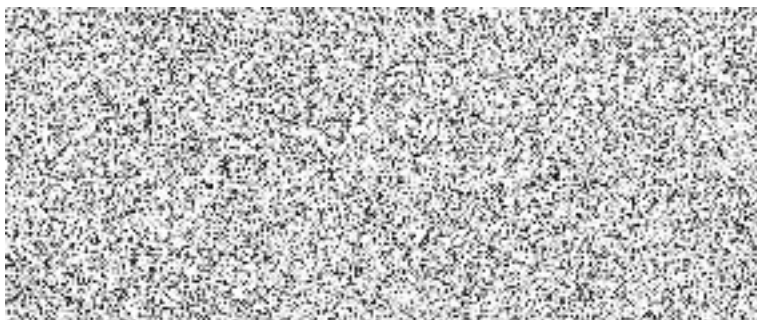
IX. Rámcová ujednání

1. Každá ze smluvních stran se zavazuje, že druhé smluvní straně oznámí bez zbytečného odkladu změnu stávajících nebo vznik nových skutečností, které jsou v této smlouvě výslovně zmíněny nebo na její plnění mají vliv (např. změna adresy sídla, změna fakturačních údajů, podání insolvenčního návrhu směřujícího proti jedné ze smluvních stran apod.).
2. V případě, že se objednatel dostane do prodlení s plněním své povinnosti a na jejím splnění je vázáno splnění jiné smluvní povinnosti poskytovatele, posunuje se lhůta plnění poskytovatele v tomto a návazných případech o dobu prodlení a/nebo nepřipravenosti objednatele a o dobu nutnou k nové připravenosti poskytovatele.
3. Pokud není sjednáno jinak, plynou veškeré časy a lhůty v pracovní době pracovních dnů.
4. Vlastnické právo k předanému zboží přechází na objednatele dnem úplného zaplacení kupní ceny tohoto zboží. Nebezpečí škody na zboží přechází na objednatele dnem protokolárního předání a převzetí tohoto zboží.

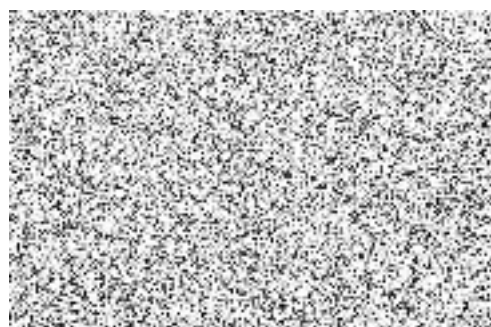
X. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy blíže neupravené touto smlouvou se řídí obecně platnými právními předpisy, zejména obchodním zákoníkem.
2. Veškeré majetkové spory, které vzniknou z této smlouvy, budou řešeny dohodou smluvních stran. V případě, že se spory nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou předloženy příslušnému soudu.
3. Neplatností některého ze smluvních ujednání není dotčena platnost smluvních ujednání ostatních. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné ujednání ujednáním platným, které co nejlépe odpovídá smyslu a obsahu původního smluvního ujednání.
4. Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se druhé smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy a které mají povahu obchodního tajemství a současně jsou takto druhou smluvní stranou označeny.
5. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha 1 se seznamem a rozsahem sjednaných služeb a aktuální ceník
6. Tato smlouva, včetně příloh, byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom; smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
7. Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi oběma smluvními stranami a nahrazuje všechny předchozí dohody se shodným předmětem, které byly mezi smluvními stranami dříve uzavřeny.
8. Obě smluvní strany si tuto smlouvu pečlivě přečetly a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.

Příloha: 1) Rozsah sjednaných služeb



poskytovatel





Příloha 1 - specifikace sjednaných služeb

<i>Paušální služby, vzdálená řešení</i> Terminálový pracovní profil je považován za samostatné PC	<i>Cena</i>	<i>Počet</i>	<i>Měsíčně</i>
PC evidované pro vzdálenou správu <i>Odpovídá počtu PC s bezobslužným TeamViewerem</i>	27 Kč / PC	4 PC	108 Kč
Kredit na vzdálené práce	590 Kč / hod	3 hod	1770 Kč
Garance počátku řešení do 8 prac.hodin <i>Nula, stejný počet jako první řádek, nebo typově skupina uživatelů ***</i>	100 Kč / PC	4 PC	400 Kč
Dohled nad prvním provozním serverem */**	1 990 Kč / ks	1 ks	1990 Kč
Dohled nad druhým a dalším serverem **	1 490 Kč / ks	3 ks	4470 Kč
Virtualizační server	990 Kč / ks	1 ks	990 Kč
NAS jako alternativa k serveru – správa, dohled, akt. *	990 - 1 490 Kč / ks	1 ks	990Kč
NAS určené jen pro zálohy *	490 - 990 Kč / ks	1ks	490 Kč
Kamerové systémy a jejich úložiště	990 Kč / ks	-----	-----
Dohodnutá sleva	-----	-----	3500 Kč

* První server/NAS zahrnuje i servis vnitřní a vnější infrastruktury: konfigurace switchů, routerů, VPN, tiskáren, NAS, správa DNS, hostingů, mailů, atd. Na druhý a další server/NAS je sleva 500Kč, která je zohledněna v sloupci s částkou.

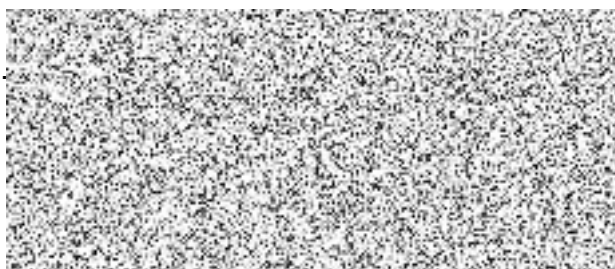
** Bez ohledu na to, zda je instalován na fyzický stroj, nebo do virtuálního prostředí, zda je uvnitř firmy nebo v cloudu

*** případná specifikace skupiny uživatelů (např. „pobočka Brno“, „vše bez obch.zástupců“, atp.)

Další ujednání:

- **Dohled serverů/NAS zahrnuje**, kromě průběžného řešení vzniklých incidentů, také všechny konfigurace a změny v souvislosti s provozem. Počet je upravován průběžně dle reality.
- **Kredit na vzdálené práce má kvartální plovoucí toleranci +50%**. Při soustavném měsíčním překračování kreditu bez ekvivalentního „vyrovnávajícího“ nedočerpání v jiném měsíci, může být čas navíc účtován běžnou sazbou a současně bude vyvoláno jednání o úpravě výše kreditu.
- **Servis na PC bez evidence do bezobslužného TeamVieweru** je možný výhradně v pracovní době a asistence uživatele při sdělování přístupů. Pokud se uživatel od PC vzdálí (nebo bude telefonicky nedostupný) a servis nebude moci pokračovat, bude ukončen ve stavu, v jakém byl = bez možnosti reklamace výsledného stavu.
- **Počet PC evidovaných pro vzd.správu**, a tedy i garanci počátku řešení, je upravován dle reality vždy s novým PC/NTB, příp. na základě pokynu odběratele k vyřazení (stačí email)

V ...



poskytovatel



objednatel