

Servisní smlouva (SLA)

TATO SERVISNÍ SMLOUVA (DÁLE JEN "SMLOUVA") BYLA UZAVŘENA NÍŽE UVEDENÉHO DNE, MĚSÍCE A ROKU MEZI TĚMITO SMLUVNÍMI STRANAMI

Firma: ITsetup s.r.o.

IČO: 08849846

Sídlo: Jaurisova 515/4, Praha 4, Michle, 140 00

Zastupená: Tomáš Ujčík

Telefon: 732 957 055

E-mail: info@itsetup.cz

(dále jako "Poskytovatel")

a

Firma: Mateřská škola se speciálními třídami DUHA Praha 5 - Košře, Trojdlina 1117, příspěvková organizace

IČO: 70107742

Sídlo: Trojdlina 1117/18, 150 00 Praha 5 - Košře

Zastupená: Mgr. Ludmila Mašková

Telefon: 257 218 179

E-mail: skoika.duha@seznam.cz

(dále jako "Objednatel")

(Poskytovatel a Objednatel dále též společně jako "Smluvní strany" a každý jednotlivě jako "Smluvní strana")

SMLUVNÍ STRANY UJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ:

1 Předmět Smlouvy

1.1 Tato smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA) ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského

zákoníku. Jejím předmětem je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele garanci kvalitativních parametrů služeb poskytovaných Objednateli na základě této smlouvy (dále jen "Servis").

1.1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Objednavatele následující služby: **správa počítačové sítě a jejích prvků, nastavení zálohování dat, instalaci nových prvků sítě, aktualizaci programů a operačních systémů, instalaci tiskáren, čištění koncových stanic, vedení dokumentace sítě, dovoz spotřebního materiálu k tiskárnám, instalaci a dodávku SW pro zabezpečení počítačů a sítě, řešení uživatelských požadavků, podpora koncových uživatelů.**

- 1.2.2 Poskytovatel v rámci této smlouvy poskytuje služby uvedené v bodě 1.1.1 v časovém rozsahu 10 hodin za kalendářní měsíc.
- 1.1.3 Tato servisní smlouva zahrnuje celkem **16** osobních počítačů a **9** tiskáren.
- 1.1.4 Mezi poskytované služby v rámci této smlouvy nepatří rozšiřování a úpravy stávající datové infrastruktury, webové stránky, dodávka zboží, HW a SW. Tyto služby se fakturují samostatně na základě schváleného cenového návrhu.
- (dále společně jako „**Technická podpora**“)
- 1.2 Objednavatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.3 Objednavatel se zavazuje odebrat výše uvedené služby pouze od poskytovatele této smlouvy a neumožní přístup do datové sítě a k HW definovanému v bodě 1.1.3 jinému subjektu nebo osobě.
- 2** **Hlášení požadavků**
- 2.1 Objednavatel má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:
- prostednictvím e-mailové zprávy na e-mailové adresy info@itsetup.cz; tomas.ujcik@itsetup.cz telefonicky na telefonní čísla 732 957 055, nebo přímým kontaktem na vybraného technika – bude upřesněno.
- 3** **Čas přijímání požadavků**
- 3.1 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednavatele na poskytnutí Technické podpory v čase od 8 hodin do 17 hodin ve všední dny.
- 3.2 Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Objednavatele.
- 4** **Řešení požadavků a rozsah poskytovaných služeb**
- 4.1 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednavatele v bezodkladně v nekratší možné lhůtě od doručení takového požadavku (SLA 24 hodin) od nahlášení v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 3 této smlouvy.
- 4.2 Poskytovatel řeší požadavky formou vzdálené správy nebo fyzickým výjezdem k Objednavateli.
- 4.3 Poskytovatel v rámci této smlouvy poskytuje služby Objednavateli na adrese: Trojdičná 1117/18, 150 00 Praha 5 – Košíře.
- 4.4 V případě nedodržení (SLA 24 hodin) od nahlášení požadavku, má právo objednatel požadovat po poskytovateli snížení ceny paušálu o 10% za každý den prodlení, tzn 500 Kč bez DPH / den.

5	Smluvní Odměna
5.1	Objednavatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory fixní odměnu ve výši 5000 CZK bez DPH za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „ Fixní odměna “);
5.2	Nad rámec časového rozsahu uvedených v bodech 1.1.1 a 1.1.3 bude Objednavateli účtováno Poskytovatelem 850 Kč za hodinu realizovaných činností.
5.3	Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
6	Platební podmínky
6.1	Fixní odměna bude vyúčtována poslední kalendářní den měsíce, za který je Fixní odměna hrazena.
6.2	Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu 184561338 / 2010 , vedený u FIO banky.
6.3	Poskytovatel má povinnost vystavit na Fixní odměnu nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy řádný daňový doklad – fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový daňový doklad (fakturu) doručit Objednavateli.
6.4	Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.
6.5	V případě, že se Objednavatel dostane do prodlení se zaplacením Fixní odměny nebo jakékoliv její části podle článku 6. této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,04 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Fixní odměny.
7	Trvání a ukončení Smlouvy
7.1	Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na 12 měsíců od data na nabytí účinnosti této smlouvy.
7.2	Po uplynutí sjednané doby definované v čl. 7.1. se mění platnost smlouvy na dobu neurčitou.
7.3	Smluvní strany mohou smlouvu vypovědět nejdříve po uplynutí sjednané doby s 2 měsíční výpovědní lhůtou nebo po vzájemné dohodě, se kterou musí obě smluvní strany souhlasit.
8	Povinnost mlčenlivosti

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje, že nezpřístupní ani nepoužije žádnou informaci obchodní a/nebo výrobní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nezpřístupní ani nepoužije:
- 8.1.1 žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
 - 8.1.2 databázi zákazníků Objednavatele ani kontakty na ně,
 - 8.1.3 cenovou politiku Objednavatele,
 - 8.1.4 marketingovou strategii Objednavatele,
 - 8.1.5 informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Objednavatele,
 - 8.1.6 způsob fungování podniku Objednavatele,
 - 8.1.7 strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Objednavatele.
- (dále jen „**Důvěrná informace**“):
- 8.2 Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 8.1. této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
 - 8.2.1 Objednavatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - 8.2.2 právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - 8.2.3 takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
 - 8.2.4 je to podle jakékoli smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
 - 8.3 Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
 - 8.4 Objednavatel tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
 - 8.5 Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Objednavatele.
- 9 Vyšší moc**
- 9.1 Smluvní strany se zprostředkují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
 - 9.2 Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
 - 9.3 Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

10 Rozhodné právo

10.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

11 Závěrečná ustanovení

11.1 V této Smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplyvá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nápisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad této Smlouvy.

11.2 Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoli ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplyvá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy.

11.3 Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.

11.4 Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.

11.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.

11.6 Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavření této Smlouvy.

11.7 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti datem 1. 1. 2023.

11.8 Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJILI SVÉ PODPISY

V Praze, dne 13. 12. 2022.

Tomáš Ujčík, ITsetup s.r.o.

V Praze, dne 13. 12. 2022

Mgr. Ludmila Mašková, Mateřská škola se speciálními třídami DUHA Praha 5 - Košíře, Trojdlhá 1117,
příspěvková organizace