

Servisní smlouva o softwarové / hardwarové podpoře 20230006/SRS/06

uzavřená podle § 2586 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

I. Smluvní strany

Název firmy: SPC-net s.r.o.

Zastoupená: p. Michal Hažmuka
Funkce: jednatel společnosti
Sídlem: Masarykova 538/44, Lysá nad Labem, 289 22
IČ: 28132491
Kontakt DS: zhwxafu



(dále jen „dodavatel“)

a

Název firmy: Gymnázium Bohumila Hrabala v Nymburce

Zastoupená: RNDr. Jiří Kuhn
Funkce: ředitel gymnázia
Sídlem: Komenského 779
IČ: 61632210
Kontakt DS: qzvybba

(dále jen „uživatel“)

II. Předmět smlouvy, definice pojmů.

2.1. Předmětem této smlouvy je zajištění a poskytování technických konzultací, servisních služeb a zásahů (dále jen služby) v souvislosti s provozem výpočetní techniky uživatele a dále technické podpory ze strany dodavatele v rozsahu a termínech dle článků III.; IV. a přílohy č. 1 a č. 2 této smlouvy.

III. Rozsah plnění.

Telefonická nebo e-mailová podpora (hotline) v pracovní dny od 8 do 20 hod. na pevných telefonních linkách dodavatele, na číslech mobilních telefonů pracovníků technické podpory a na e-mailu určeném pro e-mailovou podporu (viz Příloha 1).

- 3.1. Poskytování veškerých dalších služeb poskytovaných dodavatelem, které uživatel objednal v cenách dle uživatelem odsouhlasených cenových nabídek nebo dle aktuálního ceníku dodavatele.
- 3.2. Služby jsou sjednávány za účelem zajištění provozuschopnosti výpočetní techniky uživatele, včetně jejího příslušenství a standardních periférií.
- 3.3. Výběr, koordinace a případné řízení externích dodavatelů IT služeb dle dohody s uživatelem.
- 3.4. V případě potřeby, spolupráce s tvůrci či dodavateli softwaru a hardwaru používaného uživatelem.
- 3.5. Poradenské a konzultační služby v oblasti výběru, využití a optimalizace hardware a software.
- 3.6. Zajištění konzultace při rozšiřování či modernizaci výpočetní techniky.

IV. Způsob hlášení závad, způsob a termíny plnění.

Požadavek na provedení služby nahlásí uživatel dodavateli na kontakty uvedené v příloze č. 2 této smlouvy či pomocí helpdeskového systému „Taskpool“ dodavatele. Převzetí požadavku následně potvrdí dodavatel uživateli e-mailem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

- 4.1. případech nefunkčnosti dálkové správy budou závazky ze strany dodavatele prováděny formou výjezdu a technik dodavatele bude na místě zásahu nejpozději do 24 hodin od přijetí telefonického nebo elektronického nahlášení závady. Uživatel je podle této smlouvy povinen zajistit přítomnost osoby, která technikovi dodavatele specifikuje závadu a poskytne nezbytnou součinnost v jím požadovaném rozsahu. Pokud uživatel tuto povinnost nesplní, nenese dodavatel jakoukoliv odpovědnost za možné následky, včetně škody, vzešlé v souvislosti z takového neposkytnutí součinnosti uživatelem. Smluvní strany jsou povinny ujednat přesný termín (datum, hodina) provedení servisní služby či zásahu.
- 4.2. Sjednaná doba pro řešení vzniklého problému dodavatelem, je podle této smlouvy dána SLA. Doba běží od přijetí hlášení o závadě a dodavatel je povinen problém začít řešit dle SLA, pokud tomu nebudou bránit okolnosti ze strany uživatele. V ostatních případech zahájí dodavatel poskytování služby ve lhůtě nejpozději tři pracovních dnů od přijetí telefonického nebo elektronického nahlášení závady.
- 4.3. Typy SLA dle aktuální situace a termíny plnění:
 1. Kritická: nefunkční email, server, intranet, web, VPN, sdílení souborů a tiskáren - zahájení servisní činnosti nejpozději do 2 hodin od nahlášení závady.
 2. Závažná: nefunkční služby na uživatelských počítačích, nefunkční tisk, nastavení prostředí aplikací, nastavení přístupových práv, vytvoření nových uživatelských účtů a účtů VPN - reakční doba 1 den, fix do 2 pracovních dnů.
 3. Běžná – běžné požadavky uživatelů: instalace SW do klientských počítačů, serverů na základě jednotlivých požadavků, instalace HW periférií – tiskárny, čtečky atd. – reakční doba 2 dny, fix do 10- ti pracovních dnů.
 4. Ostatní výše neuvedené: např. konzultace, školení, požadavky na nákup konkrétního HW a SW – reakční doba 10 dnů, fix do 20 – ti pracovních dnů.

V. Poplatky a ceny.

- 5.1. Smluvní cena za služby byla sjednána paušální dohodou podle zákona č. 526/1990 Sb. o cenách v platném znění a to ve výši 6 000,- Kč (šesttisíc korun českých) bez DPH měsíčně.
- 5.2. Tato částka bude účtována a faktura dodavatelem vystavena nejpozději do 15. dne měsíce spolu s příslušnou DPH a bude splatná do 14 dnů od vystavení faktury dodavatelem.
- 5.3. Pokud uživatel zjistí na vystaveném daňovém dokladu nedostatky, je povinen na ně dodavatele upozornit do 7 pracovních dnů od doručení, jinak se má za to, že souhlasí se zněním vystaveného dokladu.
- 5.4. Smluvní strany se dohodly na inflační doložce k výši smluvní ceny tak, že poskytovatel má právo vždy k 1. březnu příslušného roku, počínaje 1. březnem 2024, jednostranně zvýšit smlouvenou cenu za poskytované služby o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem.
- 5.5. Dodavatel si vyhrazuje právo navrhnout změny výše částek za jednotlivá plnění uvedená v článku III. této smlouvy, včetně návrhu změny ceníku k této smlouvě. Veškeré dohodnuté změny cen budou provedeny písemným dodatkem k této smlouvě po dohodě s uživatelem.
- 5.6. Pokud uživatel dodavateli písemně sdělí, že výše uvedené změny navržené dodavatelem podpisem dodatku k této smlouvě neschválí, má dodavatel právo od této smlouvy odstoupit do 30-ti kalendářních dnů od tohoto písemného sdělení.
- 5.7. Výpočet smluvní ceny:

Položka	Název	Cena/ks	Počet ks/hod	Cena celkem
1.	Telefonická hot-line (8-20 hod, PO-PÁ)	1 000,-	1	1 000,-
2.	Servisní a konzultační činnost	1 250,-	4	5 000,-
Celkem měsíční poplatek				6 000,-

VI. Doba poskytování služeb.

- 6.1. Smlouva nabývá platnosti po podepsání oběma stranami a je uzavírána na dobu neurčitou.
- 6.2. Účinnost smlouvy může být ukončena buď dohodou obou smluvních stran, nebo písemnou výpovědí kteroukoliv ze smluvních stran s výpovědní lhůtou 1 měsíc, přičemž výpovědní lhůta začíná plynout od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, anebo odstoupením, viz. článek V, odstavec 5.5 a dále viz. níže (odstavec 6.3 a odst. 6.5).
- 6.3. Uživatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že dodavatel poruší smlouvu podstatným a prokazatelným způsobem. Za podstatné porušení smlouvy se považuje opakované (nejméně 2x) neposkytnutí plnění dle této smlouvy řádně a včas. Odstoupení od smlouvy v tomto případě je účinné dnem doručení písemného odstoupení dodavateli. Smluvní strany sjednávají, že za doručení písemného odstoupení se považuje i odeslání e-mailu na adresu elektronické pošty dodavatele: [REDACTED]
- 6.4. Dodavatel je oprávněn až do odvolání pozastavit plnění předmětu této smlouvy dle bodu III. a neposkytnout výhody z ní plynoucí uživateli za poskytnuté služby, pokud je uživatel více než 30 dnů v prodlení s úhradou faktury vystavené v souladu s čl. V této smlouvy.
- 6.5. Dodavatel je oprávněn od smlouvy okamžitě odstoupit v případě, že uživatel je v prodlení s úhradou nejméně dvou faktur dle čl. V. této smlouvy, více než 30 dní po termínu splatnosti. Odstoupení od smlouvy v tomto případě je účinné dnem doručení písemného odstoupení uživateli.
- 6.6. Při ukončení smlouvy je uživatel povinen vyrovnat všechny své zbývající finanční závazky vůči dodavateli vyplývající z této smlouvy, respektive vyrovnat veškeré zbývající pohledávky dodavatele vůči uživateli související s plněním této smlouvy.

VII. Zajištění závazků uživatele a dodavatele.

Uživatel se zavazuje:

- 7.1. Zajistit dodavateli přístup do počítačové sítě uživatele v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy v rozsahu stanoveném v článku III. a IV.
- 7.2. Uživatel vč. jeho pracovníků k tomuto uživatelem pověřených, se zavazuje zabezpečit specifikaci požadavků vůči dodavateli a specifikaci závad ústně nebo písemně. U závad bude provedena specifikace včetně popisu okolností, jak k závadě došlo, dále přesným zněním chybové hlášky.
- 7.3. Pokud by v případě výjezdu pracovníka technické podpory po dohodě mezi uživatelem a dodavatelem nebylo tomuto pracovníkovi umožněno vykonání smluvených služeb do 60 - ti minut po dohodnutém termínu, považuje se tento výjezd za marný a uživatel se zavazuje jej dodavateli uhradit v cenách stanovených v článku V, odstavci 5.2.
- 7.4. V případě, že vznikne překážka na straně uživatele, která znemožní pracovníkovi technické podpory dodavatele provést objednanou službu, prodlužuje se termín plnění ze strany dodavatele o dobu, kdy kvůli této překážce nebylo možno úkon provést.
- 7.5. Uživatel bere na vědomí možnost nutné odstávky sítě / serveru na dobu nezbytně nutnou při provádění servisní služby.

Dodavatel se zavazuje:

- 7.6. Dodavatel zodpovídá za odborné provedení sjednaných prací.
- 7.7. Dodavatel zodpovídá za to, že jeho pracovníci při plnění smlouvy budou v síti uživatele pracovat pouze s daty nezbytnými pro plnění smlouvy dle vymezeného rozsahu.

VIII. Sankce, odpovědnost za škodu.

- 8.1. Jestliže se uživatel ocitne v prodlení s úhradou faktury-daňového dokladu, vzniká dodavateli právo od prvního dne po splatnosti účtovat mu úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý

- den prodlení. Jakmile prodlení přesáhne dobu 30 - ti dnů ode dne splatnosti faktury, výše úroku z prodlení se zvyšuje na 0,1% z dlužné částky za každý další den prodlení.
- 8.2. Dodavatel odpovídá uživateli za škodu způsobenou uživateli zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem, maximálně však do výše 50 000,- Kč.
- 8.3. Dodavatel neodpovídá za škodu, která vznikne zejména v důsledku:
- údržby předmětu plnění jinou než pověřenou osobou uživatele
 - nesprávného nebo neadekvátního používání IT infrastruktury a souvisejícího vybavení
 - zavirování, které nebude zaviněno dodavatelem
- 8.4. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Uživatel v součinnosti s dodavatelem je povinen zajistit, aby data byla zálohována na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno.
- 8.5. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením přiměřeného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou. Zavinění ve vztahu k porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem je povinna prokázat poškozená smluvní strana. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší mocí). Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

IX. Ustanovení o mlčenlivosti.

- 9.1. Dodavatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od uživatele nebo o uživateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu uživatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu a účelem této smlouvy, ledaže se jedná:
- a) o informace, které jsou veřejně přístupné
 - b) kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu. V takovém případě má dodavatel povinnost o tomto zpřístupnění informací uživatele neprodleně informovat.
- 9.2. Dodavatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 9.1 všechny osoby, které se budou podílet na předmětu této smlouvy, dle čl. II. a zajistit jejich mlčenlivost i po ukončení této smlouvy a po ukončení jejich případného skončení pracovního poměru u SPC-net s.r.o.
- 9.3. Dodavatel je povinen na vyžádání uživatele poskytnout úplný seznam osob, které se podílí na plnění předmětu této smlouvy, a tudíž se na ně vztahuje povinnost mlčenlivosti.
- 9.4. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků uvedených v příloze 1.

X. Závěrečná ustanovení.

- 10.1. Jakékoli změny nebo úpravy, kterými se mění nebo ruší smlouva nebo její část, jsou platné jen ve formě písemných dodatků ke smlouvě podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran. Zjistí-li se, že některá ustanovení této smlouvy nebo jejích příloh jsou neplatná, nebo že tato smlouva nebo její přílohy má mezery, není tím dotčena platnost ani účinnost ostatních ustanovení této smlouvy a jejích příloh. Namísto neplatného (neúčinného) ustanovení jsou smluvní strany povinny nejpozději do 14 - ti kalendářních dnů od takového zjištění dodatkem k této smlouvě sjednat takové nové ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu neplatného (neúčinného) ustanovení. V případě mezer je třeba sjednat takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by si účastníci sjednali, kdyby na to bylo

pamatováno dříve.

- 10.2. Případné spory vyplývající z této smlouvy, z dílčích kupních smluv nebo v souvislosti s nimi vzniklé budou strany řešit především vzájemnou dohodou. Smluvní strany se dohodly na tom, že případné spory z této smlouvy vyplývající a sní související bude ve smyslu ustanovení § 89a zákona č.99/1963 Sb., občanský soudní řád, rozhodovat z hlediska místní příslušnosti obecný soud uživatele.
- 10.3. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník, případně ostatními platnými obecně závaznými předpisy.
- 10.4. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu smluvními stranami. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž uživatel a dodavatel obdrží po jednom výtisku.
- 10.5. Veškeré písemnosti zasílané mezi smluvními stranami se považují za doručené třetím dnem po jejím odeslání doporučenou poštou.
- 10.6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly a že tuto smlouvu uzavírají vážně, určitě, na základě jejich pravé a svobodné vůle.
- 10.7. Tato smlouva nahrazuje všechny předchozí smlouvy i s jejich dodatky, které byly podepsány před datem podpisu této smlouvy.

Přílohy:

- č.1 Seznam kontaktů smluvních stran určených k zajištění plnění smlouvy
- č.2 Ceny služeb vykonávaných nad rámec této smlouvy.

V Lysé nad Labem dne: 24. 10. 2023



jméno a příjmení za dodavatele
Michal Hažmuka, jednatel společnosti

SPC-net s.r.o.
Masarykova 538
289 22 Lysá nad Labem
IČ: 28132491
DIČ: CZ28132491
informační Technologie



V Nymburce dne: 25. 10. 2023



jméno a příjmení za uživatele
Jiří Kuhn, ředitel školy

Gymnázium Bohumila Hrabala v Nymburce
příspěvková organizace
Komenského 779, 288 40 Nymburk
IČ: 61632210
www.gym-nymburk.cz

Příloha smlouvy č. 1 platná pro smlouvu č.20230006/SRS/06

Osoby zastupující při plnění smlouvy smluvní strany

SPC net s.r.o.

Smluvní a obchodní záležitosti

Servis, technické konzultace a pod.:

Helpdesk SPC-net s.r.o.

tel:

Gymnázium Bohumila Hrabala v Nymburce, p.o.

Smluvní a obchodní záležitosti

- RNDr. Jiří Kuhn
statutární zástupce školy

Technické konzultace s dodavatelem služby

-

Sekretariát školy

-

V Lysé nad Labem dne: 24. 10. 2023



jméno a příjmení za dodavatele
Michal Hažmuka, jednatel společnosti

SPC-net s.r.o.
Masarykova 538
289 22 Lysá nad Labem
iČ: 28132491
DIČ: CZ28132491
informační Technologie



V Nymburce dne: 25. 10. 2023



jméno a příjmení za uživatele
Jiří Kuhn, ředitel školy

Gymnázium Bohumila Hrabala v Nymburce
příspěvková organizace
Komenského 779, 288 40 Nymburk
IČ: 61632210
www.gym-nymburk.cz

Příloha smlouvy č. 2 platná pro smlouvu č.20230006/SRS/06

Ceny služeb vykonávaných nad rámec servisní smlouvy č. 20230006/SRS/06:

Cena – servisní technik 1hod. / 1250,- Kč bez DPH.

Cena – doprava 14,- Kč / km bez DPH.

V Lysé nad Labem dne: 24. 10. 2023



jméno a příjmení za dodavatele
Michal Hažmuka, jednatel společnosti

SPC-net s.r.o.
Masarykova 538
289 22 Lysá nad Labem
IČ: 28132491
DIČ: CZ28132491
Informační Technologie



V Nymburce dne: 25. 10. 2023



jméno a příjmení za uživatele
Jiří Kuhn, ředitel školy

Gymnázium Bohumila Hrabala v Nymburce
příspěvková organizace
Komenského 7/9, 288 40 Nymburk
IČ: 61632210
www.gym-nymburk.cz

(1)