

DMKV/1003/2023/1

Servisní smlouva č. 44/2023

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) v platném znění, mezi:

OBJEDNATEL: Domov mládeže a školní jídelna Karlovy Vary, příspěvková organizace
se sídlem: Lidická 590/38, Karlovy Vary 36001
k uzavření této smlouvy oprávněný: Mgr. Hana Volánková, ředitelka
IČ: 00076988
bankovní spojení: 32933034/0100

dále jen "Objednatel"

a

POSKYTOVATEL: Služby ICT s.r.o
se sídlem: Atletická 2147, Sokolov 356 01
k uzavření této smlouvy oprávněný: Ing. Pavel Sochor, jednatel
IČ: 06721150
DIČ: CZ06721150
bankovní spojení: 2401372664/2010, FIO banka a.s.
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddíle C,
vložce 35547

dále jen "Poskytovatel"

§1 PŘEDMĚT SERVISNÍ SMLOUVY

- 1.1 Účelem Servisní smlouvy je zajistit s účinností od 01.01.2024, aby se Objednateli dostávalo ze strany Poskytovatele kvalitní a spolehlivé servisní podpory služeb IT systému a zařízení objednatelů definované touto smlouvou.

§2 VYMEZENÍ POJMŮ

- 2.1 **Pracovním dnem** se rozumí pondělí až pátek s výjimkou dnů, na něž připadají vyhlášené státní svátky a dny pracovního klidu.
- 2.2 **Pracovní dobou** se pro účely této smlouvy rozumí doba od 8:00 – 15:30 v Pracovních dnech
- 2.3 **Místem poskytování služby** pro účely této smlouvy jsou pracoviště Objednatelů vybavená zařízeními IT.

§3 ROZSAH SLUŽBY

- 3.1 Pro účely této smlouvy se servisní podporou systému rozumí:
- 3.1.1 Poskytování IT služeb na technologie Objednatelů uvedené v Příloha č.1 – této smlouvy.
 - 3.1.2 Zřízení pracoviště pro telefonické nebo emailové nahlášení požadavku ze strany Objednatelů na servisní zásah.
 - 3.1.3 Emailové a telefonické konzultace v režimu Pracovní doby
 - 3.1.4 Udržování kompletní zálohy SW systému a aktuální verze systémové dokumentace.
- 3.2 **Služby na vyžádání.** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli na Místě poskytování služby servisní podporu na základě objednávky a předem dohodnutém rozsahu a předem stanovených termínech. Incident, který je řešen mimo Pracovní dny a Pracovní dobu, je považován za objednávku.

§4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena servisní podpory poskytované na základě této smlouvy po dobu její platnosti je stanovena dohodou smluvních stran dle zákona č. 526/1990 Sb. o cenách a její výše je uvedena v tabulce PŘÍLOHA Č.1 – ROZSAH SLUŽEB.
- 4.2 K uvedeným cenám za servisní podporu bude účtována příslušná DPH v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty v platném znění.
- 4.3 Výše uvedené ceny jsou sjednány smluvními stranami jako pevné a zahrnují veškeré náklady Poskytovatele, spojené s poskytováním servisní podpory dle této smlouvy.
- 4.4 Jakékoliv změny cen mohou být provedeny výhradně ve formě písemného dodatku k této Servisní smlouvě, podepsaným oběma smluvními stranami.
- 4.5 Platby objednatelů budou prováděny zpětně na základě faktur vystavených poskytovatelem vždy k poslednímu dni daného kalendářního měsíce. Splatnost jednotlivých faktur se stanovuje na 14 kalendářních dnů ode dne obdržení faktury objednatelům. Stejná lhůta platí i pro placení jiných peněžitých závazků (např. úroky z prodlení, smluvní pokuty, náhrady škody apod.) a počíná běžet ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení tohoto jiného peněžitého závazku povinné straně. Faktura - daňový doklad musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu dané zákonem o dani z přidané hodnoty v platném znění, jinak bude poskytovateli vrácena. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta její splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet ode dne doručení opravené či doplněné faktury objednatelům.
- 4.6 Faktura s odvoláním na číslo Servisní smlouvy bude odeslána elektronicky na adresu: p.prajka@dmkv.cz , m.vachova@dmkv.cz .

§5 MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 5.1 Místem provádění servisní podpory podle této smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
- 5.2 Servisní podpora je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, vzdáleného VPN přístupu, vzdáleného šifrovaného přístupu nebo osobně dle čl. 5.1.
- 5.3 Nahlášení požadavku na servisní zásah provede osoba Objednatele mailem, případně telefonicky s následným odesláním mailového požadavku nebo HelpDeskem Poskytovatele.
- 5.4 Poskytovatel garantuje emailovou nebo telefonickou reakci experta pro konzultace na žádost Objednatele maximálně do 8 hodin od předání požadavku.
- 5.5 Další kontakty pro účely této smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 – Kontaktní osoby.
- 5.6 Po nahlášení chyby Objednatelem zahajuje Poskytovatel analýzu chybného chování systému, jejímž výsledkem je návrh řešení. V případě souhlasu Objednatele s navrženým řešením je zahájena realizační fáze. Všechny termíny řešení vad jsou řešeny dohodou mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

§6 ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 6.1 Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytované servisní podpory. Nahlášení reklamace je možné učinit e-mailem nebo telefonem. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně e-mailem.
- 6.2 Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu a bezplatně odstranit oprávněně reklamovanou vadu poskytované servisní podpory. Toto ustanovení je bez omezení platné po celou dobu trvání této smlouvy.
- 6.3 Záruka se nevztahuje na případy, kdy jsou poruchy způsobeny neodborným zásahem Objednatele (nakládání se systémem v rozporu s dodanou dokumentací), mechanickým poškozením, nedodržáním provozních podmínek, předepsaných postupů a uživatelskou příručkou, nebo z titulu vyšší moci.
- 6.4 Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady přiměřeně ustanoveními Občanského zákoníku v platném znění.

§7 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 7.1 Objednatel seznámil Poskytovatele s pravidly a podmínkami provozu systému.
- 7.2 Objednatel se zavazuje, že poskytne Poskytovateli součinnost nezbytně nutnou k řádnému plnění této smlouvy. Za tímto účelem zejména umožní Poskytovateli a jeho zaměstnancům přístup na svá pracoviště pro účely provedení servisního zásahu.
- 7.3 Objednatel umožní zaměstnancům Poskytovatele, popřípadě dalším fyzickým osobám vykonávajícím práci v jeho prospěch, vzdálený přístup a připojení k systému prostřednictvím datové sítě, a to na základě definovaných oprávnění.
- 7.4 Objednatel je povinen nahlásit Poskytovateli jakoukoliv závadu na systému, a to bez zbytečného odkladu, po jejím zjištění. Ohlášení je možné učinit e-mailem nebo telefonem. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně e-mailem.
- 7.5 Veškeré vady budou odběratelem hlášeny výhradně přes telefon, e-mail nebo HelpDesk Poskytovatele.

- 7.6 Objednatel se zavazuje k aktivní spolupráci při testování změn a následné aplikaci změn a nastavení.
- 7.7 Objednatel se zavazuje zaplatit za předmět plnění způsobem a v termínech stanovených touto smlouvou.

§8 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu řádným způsobem a v souladu s platnými normami a předpisy, které se na tento druh činnosti vztahují. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto norem a předpisů ze strany Poskytovatele, jdou k tíži Poskytovatele.
- 8.2 Poskytovatel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory dle této smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, na pracovišti Objednatele. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto předpisů zaměstnanci Poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jdou k tíži Poskytovatele. Pokud Poskytovatel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti Objednatele, je povinen ho sám zabezpečit a neprodleně o tom informovat Objednatele.
- 8.3 Poskytovatel je povinen po dobu poskytování servisní podpory dodržovat na pracovišti Objednatele pořádek, odstraňovat na své náklady odpady a nečistotu a zajistit pracoviště Objednatele proti vniknutí nepovolaných osob.
- 8.4 Poskytovatel předloží Objednateli po podpisu této smlouvy písemný seznam osob, které budou provádět servisní podporu. Seznam bude ze strany Poskytovatele průběžně aktualizován.
- 8.5 Poskytovatel je povinen mít v platnosti a udržovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou zadavateli či třetím osobám při výkonu podnikatelské činnosti, která je předmětem této smlouvy, s limitem pojistného plnění v minimální výši 1 000 000,- Kč.

§9 ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 9.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně s uvedením jeho důvodu.
- 9.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že Poskytovatel:
- je v prodlení se zahájením odstraňování řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 15 dnů oproti požadovaným nebo
 - opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající z článku 8 této smlouvy.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel:
- je v prodlení se zaplacením řádně vystavené faktury delším než 30 dnů nebo
 - opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající z článku 7 této smlouvy.
- 9.4 V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této smlouvy, končí platnost a účinnost této smlouvy dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od této smlouvy druhé smluvní straně prostřednictvím České pošty. V pochybnostech se má za to, že účinnost odstoupení nastala po marném uplynutí lhůty pro uložení, přičemž úložní lhůta na základě dohody obou smluvních stran činí tři dny po uložení.
- 9.5 V případě odstoupení od této smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

§10 VYŠŠÍ MOC

- 10.1 Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvního závazku, jestliže se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají okolnosti, které vznikly po uzavření této smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy a mají bezprostřední vliv na plnění předmětu této smlouvy. Nastanou-li výše

uvedené okolnosti, jsou obě smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat.

- 10.2 Lhůty pro plnění povinností podle této smlouvy se prodlužují o dobu, po kterou prokazatelně trvá okolnost vylučující odpovědnost.
- 10.3 Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než tři měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této smlouvy odstoupit.

§11 DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 11.1 Servisní smlouva se uzavírá **na dobu určitou, a to od 01.01.2024 do 31.12.2025.**
- 11.2 Servisní smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran s výpovědní lhůtou dva měsíce.
- 11.3 V případě ukončení platnosti Servisní smlouvy jsou si obě smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky.

§12 UTAJENÍ INFORMACÍ

- 12.1 Obě smluvní strany se zavazují považovat informace týkající se předmětu plnění, o kterých se dozvěděly na základě Servisní smlouvy nebo v souvislosti se Servisní smlouvou (dále jen „Informace“), za důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost o takových skutečnostech, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými, za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 12.2 Omezení rozmnožování, prozrazení, zpřístupnění třetím stranám a užití Informací nekončí po uplynutí doby trvání této Servisní smlouvy nebo jejím předčasným ukončením, pokud nenastane některé z následujících:
- Informace je veřejně přístupná nebo se později stane veřejně přístupnou jinak než porušením Servisní smlouvy, nebo
 - Informace je poskytnuta třetí stranou bez obdobných omezení důvěrnosti ve vztahu k použití Informace třetí stranou a stranou této Servisní smlouvy, nebo
 - K prozrazení Informace dojde na základě závazného požadavku nebo výzvy státních úřadů, které k tomuto mají z titulu výkonu své pravomoci a působnosti oprávnění.
- 12.3 Poskytovatel bude považovat za důvěrné informace i všechna data, která jsou uchovávána v systémech a programech Objednatele, a to i po neomezenou dobu po ukončení platnosti této Servisní smlouvy. Takové informace či data nesmí Poskytovatel žádným způsobem zpřístupnit jakékoliv třetí osobě.
- Jedná se zejména o znepřístupnění a nepoužití informací o:
- Databázi zákazníků objednatele, ani kontakty na ně
 - Cenovou politiku Objednatele
 - Marketingovou strategii Objednatele
 - Informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Objednatele
 - Způsob fungování podniku Objednatele
 - Strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Objednatele
 - Osobní údaje osob činných u Objednatele a o jejich zabezpečení
- 12.4 Osobní údaje o zaměstnancích a dalších osobách činných v rámci Objednatele nebude Poskytovatel jakkoli zaznamenávat, uchovávat ani zpracovávat nad rámec plnění této smlouvy.

§13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články Servisní smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu a že bylo využito smluvní volnosti stran a Servisní smlouva se uzavírá určitě, vážně a srozumitelně. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se řídí ustanoveními Občanského zákoníku v platném znění.

- 13.2 Znění této Servisní smlouvy lze měnit či doplňovat pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků, pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak.
- 13.3 Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění této smlouvy a že při poskytování servisní podpory bude postupovat s odbornou péčí a odpovídá za to, že realizací této smlouvy nejsou dotčena práva jiných osob, zejména práva autorská. Poskytovatel ručí za ochranu autorských práv, veškerá odpovědnost z toho vyplývající jde k tíži Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením jeho povinností nebo způsobenou jeho činností.
- 13.4 Servisní smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
- 13.5 Servisní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk.
- 13.6 Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou její přílohy:
- Příloha č. 1 Rozsah služeb
 - Příloha č. 2 Kontaktní osoby
 - Příloha č. 3 Nabídka poskytovatele ze dne 14.12.2023

V Karlových Varech dne

V Sokolově dne

.....
Mgr. Hana Volánková - ředitelka
Domova mládeže a školní jídelny Karlovy Vary,p.o.

.....
Ing. Pavel Sochor - jednatel
Služby ICT s.r.o.

PŘÍLOHA Č.1 – ROZSAH SLUŽEB**SPRÁVA WIFI**

Nabízená služba	Součást paušálu	Cena nad rámec paušálu
Správa portálu UniFi Controller	ANO	700 Kč / hod
Generování a zneplatňování voucherů	ANO	
Dohled nad provozem WiFi sítě, aktualizace FW jednotlivých AP	ANO	

Produkt	Popis produktu	Komentář	Cena
Správa WiFi	Správa dle tabulky rozsah služeb	Měsíční platba	3918,-

Produkt	Popis produktu	Komentář	Cena
Správa WiFi	Správa dle tabulky rozsah služeb	Roční platba	47016,-

Produkt	Popis produktu	Komentář	Cena
Správa WiFi	Správa dle tabulky rozsah služeb	Celková cena	94032,-

CENY JSOU UVEDENY BEZ DPH**PŘÍLOHA Č. 2 - KONTAKTNÍ OSOBY****Za Poskytovatele:****Dohledové pracoviště HelpDesk:**

Email: podpora@sluzby-ict.cz

Telefon: +420 359 574 001

HelpDesk: <http://helpdesk.sluzby-ict.cz>**Kontaktní zaměstnanci:**

Hotline: +420 359 574 001 (při nedostupnosti hotline volat přímo zaměstnancům Poskytovatele)

Filip Plachý: +420 776 683 553

Za Objednatele:**Kontaktní zaměstnanci:**Mgr. Petr Prajka, +420 731 620 607, p.prajka@dmkv.cz