






Smlouva o poskytování servisu č. ČRA-SLA-24

Autor: Jan Weiser



Datum: 08.12.2023

Smlouva o poskytování servisu č. ČRA-SLA-24

SUMA spol. s r.o.	
zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka č. 39445	
se sídlem:	Praha 4, Antala Staška 1074/53a, PSČ 140 00
IČ/DIČ:	63995433 / CZ63995433
bankovní spojení:	
telefonické spojení:	
e-mail:	
jednající:	Daniela Sýkorová, jednatelka

(dále jen „**poskytovatel**“)

a

Česká rozvojová agentura	
se sídlem:	Praha 1 - Malá Strana, Nerudova 257/3, PSČ 118 00
IČ/DIČ:	75123924
bankovní spojení:	
telefonické spojení:	
e-mail:	
jednající:	Ing. Michal Minčev, MBA, ředitel ČRA

(dále jen „**oprávněný**“)

Poskytovatel a oprávněný se dohodli, že ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, spolu uzavírají smlouvu nepojmenovaného typu nadále označovanou jako

smlouva o poskytování servisu:

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat oprávněnému za úplatu servisní činnost k zajištění funkčnosti jeho hardware (výpočetní technika) a software (programové vybavení – operační systémy, uživatelské programy, utility, apod.)
- 1.2. Seznam míst plnění včetně jejich adres, kontaktních osob a pracovní doby, v nichž bude poskytovatel poskytovat servisní činnost oprávněnému je uveden v příloze této smlouvy označené jako ČRA-SLA-24-parametry.
- 1.3. Přehled konkrétní výpočetní techniky a programového vybavení oprávněného, jež jsou předmětem servisní činnosti, je obsažen v elektronické příloze nazvané ČRA-SLA-technická zpráva.
- 1.4. Poskytovatel bere na vědomí, že předmětný hardware a software může být ve vlastnictví oprávněného nebo ve vlastnictví třetí osoby (např. leasingového pronajímatele) a oprávněný má předmětnou výpočetní techniku v užívání.

2. Úplata

- 2.1. Výše úplaty byla stanovena dohodou smluvních stran a je tvořena paušální částkou, úplatou za činnosti nad rámec paušálu a úplatou za cestovné.
- 2.2. Dohodnuté výše úplat a podmínky fakturace jsou uvedeny v sazebníku obsaženém v příloze ČRA-SLA-24-parametry.
- 2.3. Oprávněný je povinen platit poskytovateli úplaty na základě faktur vystavených poskytovatelem, na účet poskytovatele na faktuře uvedený, ve splatnosti a v měně na fakturách uvedené.
- 2.4. Ve výši úplaty podle odstavce 1 nejsou zahrnuty platby za dodávky spotřebního materiálu nutného k opravám techniky, který dodá poskytovatel oprávněnému dle firemního ceníku materiálu aktuálnímu ke dni dodávky. Dodávky materiálu budou placeny oprávněným zvlášť na základě faktur vystavených poskytovatelem a ve splatnosti na fakturách uvedené.
- 2.5. Oprávněný bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn vždy k 1. dubnu příslušného kalendářního roku jednostranně zvýšit dohodnutou paušální částku, úplatu za servisní činnost provedenou nad rámec této smlouvy a úplatu za cestovní náklady o inflaci, resp. o index spotřebitelských cen a životních nákladů za uplynulý kalendářní rok, který je zveřejňován Českým statistickým úřadem. O zvýšení paušální částky, úplaty za servisní činnost provedené nad rámec

této smlouvy a úplaty za cestovní náklady o index inflace bude oprávněný informován písemně nejpozději 2 měsíce předem. Oprávněný se zavazuje zvýšenou paušální částku, zvýšenou úplatu za servisní činnost provedenou nad rámec této smlouvy a zvýšenou úplatu za cestovní náklady, poskytovateli od 1.4. příslušného kalendářního roku hradit.

2.6 Pro případ prodlení s kteroukoliv úplatou je oprávněný povinen zaplatit poskytovateli dohodnutý úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

3. Trvání a ukončení smluvního vztahu

3.1. Tato smlouva se uzavírá od 01.01.2024 na dobu určitou do 31.12.2024 a nabývá účinnosti podpisem obou smluvních stran. Platnost smlouvy je podmíněna jejím vložením do rejstříku smluv, které zajistí oprávněný.

3.2. Dojde-li v průběhu trvání této smlouvy k tomu, že se změní okolnosti, které existovaly v době uzavření této smlouvy ve smyslu § 1765 odst. 1 občanského zákoníku, je poskytovatel oprávněn písemně vyzvat druhou smluvní stranu k uzavření dodatku k této smlouvě, v němž budou změny zohledněny. Nedohodnou-li se smluvní strany na změně této smlouvy do 10 pracovních dnů od doručení výzvy oprávněnému, je poskytovatel oprávněn ukončit tuto smlouvu výpovědí s jednoměsíční výpovědní dobou, která běží ode dne doručení výpovědi oprávněnému.

3.3. Smlouvu lze písemně vypovědět v jednoměsíční výpovědní lhůtě, jejíž běh počíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď druhé straně doručena.

3.4. V případě pochybností ohledně okamžiku doručení se má za to, že výpověď byla druhé straně doručena pátý den po odeslání. Výpověď musí být zaslána doporučenou poštou, datovou schránkou, nebo doručena osobně kurýrem či jinou pověřenou osobou oproti podpisu druhé strany.

3.5. Tento smluvní vztah lze rovněž ukončit písemnou dohodou smluvních stran.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1. Poskytovatel je povinen zajišťovat oprávněnému servisní činnost podle dohodnutých parametrů specifikovaných v příloze této smlouvy ČRA-SLA-24-parametry. Smluvní strany se mohou kdykoliv písemně dohodnout na změně parametrů smlouvy (formou aktualizace přílohy ČRA-SLA-24-parametry), přičemž změna, pokud není uvedeno jinak, vejde v účinnost od prvního dne následujícího měsíce, kdy byla změna potvrzena podpisy obou smluvních stran.

- 4.2. Oprávněný je povinen nahlásit poskytovateli potřebu odstranění závad, dodávky materiálu a všech dalších služeb poskytovaných mu na základě této smlouvy telefonicky, nebo e-mailem. Je-li objednávka učiněna telefonicky, musí být následně, nejpozději do druhého dne, potvrzena písemnou formou e-mailem.
- 4.3. Nebude-li možno odstranit závady v termínech podle přílohy této smlouvy ČRA-SLA-24-parametry, navrhne poskytovatel takové náhradní řešení po dobu opravy, aby provoz techniky oprávněného byl zajištěn.
- 4.4. Oprávněný se zavazuje, že po dobu účinnosti této smlouvy nebude bez vědomí poskytovatele měnit konfiguraci či jinak zasahovat do stavu techniky, která je předmětem servisu.
- 4.5. Oprávněný je povinen v každém místě poskytování servisu jmenovat osobu oprávněnou jednat jeho jménem ve věci plnění této smlouvy, zejména pak k objednávání oprav, dodávek materiálů a všech dalších služeb poskytovaných mu poskytovatelem na základě této smlouvy.
- 4.6. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat servis podle této smlouvy řádně, včas a s odbornou péčí.
- 4.7. Průběh servisní činnosti je poskytovatelem evidován v elektronických servisních listech. Servisní list obsahuje popis vykonané práce a spotřebovaného času. Servisní list je podkladem pro fakturaci servisní činnosti na základě této smlouvy. Oprávněný má právo nahlédnout do evidence elektronických servisních listů i v průběhu fakturačního období, pokud o to písemně požádá.
- 4.8. Poskytovatel i oprávněný berou na vědomí, že veškeré informace získané od druhé strany v rámci spolupráce upravené touto smlouvou, jsou považovány za informace důvěrné a tvoří součást obchodního tajemství. Smluvní strany se zavazují, že takovéto informace budou uchovávat v tajnosti a nepřístupné je bez souhlasu třetím osobám, ani je nepoužijí ve prospěch svůj nebo třetích osob jiným způsobem, než stanoví smlouva. To neplatí, jde-li o informace veřejně přístupné. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení této smlouvy.
- 4.9. Pro případ porušení ujednání obsaženého v bodě 4.8 sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 4.10. Pracovníci poskytovatele nejsou oprávněni pořizovat kopie jakýchkoliv informací, souborů, sestav či jiných dokumentů a metadat, se kterými se dostanou do styku, ani je používat k jiným účelům, než je plnění této smlouvy.
- 4.11. V případě porušení povinností poskytovatele stanovených v odst. 4.3 je povinen zaplatit oprávněnému smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý případ porušení.
- 4.12. Žádnou smluvní pokutou požadovanou na základě této smlouvy není dotčeno právo poškozené strany na náhradu prokazatelně způsobené škody.

5. Odstoupení od smlouvy



- 5.1. Poskytovatel má právo od této smlouvy dále odstoupit, v případě, kdy je oprávněný v prodlení s kteroukoliv úplatou podle článku 2. této smlouvy delším než 20 dnů. To nezbavuje oprávněného povinnosti uhradit faktury vystavené poskytovatelem v souladu s touto smlouvou.
- 5.2. Odstoupení je vůči oprávněnému účinné okamžikem doručení písemného oznámení poskytovatele.
- 5.3. V případě pochybností ohledně okamžiku doručení oznámení o odstoupení se má za to, že bylo oprávněnému doručeno pátý den po odeslání. Veškeré písemnosti musí být zasílány doporučenou poštou, datovou schránkou, nebo doručena osobně kurýrem či jinou pověřenou osobou oproti podpisu druhé strany.
- 5.4. Oprávněný je povinen v případě odstoupení poskytovatele od smlouvy, vrátit mu okamžitě, nejpozději do pěti pracovních dnů od doručení oznámení, všechny jeho věci (výpočetní techniku, materiál, apod.), které měl u něj poskytovatel k provádění servisu a odstraňování závad, a to do sídla poskytovatele uvedeného v záhlaví smlouvy.
- 5.5. Pro případ prodlení s vrácením věcí nebo kterékoliv z nich po odstoupení od smlouvy, je oprávněný povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení po skončení smluvního vztahu.
- 5.6. Po odstoupení od smlouvy je poskytovatel povinen dokončit pouze započaté opravy a servis, za což mu náleží alikvotní část úplaty podle druhu a množství poskytnutého plnění.

6. Osobní údaje

- 6.1 V případech, kdy v rámci plnění této smlouvy dojde poskytovatelem ke zpracování osobních údajů oprávněného, zavazuje se poskytovatel tak činit pouze v rozsahu nezbytném k plnění této smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy České republiky vztahujícími se k oblasti ochrany osobních údajů, a to především v souladu s ustanoveními zákona č.110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízením o ochraně osobních údajů EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016.
- 6.3 Oprávněný bere na vědomí, že osobní údaje budou zpřístupněny subjektům poskytujícím podporu služeb oprávněnému, což nelze považovat za porušení povinností poskytovatele k ochraně osobních údajů oprávněného.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Smluvní pokuty sjednané podle této smlouvy jsou splatné do 15 dnů od jejich vzniku na účet oprávněné strany uvedený v záhlaví smlouvy.
- 7.2. Neuplatnění kteréhokoli práva ze strany poskytovatele uvedeného v této smlouvě nelze vykládat jako vzdání se takového práva ze strany poskytovatele. Poskytovatel může po obchodním zvážení kdykoli uplatnit kterékoli právo uvedené v této smlouvě.
- 7.3. Smluvní strany se zavazují spolu komunikovat prostřednictvím kontaktních osob uvedených v příloze číslo ČRA-SLA-24-parametry této smlouvy. Pro nahlášení změny kontaktní osoby je dostačující prosté sdělení prostřednictvím e-mailu a potvrzení akceptace této skutečnosti druhou smluvní stranou.
- 7.4. Smluvní strany nesou zodpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.6. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vzniklé při plnění této smlouvy budou řešit smírným způsobem a v souladu s právními předpisy, dobrými mravy, zásadami poctivého obchodního styku a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 7.7. Jsou-li nebo stanou-li se některá ustanovení této smlouvy zcela nebo zčásti neplatnými, nebo pokud by se v průběhu této smlouvy zjistilo, že některá konkrétní ujednání ve smlouvě chybí a je třeba je doplnit, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného nebo chybějícího ustanovení dohodnou smluvní strany takové ujednání, které nejvíce odpovídá smyslu a účelu plnění závazků z této smlouvy.
- 7.8. Změna nebo doplnění této smlouvy je možné pouze písemnou formou, číslovanými dodatky smlouvy, odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 7.9. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.
- 7.10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy ČRA-SLA-24-parametry a ČRA-SLA-technická zpráva.
- 7.11. Smluvní strany prohlašují, že se před podpisem smlouvy seznámily s celým jejím obsahem, který odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, a že smlouva nebyla uzavřena ani v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho na ni připojují své podpisy.

Poskytovatel	Oprávněný
V Praze dne	V dne
	
SUMA spol. s r.o. Daniela Sýkorová, jednatel	Česká rozvojová agentura Ing. Lenka Knytlová, vedoucí oddělení administrativy ČRA