

Servisní smlouva o poskytování IT služeb

(dále jen „smlouva“)

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

1. Objednatel:

Základní škola Nový Bor, náměstí Míru 128, okres Česká Lípa, příspěvková organizace

se sídlem: nám. Míru 128, 473 01 Nový Bor

IČO: 68430132

Spisová značka: Pr 634 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem

Zastoupena: Jakubem Ujkou, ředitelem školy

(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel:

Jiří Erben

se sídlem: Horní Libchava 248, 471 11 Horní Libchava

IČO: 88507416

NEPLÁTCE DPH

Číslo účtu: 670100-2208688296/6210

Zastoupena: Jiřím Erbenem

(dále jen „poskytovatel“)

(poskytovatel a objednatel též společně jako „smluvní strany“ a každý jednotlivě jako „smluvní strana“)

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli smluvené služby dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „služba“ nebo „předmět plnění“).
2. Objednatel může objednat služby nad rámec této smlouvy. Cena služeb nad rámec smlouvy je specifikována v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Předmět plnění této smlouvy bude realizován pomocí vlastních zaměstnanců poskytovatele či spolupracujících osob uvedených v příloze č. 1 této smlouvy.

III. Způsob a místo plnění

1. Smluvní strany se dohodly, že hlavní způsob poskytování služeb dle této smlouvy bude zajištěn vzdálenou formou, prostřednictvím sítě internet. Pokud povaha poskytovaného plnění vzdálený přístup neumožňuje, místem plnění bude sídlo objednatele.
2. Servisní požadavky mohou zadávat oprávnění pracovníci objednatele, a to buď elektronicky nebo telefonicky na kontaktní údaje uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Přidělený technik řeší požadavky objednatele bez odkladu, nejpozději však dle maximální smluvené lhůty uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. Řešení servisních požadavků mimo běžnou pracovní dobu, opravňuje poskytovatele k navýšení ceny dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy.

IV. Platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje poskytovateli zaplatit za poskytnuté služby, a to na základě vystaveného daňového dokladu (dále jen „**faktura**“). Faktura za služby bude vystavena po uplynutí kalendářního měsíce.
2. Dostane-li se objednatel do prodlení s placením úhrady za poskytnuté služby, je povinen zaplatit poskytovateli úrok ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
3. Neuhradí-li objednatel cenu za poskytování předmětu smlouvy, může poskytovatel odmítnout poskytování dalších služeb, dokud nebude dlužná částka uhrazena.
4. Ke všem stanoveným cenám bude připočítána daň ve výši stanovené právními předpisy v době zdanitelného plnění.

V. Odpovědnost poskytovatele

1. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného zásahu objednatele nebo třetí strany do systémů objednatele. Tyto vady mohou být odstraněny pouze na náklady objednatele.
2. Poskytovatel neodpovídá za poškození nebo ztrátu dat způsobenou selháním systémů objednatele, a to zejména v těchto případech:
 - 2.1. Virová nákaza (např. Ransomware)
 - 2.2. Podpětí nebo přepětí v elektrické síti
 - 2.3. Zneužití uživatelského jména a hesla objednatele
 - 2.4. Selhání hardware serveru nebo jiného zařízení v síti
 - 2.5. Účinek vyšší moci (blesk, požár, záplavy, zemětřesení)
3. Poskytovatel odpovídá za vady způsobené prací svých zaměstnanců či spolupracujících osob. Tyto vady budou odstraněny na náklady poskytovatele.
4. Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené poskytovatelem objednateli, porušením jakékoliv povinnosti poskytovatele uvedené v této smlouvě, do maximální výše 25 000 Kč.

VI. Důvěrné informace

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými přijde do styku při plnění této smlouvy, které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známy. Mezi důvěrné skutečnosti patří zejména finanční údaje, majetkové poměry, jména obchodních partnerů, obsah informačních systémů, uživatelská hesla, způsob ukládání a zabezpečení dat.
2. Objednatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech obchodních a servisních podmínkách poskytovatele.
3. Důvěrné informace nesmí žádná smluvní strana využít ve svůj prospěch nebo na úkor druhé strany, a to po dobu platnosti smlouvy a 10 let po jejím ukončení nebo vypovězení.
4. V případě využití subdodavatelů pro plnění předmětu smlouvy, nebudou přihlašovací údaje do systémů objednatele poskytnuty třetí osobě bez předchozího souhlasu odpovědného zástupce objednatele. Tento souhlas je možné udělit písemně nebo pomocí datové zprávy (EMAIL / SMS). Pokud v souhlasu nebude specifikováno jinak, uděluje se souhlas pouze na provedení konkrétního úkonu.
5. Seznam oprávněných osob s přístupem do systémů objednatele je uveden v příloze č. 1 této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje hlásit změny v seznamu oprávněných osob a v případě rozvázání spolupráce s oprávněnou osobou bude navržena změna systémových hesel objednatele.

6. Poskytovatel se zavazuje řídit nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů uložených v systémech objednatele (GDPR).
7. Osobní údaje žáků a zaměstnanců školy se zpracovávají v rozsahu jméno, příjmení a titul, a to za účelem vytvoření osobního účtu ke školní počítačové síti a cloudovým službám Microsoft 365 Education.

VII. Odstoupení od smlouvy

1. Kterákoliv smluvní strana může od této smlouvy odstoupit, pokud zjistí podstatné porušení této smlouvy druhou smluvní stranou.
2. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého smluvní strana porušující smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem smlouvu uzavřít.
3. Odstoupením od této smlouvy nezaniká právo na náhradu škody vzniklého z porušení smluvní povinnosti, práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva.
4. Každá smluvní strana je oprávněna vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

VIII. Závěrečná ustanovení

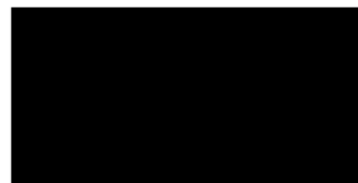
1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Platnosti a účinnosti nabývá podpisem obou stran.
2. Ve všech ostatních záležitostech neupravených touto smlouvou se vzájemný vztah obou smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a ostatních právních předpisů platných na území České republiky.
3. Veškeré změny a doplňky k této smlouvě jsou možné po vzájemné dohodě obou smluvních stran, a to výhradně písemně ve formě číslovaných dodatků.
4. Obě smluvní strany potvrzují, že tato smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, na základě projevené vůle obou smluvních stran, že souhlasí s jejím obsahem a že tato smlouva nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz tohoto tvrzení smluvní strany připojují níže své podpisy.
5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech po jednom pro každou ze smluvních stran.
6. Nedílnou součástí této smlouvy je „Příloha č. 1 – specifikace předmětu a způsobu plnění“.

V ...Novém Boru... dne 1.2.2024



Za poskytovatele

V ...Novém Boru... dne 1.2.2024



Za objednatele

Příloha č. 1 – specifikace předmětu a způsobu plnění

1. Specifikace paušální odměny

- Paušální odměna je stanovena na **6 400 Kč** za každý kalendářní měsíc

2. Poskytované služby zahrnuté do paušální odměny

- Vzdálené práce v maximálním rozsahu **8 člověkohodin** a to zejména:
 - Emailové a telefonické konzultace
 - Řešení požadavků vzdálenou formou
 - Pravidelné instalace aktualizací serverů
 - Vyhodnocování logů o stavu serverů, síťových prvků a zálohování
- Periodická údržba systémů v intervalu **jednou za 3 měsíce**
 - Vzdálená kontrola infrastruktury o maximálním rozsahu **4 člověkohodin** se zaměřením na konfiguraci: zálohování, firewallu, centrální správy antiviru atd.
 - Zjištění dostupnosti a aplikace nových verzí firmware u serverů a síťových prvků

Některé aktualizace mohou vyžadovat odstávku systémů objednatele, práce související s periodickou údržbou systémů budou prováděny mimo pracovní dobu (bez příplatku).

- Paušální odměna snižuje cenu hodinové sazby technika na **550 Kč / hod.** u expertních prací

3. Specifikace služeb nad rámec paušální odměny

- Správa serverů a síťových prvků (firewall, switche) - **550 Kč / hod.**
 - Účtuje se každých započatých 30 minut
- Vzdálené řešení požadavků od uživatelů - **550 Kč / hod.**
 - Účtuje se každých započatých 30 minut
- Práce na místě (stanice, tiskárny, kabeláže) - **550 Kč / hod.**
 - Účtuje se každá započatá 1 hodina

4. Specifikace poplatku za cestovné

- Poplatek za výjezd technika je **275 Kč** (do sídla společnosti uvedené v servisní smlouvě)

K ceně za výjezd nebude počítán čas technika na cestě.

5. Specifikace příplatků k hodinové sazbě

- a) 100 % - vyžádané práce v nočních hodinách, o víkendech nebo státním svátku
- b) 100 % - vyžádaný expresní zásah v místě objednatele do 4 hodin od nahlášení

Pokud bude objednatel požadovat zásah mimo pracovní dobu, případně mimo hodiny určené pro pohotovost, může poskytovatel účtovat výše uvedené příplatky ke smluvené hodinové sazbě. Příplatky se nescítají.

6. Specifikace pracovní doby pro řešení běžných požadavků

- V pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin

7. Maximální reakční doba na zahájení řešení požadavků

- Nízká priorita
 - individuálního požadavek, bez vlivu na provoz organizace
 - do 5 pracovních dní, případně dle dohody např. o další fyzické návštěvě
- Normální priorita
 - konfigurační změna systému, minimální vliv na provoz organizace
 - do 3 pracovních dní
- Vysoká priorita
 - výpadek systémů, zásadní vliv na provoz organizace
 - do následujícího pracovního dne

Pokud to není z povahy požadavku patrné jinak, automaticky získává nízkou prioritu.

8. Kontaktní osoba pro řešení požadavků

- 

9. Zastupující osoby v případě nedostupnosti přiřazeného technika

- 
- 

Kontaktní údaje zastupujících techniků jsou určeny pouze vedoucím pracovníkům objednatele.

10. Obecné údaje pro hlášení požadavků

- Helpdesk:
- E-mailem:
- Telefonicky:



Veškeré uvedené ceny jsou konečné, poskytovatel NENÍ PLÁTCE DPH.