

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

1) Obchodní firma: **VAE informační systémy s.r.o.**
Sídlo: U Staré elektrárny 2050/38, Ostrava - Slezská Ostrava, 710 00
IČ: 61972452
DIČ: CZ61972452
Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
č. účtu/směrný kód: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
osoba oprávněná pro smluvní záležitosti: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
zmocněnec pro technická jednání: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
evidence v obchodním rejstříku vedeném u KS v Ostravě, oddíl C, vložka 7293
jako **zhotovitel** na straně jedné

2) Obchodní firma: **Domov Slunečnice Ostrava p.o.**
Sídlo: Opavská 4472/76, Ostrava-Poruba, 708 00
IČ: 70631883
DIČ: CZ 70631883
Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
č. účtu/směrný kód: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Email: sekretariat@dsporuba.com, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
osoba oprávněná pro smluvní záležitosti: Mgr. Kateřina Dostálová, MPA
zmocněnec pro technická jednání: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Datová schránka: 7mixdgm
jako **objednatel** na straně druhé

tuto

servisní smlouvu č. SIS202404

podle ustanovení § 2586 a násl. Zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník
dále jen „Smlouva“

Článek I.

Předmět Smlouvy

1) Předmětem této Smlouvy je dohoda smluvních stran o podmínkách provádění servisu, týkajícího se výpočetní techniky a softwarového vybavení objednatele uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy, která je nedílnou součástí této Smlouvy (dále jen „**Informační systém**“), a to v následujícím rozsahu:

a) servisní činnost

- Hot-line telefonické poradenství v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin v rozsahu do 2 hodin měsíčně;
 - Monitoring serverů v četnosti 1 x měsíčně, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 2 této Smlouvy, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy;
 - Pravidelná fyzická prohlídka serverů a kontrola stavu počítačové sítě v četnosti 1 x měsíčně a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 2 této Smlouvy, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy;
 - Konzultace poradenství a návrh vhodných technických a programových prostředků pro Informační systém, a to k výzvě objednatele v rozsahu do 3 hodin měsíčně.
- b) opravy poruch technického vybavení Informačního systému a operačních systémů serverů a stanic;
- c) dodávky sjednaného spotřebního materiálu a náhradních dílů;
- d) pozáruční servisní činnost na zhotovitelem dodané zboží a služby.

2. Výslovně se sjednává, že předmětem této Smlouvy nejsou činnosti a úkony uvedené v příloze č. 3 této Smlouvy, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

Článek II.

Povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel je povinen provádět ve prospěch objednatele servisní činnost dle písm. a) bodu 1. čl. I. této Smlouvy v dohodnutém rozsahu. Činnosti uvedené pod písm. b) – d) bodu 1. čl. I. této Smlouvy bude zhotovitel vykonávat na základě dílčích smluv, které budou uzavřeny způsobem uvedeným v bodě 1. čl. IV. této Smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen při provádění sjednané činnosti postupovat podle této Smlouvy, jakož i v souladu s obecně závaznými právními předpisy, předcházejícími normami i obecnými požadavky na výkon servisní činnosti.
3. Zhotovitel se zavazuje, že v žádném případě nebudou jeho pracovníci přistupovat k datům, které jsou uloženy v počítačových systémech objednatele, které mají ve správě v rámci předmětu této Smlouvy a ani je jakýmkoli způsobem zpracovávat, či pozměňovat jejich integritu.
4. Zhotovitel nebude v prodlení s výkonem výše uvedených činností po dobu, po kterou bude objednatel v prodlení s úhradou sjednané ceny uvedené v čl. V. této Smlouvy.
5. Zhotovitel se zavazuje předat objednateli ta hesla k Informačnímu systému v zapečetěné obálce, která si objednatel vyžádá. Pokud objednatel v průběhu trvání této Smlouvy tuto obálku otevře či poruší pečeť, platí, že zhotovitel není odpovědný za jakékoliv závady či poruchy Informačního systému. Současně se sjednává, že objednatel je povinen na vyžádání zhotovitele obálku předložit ke kontrole neporušení pečeti. Pokud objednatel zhotoviteli nepředloží předmětnou obálku s neporušenou pečetí, je objednatel povinen uhradit uvedení Informačního systému do řádného stavu nad rámec této Smlouvy, resp. Sjednané paušální platby, tj. podle ceníku uvedeného v bodě 2. čl. V. této Smlouvy.

Článek III.

Povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje převzít od zhotovitele objednané a dokončené servisní činnosti.

2. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli v nutném rozsahu přístup do objektů, v nichž se technika nebo počítačové zařízení, kterých se servisní činnost týká, nacházejí. V případě požadavku na servisní činnosti či odstranění závady je objednatel povinen popsat přiměřeným způsobem příslušnou závadu či potíže, jakož i projevy takové závady či projevy takových potíží, které vyžadují servisní činnost či jiný zásah zhotovitele.
3. Objednatel je povinen informovat zhotovitele o závadách Informačního systému nebo potřebě servisních činností bez zbytečného odkladu tak, aby nedocházelo ke vzniku následných škod.
4. Objednatel je povinen platit zhotoviteli řádně a včas sjednanou cenu dle této Smlouvy.
5. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli vzdálený přístup k Informačnímu systému.

Článek IV.

Bližší podmínky plnění

1. Servisní činnost dle písm. a) bodu 1. čl. I. této Smlouvy bude realizována ve sjednaném rozsahu. Činnosti, resp. dodávky, uvedené pod písm. b) – d) bodu 1. čl. I. této Smlouvy budou realizovány na základě dílčích smluv, které budou uzavřeny tak, že jedna smluvní strana učiní objednávku příslušné činnosti, resp. dodávky, a druhá smluvní strana tuto objednávku akceptuje. Výslovně se sjednává, že se akceptuje pouze písemná forma objednávek a jejich potvrzování, která zahrnuje i emailovou komunikaci prostřednictvím kontaktních emailů uvedených v záhlaví této Smlouvy. Dílčí smlouva se považuje za uzavřenou rovněž v případě, kdy objednatel učiní objednávku a zhotovitel příslušné plnění poskytne a v případě, kdy objednatel sice objednávku neučinil, avšak příslušný výsledek činnosti či dodávku převzal.
2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že podle této smlouvy a podle smluvních podmínek v ní obsažených bude postupováno po dobu její účinnosti při všech servisních činnostech, pokud nebude ve zvlášť uzavřené smlouvě o dílo, případně v souvislosti s objednávkami objednatele, písemně ujednáno něco jiného.
3. Zhotovitel se zavazuje příslušný servisní úkon zahájit v následujících termínech:
 - a) jedná-li se o kritickou poruchu, tj. poruchu, která znamená nefunkčnost celého Informačního systému, je povinen zahájit servisní úkon ve lhůtě 24 hodin od doručení objednávky objednatele;
 - b) jedná-li se o vážnou poruchu, tj. poruchu, která neznámá nefunkčnost celého Informačního systému, ale znamená nefunkčnost některé jeho podstatné části, je povinen zahájit servisní úkon ve lhůtě 48 hodin od doručení objednávky objednatele;
 - c) jedná-li se o méně vážnou poruchu, tj. poruchu, která nespadá pod označení „kritická porucha“ ani „vážná porucha“, je povinen zahájit servisní úkon ve lhůtě 72 hodin od doručení objednávky objednatele.Zhotovitel není výše uvedenými lhůtami vázán v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou plateb dle této Smlouvy o více než 30 dnů.
4. Sjednává se, že v případech, kdy některé části Informačního systému či jeho příslušenství vyžadují zásah odborného subjektu, je zhotovitel oprávněn předat takovou příslušnou část Informačního systému odbornému subjektu, přitom lhůty pro činnosti objednatele se v takovém případě prodlužují o dobu, po kterou je taková příslušná část

Informačního systému předána tomuto odbornému subjektu. Toto ustanovení se týká i monitorů, tiskáren, notebooků a záložních zdrojů.

5. Místem plnění je sídlo objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy, příp. jiné místo uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy. V případě potřeby je však zhotovitel oprávněn dopravit zařízení, kterého se servisní úkon týká, do servisní dílny; i v takovém případě je však místem plnění, tedy místem předání a převzetí díla, sídlo objednatele, příp. sídlo jím označené provozovny.

6. Přejedání nebezpečí škody na věcech použitých při provádění servisní činnosti na objednatele se řídí ust. § 2121 NOZ. Vlastnické právo k těmto věcem (např. náhradní díly apod.) však přechází na objednatele teprve dnem zaplacení ceny za provedení díla nebo dodávku.

7. Pokud je předmětem Smlouvy zálohování dat či archivace, je zhotovitel odpovědný za řádné nastavení systému k zálohování a archivaci, není však odpovědný za chyby, které vznikly poruchami či nefunkčností výpočetní techniky, resp. Informačního systému, uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy. V této souvislosti se sjednává, že objednatel je povinen informovat zhotovitele o závadách výpočetní techniky, resp. Informačního systému, o kterých se dozví.

8. Sjednává se, že servisní činnost může být poskytována pouze v době od 8.00 do 17.00 hod., v pracovní dny, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak. Smluvní strany se dohodly, že za situace, kdy objednatel bude požadovat provedení služeb mimo tuto dobu, nebo ve dnech pracovního volna, je zhotovitel oprávněn účtovat příplatek ve výši 450,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu práce.

9. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této Smlouvy zajišťovat provedení servisní činnosti, jež je vymezena v článku I. této Smlouvy, výlučně prostřednictvím zhotovitele. V případě porušení tohoto závazku se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli všechny náklady související se zjištěním rozsahu zásahu třetí osoby a s uvedením Informačního systému do standardního stavu. Za zásahy realizované na základě pokynů objednatele nebo realizované třetími osobami, nenese dodavatel jakoukoliv odpovědnost.

10. Výslovně se sjednává, že zhotovitel je oprávněn činnosti dle této Smlouvy provádět primárně prostřednictvím vzdáleného přístupu.

Článek V.

Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování služeb dle písm. **a) a b) bodu 1. čl. I. této Smlouvy** se sjednává paušální částkou ve výši **10 400,- Kč** bez DPH měsíčně, přitom tato částka je splatná vždy do 14 dne následujícího kalendářního měsíce, a to na základě faktury zhotovitele.

2. Smluvní strany se dohodly, že ceny za činnosti, uvedené pod písm. **c) –d) bodu 1. čl. I. této Smlouvy**, a dále práce spojené s dodávkou a instalací nových serverů, počítačů, notebooků, tiskáren a dalších periférií připojených ke stanici (např. scannery) budou účtovány dle platného ceníku objednatele, který je zveřejněn na: xxxxxxxxxx Dodavatel si vyhrazuje právo změny cen jednotlivých položek ceníku. Objednatel potvrzuje, že s takto sjednanými cenami souhlasí, tj. zavazuje se vždy před objednávkou příslušné činnosti či dodávky zjistit si cenu na této adrese.

3. Smluvní strany se dohodly, že ceny za dodávky zařízení, spotřebního materiálu a náhradních dílů se budou řídit aktuálním ceníkem platným pro den, v němž dojde k objednávce dodávky.
4. Smluvní strany se dohodly, že při změně velikosti a rozsahu Informačního systému objednatele, se dohodnou na odpovídající změně ceny za poskytované služby, do doby uzavření dohody o takové změně není objednatel povinen provádět činnosti dle této Smlouvy.
5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že zhotovitel provede vyúčtování činností, resp. dodávek, uvedených pod bodem 2. tohoto článku Smlouvy, zpravidla do 10. dne v měsíci následujícího poté, kdy bylo takové plnění poskytnuto, a to včetně nákladů na dopravu a cen za dodaný spotřební materiál či náhradní díly. Právo a povinnost fakturovat vzniká uplynutím každého měsíce.
6. Splatnost faktury činí 14 dnů ode dne jejího doručení objednateli. Úhrada faktur bude prováděna převodním příkazem na účet zhotovitele označený ve faktuře. Objednatel je oprávněn plnit i v hotovosti v pokladně v sídle zhotovitele.
7. Smluvní strany se dohodly, že za situace, kdy je instalován nový počítač, nebo notebook po poruše původního počítače, nebo notebooku, je dodavatel oprávněn požadovat úhradu instalačních prací na novém počítači, nebo notebooku ve výši 3 500,- Kč. Dále se dohodli, že za situace, kdy je instalován nový server po poruše původního serveru, je dodavatel oprávněn požadovat úhradu instalačních prací na novém serveru ve výši, která bude odsouhlasená oběma smluvními stranami. Toto odsouhlasení bude potvrzeno objednávkou objednatele, případně smlouvou na dodávku nového serveru.
8. Smluvní strany dohodly tuto inflační doložku: Výše ceny za poskytování služeb dle bodu 1. čl. V. bude každoročně počínaje 1. květnem 2022 navýšena o tolik procent, kolik procent bude činit hodnota inflace za bezprostředně předcházející kalendářní rok. Pro užití inflační doložky jsou rozhodné údaje přísl. orgánů státní správy ČR (nyní Český statistický úřad), přitom základem výpočtu nové výše ceny za poskytování služeb jsou částky odpovídající ceně za poskytování služeb placené Objednatelem v bezprostředně předcházejícím roce trvání této Smlouvy. K navýšení částek ceny za poskytování služeb dle inflační doložky bude docházet automaticky vždy k 1. květnu každého kalendářního roku.

Článek VI.

Prověřování plnění a odpovědnost za vady

1. Objednatel je povinen dokončené dílo převzít a zkontrolovat, zda nemá zjevné vady. Tyto je objednatel povinen reklamovat ihned při převzetí díla, jinak odpovědnost zhotovitele za vady zaniká.
2. Jiné vady díla je objednatel povinen reklamovat bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil, nebo měl zjistit při vynaložení odborné péče nejpozději však do skončení záruční doby. Reklamacie se považuje za řádnou pouze tehdy, pokud je reklamováno písemně.
3. Tato záruka se nevztahuje podle výslovné dohody smluvních stran na spotřební materiál.
4. Zhotovitel neodpovídá za škodu způsobenou vadami technického vybavení, bylo-li toto zapříčiněno Objednatelem, třetími osobami nebo okolnostmi dále uvedenými. Zhotovitel neodpovídá za škodu způsobenou zejména:

- a) změnami systémového prostředí provedenými Objednatelem nebo třetí osobou;
- b) v důsledku poškození programového vybavení způsobeného neodborným zacházením, vymykajícím se obvyklému;
- d) v důsledku poškození programového vybavení způsobeného dodávkou elektrického proudu nesplňujícího specifikaci pro dané zařízení včetně blesku a momentálních napěťových špiček;
- e) v důsledku poškození programového vybavení způsobeného živelnými pohromami;
- f) zavirováním počítačovými viry neodbornou a nedbalou manipulací uživatelů objednatele;
- g) v důsledku poškození způsobeného nesprávným používáním programového vybavení, neodborným zásahem do programového vybavení nebo do systémového programového vybavení a prostředí, včetně zásahu do konfigurace systému;
- h) poškozením způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě;
- i) v důsledku poškození způsobeného nesprávnou funkcí programů jiných výrobců.

5. Jinak platí pro prověřování plnění a pro práva objednatele z odpovědnosti za vady příslušná ustanovení zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.

Článek VII. Trvání Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 28.2.2025 s výpovědní lhůtou jednoho měsíce, která začíná běžet prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Článek VIII. Ochrana osobních údajů

1. Zhotovitel se zavazuje, že v žádném případě nebudou jeho pracovníci přistupovat k datům, které jsou uloženy v Informačním systému, a ani je jakýmkoli způsobem zpracovávat, či pozměňovat jejich důvěrnost, integritu a dostupnost.

2. Zhotovitel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřené pracovníci do styku s osobními a citlivými údaji ve smyslu zákona č.101/2000 Sb. a Nařízení EU 2016/679 (GDPR), učiní veškerá obvyklá a přiměřená opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.

3. Zhotovitel se zavazuje, že učiní veškerá potřebná opatření k tomu, aby bylo zabráněno neoprávněnému nebo nahodilému přístupu třetích osob k osobním údajům v jím spravovaných systémech Objednatele, k jejich změně, zničení a ztrátě, neoprávněným přenosům, zpracování nebo jinému zneužití.

Článek IX.

Ochrana obchodního tajemství

Pro účely této Smlouvy se za striktně důvěrné ve smyslu ustanovení zákona č. 89/2012 Sb.

1. Pro účely této Smlouvy se za striktně důvěrné ve smyslu ustanovení zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku a předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 OZ (toto vše dále jen „Důvěrné informace“) pokládají veškeré informace, které si účastníci o své činnosti i záměrech před podpisem této Smlouvy i do budoucna vymění ve formě písemné či ústní příp. technickými prostředky a nejsou veřejně známé a přístupné. Stejně tak se za striktně důvěrné a předmět obchodního tajemství (dále jen „Důvěrné informace“) pokládají veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie smluvních stran, podmínky této Smlouvy, programy a dokumentace k produktům podporovaným na základě této smlouvy a všechny metody nebo koncepty v nich použité a dále takové informace, které budou některou ze stran výslovně jako důvěrné a chráněné vlastnickým právem označeny. Všechny Důvěrné informace zůstávají ve vlastnictví strany, která je poskytuje druhé straně.
2. Povinnost mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací dle této smlouvy se vztahuje i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran s předchozím písemným souhlasem strany druhé přizve nebo, které se vzájemně sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.
3. Smluvní strana je oprávněna sdělit Důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany s tím, že její souhlas může být vázán na povinnost smluvní strany zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
4. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
 - a. informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé;
 - b. informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle této dohody;
 - c. informace, které byly smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím a
 - d. informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě obecně závazných právních předpisů.

Článek X.

Všeobecná a závěrečná ustanovení

1. Jakékoliv změny této Smlouvy je možno pod sankcí neplatnosti provádět výlučně písemnou formou.
2. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s tím, že každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopise.
3. Pokud nebylo v této Smlouvě ujednáno výslovně jinak, nepřihlíží se v právních vztazích založených touto Smlouvou k jakýmkoliv zvyklostem a zavedené praxi stran, ani k obchodním

zvyklostem a rovněž se při výkladu této Smlouvy nepřihlíží k předchozí ústní, písemné či elektronické komunikaci, která proběhla před uzavřením této Smlouvy.

4. Je-li tato Smlouva uzavírána za použití prostředků komunikace na dálku, je možno tento návrh Zhotovitele na uzavření Smlouvy (nabídku) přijmout pouze bezvýhradným přijetím. Zhotovitel tímto ve smyslu § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí této nabídky s dodatkem/dodatky či odchylkou/odchylkami.

V Ostravě, dne 1. března 2024

.....
razítko a podpis zástupce zhotovitele

.....
razítko a podpis (zástupce) objednatele