

Smlouva o údržbě výpočetní techniky

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, následující servisní smlouvu o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení.

Smluvní strany:

ALPHA StylSoft, s.r.o.

se sídlem: Wonkova 432/1b, 50002 Hradec Králové

pobočka: Husova 112, 55101 Jaroměř

Zastoupená: Vlastimilem Michálkem

IČ: 25978152 DIČ: CZ25978152

(dále jen *dodavatel*)

a

Střední škola řemeslná, Jaroměř, Studničkova 260

se sídlem: Studničkova 260

551 01 Jaroměř

Zastoupená: Ing. Petr Valášek – ve věcech smluvních

Ing. Petr Valášek – ve věcech technických

IČO: 00087815 DIČ: CZ00087815

(dále jen *objednatel*)

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je úplatné zajišťování správy a údržby výpočetní techniky a programového vybavení (dále jen „*software*“ nebo „*SW*“) objednatele dodavatelem dle podmínek a ujednání této smlouvy, a to v rozsahu:
 - 1.1. instalace bezpečnostních aktualizací pomocí vzdáleného připojení na dvou serverech
 - 1.2. poradenství uživatelů objednatele emailem či telefonicky
 - 1.3. servisu a aktualizací klientských stanic pomocí vzdáleného připojení
 - 1.4. zálohy serverových aplikací jednou měsíčně (další zálohování na vyžádání objednatele)
 - 1.5. správy emailových účtů učitelů na doméně *@ssrjaromer.cz*
 - 1.6. instalací update a upgrade stávajícího SW vybavení objednatele
 - 1.7. přítomnosti zástupce dodavatele na poradě vedení školy dle aktuální potřeby a instrukce objednatele
 - 1.8. ostatních služeb zahrnujících konzultace, zastupování při jednání s dodavatelem hardware a software, plánování investic, návrhů na zlepšení fungování systému, rozvoje webu a CMS systému, příp. servisu související s GDPR a jiných *ad hoc* požadavků objednatele;
2. Dále jsou předmětem smlouvy servisní nebo havarijní zásahy (dále jen „*zásahy*“), realizované formou placené opravy. Mezi ně spadá i instalace nově pořízeného softwaru nebo hardwaru. Tyto zásahy budou objednateli vyúčtovány nad rámec sjednaného paušálu po předchozím schválení rozpočtu opravy.

Podmínky a způsob provádění údržby

1. Dodavatel provádí údržbu nebo zásahy s využitím vlastních technických prostředků. Objednatel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu. V případě technické poruchy jakékoliv komponenty či součásti zajistí dodavatel její výměnu či opravu, a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím příslušného autorizovaného servisního střediska. Jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí dodavatel její opravu či výměnu na vlastní náklady. Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí objednatel veškeré náklady na opravu či výměnu této součásti účelně vynaložené. Dodavatel je povinen ještě před zahájením opravy předložit

objednateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit. Maximální odchylka výsledné ceny účtované dodavatelem od předběžné kalkulace činí 10 %.

Termín zásahu a odstranění poruch

- Požadavky objednatele na technickou podporu a údržbu bude dodavatel řešit přednostně formou vzdálené pomoci. Objednatel je za tímto účelem povinen umožnit dodavateli vzdálený přístup ke svým zařízením. Jestliže nebude možné vyřešit technický problém efektivně formou vzdálené pomoci, dodavatel navrhne jinou formu řešení tak, aby se dosáhlo odstranění problému, případně předloží rozpočet opravy. Jednotlivé reakční doby dodavatele určuje níže uvedená tabulka. Tyto doby se začínají počítat vždy od doby notifikace osobou odpovědnou za technické věci, a to telefonicky nebo emailem. Do časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státní svátky, dny pracovního volna) a budou realizovány v pracovní dobu dodavatele. Za započetí servisního zásahu je pokládáno zahájení činnosti dodavatele formou vzdáleného přístupu na zařízení vyžadujícím servisní nebo jiný odborný zásah, příp. na jiném vhodném zařízení. Dodavatel je zproštěn povinnosti dodržet tyto lhůty v případě přírodních katastrof, vlivu způsobeného vyšší mocí nebo kalamitních stavů, a v případě neposkytnutí součinnosti ze strany objednatele.

Zařízení	Počet	Reakce
Servery	2	do 4 hodin
PC vedení (ředitelna, zástupci, vedoucí kovo, vedoucí dřevo)	6	do 8 hodin
PC ekonomický úsek	4	do 8 hodin
PC ostatní, ostatní IT	120	do 72 hodin

- Dodavatel je povinen zajistit odstranění notifikované závady vždy v nejkratším možném termínu. V případě, že by povaha poruchy znemožňovala její opravu během jednoho pracovního dne, oznámí tuto skutečnost dodavatel kontaktní osobě objednatele bez zbytečného odkladu.

Práva a povinnosti stran

- Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost k plnění povinností podle této smlouvy, zejména zpřístupnit zhotoviteli přístupové údaje (uživatelská jména a hesla) k softwaru objednatele, poskytnout mu souhlas s jejich užitím (striktně za účelem plnění povinností dle této smlouvy), umožnit mu přístup do svých prostor k výpočetní technice či softwaru a oznámit mu užívání jakékoliv výpočetní techniky a softwaru.
- Dodavatel se zavazuje udržívat síť objednatele aktualizovanou a v řádném technickém stavu. Dodavatel neodpovídá za případné škody, které by vznikly na základě jednání či opomenutí objednatele (neposkytnutí součinnosti, nesprávná obsluha, nenahlášení závady, neumožnění provedení opravy, instalace zařízení bez vědomí dodavatele, neoprávněný či neodborný zásah apod.), či za zásahy třetích osob nebo vyšší moc.
- Objednatel prohlašuje, že veškeré jím dodavateli předané podklady potřebné k poskytování služeb neporušují práva duševního či průmyslového vlastnictví třetích osob, zákon nebo dobré mravy, a že je vlastníkem těchto duševních či průmyslových práv, a/nebo k jejich užití získal nezbytné licence a oprávnění. V opačném případě dodavateli nevzniká odpovědnost za škodu vzniklou zapracováním těchto podkladů. Dodavatel není povinen ověřovat existenci a správnost těchto licencí či oprávnění.
- Dodavatel se zavazuje vést pro objednatele technickou dokumentaci techniky, konfigurací, umístění zařízení apod.
- V případě odstoupení od smlouvy je dodavatel povinen předat objednateli přístupová hesla.

Cena za údržbu a zásahy

- Smluvní strany si sjednávají, že cena za poskytované služby je složena z paušální měsíční částky a dále z hodinové sazby nad rámec paušální měsíční částky.
- Strany si sjednávají, že paušální částka za poskytované služby činí 14 900,- Kč (slovy: čtrnáct tisíc devět set korun českých), ke které bude účtováno DPH dle platných právních předpisů.

3. Nárok na cenu za poskytnuté služby vzniká k poslednímu dni kalendářního měsíce, za nějž je služba účtována. Splatnost daňového dokladu je 14 dní od doručení faktury s vyúčtováním ceny a časové specifikace účtovaných služeb.
4. Pokud bude objednatel v prodlení s platbou o více než 14 dní po splatnosti, dodavatel je oprávněn přestat poskytovat plnění dle této smlouvy bez sankcí.
5. Cena je vztažena k současnému počtu dle přiložené tabulky na 116 ks počítačů a 16 ks tiskáren. V případě změny počtu výpočetní techniky se změní formou dodatku smlouvy i cena za měsíční paušál.
6. Na každý servisní nebo havarijný zásah bude dodavatelem vystaven servisní list. Tento servisní list spolu s rozpočtem opravy bude sloužit pro fakturaci zásahu objednateli. Cena servisního nebo havarijního zásahu činí 1000,- Kč (slovy jeden tisíc korun českých) bez DPH za každou započatou hodinu práce a jednu osobu. K zásahu bude vyfakturována také cena náhradních dílů.
7. V případě zásahu mimo pracovní dobu dodavatele nebo o víkendech a státních svátcích je účtována přírůžka 100 % k hodinové sazbě.

Platnost smlouvy a její ukončení

1. Smlouva se uzavírá od 1. 1. 2023 na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran. Smlouvu je možné ukončit 1) dohodou, 2) výpovědí nebo 3) výpovědí z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností.
2. Jakákoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu. Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti činí pro obě smluvní strany 3 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi. V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností, bez výpovědní doby. Závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na neplnění povinností. Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury. Za opakované porušování smluvních povinností se považuje takové porušování, ke kterému došlo nejméně třikrát. Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

Mlčenlivost

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost, tzn. nezveřejňovat, nezpřístupňovat třetím osobám ani jinak nepoužívat jakékoliv informace, zejména obchodní povahy, s nimiž se seznámí v souvislosti s plněním povinností dle této smlouvy.
2. Důvěrnými informacemi jsou jakékoliv informace obchodní povahy, se kterými se smluvní strana seznámí v souvislosti se spoluprací s druhou smluvní stranou, příp. je získá jinak, včetně obchodního tajemství druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran zejména nezpřístupní ani nepoužije žádnou takovou informaci obsaženou v jakékoliv dokumentaci nebo dohodě, již je smluvní stranou, databází, cenovou politikou druhé smluvní strany, marketingovou strategií druhé smluvní strany, informací o uzavřených smlouvách, způsob fungování druhé smluvní strany, jakékoliv poskytnuté přístupové údaje či hesla nebo informace obdobného charakteru, údaje ekonomické, finanční, obchodní, organizační a tvůrčí povahy včetně propagačních a reklamních kampaní, konceptů, sloganů atd. Dodavatel i objednatel se shodně zavazují zachovávat mlčenlivost a uchovávat v tajnosti důvěrné informace, jež jim v souvislosti s touto smlouvou budou poskytnuty nebo se v souvislosti s plněním povinností dne této smlouvy jinak dozvědí. Uvedená povinnost se vztahuje i na zaměstnance smluvních stran či jiné osoby, které mohou mít k takovým informacím přístup.

Řešení sporů

1. V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit jej vzájemným jednáním.

Způsob hlášení poruchy

Veškeré požadavky a závady objednatele budou vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:

1. emailem na servis@stylsoft.cz nepřetržitě
2. telefonicky na +420 493 31 40 31 v pracovní dobu dodavatele

Závěrečná ustanovení

1. Veškeré změny, týkající se změn hesel či změn SW konfigurace serveru, je dodavatel povinen oznámit v písemné formě řediteli školy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne provedení změn.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
3. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu po dvou vyhotoveních pro každou ze stran.
4. Tato smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnou dohodou obou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných písemných dodatků.
5. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně, srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

V Jaroměři dne 14. 12. 2022