

Smlouva o komplexní údržbě výpočetní techniky a programového vybavení

č.: S2000211

IČ: 64678539, nezapsaný v obchodním rejstříku

DIČ: CZ6912312374

bankovní spojení: 2300617618/2010

sídlo dle živnostenského rejstříku:

Pražská 2955

407 47 Varnsdorf

provozovna:

Lužické náměstí 158

408 01 Rumburk

dále jen "Dodavatel" na straně jedné

Dětský domov a Školní jídelna, Lipová u Šluknova 417, příspěvková organizace

IČ: 00412074

bankovní spojení: 133467114 / 0300

sídlo: č. p. 417, 407 81 Lipová

zastoupena:

dále jen "Odběratel" na straně druhé

uzavírají dle ustanovení § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb, občanského zákoníku, tuto smlouvu

1. Předmět a účel smlouvy

1.1. Předmětem smlouvy je:

- a) průběžná obvyklá údržba výpočetní techniky, počítačové sítě, včetně instalací hardware a software dle aktuálních potřeb Odběratele (tj. na vyžádání Odběratele)
 - b) pravidelná údržba Odběratelem určené techniky, která je dle jeho posouzení důležitá pro zajištění pravidelného provozu Odběratele (v časovém harmonogramu dle potřeb a resp. dle posouzení dodavatele) (tato důležitá technika je vyjmenovaná v Příloze č.1 této smlouvy, jejíž rozsah je možno později číslovaným dodatkem této smlouvy dle potřeb Odběratele upravovat)
 - c) havarijní zásahy (na vyžádání Odběratele).
- 1.2. Dodavatel prostřednictvím systému ESET PROTECT provádí vzdálený dohled nad připojenými počítači, servery i mobilními zařízeními. V případě zjištění problémů, které by mohly nepříznivě ovlivnit jejich bezpečnost nebo funkci, zejména pak při zjištění virové nákazy, upozorní Dodavatel kontaktního pracovníka Odběratele a navrhne možné řešení. Případné výše uvedené servisní zásahy a odborná konzultační činnost, jež budou poskytnuty dodavatelem na základě vyžádání odběratele, budou samostatně placenou službou.
- 1.3. Celkové množství zařízení připojených do systému ESET PROTECT nepřevyší počet legálně pořízených licencí antivirového řešení ESET, které jsou ve vlastnictví Odběratele. Počet připojených a dodavatelem spravovaných zařízení pod správou ESET PROTECT je specifikován v Příloze č.2 této smlouvy, která může být stranami měněna podle aktuálních potřeb a počtu zařízení Odběratele (rovněž číslovaným dodatkem této smlouvy)
- 1.4. Místem zhotovení zakázky je Dětský domov a Školní jídelna Lipová u Šluknova 417, čp. 378, č. p. 413 a č. p. 417.
- 1.5. Po dobu platnosti smlouvy bude Dodavatel vykonávat pro Odběratele odborný dohled a na vyžádání (tj. na základě samostatné objednávky) také servisní služby a odbornou konzultační činnost v oblasti informačních technologií.

2. Podmínky a způsob provádění údržby

- 2.1. Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků Odběratele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.
- 2.2. Dodavatel je povinen alespoň 1x měsíčně, provádět kontrolu zařízení vyjmenovaných v Příloze č. 1 a v případě existence nové verze firmware, nebo jiné bezpečnostní záplaty ji dle svého uvážení aplikuje na příslušné zařízení. Stejně bude postupovat i v případě, že k tomu bude Odběratelem vyzván. V případě požadavku Odběratele provede havarijní servisní zásah.
- 2.3. Odběratel seznámí Dodavatele se závadami na zařízení dle jednotlivých objektů, kde byly závady zjištěny, nebo kde je požadován servis zařízení a Dodavateli předá pracoviště k provedení zakázky.

- 2.4. Odběratel je oprávněn požadovat po Dodavateli vysvětlení všech skutečností, které se týkají požadované či provedené práce nebo služby a Dodavatel je povinen vysvětlení všech skutečností objednateli podat. Případné zjevné závady a nedostatky zjištěné při převzetí předmětu opravy nebo dodávky projedná Odběratel s Dodavatelem. Dodavatel je v tomto případě povinen v co nejkratším možném čase nebo v čase dle dohody s Odběratelem tyto závady a nedostatky na vlastní náklady odstranit.
- 2.5. Dodavatel provádí údržbu i havarijní zásahy s využitím vlastních technických prostředků.
- 2.6. Odběratel se zavazuje provádět pravidelné zálohování dat dle doporučení Dodavatele.
- 2.7. Odběratel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům Dodavatele přístup do svých objektů. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí Odběratel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu Odběratele
- 2.8. V případě technické poruchy jakékoliv komponenty či součásti souboru dle přílohy této smlouvy zajistí Dodavatel její výměnu či opravu a to buď přímo sám nebo prostřednictvím příslušného autorizovaného servisního střediska.
- 2.9. 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.
- 2.10. Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí Odběratel veškeré náklady na opravu či výměnu této součásti účelně vynaložené. Dodavatel je povinen ještě před zahájením opravy předložit Odběrateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit. Maximální odchylka výsledné ceny od předběžné kalkulace může být 20%.
- 2.11. Nebude-li při objednání servisního zásahu sjednáno jinak, ručí si za úschovu vlastních dat Odběratel. Pokud Odběratel nemá aktuální zálohy dat, musí na tuto skutečnost upozornit. Bude-li to technicky možné, Dodavatel pořídí záložní kopie.
- 2.12. Při objednání servisního zásahu na hardware, který má platnou záruku od jiného prodejce, upozorní Dodavatel Odběratele na možnou ztrátu záruky na tento hardware a na to, že Dodavatel tímto záruku nepřebírá.
- 2.13. Zásahy vyžadující restart serveru (vzdálená údržba, pravidelné aktualizace) budou prováděny v termínech zvaných MW (maintenance window) – čtvrtek nebo pátek 17.00 – 21.00, případně v jiném vhodném termínu dle dohody.
- 2.14. Dodavatel si vyhrazuje právo přerušit dohled nad zařízeními zapojených do správy v systému ESET PROTECT na dobu nezbytně nutnou zejména z důvodu údržby, úprav nastavení serverů, instalace aktualizací operačního systému, softwaru třetích stran nebo jiných administrativních zásahů potřebných k plnění předmětu této smlouvy nebo vyžádaných Odběratelem.

3. Termín zásahu a odstranění poruch

- 3.1. Dodavatel se zavazuje zahájit servisní zásah na zařízeních vyjmenovaných v Příloze č.1 nejpozději do 48 hodin od nahlášení poruchy, v případě ostatních zařízení nejpozději do pěti pracovních dnů od nahlášení poruchy.
- 3.2. V případě požadavku Odběratele na neodkladné řešení poruchy (havarijní zásah) zahájí servisní zásah v nejkratším provozně možném termínu, nejpozději však do 24 hodin od nahlášení.
- 3.3. Není-li při objednání zásahu domluveno, Dodavatel odstraní poruchu, respektive zajistí náhradní provoz do 96 hodin od nahlášení poruchy.
- 3.4. V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je Dodavatel povinen reagovat na vyžádání zásahu v požadované lhůtě a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.
- 3.5. Veškeré havarijní servisní zásahy mimo obvyklou pracovní dobu jsou zpoplatňovány podle ceníku uvedeného v bodě 4.3
- 3.6. Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny nepřetržitě v čase 7.30 – 16.30. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).
- 3.7. Způsob nahlášení poruchy je popsán v bodě 8).

4. Cena za služby a servisní zásahy

- 4.1. Za poskytované služby uvedené v odstavci 1.1.) této smlouvy se Odběratel zavazuje platit paušální měsíční poplatek 4000,- Kč, slovy Čtyřitisícekorunčeských. Tento poplatek zahrnuje běžnou údržbu IT infrastruktury Odběratele a to do rozsahu 4 hod./měsíc:
 - a) monitoring služeb a stavu NAS Synology
 - b) odstranění drobných závad
 - c) instalace a aktualizace software zařízeních uvedených v Příloze č.1, instalace bezpečnostních záplat
 - d) aktualizace a bezpečnostní updaty Windows systémů a MS Office
 - e) poradenská činnost
 - f) vyčištění od prachu 1x ročně
 - g) namátková kontrola stavu tiskáren; objednávání náhradních tonerů mají na starosti zaměstnanci Odběratele

- h) konzultace výběru HW a SW, nákup, instalace a testování vybraných komponent
 - i) poradenství emailem či telefonicky zdarma, bez záruky doby reakce
- 4.2. Strany se dohodly, že měsíční cena za poskytované služby a odborný dohled, uvedené v odstavci 1.2. - 1.3. bude, po započtení dohodnutých slev, vypočtena jako součin počtu zařízení připojených k serveru vzdálené správy ESET PROTECT a částky 40 Kč , přičemž však bude činit vždy nejméně 1000 Kč resp. nejméně tato částka bude každý měsíc fakturována. K dohodnuté ceně bude připočteno DPH v zákonné výši.
- 4.3. Na každý i pravidelný servisní zásah bude Dodavatelem vystaven servisní protokol, se kterým bude Odběratel před fakturací seznámen. Za servisní zásahy nad rámec sjednaného paušálu nebo mimo obvyklou pracovní dobu bude Dodavatelem účtována částka v hodinové sazbě dle následující tabulky:

období provádění servisního zásahu	Hodinová sazba technika
běžná pracovní doba (7:30 – 16:30)	650,- Kč
mimo obvyklou pracovní dobu (16:30 – 7:30)	850,- Kč
sobota, neděle, státem uznané svátky	1200,- Kč

- 4.4. Odpovídající částka bude účtována vždy za každou započatou ½ hodinu.
- 4.5. K ceně servisního zásahu bude připočteno cestové ve výši 11 Kč/km
- 4.6. Všechny výše uvedené ceny jsou bez DPH, která bude účtována v souladu s platnými předpisy.

5. Platební podmínky

- 5.1. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc. Odběratel výslovně souhlasí s tím, že obdrží vyúčtování za poskytnuté služby výhradně v elektronické formě. Daňový doklad bude vystaven Dodavatelem nejpozději do 10. dne běžného kalendářního měsíce se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu. Vystavený doklad bude Odběrateli zaslán e-mailem na adresu : [REDACTED]
- 5.2. Daňový doklad za případnou údržbu nad rámec preventivní měsíční prohlídky bude vystaven po předání objednané práce. Splatnost daňového dokladu bude také 14 dnů ode dne jeho vystavení.
- 5.3. Daňový doklad za havarijní servisní zásah bude vystaven do 7 dnů po ukončení servisního zásahu a odstranění poruchy se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu. Na faktuře nebo její příloze budou uvedeny náklady v členění na jednotlivé druhy materiálu a pracovních úkonů.
- 5.4. V případě prodlení Odběratele s platbou za dodané služby je tento povinen zaplatit Dodavateli zákonný úrok z prodlení a zároveň smluvní pokutu ve výši 0,25% denně z dlužné částky, přičemž dlužnou částkou se zde míní pouze základní dlužná částka tj. jistina bez jakéhokoliv příslušenství. Tím není dotčeno právo Dodavatele na náhradu škody v plné výši.
- 5.5. V případě prodlení Odběratele s platbou za dodané služby delší než 30 kalendářních dnů ode dne splatnosti daňového dokladu nebo v případě opakovaného neplnění dohodnutých platebních podmínek ze strany Odběratele, je Dodavatel oprávněn ukončit smluvní vztah výpovědí dle odstavce 9.4 této dohody. Přitom budou dále vymáhány nezaplacené faktury resp. úhrady dle této smlouvy, včetně smluvní pokuty.
- 5.6. Dodavatel je oprávněn jednostranně každoročně, vždy k 1. únoru, zvýšit cenu za poskytování služeb dle čl. 4.1 až 4.5 o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem (tj. o průměrnou roční míru inflace- zveřejňovaná ČSÚ obvykle v lednu následujícího roku) “. Toto zvýšení ceny za poskytované služby je Dodavatel povinen oznámit Odběrateli písemně nejpozději do 20. února příslušného roku. Pokud tak neučiní, má se za to, že v daném roce navýšení neuplatní.

6. Závazek mlčenlivosti, GDPR

Nedílnou součástí Smlouvy o komplexní údržbě výpočetní techniky a programového vybavení Dětského domova a Školní jídelny, Lipová u Šluknova 417, p. o., dále jen „DD Lipová“, [REDACTED] IČ 64678539, se sídlem dle živnostenského rejstříku na adrese: Pražská 2955, 407 47 Varnsdorf je následující ujednání, jenž vyplývá z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4. 2016, účinného od 25. května 2018, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, dále jen „GDPR“, kterým se Dodavatel zavazuje:

- 6.1. Při své činnosti pro Odběratele dodržovat veškerá pravidla a nařízení určená Pověřencem pro ochranu osobních údajů, dále jen „DPO“, kterým je [REDACTED]
- 6.2. Dodavatel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o informacích, které jsou Odběratelem označeny jako důvěrné a všeobecně o všem, co se dozví v rámci své činnosti pro Odběratele. Dodavatel se zavazuje zdržet se jakéhokoliv úmyslného jednání, kterým by Důvěrné informace byly zveřejněny či poskytnuty třetí osobě či využity jinak, než pro účel pro který byly Dodavateli zpřístupněny.

- 6.3. Pokud se Dodavatel při jakékoliv své činnosti seznámí či získá přístup k osobním údajům vedeným či zpracovávaným v jakékoliv podobě prostředky, je o těchto informacích vázán povinností mlčenlivosti.
- 6.4. Osobní údaje, k nimž se dostane, či může dostat při své činnosti, neposkytne ani nezpřístupní třetí osobě s výjimkou a za podmínek uvedených dále
- 6.5. Dodavatel, jestliže mu v odůvodněných případech, kdy z kapacitních důvodů, specifické odbornosti a podobné situace za účelem plnění předmětu a účelu smlouvy vyvstane potřeba dílčího zapojení třetí osoby do své činnosti pro Odběratele, zajistí si ve své režii u této osoby v rozsahu přizpůsobeném specifikům jeho dodávané činnosti vůči obsahu čl. 6 této smlouvy poučení o GDPR a zajistí si u ní v obdobném rozsahu závazek mlčenlivosti.
- 6.6. Jakkoliv zálohovaná data a to nejen s osobními údaji Odběratele, potřebná při technologii údržby či správy prostředků Odběratele, nebude uchovávat ve své moci dobu delší než nezbytně nutnou k úspěšnému dokončení požadované údržby, nebo jiného technologického zásahu. Podmínka se nevztahuje na nutné evidenční údaje IT prostředků IT DD Lipová a přístupových údajů potřebných k plnění této Smlouvy.
- 6.7. Paměťová média obsahující zálohy dat, vhodná k uchování nad rámec doby potřebné dle předchozího bodu, předá řediteli DD Lipová, či jinému ředitelem pověřenému zaměstnanci DD Lipová.
- 6.8. Taktéž veškerá paměťová média z vyřazených či poškozených prostředků Odběratele, z nichž lze získat uložená data rovněž předá řediteli DD Lipová, či jinému ředitelem pověřenému zaměstnanci DD Lipová.
- 6.9. Zřizovaná oprávnění zaměstnancům DD Lipová přidělí výhradně podle určeného rozsahu a souhlasu ředitele DD Lipová, či jiného určeného zaměstnance DD Lipová.
- 6.10. Přidělená oprávnění a příslušné přístupové údaje umožňující přístup k jakýmkoliv prostředkům IT DD Lipová sdělí výhradně řediteli DD Lipová, či jím určenému zaměstnanci.
- 6.11. Dodavatel má povinnost dodržovat mlčenlivost po dobu trvání této Smlouvy a také 2 roky po skončení této Smlouvy.
- 6.12. V případě, že Dodavatel nedodrží povinnost mlčenlivosti, může Odběratel požadovat odstranění závadného stavu, náhradu škody v penězích, popřípadě vydání bezdůvodného obohacení.
- 6.13. Smluvní pokuta je stanovena na 3.000,- Kč za každý případ porušení povinnosti mlčenlivosti Dodavatele, jež vyplývá z této Smlouvy. Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit do 30 dnů od doručení výzvy k úhradě. Dohodnutá smluvní pokuta nemá vliv na povinnost Dodavatele nahradit Odběrateli způsobenou škodu v plné výši.
- 6.14. Za porušení povinností uvedených v 6.1 až 6.11 se nepovažuje nezachování mlčenlivosti o:
- a) informacích, které jsou anebo se stávají informacemi veřejně dostupnými jinak než tím, že Dodavatel porušil výše uvedená ustanovení.
 - b) informacích, které vznikly nezávisle nebo byly bez porušení této smlouvy nabyty Dodavatelem.
 - c) informacích, které je Dodavatel povinen poskytnout orgánům veřejné moci na základě povinnosti uložené právním předpisem nebo úředním či soudním rozhodnutím - za předpokladu, že budou poskytnuty pouze těmto příslušným orgánům.

7. Záruky, vyšší moc

- 7.1. Při nedodržení termínu zásahu uvedeného v článku 3.1 a 3.2) této smlouvy a objednaného při nahlášení poruchy náleží Odběrateli právo účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 7.2. Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou Odběratelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.
- 7.3. Při výskytu mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky (vyšší moc) Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, a není tedy ani povinen hradit smluvní pokuty za související prodlení, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit Odběrateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí Dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

8. Způsob hlášení poruchy

- 8.1. Závady znemožňující základní činnost VT musí být vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:

I: V pracovní dny v době od 7:30 do 16.30 hodin

- a) telefonicky na 412 334 270, nebo telefonicky na 777 323 525
- b) po telefonickém nahlášení pošle odběratel kopii požadavku e-mailem na servis@interdata.cz

II: Mimo pracovní dobu

- a) e-mailem na servis@interdata.cz

Při hlášení závady je nutné uvádět tyto údaje:

- a) název, umístění a typ počítače či zařízení
- b) požadovaná rychlost zásahu

- c) stručný popis závady
- d) čas a datum nahlášení závady
- e) jméno ohlašovatele závady

9. Platnost smlouvy a její ukončení

- 9.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.2. Veškerá ustanovení této Smlouvy lze měnit pouze písemnými, řádně očíslovanými dodatky s platnými podpisy obou smluvních stran.
- 9.3. Ukončit smlouvu lze písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Dodavatele nebo Odběratele i bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní dobou, která započne běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla doručena písemná výpověď.
- 9.4. V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní doby. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu výpovědi smlouvy bez výpovědní doby musí předcházet písemné upozornění na neplnění povinností se stanovením přiměřené lhůty ke zjednání nápravy.
- 9.5. Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně (Dodavatele) považováno zejména nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně (Odběratele) zejména nedodržení splatnosti vystavené faktury.
- 9.6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž jeden obdrží Dodavatel a jeden Odběratel.
- 9.7. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Smlouva bude v úplném znění uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě, které by jinak podléhaly znečitelnění, v registru smluv, popř. disponuje souhlasem třetích osob uvedených na své straně s uveřejněním jejich osobních údajů v registru smluv, které by jinak podléhaly znečitelnění. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede Odběratel, který zároveň zajistí, aby informace o uveřejnění této smlouvy byla zaslána Dodavateli na e-mail: servis@interdata.cz

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Podpisem smlouvy se nahrazují všechny dřívější uzavřené smlouvy a ujednání uzavřené mezi smluvními stranami této smlouvy shodné nebo související s předmětem této smlouvy, přičemž toto ujednání nezbavuje Odběratele povinnosti vyrovnat všechny jeho závazky, které má vůči Dodavateli, respektive zejména nejsou dotčena sankční ustanovení (smluvní pokuty) plynoucí z předchozích právních vztahů.
- 10.2. Pro případ ukončení trvání této smlouvy z jakéhokoliv důvodu, vypořádají smluvní strany všechny vzájemné závazky z této smlouvy ve lhůtě do jednoho měsíce po zániku platnosti této smlouvy.
- 10.3. V případech touto smlouvou výslovně neupravených se právní vztah mezi účastníky řídí ustanoveními platných právních předpisů, a to zejména Občanského zákoníku.
- 10.4. Smluvní strany se zavazují, že veškeré případné spory, do nichž se při plnění této smlouvy dostanou, budou řešeny v první řadě dohodou. Spory z této smlouvy, u kterých nedojde k dohodě, budou řešit soudy České republiky.
- 10.5. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy v plném rozsahu přecházejí na případné právní nástupce obou smluvních stran.
- 10.6. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle a že nebyla uzavřena v tísní či za nevýhodných podmínek. Na důkaz pravosti tohoto prohlášení připojují strany ke smlouvě své podpisy.
- 10.7.

Přílohy :

- č.1 – Seznam výpočetní techniky a vybavení zahrnuté do servisní smlouvy
- č.2 - Počet zařízení připojených k ESET PROTECT Serveru