

Smlouva o servisní činnosti

Smluvní strany:

OBJEDNATEL:	Dětský domov Most
SÍDLO:	K.H. Borovského 1146,434 01 Most
IČO:	62209256
DIČ:	
ZASTOUPEN:	
VEDEN U SOUDU, SPISOVÁ ZNAČKA:	

(dále jen „**Objednatel**“)

DODAVATEL:	SX Labs s.r.o.
SÍDLO:	Růžová 1426, 434 01 Most
IČO:	25030388
DIČ:	CZ25030388
BANKOVNÍ SPOJENÍ:	ČSOB - 350423636 / 0300
ZASTOUPEN:	Alenou Průšovou, jednatelkou
VEDEN U SOUDU, SPISOVÁ ZNAČKA:	KS Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 13142

(dále jen „**Dodavatel**“)

(Objednatel a Dodavatel dále společně také jako „**smluvní strany**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o servisní činnosti (dále jen „**smlouva**“)

I. Předmět plnění

Předmětem této smlouvy je činnost Dodavatele pro Objednatele spočívající v:

1. provádění lokální a vzdálené správy sítě
2. poskytování telefonických konzultací;
3. zajištění dodávek hardware a software, náhradních dílů a spotřebního materiálu dle individuální objednávky nebo potvrzené nabídky;

II. Provádění lokální a vzdálené správy sítě

Budou prováděny běžné kontrolní akce související s provozem zařízení Objednatele, tj. zejm. aktualizace antivirové ochrany, aktualizace operačních systémů, údržba HDD na jednotlivých stanicích, údržba tiskáren (mimo výměny tonerů a cartridgí), dodávky smluvními stranami dohodnutého spotřebního materiálu, běžná údržba směrovače a příp. další činnosti dle dohody smluvních stran. Dále pravidelná správa serverů či zálohovacích zařízení. Správa sítě může probíhat lokálně nebo také vzdáleně. Objednatel se proto zavazuje umožnit Dodavateli přístup do všech serverů a dalších zařízení, které mají být Dodavatelem spravovány, a to včetně vzdáleného přístupu.

III. Poskytování telefonických konzultací

Dodavatel poskytne telefonickou konzultaci na základě telefonické výzvy Objednatele s ohledem na závažnost a druh problematiky v nejkratším možném termínu. Telefonické konzultace jsou poskytovány v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin na telefonních číslech kontaktních osob Dodavatele uvedených v čl. X. této smlouvy.

IV. Servisní činnost

Dodavatel poskytuje Objednateli servis a běžné opravy výpočetní, kancelářské a telekomunikační techniky a počítačových sítí a jejich komponentů na základě nahlášení potřeby servisního zásahu ze strany Objednatele (dále jen „**Servisní činnost**“). Dodavatel určuje a zodpovídá za způsob servisního zásahu včetně posloupnosti jednotlivých činností. K tomu je Objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost, zejm. přístup k servisovaným zařízením. V případě, kdy Objednatel nezabezpečí Dodavatelem požadovanou součinnost (zpřístupnění servisovaných zařízení, poskytnutí potřebných informací, provozních dat, konfigurací apod.), je Objednatel povinen uhradit zhotoviteli zvýšené náklady spojené se Servisní činností. Doba servisního zásahu se počítá včetně času na přepravu do místa. Účtuje se každá započatá hodina dle cen níže.

Ohlášení potřeby servisního zásahu Objednatele probíhá na telefonním čísle kontaktních osob dodavatele nebo na emailu **helpdesk@sxlabs.cz**

Dodavatel zajišťuje dodávky hardware a software, náhradních dílů a spotřebního materiálu dle Dodavatelem potvrzené individuální objednávky nebo Objednatelem potvrzené nabídky.

V. Další práva a povinnosti smluvních stran

Dodavatel je povinen zdržet se monitorování přepravovaných dat nad rámec nutný k zajištění provozu sítě a o informacích, které takto získá se zavazuje zachovávat mlčenlivost. Dodavatel se dále zavazuje zachovávat mlčenlivost i o dalších důvěrných informacích Objednatele nebo o Objednateli, které případně získá při plnění této smlouvy.

Objednatel je povinen pečovat o zařízení podle návodu k použití a pokynů Dodavatele a v případě podezření o poruše neprodleně informovat Dodavatele.

VI. Reakční doba a kontaktní informace

Dodavatel se zavazuje provést servisní zásah v následující reakční době :

- při nahlášení v pracovní dny (Po-Pá mimo svátky) od 08:00 do 16.00 hodin do 4 hodin
- při nahlášení v pracovní dny (Po-Pá mimo svátky) od 16.00 do 08.00 hodin do 12 hodin
- při nahlášení mimo pracovní dny (So-Ne a svátky) od 00:00 do 24.00 hodin do 48 hodin

Ohlášení potřeby servisního zásahu Objednatele probíhá na telefonním čísle Dodavatele **478 611 611** nebo e-mailových adresách **helpdesk@sxlabs.cz** nebo **obchod@sxlabs.cz**

Pouze při nahlášení potřeby servisního zásahu na uvedených kontaktech platí garance výše uvedené reakční doby.

VII. Cena a platební podmínky

Objednatel se zavazuje zaplatit za rezervaci kapacity Dodavatele dle této smlouvy až **do rozsahu 3 hodin práce** technika za kalendářní měsíc a za závazek Dodavatele dodržet u činností dle této smlouvy reakční dobu stanovenou v čl. VI. této smlouvy paušální částku ve výši **3000 Kč bez DPH měsíčně** („**Paušální odměna za měsíční správu sítě**“).

Za plnění Dodavatele dle této smlouvy nad časový rozsah uvedený v předchozím odstavci a za servisní práce dle této smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit za hodinu práce technika **v pracovních dnech (Po – Pá mimo svátky) 650,- Kč bez DPH a v mimopracovních dnech (So – Ne a svátky) 1000,- Kč bez DPH**. O provedeném plnění bude vyhotoven dodací list či protokol o provedených úkonech, jehož předání Objednateli může být provedeno i elektronicky (např. e-mailem).

Paušální odměna za měsíční správu sítě nezahrnuje cenu za hardware, software, náhradní díly ani spotřební materiál. Uvedené bude dodáno na základě potvrzené individuální objednávky Objednatele nebo nabídky Dodavatele odsouhlasené Objednatelem a bude fakturováno zvlášť.

K ceně za plnění Dodavatele dle této smlouvy bude připočtena DPH v zákonné výši. Faktury Dodavatele obsahují náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a jsou splatné 14. den po doručení Objednateli. Platba se považuje z hlediska její včasnosti za provedenou okamžikem připsání na bankovní účet Dodavatele.

Smluvní strany se dohodly, že sjednaná Pausální odměna za měsíční správu sítě a hodinová sazba technika Dodavatele mohou být každoročně upraveny Dodavatelem s účinností k 1. březnu kalendářního roku, a to na základě míry inflace za předchozí kalendářní rok. Za míru inflace se pro účely této smlouvy považuje meziroční změna průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (CPI), jak jej zveřejňuje Český statistický úřad. Úprava cen bude odpovídat procentní hodnotě zvýšení tohoto indexu.

VIII. Sankce

V případě prodlení s úhradou faktury je Dodavatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení. Splatnost sankční faktury činí 10 dnů.

IX. Doba plnění

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s platností od 1.1.2026

Smlouvu lze též ukončit vzájemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu, s tříměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě opakovaného nedodržení reakční doby dle čl. VI. této smlouvy ze strany Dodavatele. Dodavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že Objednatel nezaplatí jakoukoliv platbu dle této smlouvy ve lhůtě dalších 30 dnů po splatnosti faktury. V takovém případě se smluvní strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 dnů od doručení písemného odstoupení Dodavatelem Objednateli.

X. Kontaktní osoby

Kontaktními osobami Objednatele pro technické záležitosti v rámci plnění této smlouvy jsou:

Jméno a příjmení: Václav Rous

Telefon: 777 861 015

E-mail:

rous@sxlabs.cz

Kontaktními osobami Dodavatele pro technické záležitosti v rámci plnění této smlouvy jsou:

Jméno a příjmení:

Telefon:

E-mail:

XI. Závazek mlčenlivosti

Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, k nimž získá přístup v souvislosti se Servisní činností, a zavazuje se zajistit závazek mlčenlivosti i u svých zaměstnanců a dalších osob, které by v souvislosti se Servisní činností mohly získat přístup k osobním údajům Objednatele (dále jen „**Oprávněné osoby**“). Povinnost mlčenlivosti Dodavatele trvá i po ukončení Servisní činnosti; povinnost mlčenlivosti Oprávněných osob trvá i po skončení pracovního poměru nebo jiného právního vztahu Oprávněných osob k Dodavateli.

Dodavatel prohlašuje, že si je vědom povinností podle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „GDPR“) a že při Servisní činnosti bude dodržovat zásady ochrany osobních údajů.

Dodavatel je povinen přijmout taková opatření, aby k osobním údajům Objednatele neměly při Servisní činnosti přístup jiné osoby než Oprávněné osoby. Pokud bude v souvislosti se Servisní činností udělen Oprávněným osobám přístup (včetně vzdáleného přístupu) do počítačové sítě Objednatele, nesmí Oprávněné osoby sdělovat přístupové údaje dalším osobám.

Dodavatel je povinen přijmout opatření, aby v souvislosti s jeho Servisní činností nedošlo k neoprávněnému přístupu k osobním údajům Objednatele, k jejich změně, zničení, ztrátě, neoprávněnému zpracování, zneužití, ohrožení nebo porušení jejich zabezpečení.

Dodavatel bere na vědomí, že v případě, že by vedle Servisní činnosti, která svou povahou není zpracováním osobních údajů, docházelo ke zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR, je povinen uzavřít s Objednatelem také smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 GDPR, nebo jinou smlouvu tak, aby byly naplněny požadavky GDPR.

XII. Závěrečná ujednání

Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí obecně závaznými předpisy, zejm. zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Tato smlouva je vyhotovena ve 2 exemplářích, přičemž každá smluvní strana obdrží po 1 z nich.

Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly a s jejím obsahem souhlasí. Dále prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich pravé, svobodné a vážné vůle a na důkaz toho ji níže podepisují.

Za Objednatele

V _____ dne _____

Za Dodavatele

V Mostě dne _____

Alena Průšová, jednatelka