

Smlouva o poskytování služeb IT podpory dispečinků zimní údržby

Čl. 1 Smluvní strany

Správa a údržba silnic Plzeňského kraje, příspěvková organizace (dále jen SUSPK)

Sídlo: Škroupova 18, 306 13 Plzeň
IČ: 72053119
DIČ: CZ72053119
Zastoupený: Bc. Pavlem Panuškou, generálním ředitelem
Kontaktní osoba: Ing. Stanislav Brož, projekt ITC,
email: stanislav.broz@suspk.eu, tel 777366377

a

Obchodní jméno: Radonix s.r.o.
Sídlo: **Herejkova 1104, Starý Plzenec, 332 02**
IČ: 29100429
DIČ: CZ29100429
Zastoupený: xxxxxxxxxx, jednatel
tel.: xxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx

uzavřeli tuto **smlouvu o poskytování IT podpory dispečinků zimní údržby** dle § 1766 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen "smlouva") vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány.

Čl. 2 Předmět smlouvy

- 2.1. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje k poskytování služeb spočívajících v koncové podpoře uživatelů a jejich koncových zařízení dispečinků zimní údržby SUSPK, včetně periferií.
- 2.2. Služby, jež se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli, jsou blíže vymezeny v příloze č. 1 této smlouvy, jež je její nedílnou součástí.
- 2.3. Objednatel se touto smlouvou zavazuje vyvinout níže stanovenou součinnost a dále se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnutou cenu ve výši a za podmínek stanovených touto smlouvou.

Čl. 3 Termín plnění

- 3.1. Poskytování služby na základě této smlouvy bude poskytovatelem zahájeno od data uzavření této smlouvy. Dílčí úkony poskytování služby vždy na výzvu objednavatele.
- 3.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu od 1.12.2017 do 30.3.2018

Čl. 4 Místo plnění

- 4.1. Místem poskytování služeb jsou dispečinky zimní údržby SUSPK v Plzeňském kraji

Čl. 5 Závazky poskytovatele

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat sjednané služby s odbornou péčí a v souladu s právními předpisy, příslušnými technickými normami a s doporučeními výrobců HW a SW, které mu objednatel předal, a se smluvními závazky objednatele, pokyny objednavatel. Pro případ opakovaného porušení této povinnosti, které je způsobilé ohrozit majetek objednatele či plnění jeho zákonných povinností, či povinností smluvních, se kterými byl poskytovatel seznámen, strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč bez DPH.
- 5.2. Poskytovatel může pověřit k poskytnutí služby jinou osobu. I v tomto případě má poskytovatel odpovědnost, jako by službu poskytoval sám.
- 5.3. Poskytovatel je povinen zajistit, aby sjednané služby byly poskytovány výhradně prostřednictvím fyzických osob se znalostí správy (instalace, konfigurace, řešení problémů) desktopových operačních systémů Windows a novější dále produktů Microsoft Office XP a novější a pasivní znalostí AJ, s minimálně dvouletou praxí v této činnosti. Dále tyto osoby musí být bezúhonné v tom smyslu, že nebyly pravomocně odsouzeny pro trestný čin. Poskytovatel je povinen na požádání prokázat splnění uvedených požadavků. Pro případ, že služby budou poskytnuty osobou nesplňující uvedené požadavky či poskytovatel neprokáže jejich splnění, strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 100 % z ceny takto poskytnuté služby.
- 5.4. Poskytovatel je povinen zajistit, aby fyzické osoby dle článku 5.3. této smlouvy plnily pokyny dle 5.1. této smlouvy, a to i pokyny organizačního, technického a provozního charakteru, týkající se působení těchto osob v prostorách objednatele a v informačním systému objednatele. Zejména musí být respektován Provozní řád Směrnice Krajského úřadu Plzeňského kraje č., předaný poskytovateli při podpisu smlouvy.

- 5.5. Poskytovatel je povinen vést evidenci úkonů provedených při poskytování služeb v systému Helpdesk, dle podrobností uvedených v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.6. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že údržba a podpora budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.

Čl. 6 Podmínky poskytování služeb

- 6.1. Služby budou poskytovatelem poskytovány v pracovní době objednatele.
v pracovní dny od 16:00 do 6:00 následujících dne, So-Ne a o svátcích po dobu 24 hodin tj. od 16:00 předchozího pracovního dne do 6:00 následujícího pracovního dne
- 6.2. Objednatel je oprávněn kontrolovat poskytování služby poskytovatelem. Pokud objednatel zjistí, že poskytovatel provádí poskytování služby v rozporu se svými povinnostmi, je oprávněn dožadovat se toho, aby poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným poskytováním služby a službu poskytoval řádným způsobem. Pro každé takové porušení je ustanovena smluvní pokuta dle bodu 5.1. této smlouvy
- 6.3. Doba reakce a odstranění závad:

Typ workflow	Priorita 1 (dispečink, vedoucí pozice)		Priorita 2 (ostatní)	
	Doba reakce	Doba odstranění závady	Doba reakce	Doba odstranění závady
Problém se zařízením nebo se základním SW	2 h	1 BD	4 h	2 BD
Požadavek na zařízení nebo základní SW	4 h	1 BD	6 h	3 BD
Ostatní	4 h	1 BD	1 BD	3 BD

Čl. 7 Oprávněný pracovník objednatele a vzájemná komunikace

- 7.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, popř. osob oprávněných jednat za smluvní strany navenek či prostřednictvím jejich zmocněnců. Za písemnou formu bude pro potřebu této smlouvy považována i komunikace formou emailů.
- 7.2. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby (ve věcech technických) jako kontaktní osoby projednávající záležitosti související s plněním a dohlížejí na provádění plnění dle této smlouvy.
- 7.3. Oprávněné osoby pro zadání závady ze strany objednavatele jsou osoby vykonávající dispečerský dohled zimní údržby na jednotlivých střediscích SUSPK.
- 7.4. Oprávněné osoby objednatele (ve věcech technických) jsou: Ing. Stanislav Brož, pracovník SUSPK, tel.: 377 172 400, 777366377, stanislav.broz@suspk.eu.
- 7.5. Oprávněné osoby poskytovatele jsou: xxxxxxxx, tel.: xxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxxxx

- 7.6. V případě nepřítomnosti oprávněného pracovníka přebírá po dobu jeho nepřítomnosti jeho práva a povinnosti jiný pracovník, kterého určí oprávněný pracovník a oznámí tuto změnu druhé straně e-mailem.
- 7.7. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby za předpokladu, že o každé změně vyrozumí písemně druhou smluvní stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé straně účinná okamžikem, kdy prokazatelně převzala písemné vyrozumění o této změně
- 7.8. Komunikace mezi oprávněným pracovníkem poskytovatele (ve věcech technických) a oprávněným pracovníkem objednatele (ve věcech technických) je uskutečňována v el. podobě (e-mail, Helpdesk) nebo telefonicky.

Čl. 8 Součinnost

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 8.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.
- 8.4. Objednatel se zavazuje zajistit řádné a včasné poskytnutí nezbytné součinnosti tak, aby poskytovatel mohl řádně vykonávat činnost dle této smlouvy. V rámci této součinnosti bude fyzickým osobám poskytujícím sjednanou službu umožněn přístup do informačního systému. Poskytovatel odpovídá za to, že přístup bude užíván tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost dat v síti, aby nebylo narušeno zpracování těchto dat a fungování sítě a aby nebyl ohrožen přístup ostatních oprávněných uživatelů. Dále poskytovatel odpovídá za to, že data a informace ze sítě nebudou při užívání přístupu ohroženy zničením, poškozením, pozměněním, zneužitím, odcizením či ztrátou. Pokud užitím přístupu dojde k zničení, poškození, pozměnění, zneužití, ztrátě či odcizení dat ze sítě, zavazuje se poskytovatel neprodleně, nejpozději do 5 dnů, na své náklady zjednat nápravu. Jestliže nebude v uvedené lhůtě náprava zjednána poskytovatelem, zjedná ji objednatel a poskytovatel se zavazuje nahradit náklady vynaložené na zjednání nápravy.

Čl. 9 Cena a platební podmínky

- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytovateli zaplatit za řádnou a včasnou realizaci předmětu plnění.
- 9.2. Měsíční cena za poskytnuté služby bude kalkulována na základě ceníku služeb uvedených v cenové tabulce v příloze č. 1 zpětně za uplynulý kalendářní měsíc. Oprávněná osoba poskytovatele předá v elektronické podobě výkaz poskytnutých služeb z Helpdesku oprávněné osobě objednavatele vždy nejpozději do patnácti (15) dnů od konce kalendářního měsíce, ve kterém byly tyto úkony provedeny. Po případném vypořádání nesrovnalostí a následné akceptaci měsíčního výkazu poskytovatel vystaví fakturu.

- 9.3. Cena za provedené činnosti je splatná měsíčně pozadu za uplynulý kalendářní měsíc. Podkladem pro úhradu smluvní ceny bude faktura, která bude mít zákonné náležitosti daňového dokladu a evidence poskytnutých služeb potvrzená oprávněným pracovníkem SUSPK jako příloha faktury.
- 9.4. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.
- 9.5. Daňový doklad bude mít náležitosti dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění pozdějších novel.
- 9.6. Splatnost faktury činí 14 dní ode dne jejího prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele uvedenou výše v této smlouvě.
- 9.7. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravné faktury objednateli.
- 9.8. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude poskytovatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 9.9. Cena bude poskytovateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

Čl. 10 Ochrana informací

- 10.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení dat v informačních systémech provozovaných SUSPK způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí i po ukončení poskytování služeb dle této smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 10.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 10.3. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 10.4. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.
- 10.5. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání objednateli ani jej neomezuje ve zveřejnění jakékoliv informace v rámci plnění zákonných povinností vyplývajících zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění

pozdějších předpisů, nebo ze zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění.

Čl. 11 Smluvní pokuty

- 11.1. V případě porušení ochrany informací dle článku Ochrana informací této smlouvy stanovují smluvní strany smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.
- 11.2. Sjednáním a zaplacením smluvní pokuty, dle této smlouvy není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v celém rozsahu.

Čl. 12 Výpověď smlouvy

- 12.1. Tato smlouva může být vypovězena kteroukoliv ze smluvních stran i bez udání důvodu, a to písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně na adresu jejího sídla nebo místa podnikání uvedenou výše v této smlouvě.
- 12.2. Výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi.

Čl. 13 Odstoupení od smlouvy

- 13.1. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže poskytovatel podstatným způsobem porušil své závazky z této smlouvy. Podstatným porušením závazků poskytovatelem z této smlouvy se rozumí zejména:
- a) jednání poskytovatele prokazatelně v rozporu s pokyny objednatele,
 - b) porušení povinnosti utajení získaných informací poskytovatelem,
 - c) porušení povinnosti uvedené v bodě 5.4. této smlouvy.
- 13.2. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže poskytovatel neposkytne náhradu škody ve stanovené lhůtě.
- 13.3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže objednatel je v prodlení se zaplacením ceny na základě vystavené faktury za poskytnuté služby na základě této smlouvy po dobu delší než 30 dnů.
- 13.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

Čl. 14 Společná a závěrečná ustanovení

- 14.1. Tuto smlouvu lze měnit pouze na základě dohody smluvních stran a to vzestupně číslovanými písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 14.2. V případě poškození, poničení, zničení či neoprávněného zneužití dat objednatele poskytovatelem je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

- 14.3. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 – Cenová tabulka obsahující kategorizaci poskytovaných služeb včetně popisu a ceny za služby.
- 14.4. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 14.5. Tato smlouva je sepsána ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení a poskytovatel dvě (2) vyhotovení.

V Plzni dne

V Plzni dne

Za objednatele

Za poskytovatele

.....
Bc. Pavel Panuška

generální ředitel SUSPK

.....
Radomír Křen

jednatel Radonix s.r.o.