

Smlouva o správě systému informačních technologií a poskytování servisních služeb

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
v platném znění

Obchodní společnost
AV MEDIA, a.s.
se sídlem Pražská 63, 102 00 Praha 10
IČ: 48108375
DIČ: CZ 48108375
zastoupena členem představenstva, Ing. Davidem Leschem
kontaktní osoba:
na straně jedné jako poskytovatel
(dále jen AVM),

a

Základní škola, Praha 9 – Horní Počernice, Ratibořická 1700
Ratibořická 1700, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice
IČ: 63830825
ředitelka školy: Mgr. Jana Neudertová
.....
kontaktní osoba: Mgr. Eva Holá
na straně druhé jako objednatel
(dále jen zákazník)

Článek I. Předmět a účel smlouvy

1. Účelem této smlouvy je zajištění fungujícího systému informačních technologií zákazníka.
2. AVM se zavazuje poskytovat zákazníkovi služby v oblasti informačních a komunikačních technologií, spočívající zejména ve správě počítačové sítě a jejích jednotlivých částí, jež zákazník provozuje. Rozsah služeb je vymezen v článku II. této smlouvy.
3. Zákazník se zavazuje platit AVM smluvní cenu sjednanou v článku III. této smlouvy.

Článek II. Rozsah služeb

1. Služby podle této smlouvy zahrnují běžnou správu počítačové sítě, realizaci nákupů, poradenství a školení a odstraňování závad v případě poruchy nebo havárie.

2. Běžnou správou počítačové sítě se rozumí zajištění bezproblémového a bezporuchového chodu všech částí informačního a komunikačního systému zákazníka, s výjimkou specializovaných softwarů spravovaných třetími osobami (např. účetní software apod.). AVM zejména zajišťuje pravidelnou aktualizaci, správu a údržbu operačního a aplikačního softwaru, pokud je to žádoucí pro jejich bezproblémové fungování, provádí pravidelné zálohování dat zákazníka v předem dohodnutém rozsahu a dle dohodnutého časového plánu, přičemž rozsah, způsob a termíny zálohování dat se průběžně upravují dle potřeb zákazníka, a dále dle svého uvážení provádí všechny ostatní činnosti směřující k optimálnímu chodu celého informačního a komunikačního systému zákazníka, přičemž pravidelně podává zákazníkovi zprávu o stavu sítě a výpočetní techniky. Soupis všech součástí počítačového systému zákazníka ke dni uzavření této smlouvy je v příloze č. 1 nedílnou součástí této smlouvy.
3. Realizací nákupů se rozumí případy, kdy AVM na žádost zákazníka jeho jménem a na jeho účet nakoupí potřebné náhradní díly a spotřební materiál do předem stanovené výše. Tato činnost zahrnuje zejména přípravu zadání, výběr vhodných dodavatelů, jejich oslovení, vyhodnocení nabídek, doporučení nejlepšího řešení a po odsouhlasení zákazníkem vlastní nákup.
4. V rámci poradenství a školení AVM průběžně informuje zákazníka o nejnovějších trendech v oblasti IT a analyzuje možnosti využití nových technologií a poznatků z této oblasti, podle potřeby zákazníka odpovídá na dotazy jeho zaměstnanců, týkající se využití a ovládání různých softwarových nástrojů, případně dle potřeby zákazníka pořádá školení pro jeho vybrané zaměstnance.
5. Odstraňováním závad v případě havárie se rozumí neprodlené zprovoznění systému, tj. dosažení stavu, kdy zákazník alespoň v omezené míře může pokračovat v pracovní činnosti, a následné uvedení systému do plně funkčního stavu. Za havárii se přitom považuje stav, kdy závada významným způsobem omezuje nebo zcela vylučuje pracovní činnost zákazníka, zejména v důsledku výpadku souborového serveru, výpadku aktivních prvků sítě, nefunkčnosti některé klíčové aplikace, ztráty významných elektronických dat, rozšíření počítačového viru, nebo poruchy hardwaru způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců zákazníka. Odstraňováním závad v případě poruchy se rozumí uvedení systému do plně funkčního stavu. Za poruchu se přitom považují ostatní případy, kdy informační a komunikační systém zákazníka není plně funkční,

Článek III.

Smluvní cena a platební podmínky

1. Smluvní strany sjednaly za poskytování služeb dle této smlouvy smluvní cenu stanovenou následujícím způsobem.
2. Paušální částka za základní rozsah služeb stanovený v článku II. činí měsíčně částku ve výši 12.000,- Kč plus DPH v zákonné výši, přičemž je stanovena podle počtu osobních počítačů na jednotlivých pracovištích zákazníka, včetně serverů. K počtu jiných zařízení, např. tiskáren, routerů atd. se nepřihlíží. Při nárůstu počtu osobních počítačů či jiných zařízení o více než 10% oproti počátečnímu stavu, se smluvní strany vzájemně dohodnou na zvýšení paušální částky.

3. Časový rozsah prací krytých výše uvedenou paušální částkou je maximálně 40 hodin měsíčně. Do tohoto rozsahu se započítává veškerý čas strávený u zákazníka, tj. nejen např. při běžné správě a při odstraňování závad, ale též čas strávený u zákazníka přípravnými pracemi (předinstalace softwaru, testování hardwaru apod.), čas strávený na cestě se do tohoto rozsahu nezapočítává. Čas strávený prací na pracovištích zákazníka se v průběhu měsíce sčítá, přičemž nevyužité hodiny se převádějí do dalšího období.
4. Práce prováděné nad rámec výše uvedeného „paušálu“, včetně případných dalších nákladů předem písemně schválených zákazníkem, tj. tzv. „vícepráce (vícenáklady)“, se účtují samostatně, a to podle ceníku, který je v příloze č. 2 nedílnou součástí této smlouvy. AVM si vyhrazuje právo na změnu ceníku, zejména pokud si to vyžádá změna právních předpisů nebo hospodářská situace. Nový ceník obdrží zákazník nejméně jeden měsíc předtím, než vstoupí v účinnost, přičemž se pro něj stává závazným počínaje dnem, který je v něm výslovně uveden jako den účinnosti.
5. Cestovné po Praze je zahrnuto ve smluvní ceně, čas strávený na cestě se zákazníkovi neúčtuje.
6. Smluvní cena je splatná na základě faktury, kterou AVM zašle zákazníkovi vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce, přičemž její splatnost bude vždy stanovena na 14 dní. Dnem úhrady se rozumí den, kdy bude celá částka připsána na bankovní účet AVM.

Článek IV. Práva a povinnosti AVM

1. AVM je povinna a zavazuje se:
 - a) vykonávat služby podle této smlouvy poctivě, s vynaložením odborné péče a v souladu s podmínkami této smlouvy a obecně závaznými právními předpisy,
 - b) po dobu trvání této smlouvy vynakládat veškeré úsilí na prosazování a chránění zájmů zákazníka,
 - c) poskytovat zákazníkovi pravdivé a aktuální informace,
 - d) zasílat zákazníkovi aktuální ceník tzv. víceprací vždy v dostatečném předstihu, nejméně jeden měsíc před tím, než vstoupí v účinnost.
 - e) dostavovat se na pracoviště zákazníka v předem dohodnutých termínech na tzv. „servisní zásahy“ a řešit jeho aktuální požadavky,
 - f) předem zákazníka upozornit na to, že požadované služby již překročí hodinový rozsah prací krytých měsíční paušální částkou,
 - g) o každém servisním zásahu bude veden záznam,
 - h) v případě havárie reagovat co nejdříve, nejpozději do 72 hodin od oznámení události zákazníkem systém zprovoznit a následně ho uvést do plně funkčního stavu maximálně do 3 pracovních dnů od oznámení havárie, přičemž v případě hardwarové příčiny závady se uvedené lhůty prodlužují o dobu nezbytnou k obstarání potřebných náhradních dílů, a v případě neodstranitelné softwarové příčiny se uvedené lhůty prodlužují o dobu nezbytnou k obstarání potřebných opravných prostředků od dodavatele softwaru.
 - i) v případě poruchy uvést systém zákazníka do plně funkčního stavu maximálně do 120 hodin

- j) vést záznamy o veškerém odpracovaném čase u zákazníka a uchovávat tyto záznamy nejméně 12 měsíců zpětně,
- k) upozornit zákazníka na případy protiprávního užívání softwaru s tím, že bude-li zákazník pokračovat v nelegálním užívání i po tomto upozornění, neponese AVM žádnou odpovědnost za případné právní následky,
- l) zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se zákazníka, se kterými při plnění smlouvy přijde do styku a které zákazník označí jako důvěrné,
- m) koncem každého kalendářního roku předkládat zákazníkovi roční vyúčtování poskytnutých služeb,
- n) mít po celou dobu trvání této smlouvy uzavřeno pojištění odpovědnosti za škody

2. AVM je oprávněna:

- a) odmítnout žádost zákazníka o servisní zásah v mimopracovní době, tj. v době 20.00 – 8.00 hod. nebo v případě, že požadavek zákazníka je zjevně nedůvodný, přičemž toto odmítnutí musí zákazníkovi vždy řádně zdůvodnit,
- b) k poskytování služeb dle této smlouvy využít služeb třetích osob (tzv. subdodavatele), přičemž v takovém případě nese AVM stejnou odpovědnost, jako by službu prováděla sama.

Článek V.

Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je povinen a zavazuje se:

- a) předat AVM při podpisu této smlouvy soupis všech součástí počítačového systému zákazníka a průběžně písemně oznamovat veškeré změny,
- b) oznamovat AVM potřebu servisního zásahu v dostatečném předstihu, tj. nejméně 24 hodin,
- c) hradit smluvní odměnu řádně a včas, a to na základě daňového dokladu - faktury vystavené AVM
- d) v okamžiku uzavření smlouvy předat AVM seznam oprávněných pracovníků
- e) v případě zjištění nebo předpokladu závažných problémů informovat AVM bez zbytečného odkladu, v případě havárie informovat AVM okamžitě
- f) umožnit AVM přístup do prostor, kde má služby poskytovat,
- g) zpřístupnit AVM potřebná přístupová hesla do všech součástí počítačového systému,
- h) sdělit AVM bez zbytečného odkladu veškeré informace, jež mohou být pro poskytování služeb potřebné,
- i) zajistit veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě,
- o) odsouhlasit přehled vykonaných prací při servisním zásahu, popř. sdělit výhrady,

2. Zákazník je oprávněn:

- a) porovnávat ceny AVM s konkurenčními firmami a v případě výrazných rozdílů navrhnout AVM změnu stávajících smluvních podmínek,
- b) požadovat servisní zásah AVM pouze v pracovní době, Po – Pá od 8.00 – 17.00 hod.)

Článek VI.

Odstoupení od smlouvy

1. Pokud AVM opakovaně neprovede řádně a včas servisní zásah, je zákazník oprávněn od této smlouvy odstoupit.
2. AVM může od této smlouvy odstoupit, pokud je zákazník v prodlení s úhradou některé splatné pohledávky déle než 30 dní.
3. Odstoupení je potřeba provést písemně, přičemž nabývá účinnosti poté, co bude doručeno druhé straně.

Článek VII. Smluvní pokuta

1. Pro případ prodlení zákazníka s úhradou splatných faktur se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 2.

Článek VIII.. Doba trvání smlouvy a způsoby jejího zániku

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, počínaje dnem / na dobu určitou.
2. Smlouva zaniká písemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí jedné z nich.
3. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

Článek IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva může být změněna nebo doplněna pouze oboustranně odsouhlasenými písemnými dodatky.
2. Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

V Praze dne2014

.....
 **AVM**
AV MEDIA
komunikace obratem
AV MEDIA, s.r.o.
Rádková 63
100 00 Praha 10
DIČ: CZ48100375
Tel: 261 260 218
Fax: 261 227 648

.....
zákazník
ZÁKLADNÍ ŠKOLA
Ratibořická 1700
193 00 PRAHA - Horní Počernice
tel./fax: 281 92 32 99 IČO: 61 93 09 21