

Servisní smlouva

Smluvní strany

Firma: Konzervatoř, Teplice, Českobratrská 15, příspěvková organizace
Sídlo: Českobratrská 862/15, 415 01, Teplice
IČO: 615 157 79
Zastoupena: Mgr. Kateřinou Boudníkovou
(dále jen „objednatel“)
a

Firma: Servis školám s.r.o.
Sídlo: Bystřany, Teplická 305, PSČ 417 61
IČO: 048 162 42
Zastoupena: Tomášem Matějčkem
Zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložce 37047
(dále jen „poskytovatel“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění tuto servisní smlouvu (dále jen "Smlouva"):

Předmět smlouvy

Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele zajišťovat servis a správu informačních technologií Objednatele v rozsahu a za podmínek ve Smlouvě dále stanovených a současně závazek Objednatele za předmět Smlouvy zaplatit Poskytovateli sjednanou úplatu.

Rozsah poskytovaných služeb je uveden v příloze **Rozsah technické podpory** (dále jen „Technická podpora“).

Hlášení požadavků a čas přijímání požadavků

Objednatel má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:

1. Prostřednictvím portálu <http://helpdesk.servis-skolam.cz> ;
2. Prostřednictvím emailové adresy it@servis-skolam.cz ;
3. Telefonicky na telefonní číslo +420 47 12 12 0 12 ;

Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory pro způsoby 1. a 2. nepřetržitě, tedy v jakýkoliv čas (24 hodin denně) a v jakýkoliv den, včetně svátků a víkendů. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory pro způsob 3. ve své pracovní době v pracovních dnech.

Aktuální pracovní doba a její výluky jsou uvedeny na portále <http://helpdesk.servis-skolam.cz>.

Důležitost požadavků

1. Požadavky s nejvyšší důležitostí (**nejvyšší**) jsou požadavky týkající se kritických výpadků nebo nefunkčnosti bránících Objednateli (jako celku, ne jednotlivým uživatelům) vykonávat jeho činnost, zejména výpadky nezbytných serverových služeb, výpadky síťového připojení.
2. Požadavky s vysokou (**vysoká**) důležitostí jsou požadavky týkající se kritických výpadků nebo nefunkčnosti bránících jednotlivým uživatelům Objednatele vykonávat jejich činnost, zejména nefunkčnost primárního HW, nefunkční síťové připojení.
3. Požadavky se **střední** důležitostí jsou požadavky týkající se výpadků nebo nefunkčnosti komplikující Objednateli nebo uživatelům Objednatele vykonávat jejich činnost, zejména občasné výpadky služeb nebo síťového připojení, nefunkční sekundární HW.
4. Požadavky s nízkou (**nízká**) důležitostí jsou všechny požadavky, které nespádají ani do jedné z výše uvedených skupin.
5. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s nízkou důležitostí.

První reakce na zasláný požadavek

Poskytovatel má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku, dále jen „Přijetí požadavku“) na požadavek nejpozději do **60 minut** od doručení požadavku v souladu s podmínkami v článku **Hlášení požadavků a čas přijímání požadavků**.

Reakce se odesílá pouze elektronickou poštou na email, ze kterého byl požadavek hlášen nebo na email, který je uveden v příloze **Rozsah technické podpory**.

Řešení požadavků

Lhůta pro zahájení řešení požadavku začíná běžet od Přijetí požadavku.

1. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nejvyšší důležitostí ve lhůtě **2** hodin v rámci pracovní doby Poskytovatele.
2. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s vysokou důležitostí ve lhůtě **4** hodin v rámci pracovní doby Poskytovatele.
3. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele se střední důležitostí ve lhůtě **8** hodin v rámci pracovní doby Poskytovatele.
4. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nízkou důležitostí ve lhůtě **16** hodin v rámci pracovní doby Poskytovatele.

Cena a platební podmínky

Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory fixní odměnu ve výši **6 750 Kč** (slovy šesttisícšedemsetpadesát korun českých) za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „Odměna“).

Poskytovatel má právo na Odměnu v plné výši i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah Technické podpory.

Všechny částky uvedené v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

Platební podmínky

Odměna je splatná do 14 od vystavení faktury.

Poskytovatel má povinnost vystavit na Odměnu nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy řádný daňový doklad – fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový daňový doklad (fakturu) doručit Objednateli.

Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.

Odpovědnost za škodu

Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Objednateli porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše 100 000 Kč za každý jednotlivý případ.

Smluvní pokuty

V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny uhradí Objednatel smluvní pokutu ve výši 0,05% za každý započatý den prodlení.

V případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle této Smlouvy uhradí Objednatel nebo Poskytovatel smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč.

V případě porušení povinnosti započít s odstraňováním řešení požadavku s nejvyšší důležitostí uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý den prodlení.

Splatnost smluvních pokut dle této Smlouvy se sjednává na 15 dnů ode dne doručení jejich vyúčtování.

Uplatněním jakékoli smluvní pokuty dle této Smlouvy není dotčeno právo požadovat náhradu škody způsobenou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

Smluvní strany prohlašují, že s ohledem na charakter plnění dle Smlouvy a jeho hodnotu považují výše smluvních pokut dle tohoto článku této Smlouvy za přiměřené.

Ochrana informací

Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:

- si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
- mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.

Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
- měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřimo od strany, jež je jejich vlastníkem.

Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve jeden (1) rok po ukončení účinnosti této smlouvy.

Vyšší moc

Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.

Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

Ochrana osobních údajů

V případě, že Poskytovatel se v průběhu plnění povinností dle této Smlouvy stane zpracovatelem osobních údajů předaných Objednatelem ve smyslu platných právních předpisů, zpracovává osobní údaje pouze v rozsahu plnění svých povinností dle této Smlouvy, tedy za účelem zajištění servisu a správy informačních služeb Objednatele. Objednatel podpisem této Smlouvy prohlašuje, že osobní údaje předané Poskytovateli za účelem plnění této Smlouvy jsou úplné a správné.

Poskytovatel neodpovídá za porušení platných právních předpisů ve vztahu k osobním údajům, ke kterému došlo na straně Objednatele, ani za plnění povinností Objednatele jako správce osobních údajů dle platných právních předpisů.

Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dodržet standardy ochrany požadované platnými právními předpisy, vyvinout maximální součinnost při plnění povinností Objednatele jako správce osobních údajů a v případě kontroly příslušného správního orgánu na straně Objednatele za účelem prokázání řádného nakládání s osobními údaji.

Odstoupení od smlouvy a zánik smlouvy

Kterákoli ze Smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou ze Smluvních stran. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména:

- Prodlení Poskytovatele s reakcí na požadavky delší než 10 dní
- Prodlení Objednatele s úhradou Ceny delší než 20 dní;
- Prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti při realizaci Předmětu smlouvy delší než 20 dní.

Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno v písemné formě a doručeno na adresu druhé Smluvní strany uvedenou ve Smlouvě nebo v obchodním rejstříku.

V případě odstoupení od Smlouvy si Smluvní strany vrátí veškerá poskytnutá plnění, a to do 10 dnů od doručení odstoupení druhé Smluvní straně.

Společná a závěrečná ustanovení

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, končí dne 30. 9. 2018

Kterákoli Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet prvního dne měsíce po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

Tato smlouva bude v úplném znění uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede Objednatel, který zároveň zajistí, aby informace o uveřejnění této smlouvy byla zaslána zhotoviteli na e-mail: it@servis-skolam.cz.

Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.

Změny Smlouvy lze provést pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami.

V této Smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad této Smlouvy.

Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy.

Vztahy touto Smlouvou blíže neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění a příslušnými právními předpisy souvisejícími.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před podpisem přečetly a uzavírají ji po vzájemném projednání, na základě své pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně a na důkaz toho připojují své podpisy.

Případné spory obou stran se budou řešit přednostně dohodou.

Tato Smlouva je vypracována ve 2 stejnopisech s platností originálu.

V Teplicích dne:

V Teplicích dne:

Za Objednatele:

Za Poskytovatele: