

Smlouva o poskytování technické podpory

uzavřená podle § 1724 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (občanského zákoníku) mezi:

Objednatel - **Základní škola Brno, Štolcova,**
příspěvková organizace
Štolcova 301/16, 618 00 Brno
IČO: 62157299

Zhotovitel - **EFECTEL, s.r.o.**
612 00 Brno, Srbská 3077/53a
IČO: 26231867
DIČ: CZ26231867

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem smlouvy jsou služby technické a servisní podpory v odborných oblastech výpočetní techniky, telekomunikací a elektroniky, které bude zhotovitel poskytovat objednateli. Tyto služby se vztahují zejména k počítačové síti, počítačům a telekomunikačním zařízením, vždy včetně příslušných rozvodů. Kromě služeb může zhotovitel objednateli dodávat potřebná zařízení a jiné zboží. Zakoupení každého zařízení či jiného zboží je samostatný obchodní případ, jehož podmínky tato smlouva nezahrnuje.
- 1.2. Objednatel se zavazuje objednávat předmětné služby po dobu trvání smlouvy vždy výhradně jen u zhotovitele.
- 1.3. Mimo to se objednatel zavazuje vždy oslovit zhotovitele s poptávkou v případě zájmu o dodávku jakéhokoliv zboží či služeb z uvedených odborných oblastí a umožnit zhotoviteli předložení odpovídající nabídky.
- 1.4. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli předmětné služby.
- 1.5. Mimo to se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli informace o vývoji na trhu v uvedených odborných oblastech tak, aby objednatel měl možnost podle svého uvážení těchto informací využít. Cílem poskytování informací je finanční a provozní efektivita objednatele v uvedených oblastech.

2. Podmínky poskytování služeb

- 2.1. Objednatel má právo vznést požadavek na poskytnutí předmětných služeb (dále jen na „práce“) zhotovitelem kdykoliv během celých 24 hodin každého dne.
- 2.2. Zhotovitel je povinen umožnit nepřetržitý příjem požadavků. Pro tento účel jsou určeny níže uvedené způsoby přijímání požadavků.

V požadavku musí být uveden zpětný kontakt na osobu, která požadavek vznesla.

Bude-li požadavek vznesen jiným způsobem, než je zde uvedeno, nedopovídá zhotovitel za to, že jím bude přijat.

- 2.3. Pracovní doba zhotovitele je stanovena dobou od 8 do 18 hodin každého pracovního dne. Pracovní dny jsou uvedeny v kalendáři. Za Ceník dle této smlouvy se považuje platný ceník zhotovitele v písemné podobě, který je potvrzený objednatelem. Takový ceník se stává přílohou této smlouvy.
- 2.4. Zhotovitel je povinen reagovat na požadavek co nejdříve, nejpozději však do 4 hodin od jeho přijetí. Za reakci zhotovitele na požadavek se považuje zpětné kontaktování objednatele s návrhem termínu započetí prací.
- 2.5. Zhotovitel je povinen započít práce nejpozději v následujícím pracovním dnu po obdržení požadavku, pokud se obě strany nedohodnou na pozdějším termínu.
- 2.6. Budou-li práce započaty v následujícím pracovním dnu po obdržení požadavku nebo po dohodě později, je zhotovitel oprávněn účtovat za ně objednateli základní sazbu uvedenou v Ceníku. Budou-li práce započaty ve stejném pracovním dnu, případně do čtyř hodin od obdržení požadavku, je zhotovitel oprávněn účtovat za ně objednateli základní sazbu zvýšenou o příslušný příplatek, uvedený v Ceníku.
- 2.7. Budou-li práce provedeny mimo pracovní dobu, je zhotovitel oprávněn účtovat za ně objednateli základní sazbu zvýšenou o příslušný příplatek, uvedený v Ceníku.
- 2.8. Pro účely této smlouvy a zejména pro stanovení sazby za práce dle Ceníku není rozhodující, na jakém místě byly práce zhotovitelem provedeny. Nedohodnou-li se obě strany jinak, budou práce provedeny v provozovně objednatele nebo v provozovně zhotovitele případně pomocí dálkového dohledu.
- 2.9. Dálkový dohled je služba, která umožňuje provádět konfiguraci, diagnostiku a stahování statistických dat z některých zařízení na dálku - bez přítomnosti technika na místě. Dálkový dohled je poskytován pouze v režimu off-line, což znamená, že není možné sledovat změny, či eventuální chyby zařízení v reálném čase.

3. Rozsah, druhy a ceny poskytovaných služeb

- 3.1. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytnuté zhotovitelem dle této smlouvy ceny stanovené Ceníkem a touto smlouvou.
- 3.2. Objednatel má nárok na slevu ve výši 5% ze všech cen služeb uvedených v Ceníku s výjimkou ceny za dopravu osob a materiálů.
- 3.3. Objednatel má během pracovní doby právo na bezplatné poskytnutí služby telefonické technické podpory na telefonních číslech uvedených v bodě 2.2. Pokud však poskytování telefonické technické podpory přesáhne dobu 0,5 hodiny v jednom dni, je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli sazbu za konzultace dle Ceníku.

- 3.4. Zhotovitel jedenkrát za každý měsíc provede pomocí dálkového dohledu bezplatně preventivní diagnostickou kontrolu všech zařízení, která to umožňují.
- 3.5. Montážně stavební práce – jsou zejména hrubé práce stavebního charakteru, které připravují konstrukci stavby na montáž dodávaného zařízení.
- 3.6. Instalační práce – jsou zejména práce potřebné k uvedení technického zařízení do provozu - sestavení, umístění, vytvoření přívodů, připojení k přívodům a uvedení do provozu.
- 3.7. Konfigurace zařízení – je zejména nastavení hardware nebo software jednotlivých zařízení tak, aby měly požadované vlastnosti nebo vykonávaly požadovanou funkci. Sazby pro konfigurace různých zařízení jsou uvedeny v Ceníku.
- 3.8. Konzultace – je zejména poradenství, projektování a školení obsluhy.
- 3.9. Doprava – je zejména doprava osob, náradí a zařízení k objednateli a zpět.
- 3.10. Doba na cestě – zhotovitel má nárok na zaplacení sazby v Ceníku jen tehdy, překročí-li doba dopravy jednu hodinu.
- 3.11. Údržba a dohled serveru s OS Windows Server - je služba poskytovaná po dobu jednoho měsíce – údržba, aktualizace a základní konfigurace popsaného operačního systému serveru včetně dálkového dohledu na jeho funkci.
- 3.12. Údržba a dohled poštovního serveru MS Exchange - je služba poskytovaná po dobu jednoho měsíce – údržba, aktualizace a základní konfigurace popsaného software včetně dálkového dohledu na jeho funkci.
- 3.13. Údržba a dohled routeru s OS Linux - je služba poskytovaná po dobu jednoho měsíce – údržba, aktualizace a základní konfigurace popsaného operačního systému routeru včetně dálkového dohledu na jeho funkci.
- 3.14. Údržba a dohled úložiště NAS s OS Linux - je služba poskytovaná po dobu jednoho měsíce – údržba, aktualizace a základní konfigurace popsaného operačního systému úložiště včetně dálkového dohledu na jeho funkci.

4. Platební podmínky

- 4.1. Za služby poskytnuté dle této smlouvy bude zhotovitel fakturovat dohodnutou cenu služeb. Faktura bude vystavena do 15 dnů po poskytnutí služby objednateli, za den zdanitelného plnění se považuje den převzetí služby objednatelem.
- 4.2. K cenám uvedeným v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty, jejíž výše je stanovena odpovídajícími předpisy.
- 4.3. Splatnost faktury bude 14 dnů ode dne jejího vystavení.

5. Práva a povinnosti stran

- 5.1. Zhotovitel je při poskytování služeb dle této smlouvy povinen vynaložit veškeré úsilí a postupovat s odbornou péčí.

- 5.2. Plnění zhotovitele, ke kterému je touto smlouvou zavázán, se vztahuje pouze na služby, které jsou vyjmenovány v této smlouvě.
- 5.3. Objednatel je povinen aktivně spolupracovat s zhotovitelem na řešení problémů a poskytnout zhotoviteli odpovědi na případné otázky nezbytné pro další zpracování požadavků.
- 5.4. Obě smluvní strany se zavazují poskytovat druhému účastníku smlouvy součinnost potřebnou k dosažení účelu této smlouvy.
- 5.5. Obě strany se zavazují nezveřejňovat a neposkytovat třetím osobám žádné informace a údaje, které získaly v souvislosti s obchody podle této smlouvy, nebo které by mohly poškodit vzájemné vztahy stran, či při obchodní soutěži jednu ze stran. Žádná ze stran nesmí tyto informace používat v rozporu s jejich účelem pro svoje potřeby. Kdo poruší tuto povinnost, je povinen k náhradě škody.
- 5.6. Nedodrží-li zhotovitel časové termíny poskytnutí služeb stanovené touto smlouvou, může objednatel požadovat po zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1% z ceny služby za každý den prodlení.
- 5.7. Neuhradí-li objednatel platby ve splatnosti, je zhotovitel oprávněn přerušit plnění podle této smlouvy až do okamžiku úplného finančního vyrovnání. Při nedodržení termínu splatnosti může zhotovitel požadovat po objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1% dlužné částky za každý den prodlení.
- 5.8. Objednatel má právo do 90 dnů od převzetí služby reklamovat její vadné poskytnutí.
- 5.9. Oprávněnost každé reklamace a posouzení odstranitelnosti vady provede odborný odpovědný pracovník zhotovitele a své stanovisko sdělí objednateli. V případě oprávněné reklamace má objednatel nárok na bezplatné a řádné odstranění vad ve lhůtě 30 dnů. Náklady vzniklé objednateli v souvislosti s uplatněním záruky – dopravné – nese zhotovitel. Nárok na záruku nelze uplatnit, jestliže vady byly způsobeny vnějšími událostmi a nezpůsobil je zhotovitel.
- 5.10. Tato smlouva je platná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, každá ze smluvních stran obdrží jeden ze dvou originálů smlouvy.
- 5.11. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od vložení do „Registru smluv“, s výpovědní lhůtou tři měsíce.
- 5.12. Výpověď musí být učiněna písemně a doručena druhé straně. Výpovědní lhůta začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

V Brně dne 16. 5. 2018

V Brně dne 16. 5. 2018

