**Smlouva o poskytování servisních služeb**

**č. 2018-421**

Dodavatel:

**TrollComputers s.r.o.**

se sídlem: U Vodního hradu 1394/28, 470 01 Česká Lípa

IČ: 22799389, DIČ: CZ22799389

Zapsána v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 32211, datum zápisu 24. 10. 2012

Zastoupená: **Tomášem Bazalíkem**, jednatelem společnosti

(dále jen „dodavatel“)

Odběratel:

**Základní škola Dr. Miroslava Tyrše, Česká Lípa, Mánesova 1526, příspěvková organizace**

se sídlem: Mánesova 1526, 470 01 Česká Lípa

IČ: 49864611

Zastoupená: **Mgr. Antonín Lačný**, ředitel školy

(dále jen „odběratel“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

**smlouvu o poskytování servisních služeb**:

# 1. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek dodavatele poskytnout odběrateli soubor služeb spočívající v poskytnutí servisních služeb a závazek odběratele za tyto služby platit dle článku 3) této smlouvy.
2. Objednaná služba: **PROŠKOLA PROFI 6**.
3. Popis služby:
   1. **provedení a vypracování auditu a dokumentace aktuálního stavu výpočetní techniky;**
   2. **servis a opravy výpočetní techniky (hardware i software);**
   3. **smluvně garantovaná doba servisního zásahu;**
   4. **pravidelná fyzická údržba hardware (profylaxe) 1x ročně;**
   5. **pravidelná údržba důležitých počítačů a tiskáren 1x čtvrtletně;**
   6. **pravidelná vzdálená údržba serverů 2x měsíčně;**
   7. **pravidelná kontrola zálohování všech důležitých dat, včetně pravidelných kontrol s testem obnovení;**
   8. **vytváření, obnovování a správa certifikátů včetně jejich záloh;**
   9. **vzdálená správa a telefonický hotline;**
   10. **kompletní evidence všech servisních žádostí a objednávek v našem elektronickém systému.**
4. Služba PROŠKOLA PROFI 6 bude poskytována na všechna IT zařízení umístěná na adrese objednatele: **ZŠ Dr. M. Tyrše, Mánesova 1526, 470 01 Česká Lípa.**
5. Dodavatel se zavazuje předložit softwarový a hardwarový audit IT zařízení odběratele do 90 dnů od podpisu této smlouvy.
6. Dodavatel se zavazuje spravovat veškeré informační technologie odběratele v rámci platných standardů s důrazem na efektivní a ekonomické řešení, které bude garantovat bezproblémový chod celé infrastruktury.

# 2. Smluvní podmínky

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat soubor služeb dle článku 1) této smlouvy za paušální měsíční poplatek dle článku 3) této smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje vést informace o všech požadavcích odběratele a jednotlivých servisních úkonech, které technik dodavatele provedl k řešení požadavku.
3. Odběratel má povinnost informovat dodavatele o svých požadavcích přednostně prostřednictvím internetových stránek **https://**, k nimž obdrží při podpisu smlouvy od dodavatele unikátní jméno a heslo s přístupem k privátní sekci odběratele pro všechny zástupce uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
4. Při hlášení servisních požadavků uvede odběratel zejména:
   1. název požadavku,
   2. stručný popis požadavku, zejména charakteristiku hardware či software a případně i osob včetně kontaktních údajů, kterých se požadavek týká,
   3. datum a čas nahlášení,
   4. další doplňující podstatné informace.
5. Nebude-li možné závadu z důvodu technické překážky dle bodu 3) tohoto článku řádně nahlásit, odběratel má výjimečně možnost nahlásit servisní požadavek e-mailem nebo telefonicky na kontaktech uvedených v příloze č. 1 této smlouvy.
6. Odběratel se zavazuje, že uvedené kontakty uvedené v příloze č. 1 této smlouvy neposkytne dalším osobám, které nejsou v zaměstnaneckém poměru s objednatelem, a bude je využívat pouze za předpokladu, že není možné z důvodu technické překážky servisní požadavek zaevidovat prostřednictvím internetových stránek **https://xxxxxxxxxxxxxxxx**. Uvedených kontaktů mohou využít pouze pověřené osoby odběratele, a to statutární orgán a osoby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
7. Pracovní doba pro řešení servisních požadavků je každý pracovní den od 9:00 do 17:00 hodin.
8. Odběratel je povinen vždy k prvnímu dni v měsíci potvrdit všechny provedené servisní úkony, které provedl technik dodavatele v předchozím měsíci. Pokud tak odběratel neučiní, budou všechny uzavřené a nepotvrzené servisní žádosti automaticky v systému potvrzeny a pokládány za vyřešené.
9. V případě, že nedošlo k úplnému vyřešení požadavku ze strany dodavatele, odmítne odběratel servisní žádost prostřednictvím zákaznického servisu na internetových stránkách **https://xxxxxxxxxxxxx** a uvede konkrétní důvod odmítnutí potvrzení servisní žádosti.
10. Dodavatel zajistí řádné proškolení osob uvedených v příloze č. 2 této smlouvy, které se týká zejména obsluhy zákaznického servisu a způsobu nahlašování servisních požadavků.

# 3. Platební podmínky

1. Měsíční paušální poplatek za službu dle článku 1 této smlouvy činí **1.190,- Kč včetně DPH**.
2. Volné hodiny v rámci měsíčního paušálu: **čtvrtletně 6 hodin.**
3. Hodinová sazba za více práce nad volné hodiny: **650,- Kč včetně DPH.**
4. Dopravné: **100,- Kč vč. DPH za výjezd.**
5. Paušální poplatek za službu bude fakturován měsíčně. Vyúčtování servisních prací bude prováděno vždy čtvrtletně dle skutečně odpracovaných hodin u odběratele. Odpracované hodiny nad rámec volných hodin budou fakturovány spolu s měsíčním paušálním poplatkem vždy na začátku nového čtvrtletí.
6. Odběratel se zavazuje zaplatit fakturu **do 14ti dnů** ode dne jejího vystavení.
7. Dále se smluvní strany dohodly, že dodavatel může provést jednou za kalendářní rok úpravu ceny plnění dle této smlouvy, a to vždy k prvému dni kalendářního měsíce, v němž tato smlouva byla podepsána. Cena plnění dle této smlouvy bude upravena o inflaci předcházejícího kalendářního roku. Při výpočtu inflačního nárůstu bude postupováno podle indexu růstu spotřebitelských cen (ISC) za předcházející kalendářní rok, který publikuje Český statistický úřad.

# 4. Délka trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Vypovědět ji může kterákoli strana písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
3. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

# 5. Podmínky a způsob provádění pravidelné údržby

1. Dodavatel provádí servisní zásahy a údržbu s využitím vlastních technických prostředků.
2. Odběratel umožní za účelem provádění zásahů pověřeným pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů. V případě havárie výpočetní techniky zajistí odběratel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu odběratele.
3. V případě technické poruchy hardware zajistí dodavatel jeho opravu nebo výměnu, a to buď přímo sám nebo prostřednictvím patřičného autorizovaného servisního střediska.
4. Jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí dodavatel její opravu či výměnu na vlastní náklady.
5. Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí odběratel náklady s pořízením nové součástky. Dodavatel je povinen před zahájením opravy předložit odběrateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy, kterou odběratel schválí.
6. Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků odběratele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.
7. Odběratel dává dodavateli souhlas s instalací a provozováním programového vybavení dálkové správy. Dodavatel se zavazuje využívat vzdálené správy výhradně k účelu tomu určeným s ohledem na zajištění maximální bezpečnosti.
8. Dodavatel neručí za závady způsobené zásahem třetí osoby.

# 6. Typy a termíny servisních zásahů

1. Garantovaná reakční doba pro řešení servisních požadavků odběratele je členěna do třech základních kategorií:
   1. KATEGORIE A - **KRITICKÉ PROBLÉMY**, jejichž reakční doba činí **8 hodin** od nahlášení a jedná se o poruchu znemožňující práci všem uživatelům odběratele a bránící odběrateli v poskytování služeb svým zákazníkům.
   2. KATEGORIE B - **AKUTNÍ PROBLÉMY,** jejichž reakční doba činí **24 hodin** od nahlášení a jedná se o poruchu bránící v práci alespoň jednomu uživateli,

která znemožňuje řádné poskytování služeb odběratele vůči svým zákazníkům.

* 1. KATEGORIE C - **BĚŽNÉ PROBLÉMY**, jejichž reakční doba činí **48 hodin** od nahlášení a jedná se o požadavek odběratele, který nebrání uživateli v běžné práci.

1. Garantovanou reakční dobou se rozumí časový interval v rámci provozní doby dodavatele, v němž dodavatel buď incident vyřeší, nebo jeho řešení zahájí.
2. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).

# 7. Vyšší moc

1. Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat.
2. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit odběrateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

# 8. Bezpečnost dat

1. Dodavatel nezajišťuje pravidelný dohled nad bezpečností dat odběratele.

# 9. Mlčenlivost

1. Dodavatel se zavazuje během plnění smlouvy a po ukončení smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od odběratele v souladu s plněním smlouvy.
2. Odběratel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech obchodních a servisních podmínkách dodavatele.
3. V případě porušení tohoto ujednání je dohodnuta smluvní pokuta do výše 50.000,- Kč.

# 10. Ochrana osobních údajů

# Účelem zpracování osobních údajů je správa IT prostředí.

# Zpracovávanými osobními údaji jsou identifikační a kontaktní údaje žáků a zaměstnanců

# odběratele.

# Doba zpracování osobních údajů se odvíjí od požadavků odběratele v rámci plnění této

# smlouvy.

# Odběratel jako Správce je povinen zajistit:

# že osobní údaje budou vždy zpracovány v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a právních předpisů, týkajících se ochrany a zpracovávání osobních údajů, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování;

# přijmout vhodná opatření, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů.

# Dodavatel jako Zpracovatel je povinen:

1. nezapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Správce;
2. zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;
3. zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Správci nápomocen pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679;
4. na žádost Správce kdykoliv umožnit provedení auditu či inspekce týkající se zpracování osobních údajů;
5. že zpracovatel po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním dle potřeb školy řádně naloží se zpracovávanými osobními údaji, např. vymaže existující kopie.

# 11. Řešení sporů

1. V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit spor vzájemným jednáním.
2. Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit, bude předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému soudu.

# 12. Závěrečná ustanovení

1. Vztahy touto smlouvou nebo smluvními podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a případně dalšími obecně závaznými právními předpisy.
2. V případě neplatnosti nebo neúčinnosti některého ustanovení této smlouvy nebudou dotčena ostatní ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné nebo neúčinné novým ustanovením.
3. Jakékoli změny této smlouvy musí být učiněny pouze formou písemných očíslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
4. Smluvní strany se dohodly, že obsah této smlouvy bude v plném znění včetně příloh uveřejněn v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Zveřejnění obsahu smlouvy v registru smluv zajistí odběratel.
5. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží při jejím podpisu po jednom z nich. Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem podrobně přečetly, jejímu obsahu porozuměly, že byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými níže uvedenými vlastnoručními podpisy.
6. Podpisem této smlouvy pozbývá platnosti smlouva o poskytování servisních služeb č. 2011-200.

Přílohy:

**Příloha č. 1 - Kontaktní údaje při mimořádné události**

**Příloha č. 2 - Seznam pověřených osob za odběratele**

V České Lípě dne 12.6.2018

Za odběratele:

………………………..………..

Mgr. Antonín Lačný

ředitel školy

V České Lípě dne 21.5.2018

Za dodavatele:

………………………..………..

Tomáš Bazalík

jednatel společnosti

**Příloha č. 1 - Kontaktní údaje při mimořádné události ke smlouvě o poskytování servisních služeb č. 2018-421**

Kontaktní údaje v případě, že nebude možné závadu z důvodu technické překážky nahlásit prostřednictvím zákaznického servisu na internetovém portále **https://xxxxxxxxxxxxxxxx**

Kontaktní osoba:

**xxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

Telefon:

**xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

E-mail:

**xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

Odběratel se zavazuje, že uvedené kontakty neposkytne dalším osobám, které nejsou v zaměstnaneckém poměru s objednatelem a bude je využívat pouze za předpokladu, že není možné z důvodu technické překážky servisní požadavek zaevidovat prostřednictvím internetových stránek **https://xxxxxxxxxxxxxxxx**. Uvedených kontaktů mohou využít pouze pověřené osoby odběratele, a to statutární orgán a osoby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.

**Příloha č. 2 - Seznam pověřených osob za odběratele ke smlouvě o poskytování servisních služeb č. 2018-421**

Pověřeným osobám bude umožněn přístup do zákaznického servisu TrollComputers. Pověřené osobě bude přiděleno uživatelské jméno a heslo, prostřednictvím kterého bude moci evidovat servisní požadavky odběratele. Přístupové údaje nesmí sdělit třetím osobám.

Jméno a příjmení: **Mgr. Antonín Lačný**

Funkce: ředitel školy

Kontaktní telefon: xxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Výchozí kontakt: NE

Jméno a příjmení: **xxxxxxxxxxxxxxxxx**

Funkce: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Kontaktní telefon: xxxxxxxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Výchozí kontakt: **ANO**