

Servisní smlouva

Tato servisní smlouva (dále jen „smlouva“) byla uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi těmito smluvními stranami

ISIT a.s.

IČO: 25871170
Sídlo: Vítkovická 3083/1, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
Bankovní spojení: 4300504399/0800
Za kterou jedná: Ing. Jiří Pudich, předseda představenstva
Telefon: (+420) 597 454 602
E-mail: info@isit.cz

(dále jako „Poskytovatel „)

a

Dětský domov a Školní jídelna, Frýdek-Místek, příspěvková organizace

IČO: 68334222
Sídlo: Na Hrázi 2126, 738 01 Frýdek-Místek
Bankovní spojení: 19-3754230287/0100
Za kterou jedná: Mgr. et Mgr. Břetislav Váca, ředitel
Telefon: (+420) 558 412 412
E-mail: domovfm@centrum.cz

(dále jako „Klient “)

(Poskytovatel a Klient dále též společně jako „Smluvní strany „ a každý jednotlivě jako „Smluvní strana „)

Smluvní strany ujednávají následující:

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Tato smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA). Jejím předmětem je závazek poskytovatele zajistit pro Klienta garanci kvalitativních parametrů služeb poskytovaných Poskytovatelem Klientovi na základě této smlouvy.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby týkajících se zařízení ve výlučném vlastnictví Klienta:
 - instalace a reinstalace PC
 - servis a podporu v oblasti HW, SW, komunikační technologie, nastavení a kontrola antivirového SW, veškerých periferních zařízení
 - případné další IT služby dle individuálních požadavků odběratele
 - správu serveru, řešení havarijních a nestandardních stavů operačního systému, softwarové nastavení, reinstalace systému, nastavení a kontrola zálohování dat, instalace doplňkového HW a SW, obnova dat ze zálohy, řešení havarijních stavů HW
- 1.3. Poskytovatel se zavazuje za níže uvedených podmínek poskytovat služby zodpovědně, kvalifikovaně, bez zdržení a v co nejkratších termínech od obdržení požadavku Klienta.

2. Závazky klienta

- 2.1. Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 2.2. Klient se zavazuje, že při nákupu zařízení nebo spotřebního materiálu do zařízení bude dbát na pokyny a doporučení Poskytovatele. Pokud budou požadavky Klienta v rozporu s technickými standardy a postupy nebo mohlo by dojít k poškození zařízení tímto jednáním Klienta, vyhrazuje si Poskytovatel tyto služby Klientovi neposkytnout a zřídí se odpovědnosti za jejich provoz.
- 2.3. Klient se zavazuje, že Poskytovateli zajistí přístup do prostoru umístění serveru při pravidelných kontrolách a v případě poruchy zajištění přístupu do prostor se spravovaným zařízením kdykoliv neprodleně po nahlášení požadavku.

3. Hlášení požadavků

- 3.1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:
 - 3.1.1. prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu: **servis@isit.cz**
 - 3.1.2. vytvořením požadavku přes webové rozhraní **<http://isit.servicedesk.net/>**

4. Důležitost požadavků

- 4.1. Požadavky s vysokou důležitostí se týkají problémů serverů a síťové infrastruktury. Požadavek s vysokou důležitostí znamená řešit problém, který významně omezí pracovní činnost více než jednoho zaměstnance Klienta.
- 4.2. Požadavky se střední důležitostí se týkají problémů pracovních stanic a síťové infrastruktury. Požadavek se střední důležitostí znamená řešit problém, který významně omezí pracovní činnost pouze jednoho zaměstnance Klienta.
- 4.3. Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespádají ani do jedné z výše uvedených skupin.
- 4.4. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny se střední důležitostí.

5. Čas přijímání požadavků

- 5.1. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory ve všední dny v čase od 7:00 hodin do 16:00 hodin.
- 5.2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je poskytovatel povinen přijímat požadavky Klienta.
- 5.3. Požadavek se považuje za doručený přijetím emailové zprávy na care@isit.cz nebo vytvořením požadavku přes webové rozhraní.

6. Řešení požadavků

- 6.1. Zahájením řešení požadavku se rozumí, že byl Klient emailem informován o zahájení řešení požadavku a Poskytovatel začal na řešení požadavku pracovat.
- 6.2. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí ve lhůtě nejpozději 3 hodiny od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami v čl. 4 této Smlouvy.
- 6.3. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se střední důležitostí nejpozději následující pracovní den od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami v čl. 4 této Smlouvy.
- 6.4. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě nejpozději do tří pracovních dní od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami v čl. 4 této Smlouvy.

7. Rozsah Technické podpory

- 7.1. Technická podpora bude poskytována ve dvou sazbách, a to jako Odborná činnost a Standardní činnost.
 - 7.1.1. Odbornou činností se rozumí práce na severech a síťové infrastruktuře.
 - 7.1.2. Standardní činností se rozumí činnost, která není odbornou. Jedná se zejména o práci na pracovních stanicích a práci s perifériemi.
- 7.2. Technická podpora bude čerpána v minimálních jednotkách 0,5 člověkohodin (dále jen č-h).
- 7.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu v rozsahu nejvýše 5 č-h měsíčně. Z této celkové hodinové dotace připadá 4 č-h měsíčně na Standardní činnost a 1 č-h měsíčně na Odbornou činnost.
- 7.4. Pokud nebude v daném kalendářním měsíci vyčerpána hodinová dotace na Odbornou činnost, bude tato převedena do hodinové dotace na Standardní činnost ve stejném kalendářním měsíci.
- 7.5. Nevyčerpána hodinová dotace na daný kalendářní měsíc se do dalšího měsíce nepřevádí.
- 7.6. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
- 7.7. V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího odstavce se řešení daného požadavku přesouvá do následujícího měsíce, pokud Klient nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku v takovém případě nemá zájem.

8. Odměna

- 8.1. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory Fixní odměnu ve výši 2 770 Kč, dvatisícesedmsetšedesát korun českých, za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „Fixní odměna“)
- 8.2. Fixní odměna v sobě zahrnuje plnění definované v čl. 7.3 této smlouvy.
- 8.3. Po vyčerpání hodinové dotace zahrnuté do Fixní odměny se Klient zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu ve výši 660 Kč, šestsetšedesát za Standardní činnost,

resp. 840 Kč, osmsetčtyřicet za Odbornou činnost za každou další č-h poskytování Technické podpory (dále jako „Časová odměna“).

- 8.4. Poskytovatel má právo na Fixní odměnu v plné výši, i pokud Klient nevyužije plný rozsah č-h poskytování Technické podpory uvedené v čl. 7.3 této smlouvy.
- 8.5. Doba řešení každého požadavku musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.
- 8.6. Časová odměna bude vyúčtována vždy společně za každý kalendářní měsíc.
- 8.7. Čas strávený cestováním technika v souvislosti s řešením požadavku bude započítáván do času řešení požadavku. Předpokládá se čas přesunu technika z místa sídla Poskytovatele do místa servisního zásahu a zpátky.
- 8.8. Pracovní činnost, kterou bude Klient vyžadovat po Poskytovateli mimo pracovní dobu definovanou v čl. 5.1 této smlouvy, bude zahrnuta do Časové odměny.
- 8.9. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

9. Platební podmínky

- 9.1. Fixní odměna i Časová odměna (dále společně jako „Odměna“) je splatná 14. dne následujícího měsíce daného roku, za který je Odměna placena.
- 9.2. Jakékoliv finanční plnění pro poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele.
- 9.3. 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 Klientovi.
- 9.4. Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.

10. Smluvní pokuta

- 10.1. V případě, že se Klient dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo její části podle čl. 9.1 této smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Odměny.
- 10.2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí podle čl. 4.1 této smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 200 Kč, dvěsetkorunčeských, za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
- 10.3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta se střední důležitostí podle čl. 4.2 této smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit pokutu ve výši 200 Kč, dvěsetkorunčeských, za každý započatý den prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.

11. Odpovědnost za škodu

- 11.1. Pokud se při servisním zásahu zjistí skutečnosti, které vedly k havárii systému nebo jeho nesprávnému chování a nesouvisí s činností Klienta (instalace cizího SW, který není nutný pro provoz), bude tato Technická podpora řešena jako porušení této Smlouvy a bude fakturována nad rámec této smlouvy, tj. Časovou odměnou.
- 11.2. Poskytovatel nenese odpovědnost za správu a využívání softwarových licencí ani za škodu způsobenou instalací nelicencovaného SW či jeho součástí. Poskytovatel nenese odpovědnost za jakékoli porušování autorských práv Klientem.
- 11.3. Smluvní strany odpovídají pouze za skutečnou škodu způsobenou druhé smluvní straně, nikoliv za ušlý zisk či nepřímé škody či škody způsobené třetím stranám.

- 11.4. Celková částka náhrady škody v žádném případě nepřevýší trojnásobek měsíční Fixní odměny dle této smlouvy. Klient prohlašuje, že tato částka odpovídá maximální výši škody, která je předvídána jako možný důsledek porušení povinnosti.
- 11.5. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.

12. Trvání a ukončení Smlouvy

- 12.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 12.2. Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou jednoho měsíce, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

13. Povinnost mlčenlivosti

- 13.1. Poskytovatel se zavazuje, že nepřístupní ani nepoužije žádnou informaci obchodní a/nebo výrobní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nepřístupní ani nepoužije:
- 13.1.1. žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
 - 13.1.2. databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně,
 - 13.1.3. cenovou politiku Klienta
 - 13.1.4. marketingovou strategii Klienta
 - 13.1.5. informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta
 - 13.1.6. způsobu fungování podniku Klienta,
 - 13.1.7. strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta
(dále jen „Důvěrná informace“)
- 13.2. Povinnost mlčenlivosti podle čl. 13.1 této smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
- 13.2.1. Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - 13.2.2. právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - 13.2.3. takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy
 - 13.2.4. je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno
 - 13.2.5. je to nezbytné k uplatňování či obraně práv dané smluvní strany (např. v soudním řízení).
- 13.3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 13.4. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
- 13.5. Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta.
- 13.6. Ochrana a zpracování uživatelských dat Poskytovatelem je zajištěna v souladu s EU legislativou (GDPR).

14. Vyšší moc

- 14.1. 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.
- 14.2. 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 nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.

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

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. Tato smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 15.4. Tato smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
- 15.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží jeden stejnopis této Smlouvy.
- 15.6. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 15.7. Tato smlouva nabývá platnosti a účinku dne 1.9.2018.
- 15.8. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

Poskytovatel:

V Ostravě, dne

Za ISIT a.s.

Ing. Jiří Pudich

Klient:

Ve Frýdku-Místku, dne

Za Dětský domov a Školní jídelnu, příspěvkovou organizaci

Mgr. et Mgr. Břetislav Váca