

Smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení

Smluvní strany

Satt a.s.

se sídlem Okružní 11, 591 01 Žďár nad Sázavou
IČ 60749105, DIČ CZ60749105
zapsaný pod sp. zn. B 1592 vedená u Krajského soudu v Brně
zastoupený prokuristou Ing. Petrem Scheibem

dále jen „dodavatel“

a

Gymnázium Vincence Makovského se sportovními třídami Nové Město na Moravě

se sídlem Leandra Čecha 152, 592 31 Nové Město na Moravě
IČO 488 95 512, neplátce DPH
zastoupené ředitelem Mgr. Jiřím Maděrou

dále jen „objednatel“

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely následující servisní smlouvu o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení:

I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je údržba výpočetní techniky a programového vybavení objednatele dodavatelem.
2. Za činnost dle bodu I odst. 1 této smlouvy se objednatel zavazuje uhradit dodavateli odměnu uvedenou v bodě IV.

II.

Podmínky a způsob provádění údržby

1. Dodavatel provádí údržbu i havarijní zásahy s využitím vlastních technických prostředků na základě požadavku ze strany objednatele.
2. Objednatel je povinen umožnit dodavateli za účelem provádění údržby a havarijních servisních zásahů přístup do svých objektů ke všem zařízením, jichž se zásah týká, zejména k počítačové síti, výpočetní technice a programovému vybavení, přístup ke všem informacím, které mohou být při provádění servisního zásahu potřebné, mimo jiného zejména přístupová jména a hesla k zařízením a aplikacím, přístup k dokumentaci zařízení a software, včetně instalačních médií a k záručním listům a ostatním dokladům týkající se servisovaných zařízení.
3. V případě technické poruchy jakékoliv komponenty či součásti souboru dle přílohy této smlouvy zajistí dodavatel její výměnu či opravu 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 objednatel veškeré náklady na opravu či výměnu této součásti účelně vynaložené. Dodavatel je povinen ještě před zahájením opravy předložit objednateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit. Maximální odchylka výsledné ceny od předběžné kalkulace je 10%.
6. V případě, že dodavatel při provádění havarijního servisního zásahu neobdrží od objednatele potřebnou součinnost ve výše popsaném rozsahu, je oprávněn servisní zásah přerušit, případně vůbec nezahájit, aniž by z toho pro dodavatele vyplýval jakýkoli možný postih.
7. Dodavatel je povinen předcházet škodám (např. ztrátě dat, škodám způsobeným nefunkčností technického vybavení, napadení počítačovými viry a hackery) s využitím dostupného technického vybavení objednatele. V případě nevyhovujícího technického vybavení objednatele, bude na tuto skutečnost objednatel dodavatelem upozorněn.

III.

Termíny zásahu a odstranění poruch

1. Režimy zásahu se dělí na dva typy:
 - a. prioritní
 - b. neprioritní
2. Rychlost zásahu dodavatele při režimu „prioritní“ je garantována v pracovní dny při ohlášení v době od 7.00 hod. do 16.00 hod do 4 hodin od nahlášení objednatelem, při pozdějším ohlášení pak následující pracovní den do 4 hodin. O sobotách, nedělích a svátcích je rychlost při režimu „prioritní“ garantována do 24 hodin od nahlášení poruchy.
3. Rychlost zásahu dodavatele při režimu „neprioritní“ provede dodavatel bez zbytečného odkladu.
4. Režim „prioritní“ se rozumí zásahy na prvcích ovlivňujících chod datové sítě, především:
 - a. servery
 - b. disková pole
 - c. zařízení NAS
 - d. zařízení pro zálohování dat
 - e. záložní zdroje napájení UPS
 - f. LAN prvky – switche (přepínače), routery (směrovače) od úrovně L2 výše
 - g. Wi-Fi přístupové body řízené kontrolérem
 - h. firewally, zařízení pro řízení přístupu uživatelů k internetu
 - i. poskytnutí součinnosti správci webového portálu www.gynome.cz při řešení výpadku
 - j. poskytnutí součinnosti správci webového portálu moodle.gynome.cz při řešení výpadku
5. Režim „neprioritní“ se rozumí všechny ostatní požadavky nespádající do režimu „prioritní“ a další poskytnuté služby:
 - a. systematické aktualizace operačních systémů a aplikací na poslední stabilní verze, nebo verze dle požadavků dodavatele
 - b. odstranění drobných závad HW a SW
 - c. monitoring
 - i. koncových stanic dle priorit stanovených dodavatelem
 - ii. tiskových zařízení, jenž monitoring umožňují
 - iii. kamerového systému
 - iv. VoIP telefonních zařízení (ústředna, koncová zařízení)
 - d. nahodilé testování prvků sítě zapojených ve vysoké dostupnosti
 - e. vedení dokumentace minimálně v rozsahu:
 - i. údržba IP adresního plánu
 - ii. popis nastavení jednotlivých aktivních prvků datové sítě v rozsahu umožňujícím provést konfiguraci a výměnu každého prvku
 - iii. popis topologie datové sítě

- f. poradenská činnost
 - g. centrální kontrola nainstalovaného SW podle požadovaného seznamu dodavatele
 - h. čištění filtrů projektorů po 6ti měsících provozu
6. „Náhradní provoz“ je takový provoz, kdy není z technických důvodů možné v daném čase poruchu odstranit. S těmito technickými důvody dodavatel seznámí kontaktní osobu objednatele. Přijatelné technické důvody pro zajištění náhradního provozu jsou pouze takové, které nemůže dodavatel sám objektivně ovlivnit. Náhradní řešení musí zajistit funkčnost základních prvků systému a bude nahrazeno v nejbližším možném termínu.
 7. Doba na odstranění poruchy respektive doba zajištění náhradního provozu je garantována v rozsahu od 48 do 96 hodin od nahlášení poruchy.
 8. V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je dodavatel povinen reagovat na vyžádání zásahu v požadované lhůtě, seznámit kontaktní osobu objednatele s konkrétními důvody bránícími odstranění poruchy či zajištění náhradního provozu podle věty první a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.
 9. Způsob nahlášení poruchy je popsán v bodě X.

IV.

Cena za údržbu

1. Za služby poskytované dodavatelem na základě této smlouvy se objednatel zavazuje platit měsíční paušální odměnu ve výši 11200 Kč, slovy: jedenácttisícdvěstě korun českých, splatnou měsíčně.
2. V paušální odměně je zahrnuta fyzická přítomnost technika dodavatele v objektech objednatele s maximálním rozsahem 16 hodin za 1 měsíc.
3. Veškeré další činnosti dodavatele nad rámec této smlouvy se objednatel zavazuje uhradit dodavateli částkou 500,- Kč/člověkohodinu práce.
4. Člověkohodina – práce pracovníka dodavatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci jednoho pracovního dne.
5. Všechny výše uvedené ceny jsou bez DPH, kterou je dodavatel, jako její plátce, oprávněn připočítat k odměně dle této smlouvy.

V.

Platební podmínky

1. Daňový doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 5. dne běžného kalendářního měsíce se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu.
2. Daňový doklad za případnou údržbu nad rámec paušálního měsíčního poplatku bude vystaven po předání objednané práce. Splátnost daňového dokladu bude 14 dnů ode dne jeho vystavení.
3. V případě prodloužení objednatele se zaplacením vyúčtované odměny se objednatel zavazuje k úhradě smluvní pokuty dodavateli ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodloužení.

VI.

Záruky

Dodavatel odpovídá po dobu trvání této smlouvy za řádnou údržbu výpočetní techniky a programového vybavení objednatele za podmínek v této smlouvě uvedených. Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou objednatelem zajištěny podmínky nutné pro řádnou realizaci zásahu.

VII. Vyšší moc

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. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

VIII. Platnost smlouvy a její ukončení

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.9.2018 do 30.6.2019 a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.
2. Smlouvu je možné ukončit dohodou, výpovědí bez udání důvodu nebo odstoupením z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností. Jakákoliv dohoda, odstoupení či výpověď musí mít vždy písemnou formu.
3. Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi.
4. V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá odstoupit od této smlouvy s okamžitou platností. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a odstoupení od smlouvy musí předcházet písemné upozornění na neplnění povinností.
5. Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury.
6. Jakákoliv forma ukončení této smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

IX. Ochrana osobních údajů

1. Tato smlouva je zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“) za podmínky, že v rámci plnění této smlouvy budou dodavateli přístupná i data obsahující osobní údaje.
2. Dodavatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.
3. Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje výhradně za účelem plnění této smlouvy a je povinen respektovat další technickoorganizační opatření k ochraně osobních údajů, s nimiž ho seznámí objednatel.

X. Způsob hlášení požadavku

1. Veškeré požadavky budou vedeny v ticketovacím systému provozovaném na adrese <https://helpdesk.gynome.cz>.
2. Závady, poruchy režimu „prioritní“ musí být vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:
 - a. telefonicky na tel. +
 - b. zadáním požadavku na webovém portálu <http://podpora.gynome.cz>
 - c. emailem na podpora@gynome.cz
3. Závady, poruchy a další požadavky režimu „neprioritní“ musí být vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:
 - a. zadáním požadavku na webovém portálu <http://podpora.gynome.cz>
 - b. emailem na podpora@gynome.cz
4. Osoba dodavatele zodpovědná za:
 - a. servisní zásahy v objektech objednatele je:

- b. vzdálenou správu je:
Případná změna výše uvedených spojení bude oznámena písemně.
5. Současně se strany dohodly, že si vzájemně oznámí kontaktní osoby a spojení pro běžnou komunikaci při plnění smlouvy. Změny v kontaktních osobách jsou obě strany povinny si vzájemně písemně oznámit.

XI.

Nekonání servisního zásahu

Smluvní strany se dohodly, že za nedodržení termínů dle čl. III. této smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 1.000,- Kč (slovy tisíc korun českých) za každý oprávněný požadavek, o kterou bude snížena měsíční paušální odměna uvedená v čl. IV odst. 1.

Při neprovedení servisního zásahu ani po opakovaném upozornění zajistí objednatel na náklady dodavatele odstranění a zprovoznění funkčnosti školy.

XII.

Odmítnutí servisního zásahu

1. Dodavatel je oprávněn bez jakýchkoli sankcí odmítnout provedení servisního zásahu v případě, že:
- objednatel požaduje provedení prací, které by způsobily porušení platných zákonných norem, například instalování software v rozporu s licenčními pravidly výrobce nebo dodavatele software
 - objednatel je v prodlení s platbou za již poskytnuté služby, s platbou paušální částky nebo s platbou za dodané zboží nebo materiál nebo má vůči dodavateli jiné neuhrazené finanční či jiné závazky po splatnosti
 - požadavek nezadala kontaktní osoba objednatele oprávněná k zadávání požadavků dle této smlouvy ani statutární orgán objednatele
 - požadavek neobsahuje informace dle předešlého bodu této smlouvy

XIII.

Závěrečná a přechodná ustanovení

- Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- Veškeré změny smlouvy je třeba provádět pouze písemnou formou jako dodatky k této smlouvě.
- Smluvní strany se výslovně dohodly dle ust. § 262 odst. 1 obchodního zákoníku, že jejich závazkový vztah se řídí obchodním zákoníkem. Tato smlouva je uzavřena dle ust. § 269 odst. 2 obchodního zákoníku.
- Neplatnost či neúčinnost kteréhokoliv ustanovení této smlouvy nemá vliv na platnost či účinnost jejich ostatních ustanovení. Neplatné ustanovení se smluvní strany zavazují nahradit novým, které bude odpovídat původnímu úmyslu smluvních stran. Do té doby platí příslušná ustanovení obecně závazných předpisů.
- Smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva byla sepsána dle jejich svobodné vůle, vážně a určitě a představuje úplné a správně vůli a dohodu smluvních stran.

Ve Žďaru nad Sázavou, dne 29.8.2018

.....
dodavatel

.....
objednatel