**Smlouva o Technické podpoře**

**číslo u poskytovatele: TP/2018/05**

uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,

občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „smlouva“)

**I. Smluvní strany**

**Poskytovatel: Amenit s.r.o.**

se sídlem: Žerotínova 2083/11, 741 01 Nový Jičín

IČ: 25816888

DIČ: CZ25816888

zastoupený: Ing. Romanem Besedou, jednatelem společnosti

a

**Objednatel: Pedagogicko-psychologická poradna, Nový Jičín,**

**příspěvková organizace**

se sídlem: Žižkova 1154/3, 741 01 Nový Jičín

IČ: 62330381

DIČ: CZ62330381

zastoupený: Mgr. Jiřím Novákem, ředitelem

**II. Předmět a účel smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je poskytování kompletní technické podpory v oblasti správy počítačové sítě, serverů, koncových stanic, mobilních zařízení a technické a odborné pomoci objednateli a automatický dohledový systém serveru a koncových stanic.
2. Touto smlouvou se specifikuje rozsah poskytovaných služeb, měsíční hodinový kredit a podmínky poskytování služby.
3. Měsíční kredit byl dohodou stanoven na **4 hodiny**.
4. Poskytovatel má výlučné právo provádět práce uvedené v článku V. smlouvy.

**III. Povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat na základě požadavků objednatele servisní a technickou pomoc a podporu objednateli.
2. Poskytovateli je umožněno výše uvedené vykonávat prostřednictvím vzdálené správy, kdy poskytovatel plně zodpovídá za zabezpečení takového přístupu.
3. Poskytovatel určí k plnění předmětu smlouvy nejméně 2 pověřené odborné pracovníky.
4. Poskytovatel se zavazuje vykonávat v rámci poskytování servisních služeb a podpory práce uvedené v článku V. smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a řídit se pokyny objednatele.
5. Poskytovatel je povinen dodržet reakční dobu stanovenou v článku VI., bodě 5.

**IV. Povinnosti objednatele**

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli k zajištění předmětu této smlouvy potřebnou součinnost, podklady, informace a přístup k technickým prostředkům.
2. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě servisní práce a služby převzít a za jejich provádění zaplatit cenu, jejíž výše a způsob úhrady jsou uvedeny v článku VII. této smlouvy.

**V. Specifikace předmětu plnění**

1. Kompletní řešení problémů vyplývajících z používání výpočetní techniky.
2. Poradenské služby v oblasti používání výpočetní techniky a software.
3. Zajištění hardwarového servisu nad rámec záručních oprav.
4. Kontrola funkčnosti a aktualizací antivirových řešení.
5. Rozšíření hardwarové konfigurace podle přání objednatele.
6. Případné školení uživatelů objednatele v oblasti IT.

**VI. Osoby pověřené k jednání, rozsah** **a podmínky poskytovaných služeb**

1. V technických náležitostech spojených s plněním předmětu této smlouvy jsou oprávněny jednat tyto osoby:

za poskytovatele: **xxx, xxx, xxx**

za objednatele: systémová řešení - **xxx,**řešení problémů na konkrétních uživatelských PC či mobilních

zařízení – **pracovníci PPP NJ, užívající daného zařízení**

1. Všechny požadavky na technickou podporu budou hlášeny e-mailem na adrese:

[**xxx**](mailto:xxx) nebo **xxx**

V případě, že nebude možno provést hlášení v elektronické podobě, nebo vyžaduje-li to povaha vzniklého problému, bude požadavek sdělen telefonicky na čísla:

**xxx** nebo **xxx** nebo **xxx**

1. Požadavky na technickou podporu budou přijímány **v době poskytování technické podpory.**

**Základní doba poskytování technické podpory** je stanovena na **pracovní dny v době** **od 07:30 do 17:00 hod**.

1. V případě poskytování technické podpory **mimo základní dobu** poskytování technické podpory se objednatel a poskytovatel dohodli na následujících podmínkách:

**Hodinová sazba** za poskytnutí podpory a řešení požadavků v době **mimo základní dobu poskytování technické podpory** se navyšuje takto:

  pracovní dny = 1,25\* HS

  mimo pracovní dny = 1,5\* HS

1. Poskytovatel je povinen dodržet dohodnutou reakční dobu **4 hod.**

**Reakční dobou** se rozumí maximální doba od přijetí požadavku objednatele do začátku poskytnutí podpory poskytovatelem.

**Začátkem poskytnutí podpory** se rozumí zahájení činností poskytovatele za účelem vyřešení aktuálního požadavku.

**VII. Cena předmětu smlouvy, platební podmínky a způsob fakturace**

1. V souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. o cenách, v platném znění, je cena za poskytování technické podpory smluvní a je určena jako měsíční poplatek ve výši**:**

Měsíční poplatek za předplacený kredit: **2 600,- Kč bez DPH\*)**

Uvedený měsíční poplatek zahrnuje sjednaný měsíční hodinový kredit: **4 hodiny**

Měsíční poplatek za automatický dohledový systém

jednoho serveru: 300,- Kč bez DPH

Měsíční poplatek za automatický dohledový systém

jedné koncové stanice: 30,- Kč bez DPH

Celkový měsíční poplatek za automatický dohledový systém serverů a koncových stanic bude účtován výše uvedenými sazbami dle skutečného počtu serverů a koncových stanic zahrnutých do dohledového systému v daném měsíci.

Jednorázový aktivační poplatek za aktivaci automatického dohledového systému:

* serveru je ve výši 400,- Kč bez DPH /1 server (fyzický či virtuální)
* koncových stanic je zdarma

Fakturačním obdobím jsou 3 po sobě jdoucí kalendářní měsíce.

Poplatek za sjednaný měsíční hodinový kredit

za jedno fakturační období činí: **7 800,- Kč bez DPH\*)**

Sjednaný měsíční hodinový kredit

za jedno fakturační období činí: **12 hodin**

1. Nevyčerpané hodiny z  měsíčního hodinového kreditu v daném měsíci mohou být převedeny do následujícího měsíce, ale pouze v rámci jednoho fakturačního období.
2. Poskytování technické podpory nad rámec sjednaného měsíčního hodinového kreditu uvedeného v bodě 1. bude objednateli účtováno následující hodinovou sazbou:

hodinová sazba **700,- Kč bez DPH\*)**

1. Případné cestovní náhrady a cestovné nejsou obsaženy v uvedených měsíčních poplatcích a hodinových sazbách a jsou účtovány následujícím způsobem:

jízdné **10,- Kč/km bez DPH\*)**

čas strávený na cestě zvýhodněnou hod. sazbou **550,- Kč bez DPH\*)**

**\*) Sazba DPH činí ke dni podpisu smlouvy 21%**

1. Částka za poskytování technické podpory bude objednateli vyúčtována na daňových dokladech vystavených nejdříve v prvním pracovním týdnu následujícím po fakturačním období za uplynulé fakturační období zpětně.
2. V případě překročení sjednaného kreditu v hodinách za fakturační období bude částka navýšena o částku odpovídající počtu hodin nad tento kredit a hodinové sazbě (viz. bod 3. tohoto článku).
3. V případě vícenákladů spojených s cestovným bude částka navýšena o jízdné a čas strávený na cestě v sazbách uvedených v bodě 4. tohoto článku.
4. Objednateli bude spolu s vyúčtováním předkládán písemný výkaz provedených prací a činností na konkrétních požadavcích.
5. Smluvní strany se dohodly, že všechny faktury budou objednateli předloženy se splatností 10 ti kalendářních dnů.
6. Každá faktura musí obsahovat číslo smlouvy a všechny náležitosti daňového dokladu uvedené v §28, odst.2, zákona č. 235/2004 Sb., jinak je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli k přepracování nebo doplnění. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti započne dnem vystavení opravené faktury.
7. Dle zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, §26 o právně přípustných formách daňových dokladů budou faktury objednateli zasílány v elektronické podobě e-mailem jako příloha pdf. Nebudou zasílány poštou v tištěné podobě.

**VIII. Úroky z prodlení a smluvní pokuta**

1. Nezaplatí-li objednatel fakturu ve stanovené lhůtě splatnosti, může poskytovatel uplatnit vůči objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy (dle Nařízení vlády č. 351/2013 Sb. a pozdějších) za každý den prodlení s poskytnutím peněžitého plnění.
2. V případě, že poskytovatel poruší některou z  povinností plynoucích mu z této smlouvy, je povinen na základě žádosti objednatele zaplatit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý jednotlivý případ. Tím není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

**IX. Důvěrnost informací a ochrana osobních údajů**

1. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech informacích, jež se při plnění předmětu smlouvy nebo v souvislosti s tímto plněním dozví (ústně, písemně, prostřednictvím prostředků elektronických komunikací nebo jakýmkoliv jiným způsobem, případně prostřednictvím jakéhokoliv nosiče informací) a:
2. které objednatel označí jako tajné či důvěrné, nebo
3. o nichž je podle příslušných právních předpisů povinen mlčenlivost zachovávat též objednatel resp. členové jeho orgánů, zaměstnanci či osoby činné pro objednatele, nebo
4. o nichž se poskytovatel může důvodně domnívat, že objednatel bude mít zájem na jejich utajení nebo že jejich utajení je v zájmu objednatele;

tato povinnost neplatí pro případy, kdy je zpřístupnění určitých informací vyžadováno právními předpisy.

1. Poskytovatel je povinen k této mlčenlivosti zavázat i osoby, které případně použije při realizaci předmětu smlouvy.
2. Při uzavření této smlouvy se za důvěrné považují zejména veškeré informace o klientech objednatele ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR). Smluvní strany se zavazují, že učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněné manipulaci s těmito údaji, jejich změně, předání třetí osobě, k jejich neoprávněnému zpracování jakož i k jakékoliv jiné formě jejich zneužití.
3. Poskytovatel a objednatel tímto berou na vědomí, že informace uvedené v této smlouvě tvoří předmět obchodního tajemství.

**X. Zvláštní ujednání**

1. Smluvní strany se dohodly, že doručování písemností objednateli i poskytovateli bude směrováno na adresu objednatele a poskytovatele uvedené v této smlouvě. Není-li možno adresátu písemnost doručit, považuje se písemnost za doručenou prvním dnem po uplynutí úložní lhůty, i když se adresát o uložení nedozvěděl.

**XI. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu osobami oprávněnými jednat jménem či v zastoupení smluvních stran a účinná je **ode dne zveřejnění v registru smluv.**
3. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), provede v souladu se zákonem objednatel.
4. Smlouva může být ukončena oboustranně bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 2 měsíce, jejíž běh počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
5. Vzhledem k uzavření této smlouvy pozbývá účinnosti Mandátní smlouva o správě sítě, uzavřená mezi smluvními stranami dne 7. 2. 2006, a to dnem nabytí účinnosti této smlouvy.
6. V případě, že některá ze stran podstatně poruší povinnosti z této smlouvy vyplývající, má druhá strana právo od této smlouvy odstoupit. Odstoupení musí mít písemnou formu a musí být doručeno druhé smluvní straně, jinak je neplatné. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení považuje zejména:

- poskytovatel nedodrží dohodnutou reakční dobu (viz. čl. VI. smlouvy, bod 5) dva a vícekrát v průběhu jednoho kalendářního měsíce

- objednatel bude déle jak 20 dnů v prodlení s termínem zaplacení faktur

1. Toto ustanovení nevylučuje možnost uplatnění náhrady škody dle platných právních předpisů.
2. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou oběma smluvními stranami zpracovávány pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje smluvními stranami použity.
3. Tuto smlouvu lze měnit jen dohodou smluvních stran, písemnými oboustranně podepsanými dodatky.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž jedno vyhotovení obdrží objednatel a jedno vyhotovení obdrží poskytovatel.

V Novém Jičíně dne 10. 10. 2018 V Novém Jičíně dne 10. 10. 2018

Za objednatele Za poskytovatele

………………………………………. ……………………………………….

Mgr. Jiří Novák Ing. Roman Beseda

ředitel jednatel společnosti