

# **Servisní smlouva o údržbě výpočetní techniky, programového vybavení, servis LAN, IT outsourcing služeb**

Níže uvedeného dne, měsíce a roku smluvní strany

**společnost**

**Regionální vzdělávací a informační středisko, příspěvková organizace**

Školní 1094, 347 01 Tachov

IČ: 71234608

DIČ: CZ71234608

Email:

(dále jen „Objednatel“)

a

**společnost**

**EXIRTA s.r.o.**

IČ: 05823226

DIČ: CZ05823226

se sídlem Tachov, Americká 2221, PSČ 347 01

jednající p. Martin Krýsl, jednatel společnosti a p. František Havel, jednatel společnosti

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku, spisová značka 34122 C  
Krajský soud v Plzeň

(dále jen „Dodavatel“)

## **Článek I. Předmět plnění**

1. Předmětem smlouvy je údržba výpočetní techniky, LAN a programového vybavení dodavatelem pro potřeby objednatele. Tato údržba zahrnuje běžnou údržbu počítačové sítě, včetně instalací HW a SW dle aktuálních pokynů a havarijní zásahy. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele.
2. Předmětná výpočetní technika, systémové programové vybavení jsou specifikovány v bodě XIII. této smlouvy.
3. Dodavatel se současně zavazuje poskytovat dle aktuálních potřeb a na požádání objednatele součinnost externím dodavatelům při dodávkách informačních technologií pro objednatele a systémovému integrátoru.

## **Článek II. Místo plnění**

1. Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo objednatele.

Seznam lokalit pokrývající rozsah této servisní smlouvy:

Lokalita 1: Regionální vzdělávací a informační středisko, příspěvková organizace, Školní  
1094, 347 01 Tachov

## **Článek III. Podmínky a způsob plnění**

1. Dodavatel provádí údržbu i havarijní zásahy s využitím vlastních technických prostředků.
2. Objednatel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů.
3. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu objednatele. 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 cenovou kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit.
6. Za úschovu vlastních dat ve svém objektu a jejich fyzickou bezpečnost přístupu si ručí objednatel.
7. Dodavatel je povinen provádět údržbu programového vybavení objednatele a řešit havarijní servisní zásahy na pokyn objednatele.
8. Dodavatel provádí servis, údržbu a havarijní servisní zásahy přednostně v určeném pravidelném termínu, který je jednou měsíčně a to v rozsahu 3 hodin.

## Článek IV. Termín zásahu a odstranění poruch

Dodavatel poskytuje širší škálu havarijních servisních zásahů co do garantované doby zásahu a garantované doby odstranění poruchy, respektive doby zajištění náhradního provozu. Objednatel má právo volby rychlosti servisního zásahu v každém jednotlivém případě vyžádání servisního zásahu.

4. Rychlost zásahu je garantována v rozsahu od 48 do 72 hodin od nahlášení poruchy s tím, že objednatel si sám volí v konkrétním případě konkrétní požadovanou rychlost zásahu.
5. Vedle rychlosti zásahu je dále garantována i doba odstranění poruchy, respektive doba zajištění náhradního provozu v takových případech, kdy není z technických důvodů možné v daném čase poruchu odstranit. Přijatelné technické důvody pro zajištění náhradního provozu jsou pouze takové, které nemůže dodavatel sám objektivně ovlivnit. Náhradní řešení musí umožnit všechny potřebné funkce systému a bude nahrazeno v nejbližším možném termínu.
6. Doba na odstranění poruchy, respektive doba zajištění náhradního provozu je garantována v rozsahu od 48 do 96 hodin od nahlášení poruchy.
7. Pokud není rychlost zásahu při jeho objednání specifikována, platí standardní rychlost zásahu do 48 hodin s odstraněním poruchy, respektive zajištěním náhradního provozu do 96 hodin od vyžádání havarijního zásahu nahlášením 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 a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase. Pro ocenění zásahu je podstatná v takovýchto případech doba reakce na vyžádání zásahu.
9. Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny od 8-16 hodin denně. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).
10. Způsob nahlášení poruchy je popsán v bodě XII.

## Článek V.

### Cena za údržbu a servisní zásahy

1. Za služby poskytované dodavatelem na základě této smlouvy se objednatel zavazuje platit měsíční poplatek **3.490,- Kč**, bez DPH 21 %, splatný měsíčně.
2. Všechny uvedené ceny jsou bez DPH, která bude účtována v souladu s platnými předpisy.
3. Tento paušální poplatek zahrnuje:
  - online monitoring síťových prvků a serverové infrastruktury z dohledového centra dodavatele
  - konfigurace sítě a serverové infrastruktury dodané dodavatele či v jeho režii
  - poradenská činnost a konzultační činnost
  - 2 hod. telefonická podpora a vzdálený přístup teamviewer měsíčně
  - 3 hod. fix-time technik měsíčně v pravidelném termínu

Pravidelný termín: ..... **2. pátek v měsíci, 8:00 – 11:00**

#### 4. Vícepráce:

V případě rizika vzniku vícenákladů při servisním zásahu bude o tomto faktu předem informován objednatel a následně bude postupováno v souladu se společnou dohodou obou stran.

## Článek VI.

### Platební podmínky

1. Objednatel je povinen zaplatit měsíční paušální poplatek vždy za celý kalendářní měsíc. Daňový doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 5. dne běžného kalendářního měsíce se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu.
2. Fakturované částky budou hrazeny bezhotovostně a to bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený na faktuře nebo na účet poskytovatele dodatečně písemně oznámený objednateli.
3. Faktura se považuje za zaplacenou dnem, kdy bude fakturovaná částka odeslána z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

## **Článek VII. Záruky**

1. Při nedodržení termínu zásahu uvedeného v článku IV. této smlouvy a objednaného při nahlášení poruchy náleží objednateli právo účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 10% ceny měsíčního poplatku dle článku V. této smlouvy.
2. Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou objednatelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.

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

## Článek IX.

### Platnost smlouvy a její ukončení

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od **1.9.2018** do **31.8.2019** a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.
2. Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran.
3. Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou, výpovědí bez udání důvodu nebo okamžitou výpovědí z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností. Jakákoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu.
4. 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.
5. V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na neplnění povinností.
6. 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.
7. Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.



## Článek X.

### **Mlčenlivost, zpracování osobních údajů, GDPR**

#### **1. Mlčenlivost**

Dodavatel je povinen zachovávat nejpřísnější mlčenlivost vůči třetím osobám, všeobecně o všem, co se dozví v rámci své činnosti pro objednatele, tato povinnost platí pro obě strany této smlouvy.

Dodavatel se zavazuje, že veškeré tyto informace jsou přísně důvěrné a je povinen dodržovat závazek mlčenlivosti, tato povinnost platí pro obě strany této smlouvy.

V případě porušení tohoto ujednání je dohodnuta smluvní pokuta až do výše 50.000,- Kč.

#### **2. Zpracování a uchování osobních údajů.**

S ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“) a ve spojení se zákonem o zpracování osobních údajů dodavatel prohlašuje, že v rámci náplně pracovní činnosti uvedené v této smlouvě nedochází ke zpracování ani uchování osobních údajů.

## Článek XI.

### Řešení sporů

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

## Článek XII.

### Způsob hlášení poruch

Závady znemožňující základní činnost výpočetní techniky musí být vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:

#### V pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin

1. telefonicky na
2. e-mailem na s připojením informace o lokalitě, detailu poruchy, zařízení, čas a datum poruchy, jméno osoby oprávněné jednat za objednatele

#### V mimo pracovní dobu

1. e-mailem na s připojením informace o lokalitě, detailu poruchy, zařízení, čas a datum poruchy, jméno osoby oprávněné jednat za objednatele

## Článek XIII.

### Přehled předmětné techniky

REVIS, Školní 1094, 347 01 Tachov

- síťová infrastruktura LAN, metalická síť, bezdrátová síť
- router, Mikrotik, switche Edgecore, datové úložiště Synology
- pracovní stanice (Windows, Mac OS), výukové PC v učebně (Windows), dataprojetory učebna 204,205
- software Windows, podpora provozu aplikací, sdílení prostředků v LAN, firewall, bezpečnost sítí, konfigurace síťových prvků

## Článek XIV.

### Závěrečná a přechodná ustanovení

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Veškeré další úpravy je třeba provádět písemnou formou jako dodatek k této smlouvě.

V Tachově dne .....

.....

Dodavatel

.....

Objednatel