

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ A SERVISNÍ PODPORY

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění mezi

Statutární město Teplice

sídlo: náměstí Svobody 2, 415 95 Teplice

IČ: 00266621

DIČ: CZ00266621

Zastoupená: Ing. Richard Frontz

Bankovní spojení: KB Teplice

Číslo účtu: 226501/0100

(dále jen „**ZÁKAZNÍK**“)

a

AdwyData s.r.o.

Sídlo: Za potokem 46/4, Praha 10, PSČ 106 00

IČO: 045 24 144

DIČ CZ04524144

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 248753

Zastoupená [REDACTED]

(dále jen „**POSKYTOVATEL**“)

(**ZÁKAZNÍK** a **POSKYTOVATEL** oba a každý z nich jednotlivě a samostatně dále také jen „**SMLUVNÍ STRANA**“, oba společně dále také jen „**SMLUVNÍ STRANY**“)

1. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této SMLOUVY je dohoda SMLUVNÍCH STRAN o obsahu a podmínkách, za kterých bude POSKYTOVATEL poskytovat ZÁKAZNÍKOVÍ technickou a servisní podporu produktu **Bitdefender Gravity Zone Enterprise**.
- 1.2 Účelem této SMLOUVY je zabezpečení plynulého provozu produktu v podmínkách zákazníka a řádného výkonu servisní technické podpory.

2. SERVISNÍ A TECHNICKÁ PODPORA

- 2.1 Servisní a technickou podporou podle této SMLOUVY se rozumí:
 - 2.1.1 průběžné nahodilé sledování konzole Bitdefender (1x týdně) a následné zaslání reportu o stavu vč. případných doporučení změn jejich nastavení (tyto práce reprezentují cca 4 hodiny měsíčně).
 - 2.1.2 dostupnost specialisty v pracovní době od 8:00 – 16:00 k telefonické nebo e-mailové konzultaci a řešení problémů
 - 2.1.3 včasné upozornění na končící platnost licencí
 - 2.1.4 jednoúrovňová technická podpora po telefonu (v rozsahu 1 hodiny měsíčně)

- 2.1.6 připravenost zajistit vícepráce v sazbách dle bodu 3.3. na základě oboustranně odsouhlaseného termínu a rozsahu jejich realizace
- 2.1.7 připravenost zajistit projektovou dokumentaci a konzultace při změnách nebo rozšiřování předmětu smlouvy dle odstavce 1.1
- 2.1.8 na základě dílčích objednávek zajistit dodávku a instalaci prodloužení licencí, jejich podpory, dokoupení dalších licencí stejného produktu nebo jejich dalších funkcionalit
- 2.1.9. na základě poptávky ZÁKAZNÍKA vypracovat nabídku a následně po objednání i zajistit 2x ročně placené specializované školení obsluhy obou produktů
- 2.2 Poskytovatel určuje servisními linkami podle této SMLOUVY následující kontakty:
Tel.: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
- 2.3 Servisní linky budou Zákazníkovi zpřístupněny okamžikem nabytí účinnosti této SMLOUVY.
- 2.4 Veškeré požadavky na poskytnutí servisní a technické pomoci hlásí Zákazník na servisní linku.
- 2.5 Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi servisní a technickou pomoc na patřičné odborné úrovni, v dohodnutých termínech a v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 2.6 Poskytovatel se zavazuje nakládat s osobními údaji, ke kterým získá případně při poskytování servisní a technické pomoci podle této smlouvy přístup jako s důvěrnými informacemi, může je uchovávat pouze po nezbytnou dobu, není oprávněn je poskytnout ani jinak zpřístupnit třetí osobě a přístup k nim je povinen v odpovídající a přiměřené míře zajistit proti neoprávněnému přístupu a užití.
- 2.7 Servisní a technická pomoc je poskytována v českém jazyce včetně případné komunikace s výrobcem či jiným subdodavatelem.
- 2.8 Zákazník poskytne Poskytovateli nezbytnou a potřebnou součinnost, zejména:
- poskytne nezbytné informace pro řešení incidentu, jako shromáždění konfiguračních parametrů, chybových hlášení, logů aplikací, trasování síťového provozu apod.,
- umožní přístup k místu závady, případně dalším zařízením, které mohou souviset s detekcí nebo odstraněním závady.
- 2.9 Zákazník zajistí implementaci procedur nezbytných k zajištění integrity bezpečnosti software a dat, opatření bránících neautorizovanému přístupu, jakož i k zajištění rekonstrukce dat a chybných souborů po katastrofických selháních systému. Při takových opatřeních poskytne Poskytovatel Zákazníkovi nezbytnou pomoc a součinnost dle zvláštní dohody stran.
- 2.10 Zákazník bere na vědomí, že v souvislosti s poskytováním servisní a technické podpory může být Poskytovatelem vyzván k provedení úkonů zahrnujících změny v konfiguraci produktů, instalaci nových verzí software, nových komponent nebo změně systémových procesů, pokud je to nezbytné pro řádné vyřešení incidentu.
- 2.11 Při poskytování servisní a technické pomoci v sídle Zákazníka prokazatelně seznámí Zákazník zaměstnance či pověřené osoby Poskytovatele s riziky práce na pracovištích Zákazníka, kde k řešení závady či incidentu dochází.

- 2.13 Zaměstnanci a pověřené osoby Poskytovatele při poskytování servisní a technické pomoci v sídle Zákazníka budou dodržovat pravidla bezpečnosti práce, požární bezpečnosti, jakož i normy Zákazníka o vstupu do jeho areálu, jednotlivých objektů, ochraně majetku atp., se kterými budou seznámeni.
- 2.14 Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi na servisní a technické služby a dodaný materiál záruku za jakost v trvání 12 měsíců, není-li v jednotlivých případech výrobcem materiálu poskytována záruka delší, kdy se uplatní tato delší záruka.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Cena služeb podle odstavce 2.1 této SMLOUVY se sjednává dohodou stran ve výši **4000,- Kč/měsíc**. K této částce bude připočtena DPH vždy v aktuálně platné výši. Cena se platí měsíčně zpětně proti faktuře (daňovému dokladu) Poskytovatele, splatnost faktury činí 14 dnů od jejího vystavení.
- 3.2 V ceně servisní a technické pomoci (služeb) podle této smlouvy není zahrnut materiál potřebný pro odstranění vad či incidentu, který bude účtován a placen ve smluvních cenách, vždy na základě Poskytovatelem vypracované a Zákazníkem potvrzené cenové nabídky
- 3.3 Služby nad rozsah servisních a technických služeb podle této SMLOUVY (vícepráce) budou účtovány a placeny podle skutečně vynaloženého času (za každou započatou minutu) podle následujících sazeb:

Konzultace při instalaci - senior specialista - telefon (Kč/hod)	500 Kč	hod
Instalační/servisní asistence v místě - junior specialista (Kč/hod)	1 000 Kč	hod
Instalační/servisní asistence v místě - specialista (Kč/hod)	1 500 Kč	hod
Instalační/servisní asistence v místě - senior specialista (Kč/hod)	2 500 Kč	hod
Vícepráce/úprava konfigurace systému	1 500 Kč	hod
Čas technika na cestě	500 Kč	hod
Cena výjezdu servisního technika	11 Kč	km
Školení – specialista (Kč/hod)	2200 Kč	hod

Při vícepracích poskytovaných mimo pracovní dobu, kterou se pro účely této SMLOUVY rozumí doba od 08:00 hod. do 16:00 hod. v pracovní dny v České republice, se sazby uvedené zde výše zvyšují o 30 %.

- 3.4 Fakturace víceprací se provádí měsíčně vždy za předchozí kalendářní měsíc, dnem zdanitelného plnění je poslední pracovní den kalendářního měsíce. Přílohou faktury je vzájemně odsouhlasený seznam poskytnutých služeb. Splatnost faktury se sjednává na 14 dnů od doručení.

4. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 4.1 Smluvní strany pověřují vzájemnou komunikací ve věcech této SMLOUVY tyto pověřené osoby:

4.1.1 Poskytovatel:

Servisní technik – [REDACTED]

Servisní technik – [REDACTED]

Ve věcech obchodních – [REDACTED]

Ve věcech smluvních – [REDACTED]

4.1.2 Zákazník:

Ve věcech smluvních – Ing. Richard Frontz, [REDACTED]

Ve věcech obchodních - Ing. Richard Frontz [REDACTED]

Ve věcech technických - Ing. Richard Frontz [REDACTED]

Ve věcech technických - Ing. Libor Perner, [REDACTED]

4.2 Pověřené osoby jsou oprávněny jednat samostatně.

4.3 Měnit obsah této SMLOUVY mohou u obou smluvních stran pouze pověřené osoby ve věcech smluvních, a to pouze formou písemných dodatků.

4.4 Každá smluvní strana je oprávněna kdykoliv změnit pověřenou osobu, aniž by to vyžadovalo změnu této smlouvy. Vůči druhé straně nabývá změna pověřené osoby účinnosti doručením písemného oznámení o takové změně. Oznámení se stává nedílnou součástí SMLOUVY.

5. TERMÍNY PLNĚNÍ A SANKCE

5.1 Týdenní report dle odstavce 2.1.1 bude zasílán vždy nejpozději první následující pracovní den následného týdne nejpozději do 24:00 hodin.

5.2 Reakce Poskytovatele na mail nebo telefonní hovor dle odstavce 2.1.2 se stanovuje maximálně 2 hodiny od doby prokazatelně zmeškaného hovoru nebo prokazatelného doručení mailu.

5.3. Obě SMLUVNÍ STRANY se dohodly na těchto sankcích :

5.3.1. Za každý nesplněný termín odezvy dle odstavce 5.2 nebo včas nepodaný týdenní report dle odstavce 5.1 náleží Zákazníkovi sankce ve výši 1/4 (jedné čtvrtiny) dohodnuté měsíční platby.

5.3.2. Za každou prokazatelně doručenou fakturu v prodlení splatnosti náleží Poskytovateli sankce ve výši 0,01% z výše fakturované částky za každý započatý den po splatnosti.

6. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

6.1 Informace organizační, technické, obchodní, finanční a jiné týkající se druhé SMLUVNÍ STRANY, jejich obchodních partnerů, zaměstnanců, výrobků, atp., které budou SMLUVNÍ STRANĚ předány či jinak zpřístupněny druhou SMLUVNÍ STRANOU na základě nebo v souvislosti s touto smlouvou, nebo které získá smluvní strana na základě a v souvislosti s touto SMLOUVOU jiným způsobem, např. zhlédnutím, jsou důvěrnými informacemi a SMLUVNÍ STRANY se s nimi takto zavazují zacházet, zejména se zavazují je nezveřejnit ani jinak nezpřístupnit třetím osobám.

6.2. Poskytovatel se současně zavazuje učinit veškerá potřebná opatření nezbytná k tomu, aby při jeho činnosti nedošlo k porušení předpisů o ochraně osobních údajů, se kterými by mohl přijít do styku při poskytování služeb dle této SMLOUVY.

7. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 7.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 7.2 Před uplynutím doby sjednané v předchozím odstavci této SMLOUVY SMLOUVA končí:
 - 7.2.1 písemnou dohodou stran,
 - 7.2.2 odstoupením od smlouvy z důvodu a způsobem, jak je stanoveno v ustanoveních § 2001 až 2005 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů,
 - 7.2.3 písemnou výpovědí, a to i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba činí 3 (tři) měsíce a začíná běžet doručením výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3. Tato smlouva nabývá účinnosti jejím zveřejnění v Registru smluv, jež zajišťuje Zákazník.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Smluvní strany nemohou bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany postoupit svá práva a povinnosti z této smlouvy, ani tuto smlouvu jako takovou třetí osobě.
- 8.2 Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze dodatky v písemné formě. Dodatky musí být vzestupně číslovány a podepsány oprávněnými zástupci obou SMLUVNÍCH STRAN.
- 8.3 Smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu, po podpisu smlouvy oběma SMLUVNÍMI STRANAMI obdrží každá SMLUVNÍ STRANA po jednom vyhotovení.
- 8.4 Smlouva, jakož i vztahy mezi SMLUVNÍMI STRANAMI z této smlouvy vyplývající se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění, není-li touto smlouvou výslovně ujednáno jinak.
- 8.5 SMLUVNÍ STRANY prohlašují, že si smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, což potvrzují svými podpisy.

V Trutnově, dne 6.12.2019

V Praze, dne 3.12.2019

Ing. Richard Frontz
ved odd. inf. a výp. techniky

jednatelka