**Smlouva**

**o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení**

**(IT outsourcing)**

platné znění ke dni 1. ledna 2019.

**I.**

**Smluvní strany**

**Poskytovatel:**

|  |  |
| --- | --- |
| Název firmy  | **Ing. Petr Máj** |
| Se sídlem  | Za Školou 123/1, 779 00 OLOMOUC |
| Zastoupená  | Ing. Petrem Májem |
| IČ  | 115 66 116 |
| DIČ  | CZ5407111193 |
| Bankovní spojení  | Air Bank a.s. |
| Číslo účtu  |  |
| Telefon, fax  |  |
| E-mail  |  |
| Zástupce ve věcech |  |
| technických a administrativních | Ing. Petr Máj |

dále jen poskytovatel

**Odběratel:**

|  |  |
| --- | --- |
| Název firmy | Klíč - centrum sociálních služeb, příspěvková organizace |
| Se sídlem | Dolní Hejčínská 28, 779 00 OLOMOUC |
| Zastoupená | ředitelem PaedDr. Petrem Matuškou, Ph.D. |
| IČ | 708 90 595 |
| DIČ | CZ70890595 |
| Bankovní spojení | Komerční banka a.s. |
| Číslo účtu |  |
| Telefon, fax |  |
| E-mail |  |
| Zástupci ve věcech |  |
| technických a administrativních | vedoucí jednotlivých služeb, sociální pracovnice, vedoucí technického úseku, vedoucí ekonomického úseku, vedoucí zdravotního úseku |

dále jen odběratel

**II.**

**Předmět smlouvy**

Předmětem smlouvy je údržba výpočetní techniky a programového vybavení poskytovatelem pro potřeby odběratele.

**III.**

**Rozsah pravidelně** **poskytovaných služeb**

1. Pravidelné prohlídky techniky podle harmonogramu.
	1. Počítače - HW i SW 6 x ročně

(vizuální a poslechová kontrola počítače, kontrola startu a ukončení OS, drobné opravy konfigurace)

* 1. Tiskárny 6 x ročně

(vizuální kontrola tiskárny, kontrola kvality tisku a podávání papíru)

* 1. Ostatní technika 6 x ročně

(vizuální kontrola zařízení, vyzkoušení základní funkce zařízení)

1. Pravidelná údržba techniky podle harmonogramu.
	1. Počítače - HW i SW 1 x ročně

(vyčištění vnitřního prostoru počítačové skříně, kontrola pohyblivých částí počítače, kontrola přípojných míst počítače a jejich funkčnost)

* 1. Tiskárny 1 x ročně

(vyčištění vnitřního prostoru tiskárny, odstranění zbytků inkoustu nebo toneru)

* 1. Ostatní technika 1 x ročně

(vyčištění zařízení od prachu, vyzkoušení funkce zařízení)

1. Pravidelné zálohování dat:
	1. umožnění zaměstnancům ukládání svých dat na záložní médium,
	2. pravidelné ukládání dat z IS Cygnus nejméně 1x za týden na záložní médium umístěné mimo lokální síť, v níž je umístěn hlavní server,
	3. pravidelné ukládání dat z IS Cygnus nejméně 1x za měsíc na záložní médium, které není připojené do žádné počítačové sítě
2. Evidence.
	1. Udržování aktuálnosti soupisu techniky a jejího umístění
	2. Kontrola záručních dob techniky
	3. Udržování aktuálnosti soupisu programového vybavení a jeho umístění
	4. Kontrola licencí a jejich platnosti

**IV.**

**Rozsah jednorázových služeb**

1. Audit počítačů, tiskáren a ostatního vybavení, navázaného na počítače (dále jen techniky) používané odběratelem ke dni 1. ledna 2019
	1. Zjištění stavu techniky a její konfigurace,
	2. Vytvoření soupisu techniky a jejího umístění.
2. Audit softwarového vybavení, používaného odběratelem ke dni 1. ledna 2019.
	1. Zjištění množství a druhů programového vybavení,
	2. Vytvoření soupisu programového vybavení a jeho umístění.
3. Spolupráce s inventarizačními komisemi odběratele při provádění pravidelných inventur výpočetní techniky
4. Zásah k odstranění poruchy.

**V.**

**Práva a povinnosti odběratele**

Odběratel je povinen umožnit poskytovateli provádět smluvené úkony ve svých objektech a ve smluvenou dobu.

Odběratel je povinen uhradit poskytovateli smluvenou odměnu.

Odběratel má právo zvolit způsob kontroly poskytování smluvních služeb.

Odběratel má právo požadovat mimosmluvní služby s ohledem na časové možnosti poskytovatele.

Odběratel má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu s výpovědní dobou 3 měsíce, která začne běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli.

Odběratel má právo odstoupit od smlouvy bez výpovědní doby v případě, že poskytovatel neplní řádně sjednané služby.

Odběratel má právo požadovat v případě ztráty dat, starších než 1 měsíc, (návaznost na harmonogram zálohování dat) náhradu škody vzniklou jejich rekonstrukcí.

**VI.**

**Práva a povinnosti poskytovatele**

Poskytovatel je povinen provádět smluvené úkony ve smluvenou dobu a ve smluveném rozsahu.

Poskytovatel je povinen provádět smluvené úkony v nejvyšší kvalitě s ohledem na vývoj techniky.

Poskytovatel je povinen oznamovat odpovědné osobě odběratele nutnost oprav techniky, navrhovat upgrade stávající techniky a navrhovat výměnu techniky za modernější s ohledem na potřeby odběratele.

Poskytovatel je povinen oznamovat odpovědné osobě odběratele vypršení platnosti a nutnost nákupu nových licencí programového vybavení s ohledem na potřeby odběratele.

Poskytovatel má právo fakturovat odběrateli smluvené částky ve smluvených termínech.

Poskytovatel má právo nechat se v časové tísni zastupovat při zásahu k odstranění poruchy další osobou.

Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy s výpovědní dobou 3 měsíce, která začne běžet dnem doručení výpovědi odběrateli.

**VII.**

**Podmínky a způsob provádění údržby**

Poskytovatel provádí údržbu výpočetní techniky i havarijní zásahy s využitím vlastních technických prostředků.

V případě technické poruchy jakéhokoliv komponentu či součásti zajistí poskytovatel její výměnu či opravu, a to bud' přímo sám, nebo prostřednictvím patřičného servisního střediska.

Jedná-li se o součást dodanou poskytovatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí poskytovatel její opravu či výměnu na vlastní náklady.

Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí odběratel veškeré účelně vynaložené náklady na opravu či výměnu této součásti. Poskytovatel je povinen před zahájením opravy předložit odběrateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit. Maximální odchylka výsledné ceny od předběžné kalkulace může činit 15%.

**VIII.**

**Podmínky a způsob provádění havarijních zásahů**

Požadavek na provedení havarijního zásahu musí být proveden formou SMS na telefonní číslo poskytovatele nebo e-mailem na výše uvedenou e-mailovou adresu.

V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí odběratel přítomnost odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu odběratele.

V případě technické poruchy jakéhokoliv komponentu či součásti zajistí poskytovatel její výměnu či opravu, a to bud' přímo sám, nebo prostřednictvím patřičného servisního střediska.

Jedná-li se o součást dodanou poskytovatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí poskytovatel její opravu či výměnu na vlastní náklady.

Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí odběratel veškeré účelně vynaložené náklady na opravu či výměnu této součásti. Poskytovatel je povinen ještě před zahájením opravy předložit odběrateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit. Maximální odchylka výsledné ceny od předběžné kalkulace je 15%.

Za zálohování vlastních dat podle odstavce III./3a) této smlouvy si ručí odběratel.

Poskytovatel nabízí dvě varianty havarijních servisních zásahů co do garantované doby zásahu a garantované doby odstranění poruchy, resp. doby zajištění náhradního provozu. Tyto servisní zásahy se vzájemně odlišují cenou. Odběratel má právo volby rychlosti servisního zásahu vždy při vyžádání servisního zásahu.

Pokud není rychlost zásahu při jeho objednání specifikována, platí standardní rychlost zásahu do 24 hodin s odstraněním poruchy, resp. zajištěním náhradního provoz do 48 hodin od vyžádání havarijního zásahu.

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 poskytovatel 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 v takovýchto případech podstatná doba reakce na vyžádání zásahu.

Veškeré havarijní servisní zásahy jsou zpoplatňovány. Na každý servisní zásah vystaví poskytovatel servisní záznam, který přiloží k faktuře.

Poskytovatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny v době od 6:00 do 20:00 hodin. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna nebo klidu).

**IX.**

**Cena za údržbu a servisní zásahy**

Za služby poskytované poskytovatelem podle odstavce III. této smlouvy se odběratel zavazuje platit měsíční poplatek 8000,- Kč, slovy osmtisíckorun českých a to včetně DPH ve výši, stanovené platnou sazbou.

Tento paušální poplatek kromě činností uvedených v odstavci III. této smlouvy zahrnuje ještě:

* náklady na dopravu
* instalaci bezpečnostních záplat OS
* odstranění drobných závad
* poradenskou činnost v rozsahu do 2 hodin měsíčně

Za služby spojené s havarijními zásahy se odběratel zavazuje platit za podmínek uvedených v bodu VII. této smlouvy částky podle následující tabulky.

|  |  |
| --- | --- |
| **Rychlost servisního zásahu/doba odstranění poruchy** | **Sazba** |
| Zásah do 24 hodin/Odstranění do 48 hodin | 200,- Kč/započatá ½ hodina |
| Zásah do 48 hodin/Odstranění do 96 hodin | 150,- Kč/započatá ½ hodina |

**X.**

**Platební podmínky**

Odběratel je povinen zaplatit měsíční paušální poplatek vždy za celý kalendářní měsíc na základě daňového dokladu, vystaveného odběratelem se splatností 14 dnů ode dne doručení dokladu. Daňový doklad za havarijní servisní zásah bude vystaven bezprostředně po ukončení servisního zásahu a odstranění poruchy se splatností 14 dnů ode dne doručení dokladu.

V případě prodlení odběratele s placením bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení.

**XI.**

**Záruky**

Při nedodržení termínu zásahu uvedeného v článku VIII. této smlouvy a objednaného při nahlášení poruchy náleží odběrateli právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši ceny úkonu dle článku IX. této smlouvy za každý započatý jednotkový časový úsek prodlení.

Jednotkovým časovým úsekem je myšlena v případě nedodržení rychlosti servisního zásahu požadovaná rychlost servisního zásahu a v případě nedodržení doby odstranění poruchy požadovaná doba odstranění poruchy dle zvolené varianty havarijního zásahu.

Poskytovatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou odběratelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.

**XII.**

**Vyšší moc**

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

**XIII.**

**Platnost smlouvy a její ukončení**

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran.

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.

Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 3 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi.

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.

Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno nedodržování časových termín ů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury.

Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

**XIV.**

**Mlčenlivost**

Poskytovatel je povinen zachovávat nejpřísnější mlčenlivost vůči třetím osobám, všeobecně o všem, co se dozví v rámci své činnosti pro odběratele. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré tyto informace jsou přísně důvěrné, a je povinen dodržovat závazek mlčenlivosti. V případě porušení tohoto ujednání je dohodnuta smluvní pokuta do výše 50.000,- Kč.

**XV.**

**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.

**XVI.**

**Způsob hlášení poruchy**

Závady znemožňující základní činnost výpočetní techniky musí být vždy hlášeny následujícím způsobem:

V pracovní dny v době od 6:00 do 20:00 hodin zprávou SMS na telefonní číslo +420 608 962 099.

V SMS zprávě je nutné uvést telefonní číslo objednávajícího, s nímž se poskytovatel neprodleně spojí, aby upřesnil druh závady.

**XVII.**

**Závěrečná 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 Olomouci 1. 12. 2018

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Poskytovatel Odběratel