

Servisní smlouva

uzavřená podle ustanovení § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, v platném znění

1. Smluvní strany

Společnost: Střední škola polytechnická Brno, Jílová, příspěvková organizace
Sídlo: Jílová 164/36g, Brno 639 00
IČ: 00638013
DIČ: CZ00638013
Statutární zástupce: Ing. Andrzej Bartoś, ředitel

(dále jen „objednatel“)

a

Společnost: COMIMPEX spol. s r.o.
Sídlo: Haškova 153/17, 638 00 Brno
IČ: 46972439
DIČ: CZ46972439
Zastoupená: Dušanem Paroulkem, jednatelem
Kontaktní osoby: ██████████ vedoucí technického oddělení
Zapsána v obchodním rejstříku dne 12. října 1992

(dále jen „dodavatel“)

2. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli telefonické konzultace, poradenské a konzultační služby v oblasti výběru, využití a optimalizace hardware a software. Dále pak servisní služby zahrnující instalaci, kontrolu a údržbu software a hardware provozované na jeho pracovišti.
2. Dodavatel bude provádět následující činnosti:

Servery:

- kontrola stavu aktualizací operačního systému serveru a instalace nových aktualizací
- kontrola chybových hlášení serverů a odstranění případných chyb jak HW, tak i SW
- kontrola chodu a aktualizace antivirového a antispamového systému na serveru
- kontrola funkčnosti virtualizačního prostředí
- kontrola funkčnosti zálohovacího systému, údržba, oprava
- fyzická kontrola a obsluha serverové stanice
- v případě potřeby začlenění nových serverů do sítě

- kontrola stavu HW v návaznosti na zaslání logů z management serverů, reakce na kritické stavy systému - teplota CPU a systému mimo povolené rozmezí, stav ventilátorů
- kontrola stavu datového úložiště v návaznosti na zaslání logů z RAID managementu u pevných disků a diskových polí, volné kapacity úložiště
- kontrola stavu určených lokálních služeb na serveru
- kontrola skutečného stavu síťových služeb
- pravidelné zálohování uživatelských a aplikačních dat na základě požadavků objednatele
- pravidelné zálohování nastavení fyzických serverů
- pravidelná kompletní záloha virtuálních serverů
- kontrola provádění záloh a analýza diagnostických výstupů zálohovacího software
- správa a aktualizace firewallu včetně VPN na vzdálené lokalitě a VPN koncových uživatelů
- správa a nastavování CISCO switchů a controllerů pro WiFi síť
- včasné reportování zjištěných problémů objednateli vč. návrhu jejich řešení

Správa datové sítě:

- zapojení, odpojení, přepojení a konfigurace zařízení připojených k síti
- instalace a konfigurace technického vybavení aktivních prvků
- řešení otázek konektivity

Práce prováděné nad rozsah výše vyjmenovaný budou po předchozím odsouhlasení s objednatelem účtovány zvlášť. Budou-li při pravidelné kontrole zjištěny závady nebo nedostatky, je dodavatel povinen tento stav napravit. Není-li to možné bez dodatečných nákladů objednatele, je dodavatel povinen na tento stav písemně upozornit a navrhnout způsob jeho řešení.

3. Objednatel se zavazuje za poskytované služby zaplatit dodavateli dohodnutou odměnu.

3. Podmínky plnění smlouvy

1. Dodavatel zaručuje dobu odezvy na žádost objednatele o provedení služeb v pracovní době nejvýše do 24 hod. Na žádost objednatele může být po vzájemné dohodě tato odezva zkrácena na dobu kratší, nebo může být uskutečněna mimo pracovní dobu, v sobotu, neděli nebo svátek.
2. odstraňování havarijních stavů na spravovaných zařízeních – Havarijní stav je stav, vzniklý v důsledku okolností zamezující činnosti základních funkcí systému, které jsou nezbytné pro provoz aplikací a jejichž funkci nelze dočasně zabezpečit odpovídajícím náhradním způsobem – s reakční dobou 24 hodin a kompletním zprovozněním systému do 5ti pracovních dní. Lhůta pro zprovoznění systému může být prodloužena, je-li třeba součinnosti třetích stran, jež nemůže dodavatel ovlivnit. O této skutečnosti musí dodavatel písemně informovat objednatele nejpozději do 5ti pracovních dní od nahlášení a následně společnou dohodou zvolit termín vyřešení.
3. odstraňování problémů týkajících se bezprostředně uživatele (nemožnost přihlášení k účtu nebo k jednotlivým aplikacím, apod.) – s reakční dobou 24 hodin a kompletním vyřešením do 5-ti

pracovních dní. Lhůta pro zprovoznění systému může být prodloužena, je-li třeba součinnosti třetích stran, jež nemůže dodavatel ovlivnit. O této skutečnosti musí dodavatel písemně informovat objednatele nejpozději do 5ti pracovních dní od nahlášení a následně společnou dohodou zvolit termín vyřešení.

4. Pracovní doba dodavatele je stanovena na pondělí až pátek od 8:00 do 17:00 hod.
5. Po každém poskytnutí služby (v rámci servisní smlouvy) objednatel, respektive osoby k tomu oprávněné, potvrdí zástupci dodavatele na zakázkový list provedení konkrétní služby a její časovou náročnost. Minimální jednotka je 1 hod.
6. V případě opakujících se nedostatků v práci dodavatele má objednatel právo od smlouvy odstoupit. Smlouva je v tomto případě ukončena doručením výpovědi smlouvy do rukou dodavatele.
7. Dodavatel zaručuje poskytovat objednateli telefonické konzultace v pracovní době v rozsahu uzavřené servisní smlouvy.
8. Dodavatel neručí za závady či nefunkčnosti způsobené zásahem do spravovaného hardware a software od třetí strany, nebo i od jakékoli jiné osoby, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců objednatele bez vědomí a spolupráce dodavatele.
9. Dodavatel se zavazuje uhradit náhradu škody, pokud jeho jednáním a zásahem do systémů a zařízení vzniknou škole prokazatelná újma.

4. Způsob a podmínky žádosti o zásah

1. Požadavky na servisní zásahy musí být odpovědnou osobou objednatele oznámeny na e-mail: helpdesk@comimpex.cz, případně pomocí helpdeskové aplikace na adrese: <https://helpdesk.comimpex.cz>
2. Akutní problémy mohou být konzultovány v pondělí až pátek od 8:00 do 17:00 na telefonním čísle: 533 038 233

5. Povinnosti dodavatele

1. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložená mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, zejména za data na lokálních stanicích. Dodavatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží či jiným trestným činem, nebo způsobenou vyšší mocí.
2. Dodavatel se zavazuje učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití uložených dat třetí osobou.
3. Dodavatel zachová mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty objednatele.
4. Je-li z povahy věci nutné, aby byla Služba Zhotovitelem poskytnuta nejpozději v přesně stanoveném termínu, bude tento termín stanoven Objednatelem po předchozí konzultaci se Zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje Službu do určeného termínu poskytnout.

6. Povinnosti objednatele

1. Objednatel umožní dodavateli přístup k hardware a jeho veškeré dokumentaci a ke každému originálnímu balíku software, který objednatel používá.

7. Doba účinnosti smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 1.1.2019 do 31.12.2019.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.
3. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy na Protikorupčním portálu Jihomoravského kraje.
4. Po ukončení platnosti smlouvy předá dodavatel objednateli veškerou dokumentaci, přístupová jména a hesla, HW klíče a ostatní informace o struktuře a funkci IT objednatele, kterou získal nebo vytvořil po dobu účinnosti smlouvy.

8. Stanovení ceny a odměny za servisní služby

1. Objednatel se zavazuje vyplácet dodavateli za poskytované služby měsíční paušální odměnu ve výši 19.200,- bez DPH. Odměna nezahrnuje ostatní náklady dodavatele vynaložené ve prospěch objednatele v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb, zejména cenu případných náhradních dílů. Odměna za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatná na účet dodavatele na základě daňového dokladu – faktury vystaveného dodavatelem, se splatností 21 dní od data doručení daňového dokladu – faktury objednateli.
2. Práce nad rozsah uvedený v bodě 2.2 této smlouvy budou účtovány částkou 1.190,- Kč bez DPH za hodinu.
3. Cena za dopravu servisního technika do sídla objednatele nad rámec servisní smlouvy je 300,- Kč bez DPH za výjezd.

9. Smluvní pokuty a úroky z prodlení

1. V případě nedodržení termínu pro poskytnutí Služby podle čl. 3.2, 3.3 a 5.4 smlouvy je Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny této Služby, resp. měsíčního paušálu za každý započatý den prodlení.
2. Má-li poskytnutá Služba vady, je Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny této Služby, resp. měsíčního paušálu za každý započatý den prodlení.
3. V případě prodlení Objednatele s platbou Faktury je Objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

4. Uplatněním smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy, kterou lze vymáhat samostatně a v plné výši vedle smluvní pokuty.

10. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních. Každý z účastníků smlouvy obdrží po jednom.
2. Změny nebo dodatky této smlouvy lze provádět pouze písemnou formou a se souhlasem obou zúčastněných stran.

V Brně dne 3.1.2019

V Brně dne 28.12.2018

.....
za objednatele

.....
za dodavatele