

**f a m i I y**

Smlouva o poskytování služeb č. 2014002-5001

**I. Smluvní strany**

Objednatel: Technické služby Moravská Ostrava a Přívoz příspěvková organizace adresa sídla: Moravská Ostrava, Harantova 3152/28, PSČ 702 00 IČO: 0097381

DIČ: CZ0097381

jednající: Bc. Petr Smoleň

bank. spojení:

tel ./fax.: 596 126 109

e-mail:

Zřizovací listina - usnesení č. 560/13 ze dne 12.6.2001

**Poskytovatel:**

adresa sídla:

IČO:

DIČ:

jednající

ha-vel family s.r.o. Křišťanova 1049/15, Ostrava - Přívoz, 702 00 25902156 CZ25902156 Mgr. Petr Mika

bankovní spojení:

tel./fax.:

e-mail:

společnost zapsána v OR Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 25113

1. Předmět smlouvy
2. Předmětem smlouvy je zajištění správy a údržby Informačních technologií - serverových systémů, hardwarového zařízení, počítačové sítě a koncových zařízení a periferií zadavatele po stránce HW i SW a to na náklady a odpovědnost poskytovatele a poskytnutí součinnosti a odborné a technické pomoci související se zajištěním prostředí a podmínek pro správnou funkčnost aplikací třetích stran.
3. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 - Obchodní podmínky. V případě jakýchkoli rozporů mají ujednání obchodních podmínek přednost před ujednáním uvedeným ve smlouvě.
4. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 2 - Specifikace serverových systémů a hardwarového řešení objednatele, příloha č. 3 - Specifikace desktopových zařízení (koncových stanic a periferií) a příloha č. 4 - Seznam agendových aplikací.
5. V rámci této smlouvy mohou být prováděny následující činnosti v rozsahu a za úhrady uvedené v odst. III. a IV. této smlouvy.

Závazek poskytovatele podle této smlouvy zahrnuje především níže uvedené činnosti:

Zajištění komplexní správy a údržby Informačních technologií v rámci paušální platby:

* součinnost na zajištění správy systému zálohování, zajištění uchovávání záloh
* součinnost na zajištění správy a provozu připojení k internetu, komunikace s poskytovatelem služby v případě nefunkčnosti nebo omezené funkčnosti
* součinnost a poradenství při nákupu potřebného HW a SW (vč. náhradních dílů)
* analýza a lokalizace poruch a závad na HW či SW
* řešení poruch a havarijních situací týkajících se systémů a zařízení uvedených ve specifikaci, zajištění funkčnosti systému odstraněním poruchy nebo jiným náhradním způsobem
* poskytnutí plné součinnosti, odborné a technické pomoci v případě zjištění nefunkčnosti v oblasti spolupráce serverových systému s aplikací třetí strany
* optimalizace výkonů spravovaných systémů a prostředí pro aplikace na nich běžících, a to i pro aplikace třetích stran dle požadavků těchto aplikací
* řešení přístupových práv a vzdálených přístupů do systémů a k aplikacím dle požadavků zadavatele
* pravidelné prohlídky a údržba HW uvedeného ve specifikaci systémů a zařízení
* provádění nezbytných upgrade a update HW i SW dle potřeb zadavatele a požadavků aplikací třetích stran
* zajištění potřebné a to i nadstandardní konfigurace serverových systémů a customizace prostředí a podpory poskytovaných těmito servery pro plnou funkčnost a správný chod aplikací třetích stran
* provedení nezbytných instalací či reinstalací HW a SW uvedeného ve specifikaci
* součinnost na zajištění funkčnosti kabelové části počítačové sítě včetně aktivních a pasivních prvků - komunikace se zhotovitelem díla při řešení problémů v rámci záruky zhotovitelem poskytnuté
* poskytování podpory koncovým uživatelům

Činnosti na objednávku a hodiny nad rámec (hodinová sazba)

Poskytování technické pomoci na vyžádání (objednávku) v oblastech mimo specifikované systémy, práce na rozvoji informačních technologií zadavatele (projekty, zakázky). Tím se rozumí zejména:

* řešení konkrétních požadavků na změny HW i SW vyplývajících z provozních potřeb zadavatele v rámci specifikované oblasti
* rozvoj aplikací zadavatele
* odborná pomoc při aplikaci HW a SW mimo rámec specifikovaných systémů a zařízení včetně instalace a konfigurace koncových stanic uživatelů
* konzultace činností souvisejících s provozem celé oblasti U zadavatele
* poskytnutí podkladů k plánování obnovy a rozvoje HW a SW
* metodické podklady a proškolování
* spoluúčast na jednání s dodavateli pro ICT objednatele
* a další související činnosti na vyžádání

Způsob zajištění komplexní správy a údržby Informačních technologií:

* pravidelná týdenní profylaxe vždy v pracovních dnech v rozsahu dle potřeby objednatele
* Hotline ve formě telefonické nebo e-mailové konzultace (HelpDesk)
* dálková správa serveru, počítačové sítě a stanic
* vedení projektů IS a profylaxe IS (Informační systémy objednatele)
* řešení závažnějších problémů sítě přímo na pracovišti objednatele.
1. Doba a způsob plnění
2. Servisním zásahem se rozumí činnost poskytovatele prováděná v prostorách objednatele nebo pomocí vzdáleného přístupu, vedoucí k urychlenému odstranění závad, nebo havarijního stavu IT a IS (Informačních technologií a Informačních systémů) objednatele, tedy obecně uvedení IT a IS objednatele do původního provozuschopného stavu. Projektem (zakázkou) neboli pracemi rozvojového charakteru se rozumí činnost poskytovatele, vedoucí k vytvoření nového řešení, včetně nákupu a prodeje HW a SW, nebo zlepšení funkčnosti stávajícího řešení objednatele.
3. V případě, že součástí plnění dodavatele dle smlouvy bude nákup HW nebo SW, musí být takové dodávky předem písemně odsouhlaseny objednatelem včetně jejich ceny, jinak nemá dodavatel vůči objednateli nárok na jejich úhradu.
4. Plnění v rámci paušální měsíční platby zahrnuje pravidelnou prohlídku prováděnou dodavatelem nejméně jednou týdně v pracovních dnech, a to v rozsahu dle potřeb objednatele.
5. Požadavek servisního zásahu bude objednatel hlásit telefonicky na telefonním čísle 552 302 302 nebo prostřednictvím HelpDesku poskytovatele, k němuž bude mít objednatel přístup. Poskytovatel garantuje převzetí požadavku a zpětné potvrzení požadavku (elektronicky) s termínem servisního zásahu, návrhem řešení, nebo termínem, kdy bude návrh řešení zpracován.
6. Požadavek na práce rozvojového charakteru - projekty (zakázky) - bude objednatel provádět elektronickou poštou na adrese servis@ha-velfamilv.cz. nebo prostřednictví HelpDesku. Poskytovatel garantuje převzetí požadavku a zpětné potvrzení požadavku (elektronicky) s návrhem způsobů řešení, termínem, kdy bude návrh řešení zpracován a předpokládaným rozsahem práce v hodinách. Pokud objednatel akceptaci této poskytovatelovy nabídky nepotvrdí (především elektronickou poštou) nejpozději do dvou pracovních dnů ode dne jejího doručení, není nabídka poskytovatele objednatelem přijata.
7. V případě úkonů dodavatele účtovaných hodinovou sazbou, které jsou specifikovány ve smlouvě článek II. odst.
8. je dodavatel povinen poskytnout službu v reakční době maximálně 12 hodin, a to jak v pracovní dny, tak v sobotu, neděli a státem uznaný svátek. Cena hodinové sazby je platná bez ohledu na to, v jakou dobu byla služba dodavatelem poskytnuta. Cena hodinové sazby zahrnuje rovněž cestovné, jakož i veškeré další náklady dodavatele. V případě úkonů dodavatele účtovaných hodinovou sazbou se první hodina započítává vždy celá a úkony nad rámec první odpracované hodiny se počítají po půlhodinách a zaokrouhlují se na celé půlhodiny směrem nahoru.
9. Poskytovatel je povinen držet se při své činnosti pokynů objednatele. Je však povinen upozornit objednatele na jeho nevhodné pokyny. Pokud to podstata zásahu umožňuje, je poskytovatel povinen svou práci zkontrolovat, předvést ji a vysvětlit obsluze. Jako doklad o předání práce slouží výkaz práce, který vyplňuje po skončení práce poskytovatel a potvrzuje jej objednatel zejména elektronicky prostřednictvím HelpDesku. Pokud se problém řeší

vzdáleným přístupem ze sídla poskytovatele, provedená práce se do následujícího pracovního dne odsouhlasí prostřednictví HelpDesku.

1. Výše uvedené práce budou prováděny pro objednatele na adrese Moravská Ostrava, Harantova 3152/28.
2. Cena a způsob úhrady
3. Paušální měsíční platba a úkony účtované hodinovou sazbou jsou splatné měsíčně zpětně, a to za služby poskytnuté dodavatelem v předchozím kalendářním měsíci, to vše na základě faktury splatné do 14-ti dnů ode dne doručení objednateli. Podkladem pro zaplacení úkonů účtovaných hodinovou sazbou je soupis úkonů písemně potvrzený objednatelem, který je dodavatel povinen připojit k faktuře.
4. Paušální měsíční platba je dohodnuta ve výši 19 980,- Kč/měsíčně. Hodinová měsíční sazba je stanovena na 760,-Kč/hod. Ceny jsou uvedeny bez DPH a DPH k nim bude připočteno podle příslušných právních předpisů.
5. Faktura za vykonané práce v měsíci bude zasílána v elektronické formě. Faktura (daňový doklad) bude obsahovat zákonem předepsané náležitosti a dále bankovní spojení, na které poskytovatel požaduje provést zaplacení vyúčtované částky. Nebude-li poskytovatelova faktura odpovídat zákonným požadavkům předepsaným pro daňový doklad či požadavkům smluvními stranami dohodnutými, může ji objednatel do 14 dnů od jejího doručení poslat zpět (vrátit) poskytovateli s vyznačením požadovaných oprav. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury. Lhůta splatnosti běží ode dne doručení nově vyhotovené faktury.
6. Zvláštní ujednání
7. Poskytovatel se zavazuje, že bez zbytečného odkladu poskytne objednateli v souladu se zněním článku III v případě jeho potřeby včasnou a erudovanou pomoc. V případě všech objednatelem nevyžádaných prací je poskytovatele povinen předem jej informovat o jejich předpokládaném rozsahu. Bez předchozího souhlasu objednatele může poskytovatel pracovat pouze tehdy, hrozí-li bezprostřední nebezpečí vzniku přímých nebo nepřímých škod na majetku objednatele. I v takovém případě je povinen informovat objednatele bez zbytečného prodlení.
8. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli k včasnému a bezchybnému splnění předmětu smlouvy úplné a správné podklady a informace. Bere současně na vědomí, že poskytovatel neodpovídá za vady, způsobené nedostatečnou součinností ze strany objednatele, zejména neúplnými nebo nesprávnými informacemi a podklady.
9. Objednatel umožní zhotoviteli přístup ke všem součástem Informačních technologií.
10. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům poskytovatele užívání kancelářské techniky a telekomunikační techniky pro potřeby komunikace se sídlem společnosti poskytovatele.
11. Objednatel má právo využít v letech 2014 - 2019 pro své zaměstnance školicích služeb poskytovatele pro standardní uživatelský software za ceníkovou položku, ke které poskytne slevu 10% (v této ceně je komplexní servis - učebna pro max. 12 posluchačů, technika, lektor, učební plány...).
12. Objednatel prohlašuje, že si je vědom své zákonné povinnosti provozovat a užívat jen takový software, jehož nabyl v souladu s platnými zákonnými normami a povinnosti tento software užívat podle licenčních podmínek vyhlašovaných původcem příslušného software. Případné porušení těchto povinností objednatelem zakládá jeho výlučnou odpovědnost.
13. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou účinky dodaných softwarových programů, které vyplývají ze špatné kompatibility, nefunkční integrací s jinými komponentami systému.
14. Ochrana informací
15. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění smlouvy mohou ony a jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany. O tom jsou povinni zachovávat mlčenlivost.
16. Každá ze stran je povinna zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých důvěrných informacích, které získá na základě jednání předcházejících podpisu této smlouvy, při uplatňování této smlouvy a dále kdykoli po jejím podpisu po celou dobu platnosti této smlouvy i po jejím skončení.
17. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana je povinna vyvinout pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu co největší možné úsilí. Obě smluvní strany se zavazují nezneužívat, neoprávněně nesdělit, nezpřístupnit důvěrné informace druhé strany, tvořící obchodní, výrobně technické povahy, mající skutečnou nebo potenciální materiální či nemateriální hodnotu a nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné a podle této smlouvy včetně smluvních dodatků si smluvní strany vyhradily jejich utajení.

;

1. Smluvní strany se dohodly nepředat informace podléhající obchodnímu tajemství třetí straně, ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou zaměstnanců, kteří se s nimi seznámí v souladu a při plnění pracovních povinností plynoucích z této smlouvy.



**f a m i I y**

1. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
2. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana.
3. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí pět let po ukončení účinnosti této smlouvy.
4. Doba trvání smlouvy
5. Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností ode dne 1. března 2014 do dne 28. února 2019.
6. Smlouvu je možno měnit nebo rušit pouze písemně. Na ústní ujednání se nebere zřetel.
7. Smlouva se vyhotovuje se ve dvou výtiscích, z nichž každý má platnost originálu.
8. Poskytovatel i objednatel svými podpisy stvrzují, že po řádném přečtení této smlouvy souhlasí s jejím obsahem.
9. Uvedení zástupci prohlašují, že jsou oprávněni tuto smlouvu podepsat a k platnosti smlouvy není třeba jiné osoby.
10. Smlouva může být zrušena kdykoliv písemnou dohodou obou stran.

1 7. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny, se řídí příslušnými

ustanoveními obchodního zákoníku a dalšími souvisejícími právními předpisy.

V Ostravě dne 28. 2. 2014