

SMLOUVA



***O ZAJIŠTĚNÍ CHODU VÝPOČETNÍ TECHNIKY
S DOSTUPNOSTÍ DO 24***

číslo 1903

G&P soft

Olšová 356
530 06 Pardubice

IČ: 63287323
DIČ: CZ7106301257

Telefon: 461 105 123

Internet: www.gpssoft.cz
Email: obchod@gpssoft.cz

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany v souladu se zákonem podle § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů následující servisní smlouvu o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení:

I. SMLUVNÍ STRANY

G&P soft

Mgr. Jiří Florian

Olišová 356
530 06 Staré Čívice – Pardubice VI
Česká republika
IČ: 63287323
DIČ: CZ7106301257
zastoupená pro účel této smlouvy Mgr. Jiřím Florianem

jako **dodavatel**

a

Sociální služby města Pardubic

Kpt. Jaroše 726
531 81 Pardubice
IČ: 75090970
DIČ: CZ75090970
Česká republika
zastoupená pro účel této smlouvy Ing. Petrem Krejčím

jako **objednatel**

II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

Předmětem smlouvy je údržba výpočetní techniky 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. Předmětná výpočetní technika, systémové programové vybavení jsou specifikovány v příloze č.1 této smlouvy.

III. PODMÍNKY A ZPŮSOB PROVÁDĚNÍ ÚDRŽBY

Dodavatel provádí údržbu i havarijní zásahy s využitím vlastních technických prostředků s reakční dobou max. do 24 hodin od nahlášení závady. Objednatel umožní za účelem provádění údržby nebo zásahu pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů. 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.

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.

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 předběžnou cenovou kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit. Maximální odchylka výsledné ceny od předběžné kalkulace je 10%. Za úschovu vlastních dat si ručí objednatel, pokud není domluveno jinak s následným písemným stvrzením.

Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků objednatele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.

IV. TERMÍN ZÁSAHU A ODSTRANĚNÍ PORUCH

Dodavatel nabízí širší škálu havarijních servisních zásahů co do garantované doby zásahu a garantované doby odstranění poruchy respektive doby zajištění náhradního provozu. Tyto servisní zásahy se vzájemně odlišují cenou. Objednatel má právo volby rychlosti servisního zásahu v každém jednotlivém případě vyžádání servisního zásahu.

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. Doba na odstranění poruchy respektive doba zajištění náhradního provozu je garantována v rozsahu od 24 do 96 hodin od nahlášení poruchy.

Veškeré havarijní servisní zásahy nad rámec běžných zásahů v rámci smlouvy jsou zpoplatněny.

Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny nepřetržitě 24 hodin denně. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).

Kategorie pro hlášení servisních zásahů na helpdesk:

V hlášení závady na email nebo prostřednictvím webového rozhraní uvede žadatel kromě požadavku a popisu závady i kategorii pro požadovanou rychlost odstranění závady v závislosti na provozní závažnosti závady.

Kategorie 1 – odstranění závady do 24 hodin

Kategorie 2 – odstranění závady do 48 hodin

Kategorie 3 – odstranění závady do 72 hodin

Kategorie 4 – odstranění závady do 96 hodin

Kategorie 5 – odstranění závady či vyřešení požadavku do dohodnutého termínu přesahujícího 96 hodin

Pokud nebude kategorie závažnosti uvedena, bude považována automaticky za kategorii 5 a bude ze strany servisu domluven termín odstranění.

V případě, že nedojde k dohodě mezi vedoucím zařízení a servisní organizací na změně uvedené kategorie, je čas zásahu, odstranění závady či splnění požadavku považováno pro servis za závazné.

V případě jeho nedodržení bude poté strana objednatele (SsmP) požadovat slevu ve výši 10% z měsíčního servisního paušálu a to za každé překročení termínu odstranění závady či požadavku dle uvedené kategorie.

Po dobu platnosti smlouvy je za dodavatele jako kontaktní osoba pro řešení

- ve věcech smluvních, fakturačních:

Mgr. Jiří Florian - mobil +420 603 207 984; e-mail: obchod@gpsoft.cz

- ve věcech vzniklých havarijních situací a vzniklých požadavků,

mobil +420 603 207 984; e-mail: helpdesk@ssmpce.cz

V. DODAVATEL SE ZAVAZUJE

Dodavatel se zavazuje maximálně dbát na bezpečnost dat objednatele a učinit potřebná opatření k zabránění vstupu neoprávněných osob do systému. Dodavatel se zavazuje k přísné mlčenlivosti o všech skutečnostech, s kterými přišel do styku v souvislosti s výkonem činnosti podle této smlouvy. Dodavatel se zavazuje nezneužít jakékoliv informace, které získal v souvislosti s činností podle této smlouvy, a to ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetí osoby, a to ani po skončení trvání této smlouvy.

VI. OBJEDNATEL SE ZAVAZUJE

Objednatel poskytne dodavateli veškeré směrnice upravující provoz na prostředcích výpočetní techniky objednatele, jejichž znalost je nezbytná pro zabezpečení provozu výpočetní techniky. Objednatel se zavazuje, že nebude provádět bez vědomí dodavatele jakékoliv zásahy do struktury, topologie a rozmístění serverů a pracovních stanic v rámci počítačové sítě. Objednatel se zavazuje, že nebude jakýmkoliv způsobem zasahovat do hardware jednotlivých serverů, počítačů či jejich příslušenství a zařízení a na nich instalovaného software a bude s ním nakládat dle pokynů dodavatele. Objednatel organizačně zabezpečí provoz takovým způsobem, aby všichni pracovníci byli připraveni na omezení provozu nebo případnou odstávku celé technologie v průběhu pravidelné údržby. Objednatel poskytne zhotoviteli maximální součinnost při řešení vzniklých situací a poskytne technikům vhodné a povaze práce přiměřené pracovní podmínky. Pro kontakt s dodavatelem jmenuje objednatel kontaktní osobu, která je pověřena předávat dodavateli požadavky na služby poskytované v rámci této smlouvy a která zajišťuje evidenci odpracovaných hodin dodavatele v rozsahu smlouvy včetně jejich odsouhlasení pro fakturaci.

- ve věci vzniklých požadavků, provozních problémů, potvrzování výkazů a fakturace



· ve věcech smluvních jmenován:

Ing. Petr Krejčí – tel.: +420 466 614 229 mobil: +420 602 348 294; e-mail: petr.krejci@ssmpce.cz

VII. CENA A ZPŮSOB ÚHRADY

Po dobu platnosti smlouvy přísluší dodavateli za jeden servisní cyklus smluvní odměna uvedená v příloze č.2. Servisním cyklem je období jednoho kalendářního měsíce. Ceny jsou uvedené bez DPH.

Cena servisní smlouvy nezahrnuje práce mimo sídlo a kanceláře firmy objednatele, práce spojené s analýzou, programováním a laděním software na zakázku a práce spojené se záchranou dat. Na práce spojené se záchranou dat požadovaných objednatelem u dodavatele se zavazuje dodavatel poskytnout slevu na práci ve výši 50% z celkové ceny bez DPH.

Cena servisní smlouvy nezahrnuje náklady spojené s dodávkou spotřebního materiálu, jako jsou např. pásy, tonery, diskety, CD ROM média aj., náhradních dílů nebo nové techniky. Tyto provedené práce nebo materiál budou účtovány samostatně.

Fakturace bude prováděna vždy k poslednímu dni servisního cyklu, na základě rozsahu poskytnutých služeb, se splatností 14 dní. Při nedodržení data splatnosti bude objednateli vyúčtováno penále za zdržení platby, které činí 0,05% z celkové částky za každý kalendářní den prodlení pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Za rozhodné období pro zaplacení je považován datum připsání finančních prostředků na účet dodavatele.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak, řídí se smluvní strany příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a právními předpisy České republiky. Jakékoliv změny či doplňky je možné provádět pouze písemně a to se souhlasem obou smluvních stran. Tato smlouva je vypracována na pěti stranách ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.4.2019 do 31.12.2023 s možností výpovědi kteroukoli ze smluvních stran a to i bez uvedení důvodů. Výpovědní doba je stanovena na tři měsíce a počítá se od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Smlouva nabývá účinnosti podpisem oprávněných zástupců obou smluvních stran.

v Pardubicích dne _____

v Pardubicích dne _____

razítko a podpis objednatele

razítko a podpis dodavatele