**Smlouva o zajištění technické podpory, servisu a služby HOT LINE pro**

**výpočetní a kancelářskou techniku**

1. Smluvní strany

**Dodavatel:**

Pavlína Pešková - DP COMP

Vysoká 77

580 01 Havlíčkův Brod

IČ: 69850216

DIČ: CZ7462072970

Bank. spojení: KB Havl. Brod

Účet: 2779400217/0100

**Odběratel:**

Sociální služby města Havlíčkova Brodu, p.o.

Reynkova 3643

580 01 Havlíčkův Brod

IČ: 70188467

DIČ: CZ70188467

Bank. spojení: 0100

Účet: 78-7869570247

Zastoupený paní Mgr.Magdalenou Kufrovou

Uvedené smluvní strany uzavírají ve vzájemné dohodě tuto smlouvu s dále uvedeným obsahem.

1. **Předmět smlouvy**

 Předmětem smlouvy je zajištění komplexní technické podpory, servisu a služby HOT LINE dodavatelem pro výpočetní a kancelářskou techniku odběratele.

Technická podpora zahrnuje zejména správu počítačové sítě odběratele a jeho jednotlivých komponent. Dále zahrnuje konzultace odborných pracovníků dodavatele při řešení požadavků na rozšíření informačního systému odběratele o softwarové nebo hardwarové produkty tak, aby bylo zajištěno efektivní zhodnocení investic odběratele. Tato technická podpora zahrnuje i spolupráci s třetími stranami, zejména dodavateli software při zajištění optimálního chodu informačního systému odběratele.

Technická podpora dále zahrnuje neodkladné telefonické konzultace problémů omezujících provoz IT a IS odběratele a pravidelnou péči, údržbu, aktualizace serverových a bezpečnostních prvků sítě odběratele. Technická podpora dále zahrnuje vzdálenou podporu na koncovém zařízení odběratele (PC stanice), v případech kdy je vyžadováno neodkladné řešení a nelze ho zahrnout do standardní konzultace u zákazníka.

Komplexní servis techniky odběratele v sobě zahrnuje zejména zajištění oprav počítačové techniky, počítačové sítě a další kancelářské techniky.

Služba HOT LINE je specifikována jako prostředek pro aktuální řešení problémů způsobených nesprávnou funkcí či konfigurací hardware, nesprávnou softwarovou konfigurací systému, zavirováním počítačů a dalšími vlivy, které mohou negativně ovlivnit činnost zařízení odběratele. Služba HOT LINE je využitelná v kalendářní dny v době od 7:00 do 18:00. Pracovníci odběratele ji mohou v rámci platnosti této smlouvy využívat pomocí volání na telefonní čísla 777 711 786, 777 711 785, 776 716 939, 569 333 661 (na tomto tel. čísle od 7:00 do 18:00) nebo prostřednictvím emailového kontaktu help@dpcomp.cz .

Odezva řešení servisních zásahů / v době mezi 7 -18 hod./

-od nahlášení závady, max. 2 hodiny.

-výjezd na servisní zásah od nahlášení servisu na PC stanice – max. 4 hodin.

-výjezd na servisní zásah od nahlášení servisu na server, nefunkčnost prvků nutných pro chod LAN sítě a Internetu/ aktivní prvky, firewall/ - max.4 hodiny.

Předmětem této smlouvy jsou též přestavby, repase a rozšíření stávající techniky včetně dodávky potřebných dílů. Cena těchto dílů bude účtována dle platného ceníku dodavatele se slevou 5%.

 **2. Cena za poskytované služby**

 Konzultační a poradenská činnost bude účtována za standartní hodinovou sazbu 400 Kč/hod, doprava 8 Kč/km v cenách bez DPH – účtuje se pouze při výjezdu mimo lokalitu Havlíčkův Brod.

Materiál pro opravy bude účtován dle platného ceníku dodavatele se slevou 5%.

1. **Termín a místo plnění**
* Tato smlouva zajišťuje technickou podporu HW i SW a uzavírá se na dobu určitou 12 měsíců s možností jejího prodloužení formou dodatku. Místem výkonu služeb správce budou všechna zařízení organizace, tj. Domov pro seniory, Denní stacionář, Dům s pečovatelskou službou – vše v Havlíčkově Brodě. Telefonická konzultace IT problému do 15min je **zdarma.**
* **Online monitoring 24H kritických služeb zdarma.**
* **Zvýšený servisní dohled – přednostní řešení servisních zásahů.**

Servisní zásah bude prováděn v místě instalace zařízení, pokud nebude dohodnuto jinak. Závadu je možno nahlásit na adrese dodavatele, nebo telefonicky na tel. 569 333 661, 777 711 217 v pracovní době od 8:00 do 17:00 nebo HOT LINE službě v době její využitelnosti.

V případě, že nebude možno závadu opravit na místě a půjde o zařízení, jehož funkčnost je nezbytná, bude v případě požadavku odběratele na zajištění náhradního zařízení poskytnuto odběrateli náhradní zařízení obdobného typu za předem domluvenou cenu, tak aby výpadek provozu systému nepřekročil 1 pracovní den od nahlášení závady. V případě poruchy tiskárny zajistí dodavatel opravu u autorizovaného servisního střediska a v případě požadavku odběratele na zajištění náhradní tiskárny poskytne odběrateli za úplatu náhradní tiskárnu obdobného typu. V případě poruchy ostatní techniky zajistí dodavatel opravu způsobem obvyklým pro dané zařízení ve lhůtě obvyklé pro daný typ zařízení.

1. **Záruka a servis**

 Záruční doba na servisní práce u hardwaru je 6 měsíců. Tato záruka se nevztahuje na opakované závady způsobené nespolehlivou funkcí starší techniky. Záruční doba na náhradní díly a rozšiřující komponenty je 24 měsíců, pokud není v dodacím listu uvedeno jinak. **Záruka se vztahuje na hardware komponenty. Při opravě softwarového typu, která byla zaviněna nesprávným používáním odběratele se záruka nevztahuje a odběratel za práce hradí dohodnutou cenu dle článku 2.**

1. **Platební podmínky**

 Dodavatel vyúčtuje dodané služby vždy souhrnně za uplynulý kalendářní měsíc se splatností 14 dní. Dodaný materiál bude zahrnut do nejbližší fakturace za služby s výjimkou položek přesahujících částku 3 000,-Kč bez DPH, tyto mohou být fakturovány neprodleně se splatností 30 dní.

V případě prodlení platby uhradí odběratel dodavateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 procenta z dlužné částky za každý den prodlení. Dodavatel k faktuře doloží kopie předávacích protokolů.

**6. Vedení dokumentace**

 Dodavatel je povinen vést a pravidelně aktualizovat dokumentaci o struktuře počítačové sítě odběratele a její základní konfiguraci a dále o přístupových jménech a heslech nezbytných pro nastavení zařízení odběratele. Kopie této dokumentace bude uložena i odběratele.

**7. Ochrana osobních údajů**

Dodavatel bere na vědomí, že výpočetní technika odběratele slouží ke zpracování osobních údajů včetně zpracování zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu čl. 9 nařízení EU č. 2016/679 GDPR.

Pokud se předmět plnění dodavatele bude týkat zabezpečení výpočetní techniky odběratele, je dodavatel povinen zabezpečení uvést do souladu s ust. čl. 32 GDPR.

Pokud dodavatel při plnění této smlouvy zjistí (aniž by se toto jeho konkrétní plnění zabezpečení týkalo), že zabezpečení výpočetní techniky zjevně neodpovídá standardům dle ust. čl. 32 GDPR, je povinen na to odběratele bez zbytečného odkladu upozornit.

Stane-li se dodavatel při plnění této smlouvy ve vztahu k odběrateli zpracovatelem osobních údajů, zavazuje se dodavatel k následujícímu:

* minimalizovat rozsah osobních údajů, které se dostanou do jeho dispozice
* zavázat osoby, prostřednictvím kterých plní tuto smlouvu, k povinnosti mlčenlivosti
* sám přijmout opatření dle čl. 32 GDPR
* dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele dle čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR
* zohledňovat povahu zpracování
* být nápomocen odběrateli při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR
* pokud právo nepožaduje uložení daných osobních údajů, osobní údaje vrátit správci nebo je vymazat, jakmile bude dané plnění dokončeno
* poskytnout odběrateli veškeré potřebné informace pro doložení splnění právních povinností

**8. Ostatní ujednání**

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž jeden obdrží dodavatel a jeden odběratel. Tato smlouva je uzavřena dosažením souhlasu smluvních stran s celým obsahem této smlouvy.

Smluvní strany se zavazují nepřistupovat k řešení problémů vzešlých z této smlouvy návrhem na soudní rozhodnutí sporu dříve, dokud se nepokusily odstranit hrozící spor formou účinného osobního jednání na základě zásad dobré vzájemné spolupráce.

V Havlíčkově Brodě dne 1.4.2019

........................................................... ......................................................

 dodavatel odběratel