

Servisní smlouva 190301

Smluvní strany

VAHAL, s.r.o., se sídlem Vrahovická 4359/56c, 796 01 Prostějov

IČO: 49975714

DIČ: CZ49975714

zastoupená jednatelem Petrem Hrůzou na straně jedné,
(dále jen „zhotovitel“)

Kontaktní osoby ve věcech smluvních:

Ing.

Kontaktní osoby ve věcech obchodně -technických:

Ing.

Ing.

a

Vak – Vodovody a kanalizace Jesenicka, a. s., Tyršova 248, 790 01 Jeseník

IČO: 65138066

DIČ: CZ65138066

zastoupená jednatelem Ing.

(dále jen „objednatel“)

Kontaktní osoby ve věcech smluvních:

Kontaktní osoby ve věcech obchodně -technických:

uzavírají podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012Sb. občanského zákoníku tuto servisní smlouvu:

1. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je záruční a pozáruční technická péče a profylaxe u objednatele na virtualizované IT infrastruktuře.

2. Práva a povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel tímto prohlašuje, že má veškerá práva a způsobilost k tomu, aby plnil závazky vyplývající z této smlouvy, že neexistují žádné právní či faktické překážky, které by bránily či omezovaly plnění jeho závazků. Zhotovitel současně prohlašuje, že se dostatečným způsobem seznámil s požadavky a záměry objednatele na rozsah a povahu díla, a že na základě tohoto zjištění přistupuje k uzavření této smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen provádět dílo osobně. Použití třetích osob ke splnění závazků ze smlouvy je možné pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele, přičemž platí, že odpovědnost za plnění těchto osob nese v plném rozsahu zhotovitel.
3. Zhotovitel se zavazuje provádět pro objednatele technickou péči a profylaxi na zařízeních výpočetní techniky objednatele
4. Zhotovitel dohleduje infrastrukturu objednatele za použití dohledového software, zejména funkčnost serverů, UPS, centrálního switche, důležitých služeb a funkcionality zálohování.
5. Servisní služba zahrnuje servisní pohotovost od 7 do 18 hod v pracovních dnech (dále „Smluvní doba pohotovosti“) s povinností nastoupit k řešení problému do 8 hodin od nahlášení problému. Za nástup k řešení problému se považuje i zahájení práce pomocí dálkové správy.
6. Hlášení požadavku se provádí telefonicky na čísla technických kontaktů nebo na linku
7. Mimo servisní zásahy je zhotovitel povinen provádět v roční periodě preventivní údržbu fyzických zařízení na místě objednatele. Objednatel mu v tomto poskytne po vzájemné dohodě časovou součinnost pro odstávku infrastruktury v řádu hodin.
8. Zhotovitel zajišťuje zálohování a dohleduje funkčnost zálohy dat, nikoli ale obsahovou stránku záloh. Odpovědnost za obsahovou stránku záloh dat má objednatel. Rozsah zálohovaných dat určí objednatel na základě doporučení zhotovitele.
9. Zhotovitel je povinen uchovat v maximální možné míře celistvost dat, dbát na to, aby co nejméně narušil provoz jednotlivých pracovišť a dbát na ochranu výpočetní techniky před viry ze strany zhotovitele.
10. Zhotovitel je povinen provést dílo na svůj náklad a na své nebezpečí ve sjednané době. Má přitom právo provést dílo ještě před sjednanou dobou.
11. Zhotovitel je povinen provádět dílo takovým způsobem, aby případné přerušení či omezení systému objednatele bylo co nejkratší a nedošlo ke snížení jeho obvyklé spolehlivosti. Objednatel má právo fyzické kontroly a náležitého vysvětlení postupu při veškerých zásazích zhotovitele.

12. O veškerých změnách na infrastruktuře objednatele má zhotovitel povinnost informovat odpovědnou osobu objednatele.
13. Zhotovitel je povinen provádět dílo s maximální péčí v zájmu co nejrychlejšího vyřešení požadavku objednatele, a to s přihlédnutím k povaze konkrétní práce.
14. Zařízení, díly a jiné věci, které se provedením díla stanou součástí zařízení objednatele a které jsou potřebné k provedení díla mimo záruku nebo po záruce, je povinen opatřit zhotovitel, pokud objednatel nestanoví jinak. V případě, že tyto věci opatří zhotovitel, zaujímá k nim postavení prodávajícího.
15. Zhotovitel se zavazuje nahrazovat vadné díly výpočetní techniky mimo záruku po dohodě s objednatelem díly nejnovější technologické úrovně a tímto způsobem průběžně inovovat a modernizovat stávající výpočetní techniku.

3. Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel předá zhotoviteli seznam osob, oprávněných k nahlášení požadavku na zhotovitele.
2. Objednatel se zavazuje umožnit přístup pracovníků zhotovitele v dohodnutý čas na dohodnutá místa tak, aby nevznikly zbytečné prostoje, a zabezpečí ze svých řad asistenci nezbytnou k řádnému provedení díla. Objednatel je povinen zajistit dostupnost instalačních médií instalovaného programového vybavení, přístupová hesla (například formou zapečetěné obálky s heslem supervisora/administrátora oproti podpisu), záložní média, případně poskytnout další nutnou součinnost.
3. Zanikne-li konkrétní závazek provést dílo z důvodů, za které odpovídá objednatel, je tento povinen zhotoviteli uhradit skutečnou škodu, která mu tím vznikla.
4. Objednatel je povinen řádně provedené dílo převzít a zaplatit dohodnutou cenu za jeho provedení.
5. V případě, že objednatel ohlásí závadu, kterou zhotovitel nebude schopen při maximální snaze z objektivních důvodů odstranit, zavazuje se zhotovitel stanovit příčinu závady.
6. Objednatel je povinen informovat zhotovitele o veškerých zásazích, prováděných na virtuální infrastruktuře.
7. Objednatel se zavazuje dbát na doporučení zhotovitele, týkající se nastavení software, přístupových práv, nasazování verzí software a zálohování dat. To platí pouze v případě, že objednatel nebude mít důvodné pochybnosti o správnosti takového doporučení zhotovitele.

4. Cena za dílo

- Cena za řádně provedené dílo je stanovena paušální sazbou KČ bez DPH měsíčně, fakturována bude vždy poslední pracovní den daného měsíce.
- Do paušální částky nejsou zahrnuty a budou na základě dohody s objednatelem fakturovány dle platného ceníku zhotovitele výhradně tyto položky:

- Ceny dodaných náhradních dílů a materiálu pro opravy výpočetní techniky mimo záruku (zárukou se rozumí záruka na jakákoliv plnění, dodaná či poskytnutá objednateli zhotovitelem podle jiných smluvních vztahů, nezaložených touto smlouvou).
- Práce spojené s opravami výpočetní techniky, na kterou se nevztahuje záruční doba (záruční dobou se rozumí záruka na jakákoliv plnění, dodaná či poskytnutá objednateli zhotovitelem podle jiných smluvních vztahů, nezaložených touto smlouvou).
- Práce, spojené s opravami výpočetní techniky, zapříčiněnými živelnými pohromami včetně úderu blesku.
- Práce spojené s odstraňováním následků virů, pokud za tyto následky nenesou odpovědnost zhotovitel.
- Další práce, objednané objednatelem, které nemají charakter záruční opravy – např. instalace nového software, reinstalace operačního systému po havárii (záruční opravou se rozumí záruční opravy jakýkoliv plnění dodaných či poskytnutých objednateli zhotovitelem podle jiných smluvních vztahů nezaložených touto smlouvou).
- V periodě 1 rok pak preventivní údržba fyzických zařízení na místě objednatele.
- Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu na základě faktury splatné do 14 dnů.
- Cena stanovená podle odst. 1 a odst. 2 tohoto článku je cenou úplnou a konečnou, zahrnující veškeré náklady zhotovitele v souvislosti s jeho plněním podle této smlouvy, vyjma nákladů, o kterých je výslovně v této smlouvě stanoveno jinak.
- Veškeré mimozáruční práce se fakturují ve snížených sazbách zhotovitele, tedy v sazbě
 - /hod pro hrubé práce (kabelové pokládky, lištování)
 - /hod pro práce EZS a kamerových systémů
 - /hod pro práce desktopové
 - /hod pro práce serverové,
 - /hod pro práce virtualizační a topologické
 - Cestovné je sníženo na /km

5. Odpovědnost zhotovitele

1. Zhotovitel je povinen provádět veškeré činnosti dle této smlouvy řádně, včas, s odbornou a profesionální péčí, v souladu s požadavky a pokyny objednatele, obecně závaznými předpisy a touto smlouvou. Zhotovitel odpovídá za to, že dílo provedené podle této smlouvy bude mít charakter a náležitosti stanovené touto smlouvou, popř. vlastnosti obvyklé.

6. Závěrečná ustanovení

1. Pokud v této smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
2. Smlouva se vyhotovuje ve 2 stejnopisech, po jednom pro každou ze smluvních stran. Může být změněna nebo zrušena pouze písemnou dohodou smluvních stran.
3. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná první den měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena.
4. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami.
5. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
6. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejňování bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
7. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě vlastní, dobrovolné vůle a považují její obsah za ujednání v souladu s dobrými mravy a zásadami poctivé obchodní soutěže.

V Jeseníku dne3.0.-04-2019.....

V Prostějově dne