***Smlouva o poskytování systémové podpory***

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **Smlouva o poskytování systémové podpory č.** | |
| **uzavřená mezi** |  |
| **společností** | **BRAINTRAST, s.r.o.** |
| **provozovna** | **Jablunkovská 110, Třinec** |
| **IČO** | **25857703** |
| **DIČ** | **CZ25857703** |
| **zastoupena** | **Ing. Jaromír Janša** |
| **(dále jen zhotovitel)**  **a**  **společností** | **Sociální služby města Třince** |
| **provozovna** | **č.p. Habrová 302, 739 61 Třinec** |
| **IČO** | **00600954** |
| **DIČ** | **CZ00600954** |
| **zastoupena** | **Bc. Pavel Pezda** |
| **(dále jen zákazník)** |  |
| **I. Předmět smlouvy** | |
| **1. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele poskytovat ve prospěch zákazníka systémovou podporu dle specifikace uvedené v příloze 1 a v rozsahu uvedeném v odstavci C Přílohy 1, která je nedílnou součástí této smlouvy. Specifikace zahrnuje základ systémové podpory případně rozšířený o vybrané doplňkové služby.** | |
| **II. Podmínky vzájemné spolupráce ,** | |

1. Zákazník je zejména povinen:
   1. umožnit zhotoviteli přístup do prostor v objektu, kde je předmětný systém umístěn, případně přístup do prostor,  
      v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem,
   2. umožnit mu v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu,
   3. poskytnout zhotoviteli dokumentaci k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním  
      souvisí,
   4. zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku zhotovitele veškeré informace potřebné  
      k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím  
      s předmětným systémem,
   5. písemně potvrdit zhotoviteli provedení služby,
   6. zaplatit zhotoviteli cenu služeb, které budou zadavatelem provedeny nad rámec této smlouvy, pokud budou  
      zadavatelem vyžadovány, příp. odsouhlaseny.

trana 1

***Smlouva o poskytování systémové podpory***

1. Zhotovitel je zejména povinen:
   1. provádět poskytování sjednané systémové podpory řádně a včas, za podmínek dohodnutých v této smlouvě,
   2. oznámit zákazníkovi veškeré skutečnosti, které by zhotoviteli bránily v řádném provádění a dokončení prací,
   3. poskytnout zákazníkovi v pracovní dny (od 8,00 hod do 16,30 hod) bezplatné telefonické konzultace týkající se  
      předmětného systému,
   4. zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu činnosti této smlouvy, zejména  
      mlčenlivost o tajných informacích týkajících se dat zákazníka.

**lil. Cena a její splatnost**

1. Cena za poskytování servisní služby byla sjednána dohodou smluvních stran ve výši a splatnosti dle konkrétního  
   typu a rozsahu systémové podpory (viz příloha I.). a je uvedena v odstavci D Přílohy I.
2. V případě, že nebude vystavená faktura uhrazena ve sjednaném termínu splatnosti, je zhotovitel oprávněn  
   pozastavit poskytování systémové podpory až do doby její úhrady.
3. Paušálně sjednaná cena dle bodu 1. tohoto čl. smlouvy nezahrnuje cenu služeb prováděných nad rámec této  
   smlouvy. Tyto služby budou účtovány samostatně dle platných ceníků zhotovitele. Opravy a servis zařízení, které  
   bylo dodáno zhotovitelem a je v záruční době, budou poskytovány v souladu s příslušnými záručními podmínkami  
   bezplatně.

**IV. Doba trvání smlouvy**

1. Tato smlouva se podepisuje na dobu neurčitou.
2. Smlouva může být vypovězena kteroukoliv ze smluvních stran a to pouze písemnou formou. Tříměsíční výpovědní  
   lhůta běží ode dne doručení výpovědi protistraně.

**V. Ostatní ujednání**

1. Zálohování a rekonstrukci dat je povinen zabezpečit zákazník; dodavatel neodpovídá za jejich ztrátu nebo  
   poškození.
2. Kontaktními osobami zmocněnými jednat při poskytování systémové podpory (kromě uvedených zástupců  
   smluvních stran) jsou :

Za zhotovitele : Ing. Jaromír Janša

Za zákazníka : Bc. Pavel Pezda

) VI. Závěrečná ustanovení

1. Pokud v této smlouvě nebylo dohodnuto jinak, platí příslušná ustanovení obchodního zákoníku a předpisů  
   souvisejících, zejména ustanovení upravující smlouvu o dílo, v případě užívání náhradního zařízení pak  
   ustanovení upravující smlouvu nájemní.
2. Změny a doplňky k této smlouvě mohou být učiněny pouze po dohodě stran, formou písemného dodatku k této  
   smlouvě.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

zákazník

V Třinci dne 01.04.2009

Strana 2

***Specifikace rozsahu poskytované systémové podpory (příloha č. 1 ke smlouvě)***

|  |  |
| --- | --- |
| **SPECIFIKACE ROZSAHU POSKYTOVANÉ SYSTÉMOVÉ PODPORY** | |
| **A. Základní rozsah systémové podpory** | S **prioritní přístup k řešení standardního servisu a ostatních služeb**  **/ instalace systémového prostředí - zahrnuje instalaci pracovních stanic,**  **serverů, periferií, sítí a software**  **/ konfigurace systémového prostředí - zahrnuje konfiguraci pracovních**  **stanic, serverů, periferií, sítí, síťového prostředí (uživatelé, přístupová práva), software**  S **údržba a profylaxe systémového prostředí - zahrnuje údržbu**  **a pracovních stanic, serverů, periferií a software**  **/ zálohování a obnova dat**  s **konzultace a poradenství při rozvoji systému**  \* **poskytování hot-line, přístup k znalostní databázi** |
| **B. Volitelné rozšíření (option) systémové podpory** |  |
| **C. Četnost pravidelných náštěv pracovníka systémové podpory** | **/ pravidelná návštěva pracovníka systémové podpory v místě provozu systému u zákazníka 1x za měsíc v Třinci, dále externí pracoviště 2x Třinec, pracoviště Oldřichovice a pracoviště Nýdek,jedno detašované pracoviště měsíčně (tedy periodicita u detašovaných pracovišť každé 1x za čtyři měsíce) v celkovém rozsahu 4 hodin (PC technika)**  **(mimo vyžádaných servisních zásahů)** |
| **D. Paušální smluvní cena, platební podmínky** | **■ 3450,- Kč (bez DPH) měsíčně, doprava zdarma** |

zákazník

V Třinci dne 01.04.2009

zhotovitel

Strana 3

***Specifikace jednotlivých služeb (příloha 6.2 ke smlouvě)***

Popis služeb

**ladní rozsah systémové podpory**

se o služby, jejichž rozsah a konkrétní obsah není předem explicitně určen, určuje se na základě dohody se  
íkem podle jeho potřeb.

**stalace systémového prostředí**

je veškeré instalace jako např.:

instalace a upgrade hardware pracovních stanic, serverů, periferií, sítí

instalace standardního software pracovních stanic (operační systém, antivirové programy, kompresní

programy, mail, Internet, kancelářské aplikace)

instalace dalších aplikací pracovních stanic

instalace souborových a tiskových služeb

instalace síťových a adresářových služeb (DNS, DHCP,...)

instalace síťových nadstaveb (Exchange, Internet, proxy, terminal server,...)

instalace zařízení LAN a WAN sítí (huby, routery, přepínače, modemy,...)

**nfigurace systémového prostředí**

je tyto služby:

konfigurace souborových a tiskových služeb  
konfigurace uživatelů a jejich práv  
konfigurace síťových a adresářových služeb  
konfigurace zařízení LAN a WAN sítí

**ržba a profylaxe systémového prostředí**

e tyto služby:

profylaxe HW pracovních stanic (vyčištění, upgrade BIOSu, firmware)  
profýlaxe SW pracovních stanic (čištění TMP, defragmentace, service pack, hot-fix)  
profýlaxe HW serveru (vyčištění, upgrade BIOSu, firmware)

profýlaxe SW serveru (hot-fix, service pack, defragmentace HDD, čištěni TMP, prohlídka event logu)  
profýlaxe HW periferií (vyčištění)

profýlaxe HW LAN/WAN zařízení (vyčištění, optická kontrola kabeláže)  
profýlaxe SW LAN/WAN zařízení (event log, prohlídka charakteristik)

**ohování a obnova systému**

e tyto služby:

záloha systému (operační systém, aplikace)

vytvoření obrazu (image) standardního systému ve firmě

obnova systému

záloha uživatelských dat

obnova uživatelských dat

**nzultace a poradenství při rozvoji systému**

3 tyto služby:

telefonické konzultace, konzultace u zákazníka  
zhotovení návrhu

zasílání informací o vybraných produktech

skytování hot-line

3 telefonické poskytování konzultací pro zákazníka. Jsou pro uživatele služby poskytovány bezplatně.

**siné rozšíření**