***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 dlespecifikace uvedené v příloze 1 a v rozsahu uvedeném v odstavci C Přílohy 1, která je nedílnou součástí tétosmlouvy. 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 rozsahsystémové 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, přístupovápráva), 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 náštěvpracovníka systémové podpory** | **/ pravidelná návštěva pracovníka systémové podpory v místě provozusystému u zákazníka 1x za měsíc v Třinci, dále externí pracoviště 2xTřinec, pracoviště Oldřichovice a pracoviště Nýdek,jednodetašované pracoviště měsíčně (tedy periodicita u detašovanýchpracovišť každé 1x za čtyři měsíce) v celkovém rozsahu 4 hodin (PCtechnika)****(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**