



SERVISNÍ SMLOUVA

1. Smluvní strany

1.1. Poskytovatel: ALVA IT s.r.o.
Staré náměstí 137
356 01 SOKOLOV
Česká republika
IČ: 29120705
DIČ: CZ29120705
Bankovní spojení: KB SOKOLOV, číslo účtu 107-331580257/0100
Zastoupený Ing. Petrem BENEŠEM, jednatelem společnosti
zapsaný Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou C 26527
(dále jen **poskytovatel**)

1.2. Zákazník: Domov pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, p.o.
Slavičkova 1701
356 01 SOKOLOV
Česká republika
IČ: 72046881
DIČ:
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu 268644536/0300
Zastoupený Mgr. Petrou SEKÁČOVOU, ředitelkou organizace
zapsaná Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou Pr 728
(dále jen **zákazník**)

2. Předmět plnění

2.1. Předmětem plnění je správa a údržba počítačové sítě, počítačové techniky, správa softwarových aplikací a podpora uživatelů zákazníka.

2.2.1. Serverová infrastruktura

- Správa, údržba, kontrola hardware serverů včetně fyzického vyčištění v dohodnutých intervalech
- Správa a údržba hypervizoru, pokud je nasazen
- Správa, údržba a aktualizace operačních systémů jednotlivých produkčních serverů (fyzických nebo virtuálních)
- Zálohování na úrovni fyzických nebo virtuálních serverů - nastavení a kontrola
- Správa, údržba a aktualizace aplikací provozovaných na jednotlivých serverech
- Zálohování dat jednotlivých serverových aplikací - nastavení a kontrola
- Kontrola a nastavení UPS u serverů, výměna baterií při ztrátě kapacity

2.2.2. Síťová infrastruktura

- Správa, údržba, opravy a rozšiřování pasivní síťové infrastruktury
- Správa aktivních prvků v infrastruktuře sítě (routery, switche, VLAN, WiFi)
- Dohled nad bezpečností v síti, ochrana proti útokům
- Správa a konfigurace přístupu počítačové sítě do Internetu, stanovení a kontrola minimálních kvalitativních a kapacitních požadavků připojení
- Kontrola a nastavení UPS u aktivních prvků sítě, výměna baterií při ztrátě kapacity

2.2.3. Pracovní stanice - počítače a notebooky

- Správa, údržba, kontrola hardware počítačů a notebooků včetně fyzického vyčištění v dohodnutých intervalech
- Zálohování uživatelských dat na úrovni uživatelů - nastavení a kontrola
- Správa, údržba a aktualizace operačních systémů
- Správa a údržba jednotlivých pracovních stanic a periférií, jejich připojení do infrastruktury
- Správa, instalace a konfigurace potřebného aplikačního programového vybavení dle požadavků zákazníka
- Antivirové a další bezpečnostní zabezpečení na úrovni operačních systémů pracovních stanic
- Konfigurace Internetového prohlížeče
- Správa a konfigurace elektronické pošty na jednotlivých pracovních stanicích

2.2.4. Aplikační software

- Údržba originálního software prostřednictvím majitelů licencí či autorských práv v případě, že odborní pracovníci zákazníka nebyli schopni problém vyřešit přímo s autorem / správcem / garantem konkrétní aplikace. Zákazník bude řešit problémy s konkrétním aplikačním software prioritně se správcem těchto programů v případě, že se bude jednat jednoznačně o problémy s daným produktem.

2.2.5. Periferní zařízení

- Správa, konfigurace a zajištění oprav tiskáren
- Správa a údržba periferních zařízení, jejich připojení k počítačům nebo do infrastruktury

2.2.6. Další služby

- Evidence hardware a používaného software v rozsahu potřebném pro zákazníka tak, aby bylo možno doložit dodržování autorského zákona
- Zprostředkování či zajištění oprav techniky, která je v záruce, v případě závažné závady po dohodě zapůjčení náhradního zařízení
- Zajišťování dalších činností souvisejících s používáním počítačové techniky
- Údržba a průběžná aktualizace dokumentace technických a systémových prostředků ICT infrastruktury

2.3. Správou a údržbou počítačové sítě pro potřeby této smlouvy nejsou dále uvedené činnosti:

- Správa a údržba Internetového připojení (vyjma komunikace s poskytovateli v případě řešení nefunkčnosti nebo špatné kvality připojení)
- Správa a údržba kamerového systému

2.4. Při poskytování služeb podle této smlouvy bude poskytovatel vázán technicky a právně možnými požadavky zákazníka.

2.5. Poskytovatel neodpovídá za chyby a stav programového vybavení dodaného třetími osobami. Poskytovatel dále neodpovídá za služby a hardware, který byl dodán třetí osobou. Takový hardware je schopen servisovat pouze v souladu se záručními podmínkami dodavatele.

2.6. Servisním zásahem (servisní činností) se rozumí fyzický zásah servisní technika v sídle zákazníka, případně vzdálený přístup do sítě zákazníka. Činnosti mají charakter kontrolních, profylaktických, dokumentačních a preventivních prací. Běžná správa a údržba sítě bude prováděna po dohodě smluvních stran v pravidelných termínech, a to buď osobně, nebo vzdáleným připojením k počítačové síti.

2.7. Poskytovatel se zavazuje poskytnout servisní zásah na vyžádání mimo shora uvedené doby nad rámec pravidelných činností uvedených v bodě 2.6.

2.8. Závady rozdělujeme podle jejich charakteru pro potřeby této smlouvy na závažné a běžné. Závažnou závadou rozumíme závadu, která způsobí nefunkčnost celého systému nebo jeho podstatné části nebo nefunkčnost klíčové aplikace (typicky výpadek serveru, UPS, switche apod.). Běžnou závadou rozumíme závadu na jednotlivém počítači nebo periferním zařízení, které není klíčové pro chod organizace nebo běh klíčových aplikací.

2.9. Servisní zásah na vyžádání bude zahájen v případě závažné závady neprodleně, nejpozději následující pracovní den po nahlášení závady. Součástí nahlášení závady bude specifikace závady a uvedení kontaktní osoby, která poskytne při servisním zásahu součinnost.

2.10. Servisní zásah na vyžádání bude zahájen v případě běžné závady obvykle v den nahlášení závady, nejdéle do dvou pracovních dnů po nahlášení závady. Součástí nahlášení závady bude specifikace závady a uvedení kontaktní osoby, která poskytne při servisním zásahu součinnost.

2.11. Údržba, opravy, úpravy serveru vyžadující přerušení nebo pozastavení jeho činnosti budou prováděny mimo pracovní dobu zákazníka (od 7.30 - 15.30 hod) nebo ve dnech pracovního klidu a volna, vyjma závažných případů nebo po předchozí dohodě.

2.12. Pokud dojde ke složitě závadě, kterou nebude možno opravit v sídle zákazníka nebo na adrese jeho pobočky, je možné odvézt příslušné technické zařízení mimo sídlo či provozovnu zákazníka.

2.13. Komunikace mezi poskytovatelem a zákazníkem (nahlašování poruch a objednávání servisních zásahů), bude primárně probíhat mezi konkrétními kontaktními osobami poskytovatele a zákazníka.

Kontaktní osoby poskytovatele jsou:

Jaroslav Trnka	trnka@alvait.cz	tel. 602 893 693 (primární kontakt)
Juraj Hanko	hanko@alvait.cz	tel. 724 114 146
Petr Beneš	benes@alvait.cz	tel. 602 402 405

Kontaktní osoby zákazníka jsou:

Tereza Nowaková Šimková	nowakova@sokolik-po.cz	tel. 731 549 169 (primární kontakt)
Radka Odradovcová	odradovcova@sokolik-po.cz	tel. 731 549 164
Mgr. Petra Sekáčová	sekacova@sokolik-po.cz	tel. 731 549 161

3. Úhrada za poskytované služby

3.1. Zákazník se zavazuje platit poskytovateli za správu a údržbu počítačové sítě v rozsahu dle bodu 2.6 následujícím způsobem:

Paušální měsíční částku 6.800,-- Kč (slovy: šest tisíc osm set korun českých) bez DPH, a to za zajištění servisní pohotovosti v pracovních dnech dle bodu 2.9. a 2.10. Součástí paušální částky jsou 2 hodiny profylaktických a 5 hodin ostatních servisních výkonů měsíčně dle bodu 2.6. a 2.7.

Poskytovatel povede evidenci skutečného rozsahu provedených prací, která bude vždy součástí výúčtování - daňového dokladu.

3.2. Zákazník se zavazuje platit poskytovateli za provedené práce dle odsouhlasené evidence provedených prací provedených nad rámec rozsahu stanoveného v bodě 3.1 odměnu dle aktuálního ceníku prací.

3.3. Aktuální ceny servisních prací platné pro rok 2019 jsou:

- Základní technické práce (běžný hardwarový servis pracovních stanic a periferních zařízení, práce na infrastruktuře počítačové sítě, opravy hardware) - 550,-- Kč / hod
- Softwarové práce na pracovních stanicích (instalace a konfigurace softwarů, řešení softwarových problémů) - 650,-- Kč / hod.
- Softwarové a hardwarové práce a serverech a aktivních prvcích sítě, servisní práce kamerový systém - 850,-- Kč / hod.
- Doprava - 8,-- Kč / km
- Ztráta času technika - 200,-- Kč / hod.

Nejmenší účtovanou jednotkou je půlhodina práce.

3.4. V případě dodávky náhradních dílů a komponent budou na tyto dodávky zpracovány nabídky, které budou předem odsouhlaseny zákazníkem.

3.5. Fakturace servisních činností bude poskytovatel provádět k poslednímu dni daného měsíce. Poskytovatel bude na paušální platbu a skutečně provedené a odsouhlasené práce vystavovat daňové doklady, a to vždy poslední den v měsíci se splatností 14 dnů.

4. Jiná ujednání

4.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

4.2. Tato smlouva je platná od 1. 7. 2019.

4.3. Smluvní strany se zavazují, že během platnosti této smlouvy ani po jejím ukončení nezpřístupní žádné třetí straně jakékoliv informace, které byly v souvislosti s plněním dle této smlouvy poskytnuty mezi smluvními stranami a mají důvěrný charakter.

4.4. Zákazník je oprávněn od této smlouvy okamžitě odstoupit bez výpovědní doby v případě, že bude opakovaně porušena povinnost poskytovatele provést servisní zásah dle článků 2.6 až 2.11 této smlouvy. Odstoupení od smlouvy je možné bez předchozího písemného upozornění. Tuto možnost má zákazník také v případě, že vyjde prokazatelně najevo, že vinou nesprávného servisního zásahu došlo k poškození dat nebo hardwarového vybavení zákazníka. Zákazník je v tomto případě oprávněn požadovat i vrácení uhrazených částek za servisní zásah, odpovídajícího měsíčního paušálu a je oprávněn tyto nároky započíst na stávající nebo budoucí plnění, tímto ustanovením není dotčena odpovědnost poskytovatele za vzniklou škodu.

4.5. Tuto smlouvu lze oboustranně vypovědět písemnou výpovědí i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je tři měsíce a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně.

4.6. Účastníci potvrzují, že si smlouvu před podpisem přečetli a že byla sepsána na základě jejich svobodné vůle, nikoli za nápadně nevýhodných podmínek. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po podpisu obou stran obdrží po jednom výtisku každá smluvní strana.

4.7. Změny nebo dodatky této smlouvy lze provádět pouze formou písemných dodatků odsouhlasených a podepsaných všemi jejími účastníky. Smluvní strany dále sjednávají, že tuto smlouvu nelze měnit elektronickou formou ani jakýmkoliv jiným způsobem než uzavřením dodatku s podpisy všech účastníků této smlouvy na téže listině. Jakákoliv komunikace vedená v souvislosti s touto smlouvou ústně či elektronicky není návrhem či nabídkou na změnu této smlouvy nebo uzavření jakékoliv jiné smlouvy stran. V této souvislosti se tedy strany dohodly, že jejich veškeré vzájemné smluvní vztahy musí být uzavřeny písemně s podpisy všech účastníků této smlouvy na téže listině.

4.8. Veškeré písemnosti týkající se smluvního vztahu podle této smlouvy se doručují vždy na adresy uvedené v rubrice této smlouvy. Za účelem odstranění pochybnosti a pozdějších rozporů spojených s takovým doručením se strany výslovně dohodly na tom, že pokud smluvní strana, které je listina adresována, její přijetí odmítne, nebo jiným způsobem přijetí zabrání (např. nesdělí změnu adresy), považuje se za prokazatelné doručení též třetí den od odeslání listiny. Ohledně doručování v souvislosti s touto smlouvou platí ustanovení §573 NOZ.

V Sokolově dne 1. 7. 2019



ALVA IT s.r.o.
Staré náměstí 137, 356 01 Sokolov
IČ: 29120705 DIČ: CZ29120705
OR v Plzni 23. 9. 2011 / C 26527
T: (+420) 352 370 710
www.alvait.cz

Poskytovatel

Domov pro osoby se zdravotním
postížením „SOKOLÍK“ v Sokolově
příspěvková organizace ③
Slavičková 1701, 356 01 Sokolov
IČO: 720 46 881, tel.: 354 224 130

Zákazník