**SMLOUVA**

**o zajištění správy a údržby informačního systému a poskytování podpory v oblasti IT č. 501/19/Ř**

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

Níže uvedeného dne, měsíce a roku spolu uzavřely

**Lesní správa Lány, příspěvková organizace Kanceláře prezidenta republiky**

se sídlem Lesní 140, 270 61 Lány

zastoupená Ing. Milošem Balákem, ředitelem

IČO: 00000078

DIČ: CZ00000078

tel. +420 313 502 074

e-mail: [sekretariat@lslany.cz](mailto:sekretariat@lslany.cz)

na straně jedné jako **„uživatel“**

a

**“BERÁNEK, spol. s r.o.“**

se sídlem Kleinerova 1469, 272 01 Kladno

zastoupený Ing. Pavlem Beránkem, jednatelem

IČO: 46348409

DIČ: CZ46348409

tel.+420 312 242 232

e-mail: xxxxxxxxxxxx

na straně druhé jako **„poskytovatel“**

tuto Smlouva na zajištění správy a údržby informačního systému a poskytování podpory v oblasti IT (dále jen **„smlouva“**) s následujícím obsahem:

**I. Účel smlouvy**

1. Účelem smlouvy je zajištění plné funkčnosti stávajících informačních technologií uživatele (dále jen **„IT“**), specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy, podle organizačních, zákonných, obchodních, finančních a provozních potřeb uživatele.

2. Poskytovatel se zavazuje zajistit pro uživatele komplexní správu IT. Tato komplexní správa zahrnuje běžnou údržbu a zajištění provozu serverů, jednotlivých počítačů s tiskárnami a dalšími připojenými zařízeními, zařízení počítačové sítě, připojení k Internetu, podpora uživatelů a odstranění závad včetně havarijních zásahů, tak, aby byla zajištěna plná funkčnost IT, včetně technických a programových opatření k zajištění ochrany dat uživatele, s výjimkou programového vybavení vytvářeného, upravovaného nebo implementovaného na zakázku. Uživatel se zavazuje za tyto služby zaplatit poskytovateli odměnu dle ust. čl. III. této smlouvy.

**II. Rozsah a obsah služeb poskytovatele**

1. Služby hrazené měsíční paušální platbou:

a) připravenost pracovníků poskytovatele a jejich obeznámení se stavem IT

b) řešení problémů uživatelů IT telefonicky nebo prostředky vzdáleného přístupu

c) správa zařízení IT prostředky vzdáleného přístupu, pokud ji dané zařízení umožňuje

d) obvyklé provozní úpravy prováděné prostředky dálkového přístupu (např. změna adresy e-mailu, přidání uživatele domény apod.)

e) kontrola provedení záloh

f) sledování a vyhodnocování stavu a provozu IT

g) upozorňování na zjištěné chyby a chybné operace

h) upozorňování na možné nedostatky a návrhy příslušných opatření

i) u části IT, které spravují jiný dodavatelé, komunikace s těmito dodavateli a zajištění jejich účasti na řešení

j) provedení průběžné kontroly IT vždy jedenkrát během 12 měsíců

k) odpovědnost za antivirovou ochranu, za administraci a řádnou funkci firewallu, za aplikaci vydaných aktualizací operačního systému a za kontrolu provádění zálohování dat

l) konzultace k provozu a dalšímu rozvoji IT.

2. Služby účtované hodinovou sazbou:

a) práce související se změnami v IT s výjimkou prací uvedených výše v čl. II. odst. 1.

b) služby poskytované na pracovišti uživatele s výjimkou průběžných auditů uvedených výše v čl. II. odst. 1. písm. j)

c) pozáruční opravy zařízení informačního systému

d) ostatní práce prováděné na vyžádání uživatele.

**III. Odměna a platební podmínky**

1. Na základě nabídky poskytovatele ve výběrovém řízení za služby poskytované poskytovatelem na základě této smlouvy se uživatel zavazuje platit poskytovateli:

a) měsíční paušální platba za služby dle čl. II. odst. 1.

b) hodinovou sazbu za služby dle čl. II. odst. 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Položka | Popis | v Kč bez DPH | DPH v Kč | v Kč vč. DPH |
| **Měsíční paušální platba** | Práce dle čl. II. odst. 1. této smlouvy bez ohledu na jejich objem | 15.690,- | xxxxx | xxxxx |
| **Hodinová sazba práce servisního technika** | Práce převážně mechanického charakteru a práce na základních softwarových nastaveních | 800,- | xxxxx | xxxxx |
| **Hodinová sazba práce systémového inženýra** | Ostatní práce, zejména práce ne serverech, síťových konfiguracích a pokročilých systémových nastaveních | 1.500,- | xxxxx | xxxxx |

Minimální účtovaný objem práce v hodinové sazbě je 2 hodiny, účtuje se každá i započatá půlhodina práce.

2. Vyúčtování služeb provede poskytovatel vždy souhrnně za kalendářní měsíc, nebude-li dohodnuto jinak. U položek účtovaných hodinovou sazbou budou přiloženy zápisy o provedených pracích a případné další dokumenty podepsané či odsouhlasené uživatelem.

3. Faktura za provedené služby bude obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu a odeslána poštou nebo e-mailem uživateli.

4. Splatnost faktur činí 30 dnů od jejího vystavení.

**IV. Způsob poskytování služeb a odpovědnost**

1. Způsob poskytování služeb

a) Pracovníci uživatele se mohou v provozní době poskytovatele obracet na pracovníky poskytovatele s jakýmkoli problémem týkajícím se IT, tj. v pracovních dnech od 8,00 do 16,00 hodin, způsobem, jakým uznají v dané situaci za vhodný, zpravidla telefonicky nebo e-mailem. Seznam kontaktních osob je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy.

b) Pracovník podpory poskytovatele, jakmile se seznámí s požadavkem, se postará o jeho vyřízení. V případě, že bude nutné k vyřešení požadavku další upřesnění, odsouhlasení, poskytnutí dalších informací nebo jiný způsob spolupráce, zavazuje se uživatel poskytovateli takovou součinnost poskytnout.

c) Poskytovatel se nejprve pokusí problém vyřešit pomocí prostředků vzdáleného přístupu nebo ve spolupráci s pracovníkem uživatele na základě telefonické rady. Přitom může požádat o provedení určitých úkonů (např. restart systému, kontrola připojení kabelů apod.). Uživatel se zavazuje takovou součinnost poskytnout.

d) Nepodaří-li se vyřešit problém výše uvedeným způsobem, dostaví se na pracoviště uživatele pověřený pracovník poskytovatele, aby problém vyřešit na místě. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby se pověřený pracovník dostavil na pracoviště uživatele do 4 hodin od rozhodnutí řešit problém na místě (počítáno v rámci pracovní doby poskytovatele).

2. Odpovědnost poskytovatele a uživatele

a) Poskytovatel je přímo odpovědný za antivirovou ochranu, správu a řádnou funkci firewallu, aplikaci vydaných aktualizací operačního systému a kontrolu provádění zálohování dat.

b) Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby takovým způsobem, aby dopad případných závad na procesy uživatele byl co možná nejmenší.

c) Při respektování předchozího bodu je volba způsobu odstraňování zásad pravomocí a odpovědností poskytovatele.

d) Uživatel se zavazuje vytvořit poskytovateli k plnění povinností vyplývajících z této smlouvy odpovídající podmínky, zejména přístup poskytovatele k zařízením IT, poskytnutí instalačních médií a možnost zadání potřebných přístupových jmen, hesel a dalších nezbytných kódů, a umožnit odpovědným pracovníkům poskytovatele přístup na pracoviště, a to i mimo svou obvyklou pracovní dobu, pokud o to požádají.

e) Uživatel se zavazuje podepsat pracovníkovi poskytovatele po ukončení práce zápis o provedení práce.

f) Právem a povinností poskytovatele je navrhnout vyřazení z provozu takové části IT, jejíž další setrvání v provozu by mohlo být hrozbou pro spolehlivý a bezpečný chod. Uživatel souhlasí, že pokud mu poskytovatel takový návrh předloží, nebude se na předmětnou část IT ani na případné problémy způsobené jejím setrváním v provozu nadále vztahovat tato smlouva.

g) Datový a informační obsah uložený nebo přenášený IT je záležitostí uživatele. Uživatel potvrzuje, že si je vědom, že může nastat situace, při níž jsou data v systému poškozena či ztracena a že je nutné provádět pravidelné zálohy dat a mít k dispozici prověřené postupy zálohování a obnovy dat. Poskytovatel není v žádném případě odpovědný za ztrátu či poškození dat uživatele.

h) Dojde-li k problémům IT vinou svévolného zásahu uživatele do zařízení nebo nastavení IT způsobem překračujícím rámec běžného užívání (např. zásahy po odejmutí krytů zařízení, změny systémových nastavení apod.), souhlasí uživatel s vyúčtováním opravy, provedené za účelem odstranění těchto problémů, zvlášť.

**V. Další ujednání**

1. V případě, že uživatel nebude s poskytováním služby spokojen, může poskytovateli vyslovit stížnost. Poskytovatel se zavazuje tuto stížnost bez zbytečného odkladu projednat a o svém stanovisku uživatele informovat. Pokud poskytovatel usoudí, že je stížnost oprávněná, navrhne uživateli kompenzaci, kterou může být například snížení měsíčního paušálního poplatku za daný měsíc. Uživatel souhlasí, že pokud navrženou kompenzaci přijme, bude stížnost vyřešena.

2. V případě, že poskytovatel bude vůči uživateli evidovat pohledávky po lhůtě splatnosti delší než 30 dnů, je oprávněn až do jejich řádného uhrazení omezit poskytování služeb jen na zajištění vzdálené správy a vzdálené podpory uživatelů v rozsahu nezbytně nutném k zajištění základních funkcí IT.

3. Obě smluvní strany se zavazují při splnění této smlouvy vždy postupovat tak, aby u žádné z nich nedošlo k úniku dat, poškození obchodních zájmů nebo narušení tajemství či ochrany osobních údajů.

**VI. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 1.1.2020 do 31.12.2022.

2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, přičemž uveřejnit tuto smlouvu v registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů, se zavazuje uživatel.

3. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

4. Tuto smlouvu je možné ukončit písemnou dohodou účastníků smlouvy nebo písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Smlouvu je oprávněna vypovědět kterákoli smluvní strana. Výpovědní lhůt počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

5. Každá ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit s okamžitou platností, a to z důvodu prokazatelného závažného porušení této smlouvy druhou smluvní stranou.

6. Tato smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jedno paré.

7. V ostatní se budou obě smluvní strany řídit zákonem a dobrými mravy.

8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto Přílohy:

Příloha č. 1 Popis informačních technologií uživatele

Příloha č. 2 Seznam kontaktních osob

V Lánech dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Za uživatele: Za poskytovatele:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ing. Miloš Balák Ing. Pavel Beránek

ředitel jednatel