

Rámcová Smlouva č.1/2020 o poskytování služeb v oblasti IT

uzavřená ve smyslu § 2302 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,
v platném znění (dále jako „*Smlouva*“)

I. Smluvní strany

I.1. **Petr Sůkal**
se sídlem: Čs. Armády 127, 69141 Břeclav
IČ : 74593757
email: info@itsluzby.com
tel.: 777 815 937
bankovní spojení: mBank S.A., organizační složka
číslo účtu: 670100-2205359657/6210
variabilní symbol: číslo vystavené faktury

dále jako „*poskytovatel*“

I.2. **Terminal Brno, a.s.**
se sídlem: 619 00 Brno-jih - Horní Heršpice, K terminálu 614/11,
IČ : 28295374
DIČ: CZ28295374
zapsána: v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, spisová značka B 5643,
zastoupena: Ing. Jiří Vlček, předseda představenstva společnosti,
Ing. Zdeněk Škvařil, člen představenstva,
v tech. věcech : Františkem Balgou, vedoucím
email: manager@terminalbrno.cz
tel.: 725 553 100
kontaktní adresa: Terminal Brno, a.s.
K terminálu 614/11
PSČ 619 00 Brno-jih - Horní Heršpice,
Bankovní spojení: ČSOB, a.s.
Číslo účtu: 17956703/0300,

dále jako „*odběratel*“

uzavírají tuto smlouvu:

II. Předmět smlouvy

II.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat odběrateli po dobu platnosti této smlouvy poradenské a servisní služby v oblasti informačních a komunikačních technologií spočívající zejména (nikoli však pouze) ve správě počítačové sítě, jednotlivých samostatných počítačů, tiskáren a dalších periferií, software, telefonních ústředěn a kamerového systému provozovaných odběratelem.

II.2. Předmětem této smlouvy je podrobná specifikace služeb, záruk a jiných závazků převzatých poskytovatelem, jakož i závazků odběratele.

II.3. Služby podle této smlouvy budou poskytovány zejména na pracovištích odběratele.

II.4. Žádné ustanovení této smlouvy nelze vykládat jako závazek k nákupu konkrétního hardware či software ze strany odběratele.

III. Služby

III.1. **Poradenství a školení** – Poskytovatel bude průběžně ústně informovat odběratele o nejnovějších trendech v oblasti IT a analyzovat možnosti využití nových technologií a poznatků v této oblasti při podnikání odběratele. Na žádost odběratele zpracuje poskytovatel písemné studie na zadaná témata, za hodinovou sazbu uvedenou v této smlouvě. Podle potřeby bude poskytovatel zodpovídat dotazy zaměstnanců odběratele, poskytovat poradenství týkající se využití a ovládání různých softwarových nástrojů, případně uspořádá školení pro vybrané pracovníky odběratele. Telefonické konzultace budou poskytovány neomezeně a účtovány dle délky hovoru za hodinovou sazbu uvedenou v článku VIII. této smlouvy. Dostupnost poradenských služeb účtovaných dle hodinové sazby však bude garantována pouze v pracovní době stanovené v článku V., bodu V.2. této smlouvy.

III.2. **Realizace nákupů** – V případech, kdy nebude poskytovatel přímo dodavatelem odběratele, zrealizuje na žádost odběratele jeho jménem a na jeho účet nákup potřebných technologií a techniky. Realizace nákupů může spočívat v sestavení zadání, identifikaci vhodných dodavatelů, oslovení dodavatelů, vyhodnocení nabídek a doporučení vhodného řešení, jakož i v dalších souvisejících činnostech. Vlastní proces objednávky a uhrazení vzniklých závazků bude zajištěna odběratelem.

III.3. **Instalace a zaškolení** – Poskytovatel zajistí instalaci a konfiguraci všech zařízení a technologií zakoupených odběratelem na příslušném pracovišti odběratele a zaškolení obsluhy v rámci hodinové sazby uvedené v článku VIII. této smlouvy.

III.4. **Běžná správa** – Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový a bezporuchový chod všech informačních a komunikačních systémů odběratele. Není-li domluveno jinak, zavazuje se poskytovatel nejméně 1x měsíčně navštívit pracoviště odběratele za účelem pravidelné údržby. Tyto návštěvy budou sloužit zejména k řešení aktuálních požadavků odběratele. Termín návštěv bude stanoven na základě dohody mezi odběratelem a poskytovatelem. Poskytovatel vytvoří takové podmínky, aby veškeré významné procesy a události vzniklé v informačním a komunikačním systému byly evidované a zpětně sledovatelné. Za tím účelem využije v maximální míře standardní systémy podporované používaným software, jakož i vlastní specifické nástroje dálkového dohledu. Poskytovatel bude průběžně vyhodnocovat záznamy v systémech odběratele a řešit případné problémy, resp. bude zabraňovat jejich opakovanému vzniku. Poskytovatel bude po vzájemné domluvě s odběratelem provádět všechny ostatní činnosti směřující k optimálnímu chodu informačních a komunikačních technologií odběratele.

III.5. **Ochrana dat před ztrátou** – Poskytovatel zajistí zálohování dat odběratele v předem dohodnutém rozsahu a dle dohodnutého časového plánu. Rozsah, způsob a termíny zálohování dat budou zajištěny dle potřeb odběratele.

III.6. **Pravidelná aktualizace, správa a údržba aplikačního software** – Poskytovatel zajistí pravidelnou aktualizaci, správu a údržbu aplikačního software.

III.7. **Poruchy a havárie** – Pro účely této smlouvy se havárií rozumí stav, kdy je výrazným způsobem omezena podnikatelská činnost odběratele z důvodu výpadku některého klíčového systému jako například:

- a) výpadek kteréhokoli souborového serveru
- b) výpadek aktivních prvků sítě
- c) výpadek připojení do sítě Internet
- d) výpadek poštovního serveru
- e) nefunkčnost některého klíčového aplikačního software
- f) ztráta významných elektronických dat
- g) rozšíření počítačového viru
- h) závažná porucha hardware počítačů nebo telefonního systému způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců odběratele.

Ostatní případy, kdy informační a komunikační systémy odběratele nejsou plně funkční, jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu. Reakcí na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením dané události. V případě vzniku havárie je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do 2 hodin od nahlášení havárie. V případě poruchy se poskytovatel zavazuje reagovat v průběhu nejbližší servisní návštěvy, nejpozději však do 2 pracovních dnů.

III.8. Ostatní služby – Poskytovatel bude po dohodě vytvářet drobné softwarové nástroje podle požadavků odběratele jako například makra pro účely analýzy a převodů dat mezi různými databázemi, nástroje pro automatizaci některých činností apod. Poskytovatel bude nápomocen při efektivním využívání prostředků sítě Internet. Poskytovatel bude asistovat při nástupu nových zaměstnanců odběratele, při stěhování a interních přesunech informační a komunikační techniky včetně následného zprovoznění a přeložení datových sítí, změny nastavení přístupových práv a profilů uživatelů.

IV. Rozsah prací

IV.1. Standardní rozsah prací započítává čas strávený při běžné správě a při odstraňování havárií. Do tohoto rozsahu se nezapočítává čas strávený na cestě. Poskytovatel je povinen předem sdělit odběrateli předpokládaný rozsah požadovaných prací každé požadované služby. Veškerá vykonaná práce bude sepsána do protokolu, který bude podepsán zástupcem ze strany odběratele. Protokol bude obsahovat datum, strávený čas technika na místě a popis vykonané práce

V. Zvláštní záruky a závazky odběratele

V.1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými při plnění své části smlouvy přijde do styku, týkají se odběratele a budou odběratelem označeny za obchodní tajemství nebo důvěrné informace.

V.2. Poskytovatel garantuje dostupnost poradenských služeb pro telefonické podávání informací v pracovní dny od 8 – 18 hod.

V.3. Poskytovatel je povinen vést záznamy o veškerém odpracovaném čase a uchovávat je nejméně 12 měsíců zpětně.

VI. Používání software

VI.1 Poskytovatel je povinen upozornit odběratele na jím zjištěné případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li odběratel v nelegálním užívání i po upozornění poskytovatelem, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.

VII. Nákupy hardware a software

VII.1. Tato smlouva neupravuje případné nákupy hardware či software odběratelem.

VIII. Cena a platební podmínky

VIII.1. Cena za poskytnuté služby ve smyslu článku III. této smlouvy bude stanovena výpočtem dle skutečného časového rozsahu poskytnutých služeb, kdy je cena za jednu odpracovanou hodinu stanovena na ■■■, -Kč/hod. (slovy šestsetkorunčeských), přičemž se bude cena účtovaná za každou poskytnutou službu zaokrouhlovat nahoru za každých započatých 0,5 hodiny, tj. minimální cena za jednu poskytnutou službu bude činit ■■■, -Kč (slovy třístakorunčeských).

VIII.2. Tato cena nezahrnuje dopravu na pracoviště odběratele, která je stanovena na ■■■, -Kč (slovy pětsetkorunčeských) za poskytnuté služby v rámci jednoho pracovního dne v místě pracoviště odběratele. Tato částka nebude účtována, pokud bude možné případné poruchy a havárie vyřešit pomocí vzdálené správy.

VIII.3. V případě nutnosti akutního vyřešení problému mimo poradenské hodiny specifikované v článku V., bodu V.2., bude nad rámec ceny za poskytnuté služby účtován jednorázový poplatek ve výši ■■■, -Kč (slovy jedentisíckorunčeských) za každý jednotlivý případ.

VIII.4. Fakturaci podle této smlouvy bude poskytovatel provádět vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce. Splatnost faktur je 14 dní.

IX. Součinnost odběratele

IX.1. Odběratel je povinen umožnit poskytovateli přístup do prostor, kde má poskytovatel práce vykonávat. K tomu účelu bude stanoven časový plán, podle kterého bude postupovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

IX.2. Odběratel zpřístupní poskytovateli potřebná přístupová hesla do svých systémů.

IX.3. Odběratel sdělí bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.

IX.4. Odběratel poskytne veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě.

X. Smluvní pokuty

X.1. Pro případ prodlení odběratele se splatností faktur má poskytovatel nárok na úhradu dlužné částky včetně úroku z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.

XI. Závěrečná ustanovení

XI.1. Smlouva nabývá platnosti 1.2.2020.

XI.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

XI.3. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.

XI.4. Tato smlouva může být doplněna nebo změněna pouze písemnými dodatky, podepsanými oběma stranami.

XI.5. Tato smlouva byla sepsána ve svobodné vůli obou smluvních stran a byla vyhotovenba ve dvou originálech, z nichž jedno převzal poskytovatel a druhé odběratel.

V Brně dne 31.1.2020
Za Poskytovatele

V Brně dne 31.1.2020
Za Odběratele

.....
Petr Sůkal
Poskytovatel

.....
Ing. Jiří Vlček
předseda představenstva

.....
Ing. Zdeněk Škvařil
člen představenstva