

SERVISNÍ A OBCHODNÍ SMLOUVA č.: S/235/2020

uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. Občanského zákoníku, s přihlédnutím k ustanovení § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku

firma:

oaza - net spol. s r.o.

zápsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 2828

Adresa: Dr.M.Horákové 81/117, Liberec 6, 460 06

IČO: 47282711 DIČ: CZ47282711

Bankovní spojení : 

Zastoupená : Ing. Jaroslav Novotný, prokurista

dále jen *Dodavatel*

a

firma:

Město Frýdlant

Adresa: nám. T.G.Masaryka 37, 464 13 Frýdlant

IČO: 00262781 DIČ: CZ00262781

Bankovní spojení : 

Zastoupená : Ing. Dan Ramzer, starosta města

dále jen *Zákazník*

se dohodly na následujícím:

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Tato smlouva upravuje obchodní vztahy v rámci spolupráce výše uvedených smluvních stran. Předmětem plnění smlouvy je správa a servis výpočetní techniky a IT infrastruktury Města Frýdlant

2. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

2.1 Zákazník se zavazuje odebrat objednanou službu dodávanou dodavatelem a zaplatit dodavateli cenu uvedenou na daňovém dokladu vystaveném dodavatelem za provedenou práci. Současně s převzetím objednané služby zákazník převezme a potvrdí dodací list. Převzetím a potvrzením dodacího listu vyjadřuje zákazník souhlas s cenami stanovenými dle čl. 4 této smlouvy.

2.2 Veškeré požadavky zákazníka budou zasílány emailem na adresu helpdesk@oaza-net.cz. V případě kritické priority nebo nemožnosti odeslat požadavek emailem je k dispozici hotline telefon.

Hot-Line telefon: 485 252 252

Hot-Line e-mail: helpdesk@oaza-net.cz

2.3 Součástí hlášení incidentu je co nejpřesnější popsání problému a stanovení priority problémů. Doba odezvy běží od přijetí telefonátu nebo e-mailu potvrzujícího zadání požadavku.

Priority a odezvy:

Priorita	Definice úrovně	Odezva
1 – Kritická	Závažné ohrožení provozuschopnosti informačního systému zákazníka.	do 4 hod. (v pracovní době) do 12 hod. (mimo prac. dobu)
2 – Běžná	Problémy, neovlivňující podstatně provozuschopnost IS.	do 24 hod.
3 - Kontrolní	Problém nevyžadující okamžitou akci. Případná kontrola a akce v budoucnu.	do 3 dnů

Odezva znamená nejdelší akceptovatelný čas, který uplyne mezi formálním nahlášením incidentu od zákazníka a počátkem řešení problému dodavatelem. Incidents budou řešeny v pracovních dnech v době od **8:00 do 16:30** hodin. V případě řešení problému kritické priority jsou práce prováděny i mimo pracovní dobu, event. o víkendu.

- 2.4 Zákazník je povinen zajistit dodavateli v případě servisního zásahu přístup do všech prostor, kde je instalováno servisované zařízení, zajistit přítomnost pracovníka zákazníka pro dozor a konzultace, zajistit dokumentaci skutečného stavu instalovaných systémů a umístění zařízení (aktivních i pasivních prvků) a poskytnout veškeré informace potřebné k identifikaci závady zařízení.

3. POVINNOSTI DODAVATELE

- 3.1 Dodavatel se zavazuje k pravidelné kontrole, správě a servisu serverů. Kontrola serverů bude probíhat minimálně jednou za měsíc a bude zahrnovat kontrolu aktualizací serveru, antivirové ochrany a zálohování.
- 3.2 Dodavatel se zavazuje k poskytování konzultační a poradenské činnosti v oblasti počítačových systémů, aktivních prvků a souvisejících technologiích.
- 3.3 V případě vzniku problému u zákazníka vyvine dodavatel maximální úsilí na jeho včasné odstranění.
- 3.4 Zodpovědnými osobami za provádění servisu jsou za stranu dodavatele: 
- 3.5 Dodavatel se zavazuje ke spolupráci se zákazníkem v případě vzniku nestandardních situací.
- 3.6 Zodpovědnou osobou za zákazníka je 

4. Ceny

Zákazník nakupuje u dodavatele služby za ceny stanovené dle přílohy č.1. Pokud se jedná o zboží nebo službu, jejíž cena není v příloze č.1 stanovena, bude fakturovaná částka nejprve písemně odsouhlasena zákazníkem. Na dodávky většího množství zboží nebo instalace rozsáhlejšího charakteru bude vypracována samostatná cenová nabídka.

5. Platební podmínky

- 5.1 Platba za zboží nebo služby objednané zákazníkem se uskutečňuje bankovním převodem na účet dodavatele nebo v hotovosti na základě daňového dokladu doručeného při převzetí zboží nebo služby zákazníkem se splatností 14 dnů, pokud není v příloze stanoveno jinak.
- 5.2 Datem uhrazení zákazníkem se rozumí den připsání platby za zboží na účet dodavatele.
- 5.3 Zboží převzaté zákazníkem zůstává v majetku dodavatele až do úplného uhrazení platby za zboží zákazníkem.

6. Sankce

- 6.1 V případě prodlení zákazníka s platbou faktury za odebrané zboží bude dodavatel účtovat zákazníkovi úroky z prodlení ve výši 0,01% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.2 Zákazník i dodavatel se zavazují k mlčenlivosti o vzájemně sdělovaných skutečnostech a tento závazek nezaniká ani po skončení smluvního vztahu. V případě porušení mlčenlivosti jsou povinni nahradit druhé straně škodu, která jí vznikla porušením mlčenlivosti.
- 6.3 Při nedodržení reakční doby o více než 1 hodinu je zákazník oprávněn nárokovat sníženou cenu za poskytnuté práce o 30%.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Pracovníci dodavatele budou dodržovat bezpečnostní předpisy a předpisy požární ochrany. Dodavatel odpovídá za pohyb svých zaměstnanců nebo osob, které použije k plnění předmětu dle této smlouvy. Dále odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví všech osob zúčastněných na plnění předmětu této smlouvy.
- 7.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s výpovědní lhůtou **3 měsíce**. Výpovědní lhůta začíná běžet následující kalendářní měsíc po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně. V případě pochybností se má za doručeno třetím dnem po odeslání.
- 7.3. Vypovězením této smlouvy nezaniká povinnost obou smluvních stran vypořádat své vzájemné závazky a pohledávky.
- 7.4. V případě ukončení spolupráce předá dodavatel dokumentaci a konfiguraci potřebnou k provozu sítě objednatele, vč. přístupových hesel.
- 7.5. Smlouva je platná a účinná od 1. listopadu 2020.
- 7.6. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnými a číslovanými dodatky, které mohou uzavírat pouze oprávněné osoby za obě smluvní strany.
- 7.7. Smluvní vztahy se řídí Občanským zákoníkem a předpisy s ním souvisejícími.
- 7.8. Smlouva je schválena usnesením Rady města Frýdlant č. 1688/2020 ze dne 19. 10. 2020
- 7.9. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž po podpisu obdrží jeden výtisk dodavatel a jeden zákazník.
- 7.9. Dodavatel si je vědom veřejnoprávního charakteru zákazníka a povinností z toho plynoucích (zejména zákon č. 106/1999 Sb., o veřejném přístupu k informacím).

Přílohy: 1. Ceny za zboží a služby

V Liberci



Ing. Jaroslav Novotný
prokurista společnosti oaza - net spol. s.r.o.



Ing. Dan Ramzer
starosta města Frýdlant

Příloha č.1

Ceny za zboží a služby

Cena služeb je určena dohodou smluvních stran takto - paušální poplatek za měsíc činí **6.600,- Kč** (šesttisícšestset korun českých) bez DPH a zahrnuje hotline službu + podporu na místě nebo vzdáleným přístupem do rozsahu **4 člověkohodiny** za měsíc. Při překročení tohoto rozsahu podpory je další podpora tohoto typu účtována hodinovou sazbou ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu práce.

Za práce v pracovní den mimo pracovní dobu (pracovní doba je od 8:00 – 16:30 hod.) bude účtován příplatek ve výši 25%, za práce prováděné o víkendu nebo ve svátek bude účtován příplatek 50%

V případě nutnosti zásahu v místě bude účtováno dopravné ve výši 10 Kč bez DPH za km. Cena zahrnuje náklady na dopravu vč. času technika stráveného na cestě. Dopravné po Liberci se neúčtuje.

Pokud není domluveno jinak, bude za poskytnuté služby a dodané zboží zákazníkovi vystavena faktura vždy za celý kalendářní měsíc.

V Liberci



.....
Ing. Jaroslav Novotný
prokurista společnosti oaza - net spol. s.r.o.



.....
Ing. Dan Ramzer
starosta města Frýdlant