COMIMPEX

xerius

Preferred Partner GOLD

Microsoft GOLD CERTIFIED Partner

IBM Business Partner

xerox

Gold Partner

MEMBER OF CS21 GROUP

Servisní smlouva

vypracoval: XXXX
dne: 23.2.2017

Ostřežení podnikatelé pro přístup k utajovaným informacím | bezpečnost informací | NBÚ | 001134

... nechte to na nás

SERVISNÍ SMLOUVA (SMLOUVA O DÍLO)

dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

uzavřená mezi těmito smluvními stranami:

Objednatelem:	**Regionální rozvojová agentura jižní Moravy**
Sídlo:	Královopolská 139, 612 00 Brno
zastoupeným:	JUDr. Vladimír Gašpar, ředitel
IČO:	65338090
DIČ:	CZ65338090
Registrace v OR**:**	obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Brně, oddíl L, vložka 19676
Bankovní spojení:	XXXX

a

Zhotovitelem:	**COMIMPEX spol. s r.o., Haškova 17, 638 00, Brno**
Sídlo:	Haškova 17, 638 00 Brno
zastoupeným:	Dušan Paroulek
IČO:	46972439
DIČ:	CZ46972439
Registrace v OR**:**	obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Brně, spis. značka C 7360
Bankovní spojení:	XXXX

1 Předmět servisní smlouvy

Předmětem smlouvy je:

- provádění externího správcovství počítačové datové sítě
- poskytování telefonických konzultací
- poskytování expresních servisních zásahů
- poskytování běžných servisních zásahů
- zajištění dodávek hardware a software dle individuální objednávky nebo nájemní smlouvy
- zajištění dodávek spotřebního materiálu dle individuální objednávky nebo nájemní smlouvy
- zastupování objednatele při jednání s třetími stranami
- inventarizace HW a SW zařízení

2 Místo plnění servisní smlouvy

Místo plnění servisní smlouvy je:
Královopolská 139, 612 00 Brno

3 Externí správcovství počítačové datové sítě

3.1 Předmět správcovství

Pravidelná údržba a odstranění všech závad na prvcích a službách vnitropodnikové počítačové datové sítě objednatele.

Popis služeb vzdáleného dohledu:

Servery:

- Sledování stavu HW v návaznosti na agenty SNMP poskytovanými výrobcem serveru, preventivní reakce na kritické stavy systému - teplota CPU a systému mimo povolené rozmezí, stav ventilátorů
- Sledování stavu datového úložiště v rámci predikce závady – SMART status u pevných disků a diskových polí, volné kapacity úložiště
- Sledování stavu určených lokálních služeb na serveru
- Sledování skutečného stavu síťových služeb
- Sledování stavu aktualizací operačního systému serveru
- Sledování stavu antivirového systému
- Sledování chybových hlášeni operačního systému serveru
- Sledování provádění záloh a analýza diagnostických výstupů zálohovacího software

Pracovní stanice:

- Sledování chybových hlášeni operačního systému stanice

Popis služeb vzdálené správy:

V rámci paušálu vzdálené správy jsou prováděny:

- Obecně všechny činnosti sloužící k udržení správné funkce zařízení definovaných v servisní smlouvě. Jedná se převážně o činnosti spojené s definicí záloh a kontrolou jejich provádění, uživatelských práv, konfigurace vnitřní sítě, zajištění správné konfigurace síťových prvků za routerem UPC, včetně vnitřní WIFI sítě, aktualizací operačního systému, aktualizací aplikačního software, zejména firewall a mailserver. Dále též včetně konfigurace tiskáren (mimo výměny tonerů a cartridgí), podpora instalace HW (čtečka karet) a SW u aplikací internetového bankovnictví, podpora integrace mobilních zařízení pro přístup k mailserveru, aktualizací antivirového software a odstranění závad. V ceně služby vzdálená správa není instalace nových stanic a instalace zcela nového software.

Služby mohou být provedeny buď v místě plnění, nebo prostředky vzdálené správy, dle povahy prováděného zásahu a domluvy obou smluvních stran. Budou-li při pravidelné kontrole zjištěny závady nebo nedostatky, je zhotovitel povinen tento stav napravit. Není-li to možné bez dodatečných nákladů objednatele, je zhotovitel povinen na tento stav písemně upozornit a navrhnout jeho řešení. V paušálním poplatku (viz čl. 8) není obsažena cena potřebných náhradních dílů či komponent, tyto budou účtovány zvlášť.

3.2 Lhůty poskytnutí služeb

Zhotovitel se k pravidelné údržbě či servisnímu zásahu dostaví na základě dohody s objednatelem.

4 Poskytování telefonických konzultací

4.1 Předmět telefonických konzultací

Odborně zdatný pracovník zhotovitele poskytne objednateli telefonické konzultace týkající se problematiky informačních technologií s ohledem na aktuální stav informačních technologií objednatele.

4.2 Lhůty poskytnutí telefonických konzultací

Zhotovitel poskytne telefonickou konzultaci na základě telefonické výzvy objednatele s ohledem na závažnost a druh problematiky co nejdříve, pokud možno okamžitě. Telefonické konzultace jsou poskytovány v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin na telefonním čísle XXXX.

5 Expresní servisní zásah

5.1 Předmět expresního servisního zásahu

Lokalizace a zjištění příčiny závady a po konzultaci s odpovědným pracovníkem objednatele neprodlené zahájení prací směřujících k odstranění závady v nejkratší možné lhůtě.

5.2 Lhůty poskytnutí expresního servisního zásahu

Na základě oznámení objednatele o vzniku závady s nutností expresního servisního zásahu se dostaví pracovník zhotovitele k objednateli k provedení expresního servisního zásahu nebo umožňuje-li to povaha servisního zásahu započne ho řešit prostředky dálkové správy nejpozději do 4 hodin od ohlášení závady. O způsobu řešení servisního zásahu (osobní účast technika v místě plnění nebo zásah prostředky dálkové správy) rozhodne určený pracovník objednatele s ohledem na doporučení servisního technika zhotovitele. Expresní servisní zásah je poskytován pro závady nahlášené v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin na telefonním čísle XXXX.

6 Běžný servisní zásah

6.1 Předmět běžného servisního zásahu

Lokalizace a zjištění příčiny závady a po konzultaci s odpovědným pracovníkem objednatele bezodkladné zahájení prací směřujících k odstranění závady v nejkratší možné době.

6.2 Lhůty poskytnutí běžného servisního zásahu

Na základě oznámení objednatele o vzniku závady se dostaví pracovník zhotovitele k objednateli k provedení běžného servisního zásahu nebo umožňuje-li to povaha servisního zásahu započne ho řešit prostředky dálkové správy nejpozději následující pracovní den. O způsobu řešení servisního zásahu (osobní účast technika v místě plnění nebo zásah prostředky dálkové správy) rozhodne určený pracovník objednatele s ohledem na doporučení servisního technika zhotovitele. Běžný servisní zásah je poskytován pro závady nahlášené v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin na telefonním čísle XXXX, nebo mailem na XXXX. Zhotovitel odstraní závadu nebo zajistí náhradní řešení k obnovení provozu zařízení ve lhůtě závislé na povaze závady obvykle nejpozději do 1 dne ode dne provedení odborného šetření.

7 Dodávky HW a SW

Zhotovitel se zavazuje dodávat objednateli dle jeho průběžných objednávek zboží z oblasti výpočetní techniky, a to za ceny na trhu obvyklé a v co nejkratší době.

8 Cena a fakturace

Použité náhradní díly budou objednateli účtovány za ceny v místě a čase poskytnutí služby obvyklé, kromě záručního servisu, který je bezplatný.

Paušální poplatek za garanci rozsahu a termínů všech výše uvedených služeb činí 5600,- Kč měsíčně a je fakturován nejpozději k 15. kalendářnímu dni daného měsíce. Cena práce servisního pracovníka zhotovitele mimo rámec služeb krytých servisní smlouvou činí 890,- Kč za každou započatou hodinu. Cena za expresní servisní zásah bude navýšena o paušální přirážku 1000,- Kč. Dopravné do místa plnění včetně času na cestě a cesty zpět bude u servisních zásahů na místě mimo rámec služeb krytých servisní smlouvou zpoplatněno paušální částkou 300,- Kč.

Paušální poplatek i poskytnuté služby se objednatel zavazuje uhradit převodním příkazem na základě vystavené faktury – daňového dokladu se splatností 30 dní. Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH a účtované dle platných právních předpisů.

Smluvní strany se dohodly na roční valorizaci paušálního poplatku tak, že vždy k datu 1.4. je zhotovitel oprávněn zvýšit paušální poplatek maximálně o procento inflace, které bude zjištěno ze zprávy Českého statistického úřadu jako průměrná inflace za dobu od poslední valorizace.

9 Ustanovení o mlčenlivosti

Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými přijde při výkonu svých povinností dle této smlouvy do styku.

Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel je dle zákona č. 340/2015 Sb.(o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejnění těchto smluv a o registru smluv) povinnou osobou, na kterou se vztahuje povinnost uveřejnění této smlouvy v registru smluv.

10 Smluvní pokuty

Nedostaví-li se pracovník zhotovitele k provedení externího správcovství ve lhůtě k tomu určené, zavazuje se zhotovitel zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý pracovní den, v němž je v prodlení se splněním svého závazku.

Nedostaví-li se pracovník zhotovitele k provedení expresního servisního zásahu ve lhůtě k tomu určené, zavazuje se zhotovitel zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu, v níž je v prodlení se splněním svého závazku.

Neuhradí-li objednatel oprávněně fakturovanou částku (paušální poplatek, poskytnuté služby) ve lhůtě splatnosti, zavazuje se zaplatit smluvní pokutu ve výši 0.1% z dlužné částky za pracovní den, v němž je v prodlení se splněním svého závazku.

11 Osoby pověřené k jednání

Zhotovitel pověřuje k jednání ohledně plnění této smlouvy:

po obchodní stránce:	XXXX	tel. XXXX
po technické stránce:	XXXX	tel. XXXX

Objednatel pověřuje k jednání ohledně plnění této smlouvy:

po obchodní stránce:	XXXX	tel. XXXX

po technické stránce: XXXX tel. XXXX

12 Platnost servisní smlouvy

Servisní smlouva se uzavírá na dobu určitou do 28.2.2019 s platností od 1.3.2017. Platnost servisní smlouvy lze kdykoliv ukončit dohodou stran nebo jednostrannou výpovědí kteroukoliv ze stran s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od data doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě opakovaného neplnění povinností vyplývajících z této smlouvy je poškozená strana oprávněna smlouvu vypovědět okamžitě, a to písemnou formou.
Zhotovitel není oprávněn ukončit jednostrannou výpovědí platnost smlouvy po dobu běhu záruční lhůty, je však oprávněn jednostranně omezit její platnost pouze na provádění záručního servisu.

13 Závěrečná ustanovení

Smlouvu lze měnit nebo doplňovat výlučně písemně formou dodatků, potvrzených oprávněnými zástupci smluvních stran. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu.

Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou smluvní stranu.

V ..... dne .....

.....	.....
za objednatele	za zhotovitele
.....	.....