###### Servisní smlouva

vypracoval: Milan Urban

dne: 9.12.2016

# SERVISNÍ SMLOUVA (SMLOUVA O DÍLO)

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

uzavřená mezi těmito smluvními stranami:

Objednatelem: **Domov pro seniory Vychodilova, příspěvková organizace**

Sídlo: Vychodilova 3077/20, 616 00 Brno - Žabovřesky

zastoupeným: PhDr. Petrem Němcem, CSc., ředitel

IČO: 70887276

DIČ: CZ70887276

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. číslo účtu 27-7203060267/0100

a

Zhotovitelem: **COMIMPEX spol. s r.o., Haškova 17, 638 00, Brno**

Sídlo: Haškova 17, 638 00 Brno

zastoupeným: Dušanem Paroulkem

IČO: 46972439

DIČ: CZ46972439

Registrace v OR**:** obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Brně, spis. značka C 7360

Bankovní spojení: Česká spořitelna a. s., číslo účtu 5088072/0800

# 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

# Místo plnění servisní smlouvy

Místo plnění servisní smlouvy je:

Vychodilova 3077/20, 616 00 Brno – Žabovřesky

Tábor 2298/22, 616 00 Žabovřesky

# Externí správcovství počítačové datové sítě

## 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 stavu datového úložiště v rámci predikce závady – SMART status u pevných disků, volné kapacity úložiště

• Sledování stavu aktualizací operačního systému stanice

• Sledování stavu antivirového systému

• 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, uživatelských práv, aktualizací operačního systému, aktualizací aplikačního software, aktualizací antivirového software a odstranění poruch. 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.

## Lhůty poskytnutí služeb

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

# Poskytování telefonických konzultací

## Předmět telefonických konzultací

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

## 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 533 038 233.

# Expresní servisní zásah

## 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.

## 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 533 038 233.

# Běžný servisní zásah

## 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.

## 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 533 038 233, nebo mailem na helpdesk@comimpex.cz. 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.

# 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.

# 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 **8 000,- 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.

# 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.

# 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.

# Osoby pověřené k jednání

Zhotovitel pověřuje k jednání ohledně plnění této smlouvy:

po obchodní stránce: Martin Homola , tel. 731622275

po technické stránce: Milan Urban, tel. 731622284

Objednatel pověřuje k jednání ohledně plnění této smlouvy:

po obchodní stránce: PhDr. Petr Němec, CSc. tel. 724047030

po technické stránce: Lenka Adamcová tel. 549254792

# Platnost servisní smlouvy

Servisní smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s platností od **1.1.2017**. 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.

# 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 Brně dne 20.12.2016

…………………………………… …………………………………….

za objednatele za zhotovitele

………………………………………… …………………………………………