|  |
| --- |
| **Smlouva o dílo** |
| Konzultační a servisní služby v oblasti IT |
|  |
| Správa počítačové sítě, stálá údržba hardwarového a softwarového vybavení učeben, kanceláří. |
|  |
| **Michal Mrkus** |
| **7.7.2016** |
|  |

**Smlouva o dílo**

uzavřená mezi smluvními stranami:

**Dodavatel:**

UPTIME s.r.o.

Tř. 9. Května 926

408 01 Rumburk

IČO: 27271552, DIČ: CZ27271552

Společnost vedená u krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 21760

Tel.:

Fax.:

www.uptime.cz ,

zastoupená jednatelem společnosti Michalem Mrkusem,

(dále jen dodavatel)

**a**

**Odběratel:**

Domov bez hranic Rumburk, příspěvková organizace

U Stadionu 1425/3

408 01 Rumburk

IČ: 47274549, DIČ CZ47274549

Telefon:

Zastoupená: Ing. Věrou Bršlicovou, ředitelkou

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl Pr, vložka 480

(dále jen odběratel)

**I. Předmět smlouvy**

1. Je zajištění servisních služeb při zavádění, provozu a údržbě informačních technologií, výpočetní techniky a prostředků internetové sítě. Tyto služby zahrnují běžnou údržbu, včetně instalací HW a SW dle aktuálních pokynů a havarijní zásahy. Dodavatel též provádí údržbu webových stránek organizace. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro odběratele. V souvislosti s touto činností se předpokládá, že dodavatel zajistí pro odběratele nákup potřebného HW, SW. Předmětná výpočetní technika, systémové a programové vybavení, jsou specifikovány v této výzvě. Dodavatel předá po každém servisním zásahu a údržbě protokol o provedené práci. Odběratel je dále oprávněn čerpat telefonické konzultace a v případě možnosti vytvoření zabezpečeného kanálu také vzdálenou správu.

2. Odběratel se zavazuje za poskytované služby zaplatit dodavateli dohodnutou odměnu.

3. Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků odběratele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy. Dodavatel provádí údržbu a havarijní zásahy s využitím vlastních technických prostředků. Odběratel umožní dodavateli, za účelem provádění údržby, přístup do svých objektů. V případě technické poruchy zajistí dodavatel její výměnu či opravu a to bud' přímo sám, nebo prostřednictvím patřičného autorizovaného servisního střediska. Jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí dodavatel její opravu nebo výměnu na vlastní náklady. Pokud se na vadnou součást systému záruka již nevztahuje, uhradí odběratel veškeré účelně vynaložené náklady spojené s opravou, případně s výměnou této součásti. V tomto případě je dodavatel povinen před zahájením vlastní opravy předložit odběrateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit. Maximální odchylka výsledné ceny od předběžné kalkulace je 15%. Za úschovu vlastních dat si ručí odběratel a tato bude prováděna na základě návrhu dodavatele.

4. Dodavatel nabídne širší škálu havarijních servisních zásahů co do garantované doby zásahu a garantované doby odstranění poruchy respektive doby zajištění náhradního provozu. Tyto servisní zásahy se vzájemně odlišují cenou. Odběratel má právo zvolit si rychlost servisního zásahu v každém jednotlivém případě a to při vyžádání servisního zásahu. Rychlost zásahu je garantována v rozsahu do 24 hodin od nahlášení poruchy s tím, že odběratel si sám volí v konkrétním případě konkrétní požadovanou rychlost zásahu. Vedle rychlosti zásahu je dále garantována i doba odstranění poruchy respektive doba zajištění náhradního provozu v takových případech, kdy není z technických důvodů možné v daném čase poruchu odstranit. Přijatelné technické důvody pro zajištění náhradního provozu jsou pouze takové, které nemůže dodavatel sám objektivně ovlivnit. Nedojde-li přímo k opravě, ale pouze k náhradnímu řešení, pak musí toto umožnit všechny potřebné funkce systému a bude nahrazeno v nejbližším možném termínu. Doba na odstranění poruchy respektive doba zajištění náhradního provozu je garantována v rozsahu od 24 do 48 hodin od nahlášení poruchy.

Požadovaný rozsah prací na jednom PC:

- měsíčně:

kontrolu HDD — propustnost, statistika (pokud HW umožňuje), kontrolu ventilátorů, zevrubná kontrola PC,

aktualizace antiviru, kontrola PC na viry a spyware, mallware, instalaci bezpečnostních záplat,

odstranění drobných závad,

poradenská činnost,

kontrolu stavu tiskáren,

aktualizace systémů a MS office,

kontrola integrity sítě,

vše v maximálním rozsahu 1 hodina na 1PC,

- čtvrtletně:

kontrola serveru, čištění PC vzduchem

- smluvně:

závazek dodavatele na zajištění havarijního servisu v rozsahu a čase dle této smlouvy,

náklady dodavatele na techniku nutnou pro zajištění možnosti poskytnutí náhradního řešení,

poradenství emailem či telefonicky zdarma, bez záruky doby reakce.

Tento požadovaný rozsah prací platí pro:

-19 ks PC,

- 5 ks notebooků,

- 1 ks server

Hodnocené služby v cenách bez DPH, DPH a s DPH jsou přílohou nabídky k veřejné zakázce.

**II. Podmínky plnění smlouvy**

1. Dodavatel zaručuje dobu odezvy na žádost odběratele o provedení služeb v pracovní době nejvýše do 12 hod.. Na žádost odběratele může být tato odezva zkrácena na dobu kratší, nebo může být uskutečněna mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek, a za toto bude fakturována částka podle platného ceníku nebo podle předchozí objednávky.

2. Pracovní doba dodavatele je stanovena na pondělí až pátek od 8:00 do 17:00

3. Odběratel určí jednoho nebo více osob oprávněných jednat s dodavatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy:

Oprávněná osoba č. 1: Ing. Věra Bršlicová

Oprávněná osoba č. 2:

Oprávněná osoba č. 3:

4. Odběratel může určit zodpovědnou osobu, která má oprávnění podepisovat objednávky a přebírat zboží do celkové částky bez DPH 20.000,- Kč. Pokud nebude tento zástupce určen, může zboží a ostatní služby nad rámec servisní smlouvy objednávat pouze statutární zástupce.

Oprávněná osoba podepisovat objednávky č. 1: Ing. Věra Bršlicová

Oprávněná osoba podepisovat objednávky č. 2:

5. Po každém poskytnutí služby (v rámci servisní smlouvy) odběratel, respektive osoby k tomu oprávněné, potvrdí zástupci dodavatele na přiloženou přílohu provedení konkrétní služby a její časovou náročnost.

6. Přílohou č. 1 této smlouvy je seznam a časová náročnost služeb, které odběratel vyžaduje od dodavatele každý měsíc pravidelně provádět, a to na žádost odběratele.

7. Dodavatel zaručuje poskytovat odběrateli telefonické konzultace v pracovní době v rozsahu uzavřené servisní smlouvy. Na žádost odběratele může být poskytnuta také telefonická konzultace mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek, a za toto bude fakturována částka podle platného ceníku.

**III. Způsob a podmínky žádosti o zásah**

1. Veškeré požadavky a problémy, které nejsou akutního rázu a jejichž plnění je možno uskutečnit při příštím servisním zásahu zástupce dodavatele, budou oprávněné osoby dle bodu III/3, posílat do lokální mailové schránky zřízenou na lokálním serveru odběratele za tímto účelem, nebo budou zapisovány a shromažďovány jiným dohodnutým způsobem.

2. Servisní zásahy, které podléhají plnění z III. /1 budou odpovědnou osobou oznámeny na E-mail:

3. Akutní problémy budou sděleny na níže uvedené telefonní číslo dle dostupnosti určených pracovníků v sestupném pořadí, a to s upřesněním naléhavosti řešení (např. nutno řešit do 1hod) a zároveň zaslány na E-mail: nebo v případě nefunkčnosti LAN či E-mailu na SMS mobilního telefonu:

4. V případě využívání telefonických konzultací, může být dodavatel kontaktován jen některou z oprávněných osob, konzultace jiným pracovníkem musí být oprávněnou osobou předem schválena.

Pracovníci, kteří řeší úkoly u odběratele:

Michal Mrkus

**IV. Povinnosti dodavatele**

1. Dodavatel je povinen zasílat odběrateli aktualizovaný ceník služeb, při jakékoli změně v tomto ceníku

2. Dodavatel se zavazuje nepřekročit doporučené prodejní ceny při prodeji hardware, software a ostatního zboží odběrateli (Týká se pouze zboží, u kterého je doporučená prodejní cena určena přímo výrobcem či výhradním dovozcem)

3. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložena mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích. Dodavatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že odběratel nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené dodavatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.

4. Dodavatel se zavazuje učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití uložených dat třetí osobou.

5. Dodavatel zachová mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty odběratele.

**V. Povinnosti odběratele**

1. Odběratel umožní dodavateli přístup k hardware a jeho veškeré dokumentaci a ke každému originálnímu balíku software, který odběratel používá.

2. Odběratel je povinen oznámit změny v IT. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do IT (např. telefonní ústředny, strukturované kabeláže, atd.).

3. Odběratel nesmí povolit jakýkoli zásah do hardware a software od jiného dodavatele, nebo i do jakékoli jiné osoby, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců odběratele bez vědomí a spolupráce dodavatele.

**VI. Doba účinnosti smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na 3 roky, platnosti nabývá dnem jejího uzavření a účinnosti uveřejněním v registru smluv. Uveřejnění v registru smluv zajistí Domov bez hranic Rumburk, příspěvková organizace.

2. Smlouva bude ukončena naplněním podmínek výběrového řízení, tj. vyčerpáním finančního limitu i před vyčerpáním časového období, nebo vypršením časového období.

3. Po ukončení smlouvy předá dodavatel odběrateli veškerou dokumentaci, přístupová jména a hesla, HW klíče a ostatní informace o struktuře a funkci IT odběratele, kterou získal nebo vytvořil po dobu účinnosti smlouvy. Ukončení smlouvy je podmíněno oboustranným vyrovnáním pohledávek a povinností vyplývajících z plnění servisní smlouvy.

4. Po ukončení platnosti této smlouvy se dodavatel zavazuje dodržovat bod IV/5 této smlouvy.

**VII. Stanovení ceny a odměny za servisní služby**

1. Odběratel se zavazuje zaplatit dodavateli za poskytované služby. Částka nezahrnuje ostatní náklady dodavatele vynaložené ve prospěch odběratele v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb (náhradní díly, atd.). Odměna za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatná na účet dodavatele vždy do čtrnáctého kalendářního dne následujícího měsíce na základě daňového dokladu - faktury. Faktura bude odběrateli doručena po zpracování podkladů pro fakturaci, nejpozději však do desátého dne následujícího měsíce. V případě nedodržení splatnosti faktury, bude dodavatel penalizovat odběratele 0,05% z fakturované částky za každý započatý den prodlení.

2. V případě překročení dohodnutého časového rozsahu oznámí dodavatel tuto skutečnost odběrateli, a případný další servisní zásah bude účtován podle platného ceníku služeb.

3. Dohodnutá cena bude každý rok tj. 1. 1. příslušného roku navýšena o inflační koeficient zveřejněný ČNB.

**VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Případné reklamace či problémy spojené s plněním Servisní smlouvy budou okamžitě sděleny na tel: Michal Mrkus či na SMS tohoto mobilního telefonu.

2. Tato smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních. Každý z účastníků smlouvy obdrží po jednom.

3. Změny nebo dodatky této smlouvy lze provádět pouze písemnou formou a se souhlasem obou zúčastněných stran.

V Rumburku dne 7. července 2016

……………………………….. ……………………………..

dodavatel odběratel