Smlouva o servisu a údržbě vnitřní sítě, výpočetní techniky a programového vybavení

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany následující servisní smlouvu o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení.

I. Smluvní strany

Dodavatel:

Název firmy	**BNET Business, s.r.o.**
Se sídlem	Nákladní 3002/2, Opava 746 01
IČ/DIČ	06846904 / CZ06846904
Bankovní spojení	Fio banka
Číslo účtu	
Telefon	777 665 080
E-mail	info@bnet-internet.cz
Zastoupená	p., jednatelem

dále jen dodavatel

Objednatel:

Název firmy	**Sírius, příspěvková organizace**
Se sídlem	Mánesova 1684/7, 746 01, Opava
IČ	71197036
Telefon	553711803
E-mail	reditel@sirius-opava.cz
Zastoupená	Mgr., PhD., ředitelkou

dále jen objednatel

II. Předmět smlouvy

1. Správa informačních technologií (IT) – správa, údržba a online dohled vnitřní sítě a výpočetní techniky (dále jen VT), včetně HW periférií a SW instalovaného na VT objednatele . Místem plnění jsou:
   - DOZP Mánesova – Mánesova 1684/7, Opava
   - DOZP Holasická – Holasická 1734/76, Opava
   - DOZP Čajkovského – Čajkovského 1565/8, Opava
   - DOZP Denisovo – Denisovo nám. 463/6, Opava
   - DOZP Pomezí – Na Pomezí 345/78, Opava
   - DOZP Švestková – Švestková 1381/50 a 1382/52
   - CHB Švestková – Švestková 1372/32, Opava
   - CHB Dostojevského – Dostojevského 1594/15, Opava
   - CHB Hoštice – Pekliska 53, Velké Hoštice

III. Cena a rozsah IT servisu

1. Objednatel se zavazuje uhradit dodavateli za poskytované služby měsíční poplatky:
   - **7 851,- Kč za servis a údržbu IT,**
   - **826,- Kč za SLA server a NAS** – v pracovní dny v čase od 7:00 – 17:00 hod. zahájení servisního případu okamžitě od nahlášení, s vyřešením do 24 hod. od nahlášení, nebo předložení návrhu řešení. V ostatních případech zahájení servisního případu od nahlášení, nejpozději se začátkem následujícího pracovního dne od 7:00 hod., s vyřešením do 24 hod., nebo předložení návrhu řešení.
   - **1 488,- Kč za SLA na všechna střediska** - v pracovní dny v čase od 7:00 – 17:00 hod. zahájení servisního případu do 48 hodin od nahlášení, s vyřešením do 96 hod. od nahlášení, nebo předložení návrhu řešení. V ostatních případech zahájení servisního případu od nahlášení, nejpozději se začátkem následujícího pracovního dne od 7:00 hod., s vyřešením do 48 hod., nebo předložení návrhu řešení.

   ceny bez DPH, bude připočítána sazba 21% DPH.
2. Za tento paušální poplatek, dodavatel poskytne IT služby v následujícím rozsahu:
   - správa vnitřní sítě a jejich prvků,
     a) servis vnitřní sítě
     b) trvalý online dohled sítě 24/7 – dvou hlavních poboček (nutno instalovat pc)
     c) správa zabezpečení sítě a politiky přístupu na síť a datová úložiště dle potřeb objednatele

d) návrhy řešení vnitřní sítě dle vývoje potřeb objednatele
e) vyčlenění týmu servisních techniků vzájemně zastupitelných

- správa a instalace aplikačního SW,
- antivirová ochrana prvků sítě (ESET Antivirus)
- odstranění drobných závad, které lze operativně řešit přímo u objednatele,
- zajištění odborného nákupu HW,
- profylaktická kontrola VT pro zajištění funkčnosti a prevenci poruch (doporučuje se provést minimálně 1x ročně),
- zajištění servisu tiskáren a dodávky spotřebního materiálu a příslušenství, náplně, papír, atd..
- aktivní rozvoj IT objednatele

Servisní služby jsou v rámci výše popsaných bodů poskytovány, v pracovní dny v době od 8 – 16 hod., servisními zásahy u klienta v maximálním rozsahu **8** hodin/měsíčně. Účtována je každá započatá hodina práce technika. Nad tento rozsah bude dodavatelem účtována práce dle servisního protokolu, který je Přílohou č.1 této smlouvy a který bude vždy vystaven a schválen podpisem při ukončení práce a práce fakturována vždy jednou měsíčně za uplynulý měsíc, pro objednatele platí zvýhodněné ceny v sloupečku Cena se ssml (ceny uvedeny bez dph). Dodaný materiál bude fakturován hned po dodání objednateli.

Všechny služby v rozsahu článku III. bod 2. lze provádět na základě zadání/schválení odpovědného technického pracovníka objednatele. Všechny servisní činnosti dodavatele, vždy probíhají za přítomnosti odpovědného technického pracovníka objednatele, nebo jím pověřené osoby.

3. Nad rámec výše specifikované činnosti, která se provádí v rámci měsíčního paušálního poplatku, se dodavatel zavazuje vykonávat další uvedené činnosti, jenž si objednatel může u dodavatele objednat. Tyto práce budou účtovány dle servisního protokolu, který je Přílohou č. 1 této smlouvy:

   - poradenskou a školicí činnost,
   - specializované instalace OS, HW, SW a příslušenství

IV. Podmínky a způsob provádění údržby

1. Objednatel zajistí za účelem provádění servisních prací pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů.
2. V případě, že to situace vyžaduje, zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo svou řádnou pracovní dobu.
3. V případě technické poruchy jakékoliv HW komponenty, zajistí dodavatel její výměnu či opravu a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím patřičného autorizovaného servisního střediska, případně jiným subjektem formou outcoursingu. Jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí dodavatel její opravu či výměnu v rámci platných záručních podmínek. Pokud se na vadnou komponentu již záruka nevztahuje, uhradí objednatel veškeré náklady na opravu či výměnu této součásti. Dodavatel je povinen před zahájením opravy předložit objednateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy.
4. Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků objednatele údržbu SW a servisní zásahy na HW dle pravidel a cen stanovených v této smlouvě.

V. Termín zásahu a odstranění poruch

1. Doba na zahájení prací a odstranění poruchy nebo zajištění náhradního provozu, v pracovních dnech, je garantována v rozsahu:
   a. Zahájení prací ihned po nahlášení
   b. Odstranění poruchy, případně předložení návrhu nejpozději do **24** hodin od nahlášení, v případě, že se jedná o materiál dodaný dodavatelem
2. V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované/garantované lhůty. V takovém případě je dodavatel povinen postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.
3. Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod. Do veškerých uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).
4. Způsob nahlášení poruchy je popsán v bodě X.

VI. Platební podmínky

1. Objednatel je povinen zaplatit měsíční paušální poplatek vždy za celý kalendářní měsíc. Daňový doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 5. dne běžného kalendářního měsíce se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu.
2. Daňový doklad za případnou údržbu nad rámec smluvních podmínek bude vystaven po předání objednané práce. Splatnost daňového dokladu bude 14 dnů ode dne jeho vystavení.
3. V případě prodlení objednatele s úhradou bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,1% dlužné částky za každý započatý den prodlení.

VII. Vyšší moc

1. Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

VIII. Platnost smlouvy a její ukončení

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.8.2021 do 31.7.2023.
2. Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran.
3. Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou, výpovědí bez udání důvodu nebo okamžitou výpovědí z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností. Jakákoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu.
4. Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy činí pro obě smluvní strany **60 dní**. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne následujícího po podání výpovědi.
5. V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na neplnění povinností.
6. Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

IX. Mlčenlivost – ochrana data a osobních údajů

1. Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám o všem, co se dozví v rámci své činnosti pro objednatele.
2. Dodavatel se řídí při zpracování osobních údajů právními předpisy České republiky, zejména pak zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů

X. Způsob hlášení poruchy

1. Závady znemožňující základní činnost sítě, VT a poskytovaných služeb musí být vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:

I. v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00 hodin

1. telefonicky na: 777 665 080 nebo 553 665 080, Zákaznické centrum
2. e-mailem na: info@bnet-internet.cz
3. pomocí webového formuláře na stránkách: www.bnet-internet.cz

II. mimo pracovní dobu

1. prostřednictvím sms na tel. 778761077
2. e-mailem na: info@bnet-internet.cz
3. pomocí webového formuláře na stránkách: www.bnet-internet.cz

Při hlášení závady je nutné uvádět tyto údaje:

a) název, umístění VT, typ počítače či zařízení
b) stručný popis závady
c) jméno osoby, která podává hlášení a tel. kontakt

XI. Závěrečná a přechodná ustanovení

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Veškeré další úpravy je třeba provádět písemnou formou jako dodatek k této smlouvě.
2. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy v Registru smluv.

V Opavě **dne: 30. 7. 2021**

……..... …….....
Dodavatel Objednatel

Příloha č.2:

Odpovědní techničtí pracovníci za Objednatele a Dodavatele:

Sírius, příspěvková organizace:
p., správce IT, tel. 731 643 648, email: it@sirius-opava.cz

BNET Business, s.r.o.:
p., technik, tel. 777 665 080, email: info@bnet-internet.cz (případné požadavky je nutno řešit přes hlavní linku na Zákaznické centrum).