**SERVISNÍ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ IT SLUŽEB**

1.1. Objednatel:

Obchodní jméno: Kulturní a informační služby města Přerova *(dále jen objednatel)*
Se sídlem: nám. T.G.Masaryka 8, 750 02 Přerov I - Město
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 1882080309 / 0800
IČO: 45180512
DIČ: CZ45180512
Zastoupení: XXXXXXXXXXXXXXX, ředitel (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)

1.2. Zhotovitel:

 Obchodní jméno: ProNet servis s.r.o. (*dále jen zhotovitel*)

 Se sídlem: 9. května 3290, 750 02 Přerov

 Bankovní spojení: FIO banka a.s.

 Číslo účtu: 2700866429/2010

 IČO: 04431731

 DIČ: CZ04431731

 Společnost zapsána u: Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 63606

 Zastoupená: XXXXXXXXXXXX, jednatel společnosti

1.3. Smluvní strany prohlašují, že údaje zde uvedené jsou v souladu s příslušnými zápisy v obchodním rejstříku, a že osoby zde uvedené jsou jejich oprávnění zástupci, kteří nejsou ve své způsobilosti jednat za společnost omezeni. Smluvní strany se zavazují, že změny uvedených údajů oznámí bez prodlení druhé straně. Pokud tak neučiní, nahradí druhé straně veškeré škody, které jí tímto opomenutím vzniknou.

# **II. Předmět smlouvy**

* 1. Předmětem smlouvy je následující závazek zhotovitele:

* + 1. zajišťování nepřetržitého dohledu základní síťové infrastruktury
		2. provádění servisních zásahů na síťové infrastruktuře, počítačích, noteboocích a tiskárnách
		3. provádění pravidelných ročních servisních kontrol

Výše uvedené činnosti se vztahují na uvedené systémy (dále jen „Systémy“) provozované objednatelem za podmínek stanovených touto smlouvou:

* síťová infrastruktura postavená na prvcích společnosti Mikrotik v:

budově Městského domu, MIC Předmostí, Pasáži, Galerii na Horním náměstí a kině Hvězda.

* dohled a administrace síťové infrastruktury včetně počítačů či notebooků formou vzdáleného dohledu

2.2. Objednatel se zavazuje za shora uvedenou činnost zhotovitele zaplatit odměnu podle čl. VI. smlouvy.

* 1. Servisní zásah (oprava) systémů bude prováděn na základě oznámení poruchy pověřeným zástupcem objednatele. Oznámení poruchy se provádí telefonicky na telefonní číslo **xxxxxxxxxxxxx** a potvrzuje e-mailem na emailovou adresu **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**. Telefonické oznámení lze provést každý pracovní den od 8:30 do 16:30 hodin.
	2. Systémy se rozumí i veškeré součásti a příslušenství Systémů dle článku 2.1 této smlouvy, provozované objednatelem ke dni splatnosti měsíční faktury. Systém je možné libovolně rozšiřovat. Ke dni uzavření této smlouvy jsou dostupná následující síťová zařízení:
* 1x Mikrotik hlavní router CCR1009 (serverovna)
* 2x Mikrotik hlavní switch CRS326 (serverovna)
* 1x Mikrotik pomocný switch CRS326 (kuchyňka KIS)
* 2x Mikrotik pomocný WiFi switch RB4011 (KIS MD, Pasáž)
* 2x Mikrotik pomocný WiFi switch RB962
* 1x Mikrotik podružné prvky RBD52G

Mimo tyto síťové prvky spadá do základní správy také:
- podpora hardwarových zařízení (server Windows 2008, NAS file server, počítače a notebooky s Windows 10, lokální síťové tiskárny)
- podpora programového vybavení na serveru a stanicích (ESET, MS server 2008, MS Office 2016/2019, účetní systém Gordic)
- podpora helpdesku (viz bod 2.2)
- ostatní (profylaxe včetně aktualizací systémů, kontrola zálohování, modernizace infrastruktury, dodávka nových zařízení a spotřebního materiálu)

* 1. Zhotovitel si vyhrazuje právo jako jediný provádět servis Systémů. Objednatel se zavazuje výlučnost zhotovitele k provádění oprav respektovat. V případě, že činnost, která je předmětem této smlouvy, bude provedena třetí osobou, kterou zhotovitel k provedení práce nezmocní, nenese zhotovitel odpovědnost za tuto činnost a nevztahují se na něho žádné sankce dle této smlouvy. Toto ustanovení se nevztahuje na případy prodlení zhotovitele s nástupem k servisnímu zásahu.

## **III. Povinnosti objednatele**

* 1. Před ohlášením poruchy je pověřený zástupce objednatele povinen podle svých možností ověřit, zda je porucha způsobena skutečně závadou komponenty systému a ne jinou příčinou (např. výpadkem jističů, přerušením dodávky proudu, rušením jiným rádiovým zdrojem apod.).
	2. Při hlášení poruchy je pověřený zástupce objednatele povinen uvést tyto údaje:
* své jméno
* název společnosti objednatele
* telefonní číslo pro zpětné potvrzení hlášení
* stručný popis závady a informaci o provedených krocích k identifikaci závady.

* 1. Po ohlášení poruchy potvrdí pověřený zástupce objednatele tyto údaje e-mailem na adresu, uvedenou v článku 2.2

* 1. Objednatel zajistí další součinnost svých zaměstnanců podle potřeb (sledování závady, manipulace s objemnějším materiálem).

* 1. Objednatel umožní omezení, popřípadě i odstavení provozu Systémů na dobu nezbytně nutnou k provedení oprav nebo pravidelné kontroly v předem dohodnutém termínu.

**IV. Povinnosti zhotovitele**

4.1. Zhotovitel se zavazuje při poskytování služeb dle této smlouvy v prostorách objednatele postupovat tak, aby nedocházelo k zásahům do provozní činnosti objednatele. V této souvislosti zhotovitel prohlašuje, že byl seznámen a bude dodržovat veškeré vnitřní předpisy objednatele při pohybu v prostorech servisních prací týkajících se bezpečnosti práce, požární ochrany a hygienických předpisů.

4.2. Zhotovitel zajistí, že veškerá dokumentace, přístupové údaje, příp. software, poskytnutý objednatelem budou přístupné pouze oprávněným zaměstnancům zhotovitele.

* 1. Zhotovitel bude provádět pravidelné roční kontroly Systémů. Termín pravidelné kontroly bude stanoven dohodou obou smluvních stran.

* 1. Po odsouhlasení objednatelem zhotovitel zajistí náhradní díly, potřebné na opravu, a jejich dopravu včetně výměny v Systémech.
	2. Zhotovitel seznámí objednatele se seznamem již nepodporovaných součástí Systémů. Tento seznam bude v případě potřeby aktualizovat.

## **V. Termíny plnění**

* 1. Zahájit činnosti směřující k odstranění nahlášené závady začne zhotovitel **neprodleně po okamžiku přijetí telefonického hlášení, potvrzeného e-mailovou zprávou** potvrzující údaje uvedené v čl. 3.2. této smlouvy.
	2. Servisní pracovník pomocí vzdáleného přístupu provede diagnostiku a v případě potřeby se následně dostaví na místo servisního zásahu co nejdříve, pokud je nahlášena dle článku 2.2 této smlouvy, nejpozději **následující pracovní den** po okamžiku dle čl. 5.1 této smlouvy nebo dle dohody s pověřenou osobou objednatele.
	3. Závada systému, která zcela znemožňuje použití Systémů, bude buď odstraněna, nebo bude zajištěn nouzový provoz nejpozději do **48 hodin** od okamžiku, definovaného v odstavci 5.2. Je-li zjištěna neopravitelná závada součásti Systému, uvedené v seznamu již nepodporovaných součástí, dohodne zhotovitel s objednatelem zvlášť náhradní řešení i termíny plnění.
	4. Ostatní závady, které zásadním způsobem neovlivňují funkčnost systému (nebo obnovení plného provozu z nouzového provozu) budou odstraněny v nejbližším možném termínu, nejpozději však do **30 dní od nahlášení** dle odst. 5.1. této smlouvy.

##  **VI. Cena a způsob platby**

* 1. Za služby uvedené v článku 2.1.1.-2.1.3. této smlouvy je stanoven:
* **měsíční paušál ve výši 6250 Kč bez DPH**
* DPH bude účtováno dle platných právních předpisů
	1. Cena za provedení pravidelné roční kontroly je zahrnuta v paušálním poplatku, stanoveném článkem 6.1. této smlouvy.
	2. V paušálním poplatku jsou zahrnuty 2 hodiny servisních prací měsíčně, včetně vzdálené podpory funkčnosti a aktualizací síťových prvků a síťové infrastruktury. Nevyužité služby se nepřevádějí do dalších období.
	3. Servisní zásah uvedený v článku 2.1.2. bude účtován následujícím způsobem:
* Cena náhradních dílů, nejsou-li majetkem objednatele nebo nejde-li o záruční opravu, bude účtována dle aktuálního ceníku.
* U závad, které byly způsobeny úmyslným poškozením, nebo neodborným zásahem objednatele do Systémů (mimo úkony související s údržbou a opravami systému), bude účtován čas potřebný k provedení opravy v pracovní dny v době od 8:30 do 16:30.
* Dopravní náklady: 0 Kč
* Další prokazatelné náklady.

* 1. Faktura bude vystavena se splatností 14dnů a bude obsahovat náležitosti daňového dokladu dle platných
	 právních předpisů. Fakturace bude probíhat měsíčně a to na začátku každého účtovaného měsíce.
	2. V případě nedodržení termínu splatnosti uhradí objednatel zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.
	3. V případě prodlení zhotovitele se zahájením činnosti směřující k odstranění nahlášené závady a při nedodržení termínů uvedených v čl. V. uhradí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z paušálního ročního poplatku za každý započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do 10 dnů od odeslání jejího písemného vyúčtování.
	4. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH. DPH bude účtováno dle platných předpisů.

  **VII. Závěrečná ustanovení**

* 1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu ukončit formou písemné výpovědi doručené na adresu druhé smluvní strany uvedenou v záhlaví této smlouvy.
	2. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
	3. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze číslovanými písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou stran.
	4. Smluvní strany se dohodly, že jejich vztah se řídí platnými ustanoveními zákona o obchodních korporacích.
	5. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží jedno.
	6. Smlouva nabývá účinnosti dne 1. září 2021.
	7. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění ve smyslu zákona č. 106/1999 sb., o svobodném přístupu k informacím. Tato Smlouva bude v plném rozsahu uveřejněna v informačním systému registru smluv na Portále veřejné správy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

V Přerově dne 31.8.2021 V Přerově dne 31.8.2021

 ……………………….. …………………………

 Objednatel Zhotovitel