

Servisní smlouva o správě a údržbě IT techniky a počítačové sítě (IT outsourcing)

I.

Smluvní strany

Dodavatel:

Název: upit s.ro.

Se sídlem: V hůrkách 2141/9

IČ : 07522908

DIČ: CZ07522908

Zastoupená: Oldřich Bitner

Telefon: +420 771 11 00 11

E-mail: oldrich.bitner@upit.cz

dále jen dodavatel

Objednatel:

Název: Základní škola při Psychiatrické nemocnice Bohnice

Se sídlem: Ústavní 91, 181 00 Praha 8

IČ: 70828083

DIČ: CZ70828083

Telefon: 775 450 732

E-mail: skola@zsbohnice.cz

Zastoupený: Mgr. Kamila Svobodová

II.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli služby spočívající ve správě a údržbě počítačové sítě, aktivních prvků a úložišť dat pro potřeby objednatele a objednatel se za to zavazuje platit dodavateli cenu ve výši dle této smlouvy. Tato údržba zahrnuje běžnou údržbu počítačové sítě, správu úložišť a havarijní zásahy. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele a na všech jeho zařízeních.

Činnosti prováděné dodavatelem na základě smlouvy zahrnují zejména:

- a. Instalace, aktualizace SW, případně přítomnost dodavatele při těchto činnostech, pokud jsou nebo musí být prováděny dodavatelem SW.
- b. Správa počítačové sítě, úložišť
- c. Správa připojení k internetu a správa VPN
- d. Monitoring provozu současného HW a SW a reportování stavu objednateli
- e. Správa zálohování dat
- f. Správa tiskáren
- g. Distribuce aktualizací pro koncové stanice
- h. Ochrana před neoprávněným užíváním SW a HW objednatele a ochrana sítě před útoky z internetu
- i. Správa mobilních zařízení telefonů, tabletů
- j. Správa mailů a domén objednatele

k. Odborné konzultace pro nákup a modernizaci IT

2. Při všech prováděných činnostech je dodavatel povinen postupovat tak, aby aktivně předcházel možným škodám způsobeným provozem HW a SW objednateli. Dodavatel je tedy zejména povinen aktualizovat software, monitorovat provozovaný hardware, doporučovat objednateli opatření pro bezpečnost a bezproblémový provoz celého IT.
3. Servisní činnost provádí dodavatel na majetku objednatele viz. příloha č. 1

III.

Místo plnění smlouvy

1. Dodavatel poskytuje služby dle této servisní smlouvy v objektě společnosti nebo vzdáleným přístupem

IV.

Podmínky a způsob provádění údržby

1. Dodavatel provádí údržbu i havarijní zásahy s využitím vlastních technických a dopravních prostředků.
2. Objednatel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů.
3. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu objednatele. V případě technické poruchy jakékoliv komponenty, komponentu zajistí dodavatel na náklady objednatele a dodavatel zajistí její výměnu a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím patřičného autorizovaného servisního střediska.
4. Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků objednatele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.
5. Objednatel umožní dodavateli administrátorský (správcovský) přístup do všech svých systémů, které má dodavatel spravovat. Dodavatel se zavazuje, že nebude bez vědomí objednatele měnit žádná přístupová hesla, ledaže by hrozilo nebezpečí vzniku škody objednateli, a takovém případě nová hesla objednateli neprodleně oznámí a předá. Dodavatel bude mít k dispozici přístupové údaje do všech systémů a bez vědomí objednatele má právo je využít pouze v případě nebezpečí vzniku škody objednateli. V ostatních případech dodavatel žádným způsobem nezasahuje do HW a SW spravovaného dodavatelem bez vědomí objednatele.

V.

Termín zásahu a odstranění poruch

1. Zahájení zásahu pro odstranění poruchy nebo havárie a poskytnutí uživatelské podpory je dodavatelem garantována od nahlášení takto:
 - a. závažnost 3. HAVÁRIE – zásah do 4 hodin v pracovní dny v čase od 8.00 - 18.00
 - b. závažnost 3. HAVÁRIE – zásah do 8 hodin ve dnech pracovního volna v čase od 18.00 - 8.00
 - c. závažnost č. 2 – OMEZENÍ PROVOZU – zásah do 6 hodin v případě běžné údržby, reakci na požadavky, instalace, konfigurace, atd. v pracovní dny v čase od 7.00-20.00
 - d. závažnost č. 1 – BEZ OMEZENÍ PROVOZU – zásah do 24 hodin, případně v požadovaném termínu a čase dle požadavku v ehelppdesk.cz v případě běžné údržby, reakci na požadavky, instalace, konfigurace, atd. ve dnech pracovního volna v čase od 7.00-20.00

2. Veškeré havarijní servisní zásahy řešené vzdáleným přístupem nebo řešené v sídle objednatele jsou řešeny v paušální měsíční platbě.
3. Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny nepřetržitě 24 hodin denně.
4. Způsob nahlášení poruchy je popsán v bodě X.

VI.

Cena za údržbu a servisní zásahy

1. Za služby poskytované dodavatelem na základě této smlouvy se mu objednatel zavazuje platit měsíční paušální poplatek 8 000,- Kč bez DPH. V tomto poplatku je zahrnuto servisní práce v rozsahu potřebném pro plnění této smlouvy, pravidelný servis jedenkrát za týden v objektu objednatele včetně nákladů na dopravu.
2. Za služby nad rámec rozsahu uvedeného v této smlouvě předkládá dodatel objednateli do systému ehelppdesk.cz cenovou nabídku dle jednotkových cen dle přílohy č. 3 Ceník prací

VII.

Platební podmínky

1. Dodavatel je povinen vystavit a zaslat objednateli daňový doklad (fakturu) za poskytnuté služby uvedené v této smlouvě nejpozději do pátého dne následujícího měsíce.
2. Objednatel je povinen zaplatit měsíční paušální poplatek vždy za celý kalendářní měsíc a to na základě vystaveného daňového dokladu (faktury), splatnost daňového dokladu bude 30 dnů ode dne jeho doručení objednateli. Přílohou faktury musí být potvrzený zástupcem objednatel výkaz servisní činnosti, které dodavatel v daném měsíci strávil poskytováním služeb podle této smlouvy.
3. V případě prodlení objednatele s placením faktury bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,01% dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení.

VIII.

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 této 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 jeho způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

IX.

Řešení sporů

1. V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit jej vzájemným jednáním. Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit smírně, bude předložen k projednání a rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu.

X.

Způsob hlášení poruchy

1. Závady, poruchy znemožňující základní činnost výpočetní techniky musí být vždy hlášeny do interního systému ehelppdesk.cz objednatele, v havarijní situaci telefonicky nebo mailem s následným dodatečným zadáním do systému ehelppdesk.cz.
 - a. Ehelppdesk: Loginy budou předány
 - b. E-mailem: podpora@upit.cz
 - c. Telefonicky: +420 771 11 00 11
2. Při hlášení závady je nutné uvádět tyto údaje:
 - a. Název, umístění a typ počítače (serveru) či zařízení
 - b. kontaktní osoba (zaměstnanec objednatele)
 - c. Požadovaná rychlost zásahu – stupeň závady
 - d. Stručný popis závady

XI.

Ochrana informací

1. Smluvní strany se dohodly považovat za důvěrné, utajovat a nesdělovat třetím osobám znalosti a informace z oblasti druhé smluvní strany, zejména skutečnosti, které jsou nebo by mohly být předmětem obchodního tajemství, a to jak během trvání smlouvy, tak i po jejím skončení po dobu 36měsíců.
2. Za takové důvěrné informace smluvní strany považují všechny informace, jejichž zveřejnění by některé smluvní straně mohlo způsobit škodu, ztrátu zisku nebo poškození image nebo dobrého jména, zejména však obchodní plány, informace o vztazích s obchodními partnery, popisy nebo části popisů technologických procesů, metodických postupů, technického know-how, informace o organizačních postupech a modelech.
3. Smluvní strany odpovídají za mlčenlivost všech svých zaměstnanců i jiných osob, které se mohou s příslušnými informacemi dostat do styku. Při plnění tohoto závazku vyvinou smluvní strany stejné úsilí, jako kdyby šlo o vlastní informace.
4. Za důvěrné se považují informace, které měla přijímající strana legálně k dispozici před podpisem této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné smlouvy mezi stranami této smlouvy, nebo k nimž přijímající strana dospěje nezávisle.
5. Za důvěrné se nepovažuje, že k informacím dospěla přijímající strana nezávisle, musí však prokázat oprávněné straně. Neprokáže-li tuto skutečnost, považuje se povinnost mlčenlivosti podle této části smlouvy za porušenou.
6. Dodavatel výslovně prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že na základě této smlouvy získává přístup k vysoce citlivým údajům objednatele, jejichž zneužití by mohlo způsobit značné škody objednateli nebo třetím osobám, které jsou v obchodním nebo jiném vztahu s objednatel.

XII.

Poskytovatel bere na vědomí a zavazuje se, že

1. Pracovníci objednatele nebudou mít na výpisu z rejstříku trestů žádný záznam.
2. Pracovníci objednatele budou pravidelně absolvovat školení BOZP a PO a školení řidičů
3. Pracovníci objednatele budou mít uzavřené pojištění odpovědnosti za způsobené škody
4. Pracovníci objednatele vybaví veškerým nářadovým vybavením pro montáž a demontáž

XIII.

Platnost smlouvy a její ukončení

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva může být změněna pouze písemným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami.
3. Jakákoliv dohoda týkající se předmětu této smlouvy či výpověď této smlouvy musí mít vždy písemnou formu.
4. Obě strany mají právo tuto smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy činí pro obě smluvní strany 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
5. Za závažné neplnění smluvních povinností na straně dodavatele bude považováno opakované nedodržení časových termínů pro rychlost zásahu či odstranění závad, opakovanou reklamaci a v takovém případě je objednatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi dodavateli. Za závažné neplnění smluvních povinností na straně objednatele bude považováno opakované nedodržení termínu splatnosti faktur dodavatele.

XIV.

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
2. Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
3. V případě, že je nebo se stane některé z ustanovení této smlouvy zdánlivé, neplatné, nebo neúčinné, a lze je od ostatního obsahu smlouvy oddělit, nebude tím dotčena existence, platnost a účinnost ostatních ustanovení a smluvní strany prohlašují, že mají zájem na trvání a plnění této smlouvy i v případě takového zdánlivého, neplatného nebo neúčinného ustanovení. Smluvní strany jsou povinny poskytnout si vzájemnou součinnost pro to, aby zdánlivé, neplatné, nebo neúčinné ustanovení bylo nahrazeno takovým platným a účinným ustanovením, které v nejvyšší možné míře zachovává ekonomický účel zamýšlený zdánlivým, neplatným, nebo neúčinným ustanovením.
4. Smluvní strany prohlašují, že na sebe přebírají nebezpečí změny okolností a že jakákoliv změna okolností nezakládá žádné ze smluvních stran právo uplatňovat jakékoliv nároky s tím související; smluvní strany výslovně vylučují aplikaci ust. § 1765 odst. 1, § 1766 a § 2000 Občanského zákoníku.
5. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti jejím podpisem oběma smluvními stranami.
6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, které provede objednatel dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

V Praze, dne: 30. 6. 2021

.....

.....

