SERVISNÍ SMLOUVA

**1. Smluvní strany**

**1.1. Poskytovatel:** ALVA IT s.r.o.

Staré náměstí 137

356 01 SOKOLOV

Česká republika

IČ: 29120705

DIČ: CZ29120705

Bankovní spojení: KB SOKOLOV, číslo účtu 107-331580257/0100

Zastoupený Ing. Petrem BENEŠEM, jednatelem společnosti

OR v Plzni 23.9.2011 C 26527

**1.2. Zákazník:** Městská knihovna Sokolov

Zámecká 1

356 01 Sokolov

Česká republika

IČO: 70865949

Zastoupený Mgr. Danielou Drobečkovou, ředitelkou

**2. Předmět plnění**

2.1. Předmětem plnění je správa a údržba počítačové sítě, počítačové techniky, správa softwarových aplikací a podpora uživatelů zákazníka.

2.2. Činnosti budou prováděny v sídle zákazníka a to buď při osobní návštěvě servisního technika nebo vzdáleným přístupem do počítačové sítě.

2.3. Správou a údržbou počítačové sítě se pro potřeby této nabídky rozumí odborný zásah poskytovatele v sídle zákazníka:

1. Správa a údržba pasivních kabelových rozvodů metalických i optických
2. Správa a údržba aktivních prvků počítačové sítě, jejich případné opravy a rozšiřování
3. Správa a technická údržba serverů – hardware.
4. Kontrola, konfigurace a aktualizace operačních systémů „MICROSOFT WINDOWS 200x server“, LINUX SUSE a ostatních serverových softwarů. Jejich pravidelné „záplatování“ pomocí opravných balíčků (zajištění bezpečnosti)
5. Správa a konfigurace pravidelného zálohování uživatelských dat na serveru (případně pracovních stanicích), v případě potřeby obnovení dat uživatelských dat ze záloh.
6. Správa a údržba počítačů a jejich periferních zařízení, jejich případné opravy, rozšiřování či modernizace
7. Správa a konfigurace operačního systému MICROSOFT WINDOWS 98/2000/XP/Vista/WINDOWS 7 na počítačích. Jejich pravidelné „záplatování“ pomocí opravných balíčků (zajištění bezpečnosti)
8. Správa a konfigurace kancelářského software na počítačích včetně základního zaškolení a řešení běžných problémů
9. Správa, konfigurace a zajištění oprav tiskáren
10. Údržba originálního software prostřednictvím majitelů licencí či autorských práv v případě, že odborní pracovníci zákazníka nebyli schopni problém vyřešit přímo s autorem/správcem/garantem konkrétní aplikace. Zákazník bude řešit problémy s konkrétním aplikačním software prioritně se správcem těchto programů v případě, že se bude jednat jednoznačně o problémy s daným produktem.
11. Evidence hardware a používaného software v rozsahu potřebném pro zákazníka tak, aby bylo možno doložit dodržování autorského zákona
12. Správa, konfigurace a pravidelný dohled nad antivirovou kontrolou
13. Správa a konfigurace přístupu počítačové sítě do Internetu, stanovení a kontrola minimálních kvalitativních a kapacitních požadavků připojení, konfigurace Internetového prohlížeče
14. Správa a konfigurace elektronické pošty na jednotlivých pracovních stanicích
15. Správa, instalace a konfigurace potřebného aplikačního programového vybavení dle požadavků zákazníka
16. Zprostředkování či zajištění oprav techniky, která je v záruce, v případě vážné závady zapůjčení náhradního zařízení
17. Aktualizace operačního systému na serveru a pracovních stanicích – kritické bezpečnostní záplaty - bude provedena do 3 dnů od dne uvedení aktualizace na webu společnosti Microsoft. Service packy a aktualizace ostatních komponent bude provedena až se souhlasem a jejich otestováním dodavatelem aplikačního a komunikačního software
18. Konfigurace a nastavení automatických aktualizací a kontrol antivirového programu na serveru a na pracovních stanicích tak, aby pravidelná aktualizace antivirových databází byla prováděna nejméně 1x za 24 hodin.
19. Zajišťování dalších činností souvisejících s používáním počítačové techniky.
20. Pomoc při zajištění a optimalizaci komunikačních kanálů Internetu. Pomoc při zajištění a optimalizaci hlasových služeb a jejich integrace do sítě.

2.4. Při poskytování služeb podle této smlouvy bude poskytovatel vázán technicky a právně možnými požadavky zákazníka**.**

2.5. Poskytovatel neodpovídá za chyby a stav programového vybavení dodaného třetími osobami. Poskytovatel dále neodpovídá za služby a hardware, který je byl dodán třetí osobou. Takový hardware je schopen servisovat pouze v souladu se záručními podmínkami dodavatele.

2.6. Předpokládaný rozsah pravidelných činností je stanovena na cca **12** hodin měsíčně. Činností se rozumí fyzický zásah servisního technika v sídle zákazníka, případně vzdálený přístup do sítě zákazníka. Pravidelné činnosti mají charakter kontrolních, profylaktických, dokumentačních a preventivních prací. Pravidelná správa a údržba sítě bude prováděna po dohodě smluvních stran v pravidelných termínech, a to buď osobně, nebo vzdáleným připojením k počítačové síti.

2.7. Nedílnou součástí poskytovaných služeb je servisní zásah na vyžádání mimo shora uvedené doby nad rámec pravidelných činností uvedených v bodě 2.6.

2.8. Závady rozdělujeme podle charakteru pro potřeby této smlouvy na závažné a běžné. Závažnou závadou rozumíme závadu, která způsobí nefunkčnost celého systému nebo jeho podstatné části (typicky výpadek serveru, UPS, switche apod.). Běžnou závadou rozumíme závadu na jednotlivém počítači nebo periferním zařízení.

2.9. Servisní zásah na vyžádání bude proveden v případě závažné závady do 4 hodin od nahlášení závady. Součástí nahlášení závady bude specifikace závady a uvedení kontaktní osoby, která poskytne při servisním zásahu součinnost.

2.10. Servisní zásah na vyžádání bude proveden v případě běžné závady obvykle v den nahlášení závady, nejdéle následující pracovní den po nahlášení závady. Součástí nahlášení závady bude specifikace závady a uvedení kontaktní osoby, která poskytne při servisním zásahu součinnost.

2.11. Údržba, opravy, úpravy serveru vyžadující přerušení nebo pozastavení jeho činnosti budou prováděny mimo pracovní dobu zákazníka (od 7.00 – 17.00 hod) nebo ve dnech pracovního klidu a volna, vyjma závažných případů nebo po předchozí dohodě.

2.12. Pokud dojde ke složité závadě, kterou nebude možno opravit v sídle zákazníka nebo na adrese jeho pobočky, je možné odvézt příslušné technické zařízení mimo sídlo či provozovnu zákazníka.

**3. Úhrada za poskytované služby**

3.1. Zákazník se zavazuje platit poskytovateli za správu a údržbu počítačové sítě v rozsahu dle bodu 2.6 paušální měsíční částku 6.800,-- Kč (slovy: šest tisíc osm set korun českých) bez DPH. K uvedené částce bude připočítáno DPH dle aktuálně platné sazby. Součástí paušální platby jsou také cestovní náklady poskytovatele. Poskytovatel povede evidenci prací dle bodu 2.6 tak, aby mohl v případě potřeby prokázat skutečný rozsah provedených prací.

3.2. Zákazník se zavazuje platit poskytovateli za provedené práce nad rámec předpokládaného rozsahu prací dle bodu 2.6 úhradu dle aktuálního ceníku dodavatele. Na jednotlivé servisní zásahy bude poskytovatel vystavovat pracovní listy.

3.3. V případě dodávky náhradních dílů a komponent bude použit aktuální ceník dodavatele.

3.4. Fakturace servisních činností bude poskytovatel provádět k poslednímu dni daného měsíce. Poskytovatel bude na uvedenou částku vystavovat daňové doklady, a to vždy poslední den v měsíci se splatností 14 dnů.

**4. Jiná ujednání**

4.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

4.2. Smluvní strany se zavazují, že během platnosti této smlouvy nezpřístupní žádné třetí straně jakékoliv informace, které byly v souvislosti s plněním dle této smlouvy poskytnuty mezi smluvními stranami a mají důvěrný charakter.

4.3. Tuto smlouvu lze oboustranně vypovědět písemnou výpovědí i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je tři měsíce a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně.

4.4. Účastníci potvrzují, že si smlouvu před podpisem přečetli a že byla sepsána na základě jejich svobodné vůle, nikoli za nápadně nevýhodných podmínek. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po podpisu obou stran obdrží po jednom výtisku každá smluvní strana.

V Sokolově dne 1.12.2011

**Poskytovatel Zákazník**