

SERVISNÍ SMLOUVA

SMLUVNÍ STRANY

Dodavatel:

Ing. Aleš Řehoř, Drachkov 54, 386 01 Strakonice

bankovní spojení GE Money,
č. ú.: 158 272 217/0600
IČO: 75933039
DIČ: CZ7505221691

Ve věcech smluvních a technických Ing. Aleš Řehoř

Zákazník:

Městský ústav sociálních služeb, Jezerní 1281, 386 01 Strakonice
IČO: 70828334

Ve věcech smluvních Miloslava Pašavová

ve věcech technických Zdeňka Jirecová

1) Předmět smlouvy

- a) Předmětem smlouvy je správa souboru výpočetní techniky zákazníka (IT), čímž se rozumí správa a servis jeho hardware, software a komunikačních technologií.

2) Povinnosti dodavatele

- a) Dodavatel se zavazuje provádět předmět smlouvy podle vybraných Servisních modelů, popsaných v Příloze č. 1 - „Pravidla servisních modelů“ za podmínek specifikovaných v Příloze č. 2 - „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“.
- b) Pokud není ve vybraném Servisním modelu uvedeno jinak, ceny za hardwarové komponenty použité při opravě, stejně tak jako použitý spotřební materiál, nejsou v této smlouvě uvedeny a budou dohodnuty se zákazníkem při každém servisním zásahu, kde jsou tyto komponenty použity. O každé dodávce bude proveden zápis do Servisní knihy.
- c) Zásahy mimo pracovní hodiny (pracovní hodiny jsou mezi 8 a 17 hodinou v pracovní den) si může zákazník dohodnout s dodavatelem, za tyto práce pak bude účtováno navýšení k ceně základního programu podle podmínek uvedených v Příloze č. 2. této Smlouvy. Pokud není ve vybraném Servisním modelu uvedeno jinak, nevztahuje se na tyto práce garance doby zásahu.
- d) O provedeném servisu bude vyhotoven zápis do *Servisní knihy*, kam se zapíše následující údaje:
- Datum a čas objednávky servisu
 - Popis požadovaného servisu

- Datum a čas zahájení práce
 - Popis úkonů provedených při servisu
 - Seznam dodaných hardwarových a softwarových komponent včetně jejich ceny
 - Datum a čas ukončení práce
- e) Tento zápis v *Servisní knize* pak bude potvrzen podpisem zaměstnance zákazníka, který dílo přebírá.
- f) *Servisní kniha* bude uložena u dodavatele a bude sloužit k evidenci provedené práce. Na vyžádání bude *Servisní kniha* předložena ke kontrole zákazníkovi.

3) Povinnosti zákazníka

- a) Zákazník se zavazuje poskytnout dodavateli potřebnou součinnost pro servisní zásah, včetně zajištění přístupu v mimopracovní době. Zákazník o servisní zásah žádá postupem uvedeným v Příloze č. 3 této smlouvy - „*Kontaktní údaje a pravidla komunikace*“.
- b) Zákazník v Příloze č. 3 specifikuje seznam oprávněných osob, kteří mohou objednávat servis u dodavatele. Ostatní zaměstnanci zákazníka mohou samostatně využívat telefonický hotline, nemohou však sami žádat o servisní zákroky dodavatele.

4) Podmínky plnění

- a) Základními podmínkami plnění je podepsání této servisní smlouvy a placení příslušných úhrad za provedené servisní zásahy. Dodavatel vystavuje fakturu za provedené servisní zásahy souhrnně za celý měsíc a to vždy na začátku příslušného měsíce. Faktury budou mít splatnost 10 dní od data vystavení faktury.

5) Sankční ujednání

- a) Dojde-li ke zpoždění při servisním zásahu vinou dodavatele, u kterého má zákazník garantovanou dobu začátku řešení problému (reakce), kdy dodavatel začne řešit problém později, než garantuje, je zákazník oprávněn fakturovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. Výše smluvní pokuty je omezena horním limitem 1.000,- Kč za měsíc.
- b) Smluvní pokutu nelze účtovat při prodlení způsobeném tzv. vyšší mocí, což jsou okolnosti nepředvídatelné a neodvratitelné ani jednou ze smluvní stran.
- c) Dojde-li ke zbytečnému výjezdu servisního technika, je zákazník povinen zaplatit skutečné náklady na zbytečný výjezd. Zbytečným výjezdem se rozumí případ, kdy z viny zákazníka nebyl umožněn zásah na poškozeném zařízení (znemožnění přístupu a podobně). V takovém případě se výjezd považuje za splněný zásah a náhradní oprava bude provedena v přiměřené lhůtě, na kterou se již nevztahují smluvní termíny ani pokuty.
- d) Při nedodržení termínu splatnosti faktury je dodavatel oprávněn zákazníkovi účtovat smluvní pokutu ve výši 0,025% z dlužné částky za každý den prodlení.

6) Ochrana informací

- a) Obě smluvní strany se zavazují, že nebudou poskytovat bez vzájemného souhlasu třetí osobě žádné informace týkající se jakýchkoliv:
- detailních technických informací o zařízeních
 - informací o zákaznících obou stran
 - informací obchodních, finančních, personálních
 - hesel pro správu systému a přístupových hesel jednotlivých uživatelů
- b) Za důvěrnou informaci nemůže být považována informace veřejně známá bez přičinění druhé strany.

7) Závěrečná ustanovení

- a) Platnost této smlouvy je možno ukončit odstoupením za podmínek stanovených platnými právními předpisy. V případě nepodstatného porušení smlouvy se za přiměřenou dodatečnou lhůtu ke splnění povinnosti považuje lhůta 90 dní, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- b) Tato smlouva může být též ukončena výpovědí každou ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. Dohodnutá výpovědní lhůta jsou tři měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluví straně.
- c) Věci v této smlouvě výslovně neupravené se řídí Zák. č. 513/1991 Sb., Obch. zák., ve znění pozdějších předpisů.
- d) Tato smlouva může být doplněna nebo změněna pouze na základě písemného ujednání pověřených představitelů (zástupců) obou stran.
- e) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou smluvní stranu a nabývá účinnosti dnem jejího podpisu. Součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
- Příloha č. 1 - „Pravidla servisních modelů“
 - Příloha č. 2 - „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“
 - Příloha č. 3 - „Kontaktní údaje a pravidla komunikace“
- f) Zástupci obou smluvních stran potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem a prohlašují, že smlouvu uzavřeli jménem smluvních stran na základě svobodné vůle.

Ing. Aleš Řehoř Dodavatel	Městský ústav sociálních služeb Strakonice Zákazník	Městský ústav sociálních služeb Strakonice Jezerní 1281, 386 01 Strakonice
Podpis oprávněného zástupce	Podpis oprávněného zástupce	
Ing. Aleš Řehoř	Miloslava Pašavová	
Jméno (čitelně)	Jméno (čitelně)	
20.12.2007	20.12.2007	
Datum	Datum	

Příloha č. 1 Servisní smlouvy - „Pravidla servisních modelů“

Servisní činnost – Pravidelná preventivní kontrola

Dodavatel se zavazuje provádět Pravidelnou preventivní kontrolu – profylaxi - základního software a hardware zákazníka v termínu dlouhodobě určeném dohodou dodavatele a zákazníka. Tyto činnosti jsou vyjmenovány v seznamu pravidelné preventivní kontroly Dodavatele, jehož vzor je uveden níže. Každé zařízení zákazníka, které bude zařazeno jako předmět této Smlouvy, bude pravidelně kontrolováno a o této kontrole bude pořízen zápis do *Servisní knihy*. Rozsah a ceny profylaktického servisu jsou uvedeny v *Příloze č. 2 – „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“*.

Obsahem pravidelné kontroly není rozšiřování kabeláže, instalace nových programů nebo zapojování nových počítačů, opravy a reinstalace. Tyto činnosti budou řešeny projektovým způsobem na základě podmínek stanovených před započítáním těchto prací.

Servisní činnost – Plánovaný servis

Dodavatel a zákazník sjednávají Plánovaný servis, v jehož rámci budou pracovníci Dodavatele provádět blíže nespecifikované servisní úkony, vedoucí k zachování a vylepšení funkčnosti jednotlivých komponent IT. Před započítáním poskytování Plánovaného servisu bude stanoven dlouhodobý kalendář návštěv včetně specifikace délky trvání servisu. Rozsah a cena Plánovaného servisu je uvedena v *Příloze č. 2 – „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“*.

Servisní činnost – Operativní servis

Dále bude dodavatel podle aktuálních požadavků zákazníka provádět Operativní servis, který slouží k odstranění akutních problémů základního software a hardware. Zákazník má garantováno započítání práce do 24 pracovních hodin po nahlášení problému (pracovní hodiny jsou mezi 8. a 17. hodinou v pracovní den). Účtováno je započítaných 60 minut práce nebo cesty. Jednotková cena Operativního servisu je uvedena v *Příloze č. 2 – „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“*.

Servisní činnost – Vzdálený přístup

Zákazník může požádat o servisní zásah formou Vzdáleného přístupu na pracovní plochu počítače. Podstatou této služby je vytvoření zabezpečeného virtuálního kanálu mezi stanicemi technika dodavatele a pracovníka zákazníka. Žádostí, telefonicky nebo e-mailem, o přístup na pracovní plochu vyjadřuje pracovník zákazníka souhlas s čerpáním služby. Dále je možno zřídit vzdálený přístup pro správu serverů a ostatních zařízení bez přítomnosti obsluhy na straně zákazníka. Podmínkou je nasazení technických prostředků umožňujících tuto službu na straně zákazníka a vytvoření technických podmínek ze strany zákazníka. Spojení bude zřízeno na základě žádosti zákazníka, nebo z důvodů servisních. V obou případech bude zákazník o tomto spojení informován. Účtováno je započítaných 30 minut práce. Pravidla a ceny za poskytnutí této služby jsou uvedeny v *Příloze č. 2 – „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“*.

Servisní činnost – Projektové práce

V případě plánovaných mimořádných servisních zásahů a dodávek, bude zpracována zvláštní nabídka na **Projektové práce**, která bude zahrnovat vyčíslení známých nákladů. Obsahem projektových prací může být instalace a dodávky software i hardware, audity vybavení, vytížení nebo bezpečnosti, rozšiřování datových sítí a další mimořádné, předem definovatelné úkony. Dodavatel se zavazuje dodržet rozsah dodávek uvedený v nabídce a v případě vzniku odchylky o tom neprodleně informovat pověřeného pracovníka zákazníka.



SEZNAM pravidelné preventivní kontroly

Ing. Aleš Řehoř,
Drachkov 54,
386 01 Strakonice

bankovní spojení GE
Money,
č. ú.: 158 272 217/0600
IČO: 75933039
DIČ: CZ7505221691

Pravidelné činnosti – běžná údržba		Činnosti prováděné podle stavu zařízení	
Kontrola správné funkce samočinné aktualizace antiviru	<input type="checkbox"/>	Vnější čištění	<input type="checkbox"/>
Odstranění TMP souborů	<input type="checkbox"/>	Defragmentace disků	<input type="checkbox"/>
Scandisc, čištění disku	<input type="checkbox"/>	Ruční aktualizace antiviru	<input type="checkbox"/>
Kontrola přítomnosti souborů ActiveX	<input type="checkbox"/>	Kontrola Even logů kontrola zálohování kontrola UPS	<input type="checkbox"/>
Kontrola přítomnosti dialerů	<input type="checkbox"/>	Update MS Windows	<input type="checkbox"/>
Kontrola vnitřní teploty skříně, teploty procesoru, funkčnosti chladičů	<input type="checkbox"/>	Update MS Office	<input type="checkbox"/>
Kontrola aktuálnosti ServisePacků a Hotfixů	<input type="checkbox"/>	Inventura SW a HW	<input type="checkbox"/>

Příloha č. 2 Servisní smlouvy

Ceny prací a rozsah servisní činnosti

Ceny jsou uvedeny bez DPH

Tabulka 1 – Ceník prací

Číslo položky	Název	Rozsah	Částka
Pravidelná preventivní prohlídka – profylaxe + plánovaný servis			
1	PC – 36 ks Pravidelná kontrola a údržba zařízení dle Seznamu pravidelné preventivní kontroly	1 x měsíčně	10 800,- Kč/měsíčně
2	Konzultace v rámci pravidelných návštěv	3 hod. 1x měsíčně	
3	Cestovní náklady při pravidelných prohlídkách	zahrnutý	
4			
5			
6			
Operativní servis			
7	Operativní servis – standardní zařízení	na vyžádání	600 Kč / hod.
8	Operativní servis – servery, tiskárny a WAN zařízení	na vyžádání	650 Kč / hod.
9	Cestovné mimo pravidelné údržby	dle skutečnosti	10 Kč / km
Vzdálený přístup (nad rámec zahrnutý v základní ceně)			
10	Vzdálené připojení k zařízení	na vyžádání	400 Kč / 30 min.
11			
Ostatní položky			
12	Zásah mimo pracovní dobu v pracovních dnech		+ 50%
13	Zásah mimo pracovní dny		+ 100%
14	Příplatek za expresní servis do 3 hodin od objednání servisu		+ 40%
15			

U ostatních dodávaných služeb a zboží, neuvedených v Tabulce 1, bude vytvořena konkrétní nabídka.

Tabulka 2 - Četnost provádění pravidelné údržby zařízení

Č	Název lokality (pracoviště)	Název činnosti	Rozsah
1	Strakonice – 36 PC	profylaktické kontroly PC	1 x měsíčně
2			

Příloha č. 3 Servisní smlouvy - „Kontaktní údaje a pravidla komunikace“

PRAVIDLA KOMUNIKACE

Zákazník při hlášení poruchy nebo podání žádosti o opravu použije e-mail ales.rehor@gmail.com. Je nutno zadat kontaktní údaje žadatele – e-mailové a telefonní spojení.

Pokud bude tento kanál nedostupný, žádost telefonicky ohlásí na číslo pro hlášení servisu – telefon 739 803 290.

KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO HOTLINE A SERVIS

Číslo	Název	Kontakt
1.	Číslo pro hlášení servisu – telefon	739 803 290
2.	E-mail pro hlášení servisu	ales.rehor@gmail.com
5.	Žádost o vzdálený přístup na desktop zákazníka	739 803 290, ales.rehor@gmail.com
6.	Hotline	739 803 290
7.	Technik	Ing. Aleš Řehoř

SEZNAM OPRÁVNĚNÝCH OSOB ZÁKAZNÍKA

Číslo	Příjmení a jméno	E-mail	Telefon	Poznámka
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				