

SMLOUVA O DÍLO Č. 01052022

uzavřená na základě ustanovení § 536 a následujících obchodního zákoníku
mezi

Pedagogicko-psychologická poradna, Ostrava - Zábřeh, příspěvková organizace

Kpt. Vajdy 2656/1a
700 30 Ostrava - Zábřeh
zastoupená: Mgr. Marie Schindlerová, ředitelka
IČO: 45234370
DIČ: CZ45234370

dále jen objednatel

HELPDESK SERVICES s.r.o.

Herbenova 700/2
709 00 Ostrava, Mariánské Hory
zastoupená: Romanem Vojtíškem a Martinem Vítkem
IČO: 29397553
DIČ: CZ29397553 - neplátce

dále jen zhotovitel

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Zhotovitel se ve smlouvě o dílo zavazuje poskytovat objednateli služby hardwarového a softwarového servisu pro počítačové systémy objednatele.

Rozsah služeb:

- 1.1. Dodávky a instalace částí počítačových systémů.
- 1.2. Identifikace HW závady počítačového systému a návrh způsobu opravy.
- 1.3. Oprava vadných HW součástí počítačových systémů odstraněním závady výměnou dílu.
- 1.4. Pravidelné činnosti zahrnuté v měsíčním paušálu:
 - Odstraňování softwarových poruch počítačových systémů na serverech a počítačích.
 - Dohled a monitorování stavu jednotlivých serverů.
 - Udržování aktuálního seznamu počítačů a software.
 - Kontrola průběhu zálohování serverů a úpravy konfigurace zálohování dle aktuálních požadavků.
 - Instalace aktualizací zabezpečení serverů.
 - Správa poštovního serveru.
 - Úpravy konfigurace operačních systémů na serverech dle potřeb objednatele.
 - Vytváření a správa uživatelských profilů na serverech a počítačích včetně správy poštovních účtů.
 - Úpravy a vytváření přístupu na sdílené složky.
 - Technická podpora uživatelů při každodenních činnostech.
 - Konzultační činnost v oblasti informačních technologií.
 - Návrhy nových řešení a optimalizace IT infrastruktury dle provozních a bezpečnostních standardů.

- Udržování a nasazování bezpečnostních politik a procedur v IT infrastruktuře dle aktuálních bezpečnostní standardů a doporučení výrobců software a hardware.
- Kontrola systémových logů serverů.
- Kontrola stavu antivirového software na serverech.
- Kontrola antivirových logů na počítačích a noteboocích.
- Kontrola stavu aktualizací zabezpečení na počítačích a noteboocích.
- Technická podpora a součinnost s dodavateli software a hardware.
- Dopravné do provozoven.

2. ZÁVAZNÉ LHŮTY

2.1. Platnost smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to od 1.5. 2022 do 30. 4. 2023.

Každá ze smluvních stran může jednostranně bez udání důvodu písemnou formou smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta smlouvy je jednoměsíční.

2.2. Reakční doba

SLA1 - Kritická zařízení a služby (zahrnuje servery, switche, routery, zařízení a služby, jejichž výpadek má vliv na funkčnost celé IT infastruktury)

Nástup na řešení problému do dvou hodin od telefonického nahlášení problému v rozmezí 7-17 hod.

SLA2 - Běžná zařízení a služby (zahrnuje počítače, notebooky, zařízení a služby, jejichž výpadek se týká jednotlivých uživatelů)

Nástup na řešení problému do 24 hodin od telefonického nahlášení problému v rozmezí 7-17 hod. v pracovní dny.

SLA3 – Plánované požadavky

Nástup na řešení požadavku do 48 hodin od nahlášení požadavku telefonicky nebo emailem v rozmezí 8-16 hodin v pracovní dny.

3. CENA A FAKTURACE

Cena prací se sjednává ve smyslu § 2 Zákona o cenách 526/90 Sb. jako cena smluvní.

3.1. Cena a fakturace

Prováděné služby uvedené v bodě 1.4 budou účtovány pravidelnou měsíční platbou ve výši 15 000 Kč.

Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den účtovaného období.

V případě prodlení s úhradou může poskytovatel požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení. Činnosti, které nejsou zahrnuty v činnostech pravidelného měsíčního paušálu, budou provedeny na základě předchozího souhlasu objednatele a budou účtovány dle těchto sazeb. **Cena za odpracovanou hodinu bude účtována ve výši 490 Kč a 250 Kč za každou započatou půlhodinu.** Faktury budou uhrazeny převodním příkazem a budou splatné do 14 dnů ode dne jejich vystavení.

3.2. **Výluka služeb v případě prodlení s úhradou služeb**

V případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou po době splatnosti, vyhrazuje si Zhotovitel právo neposkytnout Objednavateli služby v rozsahu této smlouvy, dokud nebudou všechny faktury po splatnosti uhrazeny. Pokud dojde k úhradě faktur po datu splatnosti, služby nebudou do data úhrady Zhotovitelem poskytovány.

3.3. **Prodlení na straně Zhotovitele**

V případě opakovaného prodlení Zhotovitele v poskytování služeb dle bodu 2.2., si Objednatel vyhrazuje právo požadovat slevu z měsíčního paušálu v následujícím měsíci, a to ve výši 10 % sjednaného měsíčního paušálu.

3.4. **Servisní zásahy účtované hodinovou sazbou**

Servisní zásahy účtované hodinovou sazbou budou účtovány dle sazeb z bodu 3.1. vždy po ukončení zásahu nejpozději však na konci měsíce a datum uskutečnění zdanitelného plnění v tomto případě je poslední den kalendářního měsíce.

4. **ZÁRUČNÍ PODMÍNKY**

Záruka na služby je poskytnuta v délce 3 měsíců ode dne jejich provedení. Záruka na zboží bude poskytována v délce záruky poskytnuté výrobcem.

5. **ZÁKAZ OBCHÁZENÍ**

5.1. Objednatel nebude po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy a po dobu následujících dvou let po skončení účinnosti této smlouvy, ať přímo nebo nepřímo, vyhledávat zaměstnance a osoby pracující pro zhotovitele za účelem jejich zaměstnání nebo použití, ani skutečně zaměstnávat nebo jinak spolupracovat se zaměstnanci a osobami pracujícími pro zhotovitele.

5.2. Smluvní strany se dohodly, že ujednání o zákazu obcházení neplatí v případě, že k jednání uvedenému v odst. 5.1 vysloví zhotovitel přímý souhlas.

5.3. V případě, že objednatel poruší ujednání o zákazu obcházení v odst. 5.1, bude moci zhotovitel nárokovat odškodné ve výši 100 000Kč, které bude uhrazeno objednavatelem do 14 dnů od vystavení faktury zhotovitelem.

6. **OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

6.1. Objednatel je povinen na základě výzvy zhotovitele napomáhat při zajištění služby.

6.2. Veškeré požadavky na odstraňování poruchy budou oznámeny objednavatelem emailem nebo telefonicky na telefonní čísla firmy.

- 6.3. Zhotovitel nahlásí objednateli aktuální telefonní čísla.
- 6.4. Zhotovitel a objednatel se dohodnou na způsobu nahlášení poruch, objednání servisu a vedení záznamů nutných pro plnění této smlouvy.
- 6.5. Místo plnění smlouvy je u objednatele na adrese: Kpt. Vajdy 2656/1a, Ostrava - Zábřeh a na odloučeném pracovišti PPP: 17. listopadu 1123, Ostrava – Poruba.
- 6.6. Smlouva může být měněna jen vzájemnou dohodou stran v písemné formě.
- 6.7. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 exemplářích z nichž po 1 obdrží zhotovitel a objednatel.
- 6.8. Smlouva vstupuje v platnost dohodou smluvních stran ve všech jejích částech a podpisem oprávněnými zástupci.
- 6.9. Zhotovitel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech významných skutečnostech, týkajících se činnosti objednatele, o nichž se dozví za trvání svého hardwarového a softwarového servisu pro počítačové systémy objednatele nebo v souvislosti s ním. Porušení závazku mlčenlivosti lze hodnotit jako porušení smlouvy a může být důvodem k okamžitému rozvázání smlouvy objednatelem. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení či vypovězení smlouvy, a to po dobu 2 let od data ukončení smlouvy.

V Ostravě, dne:

ZA ZHOTOVITELE

Martin Vítek – jednatel
Roman Vojtíšek - jednatel

V Ostravě - Zábřehu dne: 27.4.2022

ZA OBJEDNATELE

Mgr. Marie Schindlerová, ředitelka