

**Smlouva o technické podpoře č.
090903MUSSCV/Srv**
nové znění od 1.1.2020 Servisní smlouvy č.090903MUSSCV/Srv

uzavřená podle ustanovení 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále také jen „občanský zákoník“),

Článek I.

Smluvní strany

Dodavatel: DATASOFT, spol. s r. o.,
se sídlem v Chomutově, Kadaňská 2226/72, PSČ: 430 03
zapsaná v OR u Krajského soudu v Ústí nad Labem, v oddíle C, spis. značka 3660
zastoupená Ing. Martinem Kučerou, jednatelem společnosti,
IČ: 47310405
DIČ: CZ47310405
bankovní spojení: Komerční banka a.s.
číslo účtu: 2117860257/0100
dále jen „dodavatel“

Objednatel: Sociální služby Chomutov, příspěvková organizace,
se sídlem v Chomutově, Písečná 5030, PSČ: 430 04
zapsána v OR u Krajského soudu v Ústí nad Labem, v oddíle Pr, spis. značka 626
zastoupená Mgr. Alenou Tölgovou, ředitelkou organizace,
IČ: 46789944
DIČ: neplátce
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 78-5401930287/0100
dále jen „objednatel“

Článek II.

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je:

- 1) Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele poskytnout objednateli zajištění služeb technické podpory, správy, profylaxe a návrhy rozvoje a rozšiřování informačních technologií na zařízení specifikovaném v Příloze č.1, dále jen zařízení. Předmět smlouvy bude prováděn v rozsahu dle Přílohy č.1 a bude prováděn buď osobně technikem v lokalitě dle Přílohy č.1, nebo vzdáleně. Oproti tomu se objednatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost a hradit v dohodnutých lhůtách a v úplnosti uvedené poplatky za tuto technickou podporu.

Článek III.

Podmínky plnění

- 1) Základními podmínkami plnění je podepsání této Smlouvy o technické podpoře a zaplacení příslušného paušálního poplatku.
- 2) Zodpovědnými pracovníky za organizaci, resp. za provádění servisních zásahů a řešení nestandardních situací jsou:

za Dodavatele : Ing. Martin Kučera, Martin Vlas
za Objednatele : Ing. Ivana Vomáčková

- 3) Závady ohlašuje pověřená osoba objednatele na helpdesk dodavatele, který je dostupný na adrese helpdesk.datasoft.cz. V případě nedostupnosti webové adresy helpdesku telefonicky na telefonní číslo **296 826 932**, nebo SMS na tel. číslo **777 763 108**. Helpdesk je dostupný 24 hodin denně, telefonické nahlášení v případě nedostupnosti helpdesku je možné provést v pracovní době dodavatele, pondělí – pátek, 7:00 – 15:30 hod.
- 4) Provedením opravy se rozumí opětovné zajištění HW provozuschopnosti všech dílů, nebo celého zařízení buď odstraněním závady, výměnou vadného dílu, nebo v náročnějších případech výměnou celého zařízení. V případě závady aplikačního SW, se provedením opravy rozumí poskytnutí součinnosti dodavateli tohoto programového vybavení a spolupráce na případném obnovení datových souborů, které obsahují data pořízená v aplikačním programovém vybavení.
- 5) O každé technické podpoře či provedené preventivní prohlídce se sepisuje záznam do servisní knihy, kterou předkládá dodavatel a potvrzují ji zástupci obou stran. Servisní kniha může být vedena elektronicky. Kopie záznamu ze servisní knihy bude přiložena k měsíční fakturaci za provedené služby. Oprávněné osoby objednatele i dodavatele jsou zmocněny k potvrzení záznamů servisní knihy.
- 6) Místo plnění je uvedeno v Příloha č.1 k Smlouvě o technické podpoře - ROZSAH SLUŽEB
- 7) Zhotovitel se zavazuje zajistit nástup technika na místo technické podpory dle Přílohy č.1 k Smlouvě o technické podpoře - ROZSAH SLUŽEB - následujícího pracovního dne, následujícího po dni, kdy byla závada nahlášena.

Článek IV.

Ceny

- 1) Cena za technickou podporu je stanovena paušálním měsíčním poplatkem **12 397,- Kč**.
- 2) Zkrácení lhůty pro nástup nebo reakci servisního technika dle čl.III, bod 7, na 2 hodiny je možné, v případě písemného vyžádání objednatelem. Objednatel v tomto případě uhradí zhotoviteli jednorázový expresní poplatek ve výši 1 500 Kč. Jestliže se servisní technik zhotovitele dostaví na technickou podporu ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci, aniž by jej objednatel písemně požádal, objednatel nemusí zhotoviteli hradit jednorázový expresní poplatek.
- 3) Technická podpora je prováděna plně na náklady objednatele, který uhradí vadný díl v ceně dle v té době platného ceníku firmy DATASOFT, spol. s r.o., a zaplatí za každou započatou 1 hodinu technické podpory částku, dle v té době platného ceníku firmy DATASOFT, spol. s r.o., a to pouze pokud bude překročen měsíční časový limit, stanovený v Příloze č.1 ke Smlouvě o technické podpoře. Aktuální ceník prací je možno si vyžádat na emailu: helpdesk@datasoft.cz.
- 4) Výměna dílů v rámci záruky je bezplatná (pokud zboží dodal dodavatel).
- 5) Dopravní náklady na provádění preventivních prohlídek v počtu dle Přílohy č.1 ke Smlouvě o technické podpoře, jsou zahrnuty v paušálním poplatku, dle čl. IV, bod 1). V případě překročení časového limitu technické podpory, budou dopravní náklady účtovány dle platného ceníku firmy DATASOFT, spol. s r.o.
- 6) Objednatel hradí dopravní náklady na doručení opraveného nebo vyměněného dílu do a zpět ze servisu autorizovaného výrobce.
- 7) Všechny ceny zde uvedené jsou bez DPH.

Článek V.

Jakost a provedení záruky

- 1) Případné interakce mezi funkcí zařízení specifikovaného Přílohou č.1 a aplikačním programovým vybavením nejsou předmětem technické podpory a v případě prokázání funkčnosti výše uvedených zařízení, je řeší objednatel samostatně s dodavatelem tohoto aplikačního programového vybavení. Dodavatel technické podpory se v tomto případě zavazuje poskytnout objednateli odbornou pomoc a konzultace pro případná jednání s dodavatelem aplikačního programového vybavení, tak aby bylo možno systém v co nejkratší době zprovoznit.

- 2) Na nové náhradní díly vyměněné v rámci technické podpory se vztahuje záruční lhůta, která začíná běžet ode dne výměny dílu, nebo dle záručních podmínek výrobce.

Článek VI.

Vzájemná spolupráce

- 1) Objednatel poskytne dodavateli v průběhu plnění předmětu smlouvy potřebnou spolupráci, bude poskytovat včas potřebné informace, dokumentaci, data, originální instalační média používaného operačního systému a aplikačního programového vybavení a další pomocné materiály. Objednatel rovněž zodpovídá za jejich úplnost, přesnost a správnost.
- 2) Objednatel přijme veškerá nezbytná opatření za účelem předcházení škodám, zhoršení stavu, ztrátě nebo zničení zařízení a bude užívat zařízení podle pravidel obsažených v příslušných předpisech a ve shodě s obecným účelem, pro který bylo zařízení konstruováno a vyrobeno. Zodpovědný pracovník objednatel je povinen dohlížet na dodržování pokynů dodavatele při používání zařízení, provádět nebo podpisem potvrzovat zápisy do "zakázkových listů nebo servisní knihy" dodavatele.
- 3) Zodpovědný pracovník objednatel zajistí, aby jiná osoba, než oprávněný pracovník dodavatele neprovedla po dobu platnosti smlouvy opravu nebo modifikaci zařízení nebo nepoužila materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikace výrobce a schválení dodavatele. V případě nedodržení tohoto bodu smlouvy nese objednatel veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé na zařízení a uhradí vícenásobky spojené s obnovou systému.
- 4) Objednatel umožní přístup pracovníkům dodavatele k zařízením specifikovaným v Příloze č. 1, pro realizaci všech kroků předmětu plnění, včetně bezplatného parkování služebních vozidel dodavatele v prostorách, které jsou ve vlastnictví objednatel a použití nakládacích ramp pro expedici náhradních dílů a jiné techniky potřebné k technické podpoře, při respektování interních pravidel objednatel pro pohyb v rámci objektů.
- 5) Objednatel se zavazuje, že průběh prací dodavatele nebude narušován neoprávněnými zásahy třetích osob.

Článek VII.

Platební podmínky

- 1) Veškeré platby za technickou podporu dodavatele objednateli, budou prováděny bezhotovostně, úhradou faktur vystavených dodavatelem objednateli, na bankovní účet dodavatele.
- 2) Fakturace bude prováděna dle platných právních předpisů a dohodnutých podmínek.
- 3) Objednatel se zavazuje, že veškeré platby uhradí do 30 kalendářních dní od vystavení faktury dodavatelem.
- 4) Pokud dojde během trvání této smlouvy k navýšení hodnoty zařízení, na které se vztahuje tato smlouva (rozšíření konfigurace), či ke změně v počtu zařízení, poplatek za tyto činnosti bude upraven o příslušnou alikvotní část odpovídající hodnotě rozšíření rozsahu služeb. Toto navýšení poplatku bude promítnuto vždy do nejbližší splátky paušálního poplatku. V nejbližším možném termínu bude sepsán dodatek k této smlouvě a upraven čl. IV. odst. 1 Cena, která bude alikvotně upravena. Zároveň bude dle aktuálního stavu upravena Příloha č. 1 k Smlouvě o technické podpoře - ROZSAH SLUŽEB, této smlouvy.
- 5) V případě realizace prací, na něž se nevztahuje tato smlouva se objednatel zavazuje zaplatit dodavateli příslušné vícepráce, dle aktuálního ceníku dodavatele po předchozím vzájemném odsouhlasení rozsahu a nákladů těchto víceprací.

Článek VIII.

Majetkové sankce

- 1) Pro případy, kdy se objednatel dostane do prodlení se splněním peněžitého závazku nebo jeho části, bude mu účtována smluvní pokuta ve výši 0,05% z výše závazku za každý den prodlení

do splnění svého závazku. Smluvní pokuta je omezena maximální hranicí, která dána výší nesplněného peněžitého závazku.

Článek IV.

Vyšší moc

- 1) V případě, že dodavatel zabráni v plnění svých závazků vyšší moc, nebude brán zřetel k odpovědnosti za nesplnění těchto závazků.

Článek X.

Ochrana informací

- 1) 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
 - informací o počtu poruch.
- 2) Za důvěrnou informaci nemůže být považována informace veřejně známá bez přičinění druhé strany.

Článek XI.

Závěrečná ustanovení

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou **2 měsíce**. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce, po datu doručení výpovědi.
- 2) Obě smluvní strany se zavazují řešit všechny sporné záležitosti smírně, vzájemnou dohodou. Pokud nedoručí k dohodě, bude spor řešen v souladu s platnými zákony České republiky.
- 3) Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu a pravidel jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.
- 4) Smlouva je platná dnem podpisu smluvních stran a nabývá účinnosti od **1.1.2020**.
- 5) Smlouva může být měněna pouze písemnou formou a doplňována vzájemně odsouhlasenými písemnými dodatky, kde podmínkou jejich platnosti je podpis obou smluvních stran.
- 6) Smlouva se vyhotovuje ve 2 stejnopisech, přičemž každý stejnopis má platnost originálu. Dodavatel i objednatel obdrží 1 stejnopis.
- 7) Smluvní strany prohlašují, že se s touto smlouvou před jejím podpisem důkladně seznámily, že je uzavřena dle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho, smlouvu podepisují

V Chomutově

Mgr.

služby Chomutov,
vzková organizace
, 430 04 CHOMUTOV
tel.: 474 659 241, 474 659 903, 474 623 261
fax: 474 654 478, e-mail: soschomutov@soschomutov.cz

DataSOFT
informační systémy spol. s r.o.

Kadaňská 2228, 430 03 Chomutov
tel.: +420-474-624223, tel./ fax: +420-474-820110

IČO: 47310405 DIČ: CZ47310405

Příloha č.1 k Smlouvě o Technické podpoře - ROZSAH SLUŽEB

| ČAS | množ. | jednotka | X = ANO |
|--|--------------|---|---------|
| Řešení požadavků/tickets a incidentů | 17 | hod. max/měsíčně | X |
| Telefonická podpora (PO-PÁ; 7:00-15:30 hod) | | neomezeně | X |
| Pracovní doba PO-PÁ (mimo svátky) | 7:00-15:30 | hod | X |
| Nástup technika na místo technické podpory | do 12:00 hod | následující prac.den od nahlášení incidentu | |

| ZAŘÍZENÍ | množ. | jednotka | X = ANO |
|--|-------|----------|---------|
| Pracovní stanice | 80 | ks | X |
| Server | 1 | ks | X |
| Úložiště | 2 | ks | X |
| Tiskárny (bez údržby) | 63 | ks | X |
| Síťový prvek | 10 | ks | X |
| Tablety, smartphony, inter.tabule, projektory | 4 | ks | X |
| UPS | 3 | ks | X |
| WiFi | 3 | ks | X |
| Kamerový systém | | ks | |
| Speciální (docházka, boxy, čtečky, terminály a td.) | 31 | ks | X |
| Evidence zařízení | | | |

| SOFTWARE | množ. | jednotka | X = ANO |
|--------------------------------------|-------|----------|---------|
| Operační systém | 85 | ks | X |
| Antivirový software | 49 | ks | X |
| Aplikační SW | 7 | ks | X |
| Speciální SW | | ks | |
| Vzdálený dohled/přístup (TeamViewer) | | | X |
| Evidence SW | | | |

| DOPRAVA | množ. | jednotka | X = ANO |
|----------------|-------|---------------------------|---------|
| Výjez na místo | 1 | výjezdy/týdenní plánované | X |
| Lokalita | | Chomutov | X |