**SMLOUVA**

**O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ICT**

mezi uvedenými smluvními stranami

**Domov Na zámku, příspěvková organizace**

Kyjovice čp. 1, 747 68 Kyjovice

IČ: 71197001, neplátce DPH

Spisová značka: Pr 970 vedená u Krajského soudu v Ostravě **Pověřený statutár:** Ing. Ivana Martiníková, ředitelka organizace bankovní spojení: XXXXXXXXX,

(dále jen objednatel)

a

**Název: Jiř Buchta**

**Adresa: Julia Fučíka 169, 747 91 Štítina**

IČ: 46116478, DIČ: CZ7403165462

Bankovní spojení: XXXXXXXXX

Tel: XXXXXXX e-mail: XXXXXXXXX

(dále jen zhotovitel)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 a v souladu s ustanovením 2586 a násl. zákona. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto smlouvu.

 **Článek I.**

# Předmět smlouvy

1. **Servisní IT práce v rozsahu instalace aplikací na stanicích**, instalace hardware, běžná údržba PC klientských stanic zaměstnanců je rovněž údržba výpočetní techniky a programového vybavení dodavatelem pro potřeby objednatele. Tato údržba zahrnuje běžnou údržbu počítačové sítě, včetně instalací HW a SW dle aktuálních pokynů a havarijní zásahy. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele.
2. **Servisní IT práce spojené s konfigurací a údržbou serveru**. Zhotovitel se na základě této smlouvy zavazuje objednateli na vlastní náklady a odpovědnost poskytovat služby (předmět smlouvy) v rámci správy a servisu serveru a sítí formou outsourcingu.

Účelem této smlouvy a očekávaným výsledkem činnosti zhotovitele je nezávadný chod software (dále SW) objednatele, jejich rozvoj, optimalizace a adaptace na nové podmínky a operativní odstraňování případných poruch a závad tak, aby nebyla narušena hlavní činnost objednatele, jakož i činnosti obslužné a související, kterými jsou zejména:

MONITORING

* sledování stavu počítačové sítě a v ní poskytovaných služeb a v případě výskytu problému okamžité kontaktování vedení organizace a nástup na opravu dle požadovaných SLA,
* nepřetržité sledování a řízení dostupnosti a výkonu jednotlivých prvků systémové a síťové infrastruktury,
* kontrola specifikovaných koncových uzlů a služeb,
* požadovaná dostupnost služby: nepřetržitě (non-stop).

 SERVIS ZAŘÍZENÍ (HW):

* v případě poruchy zajistit opravu či výměnu vadného dílu hardware nebo poskytnout náhradní zařízení,
* pravidelná a preventivní údržba spojená s předcházením možných poruch zařízení.

DALŠÍ POŽADOVANÉ SLUŽBY:

* hot –line (7-21hod)
* vzdálený přístup,
* servisní zásah – v případě, že nebude problém vyřešen pomocí hot-line, či vzdáleného loginu, je zájemce povinen se na místo dopravit a provést servisní zásah,
* pravidelná a preventivní údržba obsahuje aktualizaci softwaru, aktualizaci zabezpečení a preventivní úkony spojené s předcházením možných poruch na zařízení,
* správa fyzických serverů (Pravidelná profylaxe, pravidelný upgrade firmware, monitoring), virtualizační platforma serverů (Pravidelná aktualizace, údržba atd.),
* správa virtuálních serverů (Pravidelná aktualizace),
* pravidelná údržba a aktualizace, správa dle požadavků MS SQL,
* pravidelná aktualizace zálohovacího SW a backup služeb, správa zálohování dle požadavků
* pravidelný upgrade firmware, kontrola stavu DISKOVÝCH POLÍ, replikace polí, snapshoty, správa dle požadavků,
* pravidelná údržba a aktualizace Firewall, správa dle požadavků,
* pravidelná údržba a aktualizace aktivních prvků LAN, správa dle požadavků.

Předmět smlouvy se nevztahuje na nutné opravy hardwaru a instalaci programů na lokálních stanicích, které budou v rámci záručních a pozáručních oprav zajištěny na náklad objednatele u dodavatelů počítačů.

**Článek II.**

# Doba a místo a způsob plnění

1. Zhotovitel se zavazuje, že služby dle čl. I. této smlouvy bude průběžně vykonávat po celou dobu trvání této smlouvy.
2. Místem poskytování sjednaných služeb je sídlo objednatele – Kyjovice čp. 1, 747 68 Kyjovice ve Slezsku, jakož i jeho provozní střediska budova čp. 104 a budova čp. 123. Smluvní strany se dále dohodly, že tam, kde je to s ohledem na povahu sjednané služby obvyklé, vhodné a technicky možné, je zhotovitel oprávněn vykonávat služby pomocí vzdáleného přístupu, elektronickými prostředky na dálku.
3. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel bude poskytovat sjednané služby **od podpisu smlouvy po dobu 5 let.**

# Článek III. Cena služby

1. Fakturace za služby spočívající v provádění údržby a havarijních zásahů dle článku I. b bod 1 dodavatelem na základě této smlouvy se objednatel **zavazuje platit hodinovou sazbu …600,- Kč** bez DPH/hod., **bez DPH ……….21%.** Odpovídající částka bude účtována vždy za každou započatou hodinu. Sjednaná odměna je pouze za práci, v případě že je k provedení úkolů nutné zakoupit nebo použít jakýchkoliv doplňků (např.: konektory, kabely, cd, speciální nářadí atd.) je povinen zhotovitel objednatele neprodleně informovat. Objednatel na doporučení zajistí na své náklady potřebné vybavení tak, aby to nebránilo výkonu servisních prací k zajištění smluvené práce.
2. Fakturace bude prováděna formou měsíční platby za služby servisní práce IT spojené dle článku I bod 2)., za tyto úkony je smluvní **paušál ve výši …8000,- kč bez DPH/ kalendářní měsíc**.

1. **Opravy – Service Level Agreement**s „SLA“ nad rámec činností uvedených v článku I, bod 2 budou prováděny za tyto ceny:
	* SLA garantovaná reakční doba 0,5 hodiny **1300,- Kč bez DPH** / hodina o dopad na celou infrastrukturu
	* SLA garantovaná reakční doba 1 hodina **1200,-** **Kč bez DPH** / hodina o dopad na nižší poměrnou část infrastruktury
	* SLA garantovaná reakční doba následující pracovní den **900,-** **Kč bez DPH** / hodina o nemají dopad na činnost firmy, neohrozí plynulý chod.

# Článek IV.

# Platební podmínky

1. Odměnu za poskytnuté služby zhotovitel objednateli účtuje za uplynulý kalendářní měsíc, a to na základě faktury, která bude mít náležitosti daňového dokladu. Faktura bude splatná do 14 dnů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu. Pokud bude zhotovitel účtovat za služby navíc (č. III, bod. 3), požaduje objednatel jako **součást faktury přehled provedených prací, s uvedením konkrétního jména pracovníka, případně oddělení, včetně časového rozsahu prací**. Bez této informace není faktura úplná a objednatel je oprávněn ji vrátit k doplnění.
2. Nebude-li možné z důvodu vyšší moci (vis maior) provádět službu ve sjednaném rozsahu, nepovažuje se toto za porušení smlouvy žádnou ze stran a strany smlouvy se dohodnou na novém termínu poskytnutí služby.
3. Úhrada ceny služby je provedena bezhotovostní formou převodem na bankovní účet zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že peněžitý závazek je splněn dnem, kdy je částka odepsána z účtu objednatele.

 **Článek V.**

# Podmínky poskytování služeb

**Lhůty pro provádění údržby a odstranění poruch**

Lhůta na provedení údržby je garantována v rozsahu nejdéle do 48 hodin od objednání.

Lhůta na odstranění poruchy je garantována v rozsahu nejdéle do 24 hodin od nahlášení poruchy. V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je dodavatel povinen reagovat na vyžádání zásahu v požadované lhůtě a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.

Provádění údržby a havarijní zásahy jsou zpoplatňovány.

Dodavatel je povinen garantovat provádění údržby i havarijních zásahů v pracovní dny nepřetržitě od 9.00-18.00 hodin denně. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).

**Povinnosti zhotovitele**

1) Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti s poskytováním sjednané služby dozvěděl, zejména pak údaje o přístupových kódech, heslech a jiných prostředcích zabezpečení, které od objednatele obdržel, nebo svou činností zjistil**.**

**Povinnosti objednatele**

1. Umožnit zhotoviteli přístup ke všem počítačům dle potřeby, na základě bezpečnostního hesla nebo pinu.
2. Poskytnout zhotoviteli potřebnou dokumentaci a instalační média vztahující se k lokálním počítačům a kontakty na osoby na střediscích, které zde poskytnou součinnost.
3. Uhradit faktury zhotovitele v terminu splatnosti.

**Další podmínky**

1. Smluvní strany jsou si vědomy, že pro řádné provádění smluvené činnosti zhotovitelem je nezbytná součinnost obou smluvních stran. Zejména vyžaduje včasnou a řádnou přípravu a předávání relevantních podkladů a požadavků objednatele a informací a prováděných nebo provedených službách a jejich očekávaných výsledcích od zhotovitele. Smluvní strany jsou k takové součinnosti povinny.
2. Bude-li výkon sjednané služby vyžadovat omezení nebo dočasné ukončení činnosti výpočetní techniky objednatele, zavazuje se zhotovitel informovat o této skutečnosti objednatele alespoň dva pracovní dny předem.

 **Článek VI.**

# Záruky a reklamace

1. Zhotovitel poskytuje na služby záruku v délce trvání 6 měsíců (záruka se nevztahuje na SW a HW třetích stran).
2. Podmínkou pro uplatnění odpovědnosti za vady díla v rámci záruční doby je písemné oznámení objednateli o uplatnění reklamace s výčtem reklamovaných vad v záruční době. Jde-li o reklamaci oprávněnou, odstraní zhotovitel vady bez zbytečného odkladu na své náklady.

 **Článek VII.**

# Smluvní sankce

1. Pro případ prodlení s úhradou faktury nebo její části v dohodnutých termínech uhradí objednatel zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení. Prodlení s úhradou faktury delší než 30 dnů je klasifikováno jako podstatné porušení smlouvy.
2. Zhotovitel se zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu za prodlení s předáním řádně zhotoveného díla ve výši 0,05 % denně z hodnoty celého díla. Prodlení s dodáním díla delší než 30 dnů je považováno za podstatné porušení smlouvy.
3. Nedohodnou-li strany něco jiného, zaplacením smluvních pokut dohodnutých v této smlouvě se neruší povinnost strany povinné závazek splnit, ani právo strany oprávněné vedle smluvní pokuty požadovat i náhradu škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu v plné výši.
4. Vypočtenou smluvní pokutu, na kterou vznikne objednateli nárok, je objednatel oprávněn započíst proti doplatku ceny díla fakturované zhotovitelem.

 **Článek VIII.**

# Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to **od podpisu smlouvy na dobu 5 let** viz čl. II.
2. Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou podepsanou odpovědnými zástupci smluvních stran, a to s účinností ke dni, jež bude v této dohodě uveden.
3. Tuto smlouvu je možné ukončit výpovědí kterékoli ze smluvních stran i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou tři měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Tuto smlouvu je možno ukončit i odstoupením od této smlouvy z důvodů podstatného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy, kdy tyto důvody jsou specifikovány v odst. 5 tohoto článku smlouvy.
5. V případě, že jedna ze stran podstatně poruší povinnosti z této smlouvy vyplývající, může druhá smluvní strana od smlouvy odstoupit. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení rozumí zejména: a) prodlení objednatele s úhradou faktur o více než 30 dnů,
	1. porušení sjednané povinnosti mlčenlivosti zhotovitelem,
	2. neodůvodněné přerušení či omezení poskytování sjednaných služeb na dobu delší než tři dny po sobě jsoucí, nebo tři dny v souhrnu za období 6 měsíců po sobě jsoucích,
	3. prodlení zhotovitele s nástupem na odstranění poruchy (čl. V. odst. další podmínky) delší než tři dny.

Chce-li některá ze stran odstoupit od této smlouvy na základě ujednání z této smlouvy vyplývajících, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně s uvedením termínu, ke kterému od smlouvy odstupuje. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který strana od smlouvy odstupuje a přesná citace toho bodu smlouvy, který ji k odstoupení opravňuje.

 **Článek IX.**

# Závěrečná ujednání

1. Změny této smlouvy mohou být realizovány pouze formou písemných dodatků, které budou platné jen, budou-li potvrzené a podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Výslovně se jednává, že jiná forma změny smlouvy je nepřípustná. Za dodatek ve smyslu tohoto článku se nepovažuje zápis s jednání či jiný písemně zachycený obsah jednání obou stran, byť jsou na něm umístěny podpisy obou účastníků, není-li výslovně označen jako dodatek ke smlouvě.
2. Otázky touto smlouvou neupravené se budou řídit příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb.
3. Tato smlouva je vytvořena ve dvou vyhotoveních s povahou originálu, po dvou pro každou smluvní stranu.
4. Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplňuje znaky obchodního tajemství (§ 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva ke své účinnosti vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a s tímto uveřejněním souhlasí. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí bez zbytečného odkladu po jejím uzavření Domov Bílá Opava, příspěvková organizace.

V Kyjovicích dne 22. 11. 2022

 Za objednavatele: Za zhotovitele:

 …………………………… …………………………

Ing. Ivana Martiníková Jiří Buchta