

Smlouva o poskytování poradenských a servisních služeb č.: SIT 202301

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) mezi těmito smluvními stranami:

Obchodní jméno: Centrum sociálních služeb Hrabyně
Sídlo: 747 67, Hrabyně 3/202
zastoupení: Mgr. Jarmila Absolonová, MBA
zast.ve věcech technických: Bc. Zdeněk Trojek, Petra Chromá
IČ: 70630551
DIČ: CZ70630551
Příspěvková organizace

(dále jen objednatel)

a

Obchodní jméno: Moravia components spol. s r.o.
Sídlo: Teslova 873/2, Ostrava - Přívovz, 702 00
zastoupení: Roman Vlček
zast.ve věcech technických: Roman Vlček
IČ: 25828428
DIČ: CZ25828428

bankovní spojení: zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spis: C 19553.

(dále jen poskytovatel)

I. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je dohoda smluvních stran o podmínkách provádění servisní činnosti, týkající se výpočetní techniky a softwarového vybavení objednatele v rozsahu, který je specifikován v **bodě XI.** této smlouvy a to:

I./ 1. Prevence a údržba

- preventivní kontrola a údržba jednotlivých PC/NB připojených do sítě objednatele, popřípadě i samostatných stanic v takovém intervalu, aby každá stanice byla fyzicky zkontrolována a byla provedena profylaxe 1x během kalendářního roku, o provedení kontrol bude vedena evidence,
- kontrola nastavení a aktualizací serverových systémů, která se provádí pravidelně v intervalech, minimálně 2x měsíčně, dny určí dohoda mezi stranami,
- kontrola souboru záznamů činnosti (logy) serverů: antivir, automaticky spouštěné procesy, jádro, disková pole a další systémová hlášení,
- kontroly zálohování, revize průběhu záloh, aktualizace zálohovacího SW, kontrola zálohovacích jednotek objednatele,
- antivirová kontrola a údržba antivirového SW,
- kontrola provozu, nastavení a pravidelná aktualizace firmware LAN prvků (routery, switche, WiFi AP), včetně odloučeného pracoviště CSRS Hlučín
- návrhy na upgrade jednotlivých PC nebo systému (po dohodě s objednatelem)

I./2. Podpora

- hot-line poradenství v pracovní dny v době od 8:00 do 18:00 hodin,
- konzultace poradenství a návrh vhodných technických a programových prostředků pro informační systém objednatele

I./3. Servis – opravy zařízení

- Není předmětem plnění – bude řešeno samostatnými dílčími objednávkami

I./4. Vzdálená správa

- monitoring, kontrola a jiné servisní činnosti prováděné pomocí vzdáleného přístupu do systému objednatele, pomocí vzdálené správy mohou být prováděny i úkony uvedené v bodě I./1., vyjma preventivních kontrol stanic.

II. Povinnosti poskytovatele

- poskytovatel bude provádět ve prospěch objednatele servisní činnost a to na základě objednávek, případně na základě jednotlivých obchodních případů (dílčích smluv) založených vždy samostatnou dílčí objednávkou objednatele, akceptovanou poskytovatelem v rámci níže sjednaných podmínek a sjednané komunikace.
- poskytovatel je povinen při provádění sjednané činnosti postupovat podle této smlouvy, jakož i v souladu s obecně závaznými právními předpisy, předcházejícími normami i obecnými požadavky na výkon servisní činnosti.
- poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví při provádění díla, případně v souvislosti s tímto prováděním. Tato povinnost trvá i po ukončení platnosti této smlouvy.
- servisní činnost bude realizována dle potřeb a požadavků objednatele. Na základě objednávek, příp. dílčích smluv s tím, že objednávky objednatele budou učiněny písemnou formou v IS objednatele (ChO). Dílčí smlouva pak vznikne potvrzením objednávky objednatele poskytovatelem, nebo poskytnutím plnění požadovaného v takovéto objednávce.
- poskytovatel se zavazuje příslušný servisní úkon zahájit do 24 hodin od doručení požadavku, reklamace, či objednávky, pokud se smluvní strany dohodnou a požadavky na servisní úkony nebudou patřit mezi akutní, tzn. nebudou omezovat práci zaměstnance a neomezují provoz zařízení, lze tyto úkony zahájit v jiném pozdějším dohodnutém termínu.
- poskytovatel po vykonání servisního zásahu provede záznam o ukončení požadavku a uvedení doby strávené na tomto servisním případě.
- poskytovatel si vyhrazuje právo techniku, která vyžaduje při opravě zásah autorizovaného servisního střediska předat tuto opravovanou techniku tomuto středisku a po opravě a vrácení techniky objednateli vyúčtovat objednateli příslušnou částku za provedenou opravu.
- místem plnění je sídlo objednatele, příp. sídlo jím označené provozovny. V případě potřeby je však poskytovatel oprávněn dopravit zařízení, kterého se servisní úkon týká, do servisní dílny; i v takovém případě je však místem plnění, tedy místem předání a převzetí díla, sídlo objednatele, příp. sídlo jím označené provozovny.

III. Povinnosti objednatele

- objednatel se zavazuje převzít od poskytovatele objednané a dokončené servisní činnosti.
- objednatel je povinen dokončené dílo převzít a zkontrolovat zda nemá zjevné vady. Tyto je objednatel povinen reklamovat ihned při převzetí díla, jinak odpovědnost poskytovatele za vady zaniká
- jiné vady díla je objednatel povinen reklamovat bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil, nebo měl zjistit při vynaložení odborné péče nejpozději však do skončení záruční doby. Reklamace se považuje za řádnou pouze tehdy, pokud je reklamováno písemně
- objednatel je povinen zaplatit poskytovateli za provedené činnosti podle bodů I. sjednanou cenu
- objednatel je povinen popsat přiměřeným způsobem projevy vzniklé závady
- objednatel je povinen upozorňovat poskytovatele na všechny okolnosti, které jsou podstatné pro řádný výkon činnosti dle této smlouvy a za tím účelem mu sdělovat veškeré potřebné informace.
- objednatel se zavazuje předávat poskytovateli veškeré informace a podklady nezbytné k plnění této smlouvy s takovým předstihem, který umožní poskytovateli včasné splnění závazků stanovených v této smlouvě
- objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli, resp. jeho zaměstnancům či poskytovatelem pověřeným třetím osobám, přístup do míst, kde se vada výpočetní technika nachází v době od 7 hodin do 22.00 hodin, a to v každém dnu, tedy jak v pracovní dny, tak ve dny pracovního volna a pracovního klidu s tím, že pokud se bude jednat o nutnost vstupu v době pracovního volna a pracovního klidu, bude tento umožněn na základě předchozího oznámení ze strany poskytovatele objednateli. V případě, že se bude jednat o havarijní stav výpočetní techniky, je objednatel povinen umožnit poskytovateli, resp. jeho zaměstnancům či poskytovatelem pověřeným třetím osobám, do těchto míst přístup v kteroukoli dobu tak, aby vada mohla být neprodleně odstraněna
- objednatel je povinen poskytnout součinnost poskytovateli, pokud se jedná o produkt nebo zařízení třetích stran se kterými má objednatel uzavřenou samostatnou servisní smlouvu, v tomto okamžiku se poskytovatel stává koordinátorem a provádí koordinaci a řízení servisního zásahu.

IV. Záruky a ostatní závazky poskytovatele

- Poskytovatel poskytuje objednateli na servisní práce záruku v délce 6 měsíců. Na dodávané náhradní díly záruku v délce dané výrobcem, minimálně však 6 měsíců. Tato záruka se nevztahuje podle výslovné dohody smluvních stran na spotřební materiál.
- Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou vadami technického vybavení, bylo-li toto zapříčiněno objednatel, třetími osobami, vyšší mocí a okolnostmi dále uvedenými.

Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zejména :

- a) změnami systémového prostředí provedenými objednatel nebo třetí osobou,

- b) v důsledku poškození programového vybavení způsobeného neodborným zacházením, vymykajícím se obvyklému užívání,
 - d) v důsledku poškození programového vybavení způsobeného dodávkou el. proudu nesplňujícího specifikaci pro dané zařízení včetně blesku a momentálních napěťových špiček,
 - e) v důsledku poškození programového vybavení způsobeného živelnými pohromami,
 - f) zavirováním počítačovými viry neodbornou a nedbalou manipulací uživatelů objednatele,
 - g) v důsledku poškození způsobeného nesprávným používáním programového vybavení, neodborným zásahem do programového vybavení nebo do systémového programového vybavení a prostředí, včetně zásahu do konfigurace systému,
 - h) poškozením způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě,
 - i) v důsledku poškození způsobeného nesprávnou funkcí programů jiných výrobců
- Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, se kterými při plnění své části smlouvy přijde do styku.
 - Poskytovatel garantuje dostupnost alespoň jednoho přiměřeně kvalifikovaného pracovníka pro telefonické podávání informací v pracovní dny od 8–18 hod.

V. Používání software

Poskytovatel je povinen upozornit odběratele na případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li objednatel v nelegálním užívání i po upozornění poskytovatelem, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.

VI. Nákupy hardware a software

Tato smlouva neupravuje případné nákupy hardware, software nebo spotřebního materiálu odběratelem.

VII. Součinnost objednatele

Objednatel je povinen umožnit poskytovateli přístup do prostor, kde má poskytovatel práce vykonávat. K tomu účelu bude stanoven časový plán, podle kterého bude poskytovatel postupovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Omezení nebo neposkytnutí součinnosti, neovlivní kvalitu plnění předmětu této smlouvy, může se však projevit v prodloužení termínu plnění. Na takovou okolnost je poskytovatel povinen písemně a neprodleně upozornit objednatele, současně s návrhem nového termínu plnění.

Objednatel zpřístupní poskytovateli potřebná přístupová hesla do svých systémů.

Objednatel sdělí bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.

Objednatel poskytne veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě.

VIII. Cena služeb

1. Cena za standardní rozsah služeb ve smyslu článku I. této smlouvy je stanovena měsíční paušální částkou ve výši Kč (slovy **Kč**), bez DPH.
2. Smluvní strany se dohodly, že ceny za ostatní mimo záruční servisní činnosti dle čl. I a dále práce spojené s dodávkou a instalací nové techniky budou účtovány dle platného ceníku dle data objednávky.
3. Smluvní strany se dohodly, že při změně velikosti a rozsahu informačního systému objednatele, se dohodnou na odpovídající změně ceny za poskytované služby.

IX. Fakturace a platební podmínky

Fakturaci podle této smlouvy bude poskytovatel provádět vždy nejpozději do 10. dne následujícího měsíce, kdy byla realizována servisní činnost. Splatnost faktur je 14 dní.

Pro případ prodloužení objednatele se splatností faktur se sjednává úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodloužení.

X. Společné ustanovení

Smlouva nabývá platnosti dne **1.1.2023**

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu ukončit výpovědí i bez uvedení důvodů s tří měsíční výpovědí lhůtou.

Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.

Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pro případ porušení povinností ze strany poskytovatele stanovených touto smlouvou.

Tato smlouva může být doplněna nebo změněna pouze písemným dodatkem, podepsaným oběma stranami.

Tato smlouva vyjadřuje svobodnou vůli obou stran a byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno převzal poskytovatel a druhé objednatel.

XI. Rozsah techniky objednatele

CSS Hrabyně: PC/NB:	64 / Win10-11 ;
Server- fyzický:	4 /Win SRV 2016-19
virtuální:	2 /Win SRV 2016-19;
SW:	Exchange server 2019
Prvky LAN:	RTR: 3 ; Switch: 12
WiFi AP:	24
Tiskárny:	15
CSRS Hlučín : PC/NB	1 /Win10-11
Prvky LAN:	RTR/Switch: 1
WiFi AP:	4
Tiskárny:	1

V Hrabyni dne

.....
zástupce objednatele

.....
zástupce poskytovatele