

Servisní smlouva

Číslo 05/2012

47

Smluvní strany:

Odběratel:

Domov pro seniory Skalice, p.o.
Skalice 1
67171 Hostěradice
zastoupený Ing. Romanou Huškovou

dále jen odběratel

a

Dodavatel:

ZoNet s.r.o.
U Potoka 2163/21
669 02 Znojmo
IČO: 26919591
DIČ: CZ26919591
zastoupený jednatelkou Věrou Zohnovou
provozovna: Přímětická 28, 669 02 Znojmo

dále jen dodavatel

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem servisní smlouvy je závazek dodavatele poskytnout odběratelovi servisní činnost specifikovanou ve smlouvě a přílohách. Servisní činností se rozumějí servisní zásahy odstraňující všechny technické nebo softwarové závady zařízení, uvedení systému do chodu, jeho udržování nebo obnovení korektní činnosti v přesně definovaném rozsahu.
2. Dodavatel se zavazuje poskytovat odběrateli v rozsahu dle servisní smlouvy a přiloženého ceníku služeb, který je nedílnou součástí této smlouvy, měsíčně poradenské a konzultační služby v oblasti využití a optimalizace hardware a software. Dále pak servisní služby zahrnující instalaci, kontrolu a údržbu software a hardware provozované na jeho pracovišti. Minimální servisní jednotka poskytnutá v místě odběratele je 1 hodina. Časy poskytnuté vzdálenou správou nebo telefonickou konzultací se sčítají /minimální časová jednotka je 15 minut/ a měsíční součet pro vyúčtování se zaokrouhlí na celé hodiny nahoru.
3. Odběratel se zavazuje za poskytované služby zaplatit dodavateli dohodnutou odměnu.
4. Dodavatel se zavazuje spolupracovat s ostatními dodavateli v oblasti IT (informační systém Cygnus, docházkový systém apod.) podle pokynů odběratele. Přitom ostatní dodavatelé nesmí provést zásahy do nastavení serverů a jiných klíčových zařízení bez konzultace s dodavatelem. Tyto služby se fakturují dle platného ceníku.

II. Podmínky plnění smlouvy

1. Dodavatel zaručuje dobu odezvy na žádost odběratele o provedení služeb v pracovní době dle servisní smlouvy a přiloženého ceníku služeb. Na žádost odběratele může být tato odezva zkrácena na dobu kratší, nebo může být uskutečněna mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek, fakturováno podle platného ceníku.
2. Pracovní doba dodavatele je stanovena na pondělí až pátek od 8:00 do 17:00
3. Odběratel určí jednoho nebo více osob oprávněných jednat s dodavatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy. Aktuální seznam oprávněných osob je přílohou této smlouvy příloha č.2 tabulka 1.

4. Odběratel může určit zodpovědnou osobu, která má oprávnění podepisovat objednávky a přebírat zboží. Pokud nebude tento zástupce určen, může zboží a ostatní služby nad rámec servisní smlouvy objednávat pouze statutární zástupce. Seznam takto pověřených osob je přílohou této smlouvy příloha č 2 tabulka 2.
5. Dodavatel zaručuje poskytovat odběrateli telefonické konzultace v pracovní době v rozsahu uzavřené servisní smlouvy. Na žádost odběratele může být poskytnuta také telefonická konzultace mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek, fakturováno podle platného ceníku.

III. Způsob a podmínky žádosti o zásah

1. Veškeré požadavky a problémy, které nejsou akutního rázu a jejichž plnění je možno uskutečnit při příštím servisním zásahu zástupce dodavatele, budou oprávněné osoby dle bodu II/4, posílat do mailové schránky dodavatele **objednavky@zonet.cz**, nebo budou zapisovány a shromažďovány jiným dohodnutým způsobem.
2. Akutní problémy budou sděleny na níže uvedená telefonní čísla dle dostupnosti určených pracovníků v sestupném pořadí, a to s upřesněním naléhavosti řešení (např. nutno řešit do 1hod) a zároveň zaslány na E-mail: **objednavky@zonet.cz** nebo v případě nefunkčnosti LAN či E-mailu na SMS mobilního telefonu. Aktuální seznam oprávněných osob je přílohou této smlouvy příloha č.2 tabulka 3.
3. V případě využívání telefonických konzultací, může být dodavatel kontaktován jen některou z oprávněných osob, konzultace jiným pracovníkem musí být oprávněnou osobou předem schválena.

IV. Povinnosti dodavatele

1. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložena mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích. Dodavatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že odběratel nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené dodavatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.
2. Dodavatel se zavazuje učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití uložených dat třetí osobou.
3. Dodavatel zachová mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty odběratele.

V. Povinnosti odběratele

1. Odběratel umožní dodavateli přístup k hardware a jeho veškeré dokumentaci a ke každému originálnímu balíku software, který odběratel používá.
2. Odběratel je povinen oznámit a konzultovat s dodavatelem veškeré plánované změny v IT a nesmí žádnou tuto změnu bez souhlasu dodavatele uskutečnit. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do IT (např. telefonní ústředny, strukturované kabeláže, atd.). Pokud toto nebude dodrženo, dodavatel nenese zodpovědnost za případné problémy spojené s jejich provozem.
3. Odběratel nesmí povolit jakýkoli zásah do hardware a software od jiného dodavatele, nebo i od jakékoli jiné osoby, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců odběratele bez vědomí a spolupráce dodavatele,
4. Odběratel je povinen ve spolupráci s dodavatelem vytvořit časový rozpis a specifikaci dat určených k zálohování. Veškeré požadované změny tohoto seznamu záloh musí být zaslány v elektronické podobě na mail dodavatele **objednavky@zonet.cz** nebo budou zapisovány a shromažďovány jiným dohodnutým způsobem.

VI. Doba účinnosti smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s platností ode dne podepsání oběma smluvními stranami. Kterákoliv ze smluvních stran může od smlouvy odstoupit po písemném vyrozumění strany druhé bez udání důvodu.
2. Výpovědní doba smlouvy je 1 měsíc.

3. Po ukončení smlouvy předá dodavatel odběrateli veškerou dokumentaci, přístupová jména a hesla, HW klíče a ostatní informace o struktuře a funkci IT odběratele, kterou získal nebo vytvořil po dobu účinnosti smlouvy. Ukončení smlouvy je podmíněno oboustranným vyrovnáním pohledávek a povinností vyplývajících z plnění servisní smlouvy.

4. Po ukončení platnosti této smlouvy se dodavatel zavazuje dodržovat bod IV/3 této smlouvy.

VII. Stanovení ceny a odměny za servisní služby

1. Odběratel se zavazuje vyplácet dodavateli za poskytované služby měsíční paušální odměnu ve výši odpovídající servisní smlouvě a přiloženého ceníku služeb a to i v případě, že skutečný rozsah poskytnutých služeb nedosáhne dohodnuté výše. Odměna nezahrnuje ostatní náklady dodavatele vynaložené ve prospěch odběratele v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb (práce mimo pracovní dobu, cestovné, náhradní díly, atd.). Odměna za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatná na účet dodavatele vždy do čtrnáctého kalendářního dne následujícího měsíce na základě daňového dokladu - faktury. V případě nedodržení splatnosti faktury, bude dodavatel penalizovat odběratele 0,1% z fakturované částky za každý započatý den prodlení.

2. V případě překročení dohodnutého časového rozsahu bude případný další servisní zásah účtován podle platného ceníku služeb.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Případné reklamace či problémy spojené s plněním Servisní smlouvy budou okamžitě sděleny na telefonu Ing. Zohna Libora [redacted] či na SMS tohoto mobilního telefonu.

2. Odběratel se zavazuje nezaměstnat na jakýkoli pracovní poměr a na jakoukoli pracovní pozici žádného pracovníka, který byl v době platnosti této smlouvy zaměstnancem dodavatele a pro odběratele vykonával servisní služby, které jsou předmětem této smlouvy, a to po dobu trvání smlouvy.

3. Tato smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních. Každý z účastníků smlouvy obdrží po jednom.

4. Změny nebo dodatky této smlouvy lze provádět pouze písemnou formou a se souhlasem obou zúčastněných stran.

5. Nedílnou součástí této smlouvy je ceník služeb příloha č. 1.

Ve Znojmě dne ..

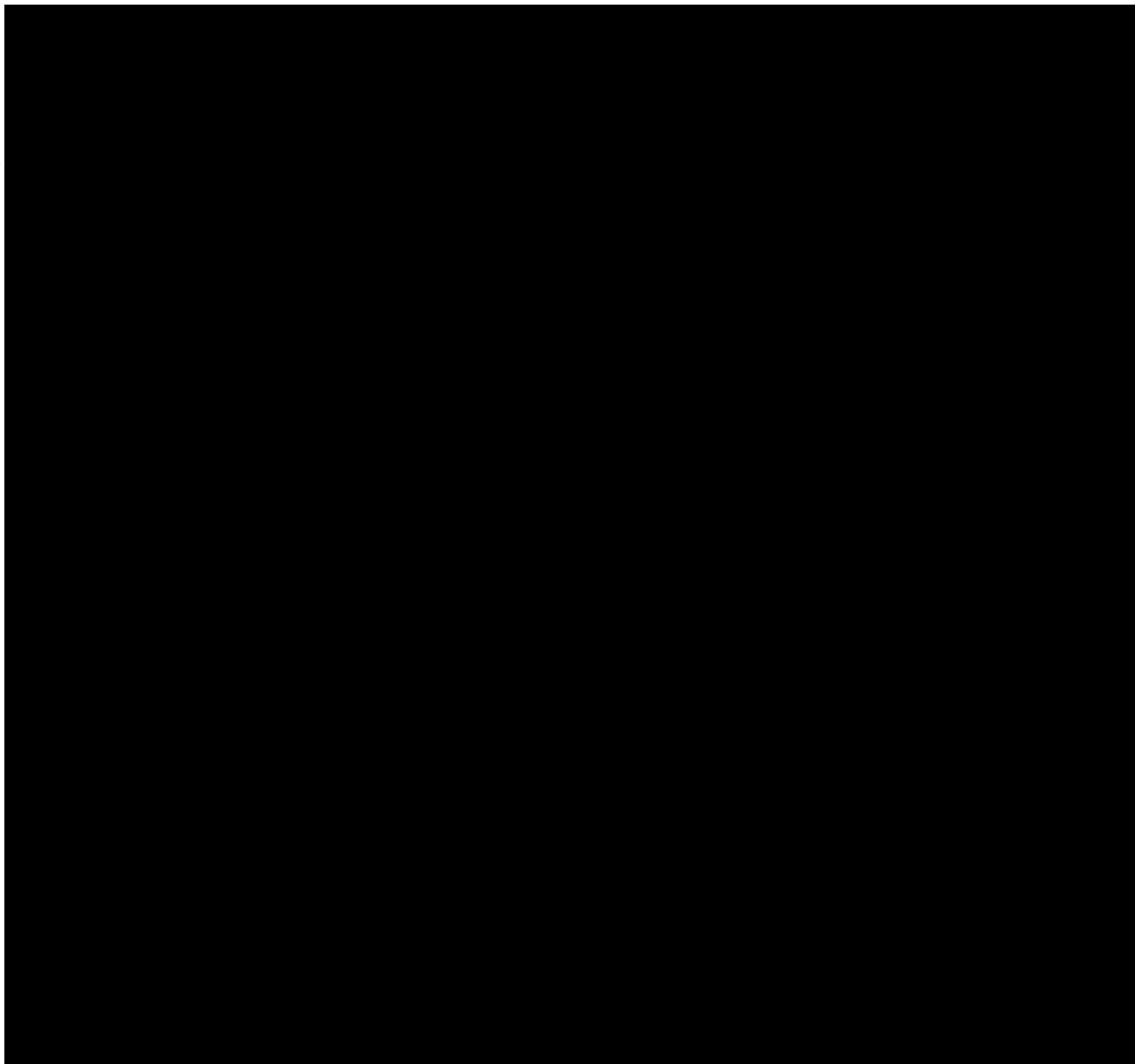
.....
odběratel

.....
dodavatel

oha 1

Ceník služeb (všechny uvedené ceny jsou bez DPH)

1



říloha 2

Tabulka 1 – osoby oprávněné jednat s dodavatelem ve věcech týkajících se předmětu této smlouvy:

