**SMLOUVA O DÍLO č. 01022023**

uzavřená na základě ustanovení § 536 a následujících obchodního zákoníku

mezi

**Moravskoslezské Investice a Development, a.s.**

Na Jízdárně 7/1245

702 00, Ostrava

zastoupená: Ing. Václavem Paličkou a Mgr. Petrem Birklenem

IČO: 47673168

DIČ: CZ47673168

dále jen objednatel

 **IT Prime s.r.o.**

Švabinského 1700/4

702 00, Ostrava

zastoupená: Romanem Vojtíškem a Martinem Vítkem

IČO: 28566602

 DIČ: CZ28566602

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.
* Kontrola průběhu zálohování serverů a úpravy konfigurace zálohování dle aktuálních požadavků.
* Instalace aktualizací zabezpečení serverů.
* Správa prostředí Microsoft 365
* 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 nasazovaní bezpečnostních politik a procedur v IT infrastruktuře dle aktuálních bezpečnostní standardů a doporučení výrobců software a hardware.
* Kontrola systémových logu 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.
* Zajištění technické podpory uživatelů přímo v sídle objednatele min. 1x týdně, v předpokládaném rozsahu 4 hodiny týdně.
* Dopravné do provozoven.

1.5 Uzavřením této smlouvy se s okamžitou platností ruší Obchodní podmínky komplexních služeb správy a údržby IT infrastruktury ARR, a.s. uzavřené dne 17. 10. 2016 mezi Agenturou pro regionální rozvoj, a.s. a IT Prime s.r.o., přičemž se na straně objednatelem jedná o stejnou obchodní firmu.

1. **ZÁVAZNÉ LHŮTY**

2.1. **Platnost smlouvy**

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to od 1.2. 2023 do 31.12.2023.

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

* 1. **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.

1. **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 25 000 Kč bez DPH.**

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 500 Kč a 250 Kč bez DPH za každou započatou půlhodinu.** Faktury budou uhrazeny převodním příkazem a budou splatné do 14 kalendářních 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 neposkytnou 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.

* 1. **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.

* 1. **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.

1. **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.

1. **ZÁKAZ OBCHÁZENÍ**

5.1. Objednavatel 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 objednavatel 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.

1. **OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

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

6.2. Veškeré požadavky na odstraňování poruchy budou oznámeny objednatelem 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: Na Jízdárně 7/1245, Ostrava

6.6. Smlouva může být měněna jen vzájemnou dohodou stran v písemné formě.

6.7. Tato smlouvy 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. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel.

6.10 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: V Ostravě, dne:

ZA ZHOTOVITELE ZA OBJEDNATELE

Roman Vojtíšek - jednatel

 Ing. Václav Palička – předseda představenstva

Mgr. Petr Birklen – člen představenstva