**SMLOUVA O DÍLO č. 01052023**

uzavřená na základě ustanovení § 536 a následujících obchodního zákoníku

mezi

**Pedagogicko-psychologická poradna, Ostrava - Zábřeh, příspěvková organizace**

Kpt. Vajdy 2656/1a

700 30 Ostrava - Zábřeh

zastoupená: Mgr. Marie Schindlerová, ředitelka

IČO: 45234370

DIČ: CZ45234370

dále jen objednatel

 **HELPDESK SERVICES s.r.o.**

Švabinského 1700/4

702 00 Ostrava

zastoupená: Romanem Vojtíškem

IČO: 29397553

 DIČ: CZ29397553 - neplátce

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.
* Udržovaní aktuálního seznamu počítačů a software.
* Kontrola průběhu zálohování serverů a úpravy konfigurace zálohování dle aktuálních požadavků.
* Instalace aktualizací zabezpečení serverů.
* Správa poštovního serveru.
* 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.
* Dopravné do provozoven.
1. **ZÁVAZNÉ LHŮTY**

2.1. **Platnost smlouvy**

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to od 1. 5. 2023 do 30. 4. 2024.

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 15 000 Kč.**

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 490 Kč a 250 Kč za každou započatou půlhodinu.** Faktury budou uhrazeny převodním příkazem a budou splatné do 14 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: Kpt. Vajdy 2656/1a, Ostrava - Zábřeh a na odloučeném pracovišti PPP: 17. listopadu 1123, Ostrava – Poruba.

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. 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: 27. 4. 2023 V Ostravě - Zábřehu dne: 27. 4. 2023

ZA ZHOTOVITELE ZA OBJEDNATELE

 Mgr. Marie Schindlerová, ředitelka

Roman Vojtíšek - jednatel