

SERVISNÍ SMLOUVA

1. Smluvní strany

1.1. Poskytovatel: **ALVA IT s. r. o.**
Staré náměstí 137
356 01 Sokolov
Česká republika
IČ: 29120705
DIČ: CZ29120705
Bankovní spojení: Fio banka, a. s., číslo účtu 2500312069/2010
Zastoupený Ing. Petrem Benešem, jednatelem společnosti
OR v vedený u Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou C 26527

1.2. Zákazník: **Sociální služby v Kynšperku nad Ohří, příspěvková organizace**
Pochlovická 57, Dolní Pochlovice
357 51 Kynšperk nad Ohří
Česká republika
IČ: 70832641
Bankovní spojení: Raiffeisenbank, a. s., 1878086003/5500
Zastoupený Mgr. Lenkou ANTOLOVOU, MPA, ředitelkou organizace
OR v Plzni 30.1.2004 Pr 537

2. Předmět plnění

2.1. Předmětem plnění je správa a údržba počítačové sítě, počítačové techniky, správa softwarových aplikací a podpora uživatelů zákazníka.

2.2. Činnosti budou prováděny v sídle zákazníka, a to buď při osobní návštěvě servisního technika, nebo vzdáleným přístupem do počítačové sítě. Servisní činnosti jsou rozděleny na pravidelné práce a práce na vyžádání.

2.3. Pravidelnou správou a údržbou počítačové sítě se pro potřeby této smlouvy rozumí odborný zásah poskytovatele v sídle zákazníka. Činnosti mají charakter kontrolních, profylaktických, dokumentačních a preventivních prací:

- Monitorování klíčových součástí infrastruktury sítě pomocí vlastního dohledového systému
- Správa aktivních prvků počítačové sítě
- Správa a technická údržba serverů – hardware.
- Kontrola, konfigurace a aktualizace serverových operačních systémů a ostatních serverových softwarů. Jejich pravidelné „záplatování“ pomocí opravných balíčků (zajištění bezpečnosti).
- Správa a konfigurace pravidelného zálohování konfigurací serverů, databází, dat aplikací a uživatelských dat na serveru (případně pracovních stanicích), v případě potřeby obnovení dat ze záloh.
- Konfigurace a sledování bezpečnosti systémů na systémové úrovni
- Údržba originálního software prostřednictvím majitelů licencí či autorských práv v případě, že odborní pracovníci zákazníka nebyli schopni problém vyřešit přímo s autorem/správce/garantem konkrétní aplikace. Zákazník bude řešit problémy s konkrétním aplikačním software prioritně se správcem těchto programů v případě, že se bude jednat jednoznačně o problémy s daným produktem.
- Správa a konfigurace přístupu počítačové sítě do Internetu, stanovení a kontrola minimálních kvalitativních a kapacitních požadavků připojení, konfigurace Internetového prohlížeče
- Správa a konfigurace vzdáleného přístupu uživatelů do počítačové sítě z Internetu včetně zajištění maximální bezpečnosti při vzdáleném přístupu do počítačové sítě.
- Správa a konfigurace software elektronické pošty na serveru

- Zprostředkování či zajištění oprav techniky, která je v záruce, v případě vážné závady zapůjčení náhradního zařízení

2.4. Správou a údržbou počítačové sítě na vyžádání se pro potřeby této smlouvy rozumí odborný zásah poskytovatele v sídle zákazníka nebo vzdáleným přístupem do počítačové sítě:

- Údržba aktivních prvků počítačové sítě, jejich případné opravy a rozšiřování
- Správa a údržba pasivních kabelových rozvodů metalických i optických
- Správa a údržba počítačů a jejich periferních zařízení, jejich případné opravy, rozšiřování či modernizace
- Správa a konfigurace operačního systému na pracovních stanicích.
- Správa a konfigurace kancelářského software na počítačích včetně základního zaškolení a řešení běžných problémů
- Správa, konfigurace a zajištění oprav tiskáren
- Správa a konfigurace elektronické pošty na jednotlivých pracovních stanicích
- Správa, instalace a konfigurace potřebného aplikačního programového vybavení dle požadavků zákazníka
- Konfigurace a nastavení automatických aktualizací a kontrol antivirového programu na pracovních stanicích tak, aby pravidelná aktualizace antivirových databází byla prováděna nejméně 1x za 24 hodin.
- Zajišťování dalších činností souvisejících s používáním počítačové techniky.
- Pomoc při zajištění a optimalizaci komunikačních kanálů Internetu. Pomoc při zajištění a optimalizaci hlasových služeb a jejich integrace do sítě.

2.5. Při poskytování služeb podle této smlouvy bude poskytovatel vázán technicky a právně možnými požadavky zákazníka. Předpokládaný rozsah poskytovaných servisních činností je stanoven na základě počtu technických prostředků uvedených v příloze 1 této smlouvy.

2.6. Poskytovatel neodpovídá za chyby a stav programového vybavení dodaného třetími osobami. Poskytovatel dále neodpovídá za služby a hardware dodaný třetí osobou. Takový hardware je schopen servisovat pouze v souladu se záručními podmínkami dodavatele.

2.7. Předpokládaný rozsah pravidelných činností dle bodu 2.3. je stanovena na 4 hodiny měsíčně. Činností se rozumí fyzický zásah servisního technika v sídle zákazníka nebo v pobočce, případně vzdálený přístup do sítě zákazníka. Pravidelné činnosti mají charakter kontrolních, profylaktických, dokumentačních a preventivních prací. Pravidelná správa a údržba sítě bude prováděna po dohodě smluvních stran v pravidelných termínech, a to buď osobně, nebo vzdáleným připojením k počítačové síti.

2.8. Nedílnou součástí poskytovaných služeb je servisní zásah na vyžádání mimo shora uvedené doby nad rámec pravidelných činností uvedených v bodě 2.3. a specifikovaných v bodě 2.4. Předpokládaný rozsah těchto prací je stanoven na 8 hodin měsíčně.

2.9. Závady rozdělujeme podle jejich charakteru pro potřeby této smlouvy na závažné a běžné. Závažnou závadou rozumíme závadu, která způsobí nefunkčnost celého systému nebo jeho podstatné části (typicky výpadek serveru, UPS, switche apod.). Běžnou závadou rozumíme závadu na jednotlivém počítači nebo periferním zařízení.

2.10. Servisní zásah na vyžádání bude proveden v případě závažné závady v den nahlášení závady. Součástí nahlášení závady bude specifikace závady a uvedení kontaktní osoby, která poskytne při servisním zásahu součinnost.

2.11. Servisní zásah na vyžádání bude proveden v případě běžné závady obvykle v den nahlášení závady, nejdéle následující pracovní den po nahlášení závady. Součástí nahlášení závady bude specifikace závady a uvedení kontaktní osoby, která poskytne při servisním zásahu součinnost.

2.12. Předem známá údržba, oprava či úprava serveru vyžadující přerušování nebo pozastavení jeho činnosti bude prováděna mimo pracovní dobu zákazníka (která je od 7.00 – 17.00 hod) nebo ve dnech pracovního klidu a volna, vyjma závažných případů nebo po předchozí dohodě.

2.13. Pokud dojde ke složitě závadě, kterou nebude možno opravit v sídle zákazníka nebo na adrese jeho pobočky, je možné odvézt příslušné technické zařízení mimo sídlo či provozovnu zákazníka.

2.15. Součástí předmětu plnění jsou také práce na koncepci rozvoje prostředků IT tak, aby technické a programové prostředky byly udržovány na moderní technické úrovni. Poskytovatel bude v případě zájmu zákazníka každoročně zpracovávat „zprávu o stavu IT“, ve které posoudí aktuální stav IT zákazníka a bude navrhnout koncepční kroky vedoucí k modernizaci IT struktury zákazníka.

2.16. Zákazník zodpovídá za zajištění fyzické bezpečnosti serverovny a klíčových částí infrastruktury počítačové sítě, stejně jako za utajení uživatelských hesel všech uživatelů. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu dat, jejich poškození nebo zcizení v případě nedodržení zásad fyzické bezpečnosti serveru a klíčových prvků infrastruktury, stejně jako v případě nedostatečného zajištění tajnosti hesel.

3. Úhrada za poskytované služby

3.1. Zákazník se zavazuje platit poskytovateli za správu a údržbu počítačové sítě v rozsahu dle bodu 2.3 a 2.4 paušální měsíční částku 13.500,- Kč (slovy: třináct tisíc pět set korun českých) bez DPH, tj. 16.335,- Kč vč. DPH. Součástí paušální platby jsou také cestovní náklady poskytovatele.

Poskytovatel provede evidenci skutečného rozsahu provedených prací, která bude vždy součástí vyúčtování – daňového dokladu.

3.2. Zákazník se zavazuje platit poskytovateli za provedené práce dle odsouhlasené evidence provedených prací provedených nad rámec rozsahu stanoveného v bodě 3.1 odměnu dle aktuálního ceníku prací.

3.3. Aktuální ceny **bez DPH** servisních prací platné pro rok 2023 jsou:

- Základní technické práce (běžný hardwarový servis pracovních stanic a periferních zařízení, práce na infrastruktuře počítačové sítě, opravy hardware) – 750,- Kč / hod
- Softwarové práce na pracovních stanicích (instalace a konfigurace softwarů, řešení softwarových problémů) – 850,- Kč / hod.
- Softwarové a hardwarové práce a serverech a aktivních prvcích sítě –950,- Kč / hod.
- Doprava – 15,- Kč / km

Nejmenší účtovanou jednotkou je půlhodina práce.

3.4. Fakturace servisních činností dle této smlouvy bude poskytovatel provádět k poslednímu dni daného měsíce. Poskytovatel bude na uvedenou částku vystavovat daňové doklady, a to do nejpozději 10 dnů po skončení měsíce se splatností 14 dnů.

3.5. V případě dodávky náhradních dílů a komponent budou na tyto dodávky zpracovány nabídky, které budou předem odsouhlaseny zákazníkem.

3.6. Smluvní strany se dohodly, že paušální částka a ceny servisních prací dle tohoto článku smlouvy se budou každoročně, a to vždy od 1. ledna aktuálního roku, automaticky navyšovat o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, jak je tato stanovena Českým statistickým úřadem, a to k 31. prosinci předchozího roku. Smluvní strany pro vyloučení jakýchkoli pochybností potvrzují, že k úpravě smluvní odměny dle tohoto ustanovení smlouvy není třeba uzavírat dodatek.

4. Pokuty a penále

4.1. V případě, že poskytovatel neposkytl servisní zásah včas, tedy ve lhůtě stanovené touto smlouvou, je povinen zaplatit zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 5 % z paušální částky za každý i jen započatý den prodlení s poskytnutím servisního zásahu.

4.2. Neuhradí-li zákazník včas daňový doklad poskytovatele, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z paušální částky za každý i jen započatý den prodlení.

5. Kontaktní osoby

5.1. Kontaktní osobou zákazníka je Vendulka MUNKOV8 (352 370 138, 736 514 098, munkova@ss-po.cz), v případě nepřítomnosti Mgr. Lenka Antolová, MPA (352 370 145, 737 240 292, antolova@ss-po.cz).

5.2. Kontaktní osobou poskytovatele je Jaroslav Trnka, 602 893 693, trnka@alvait.cz (primární kontakt), Petr Beneš, 602 402 405, benes@alvait.cz.

6. Jiná ujednání

6.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.6.2023.

6.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 36 měsíců.

6.3. Poskytovatel se zavazuje udržovat aktuální dokumentaci přístupových informací nutných pro správu a údržbu klíčových prvků sítě a infrastruktury (administrátorský přístup do aktivních prvků, hypervizoru, virtuálních serverů). Tyto informace budou uloženy v zapečetěné obálce u statutárního zástupce zákazníka, který zodpovídá za bezpečné uložení obálky.

6.4. Smluvní strany se zavazují, že během platnosti této smlouvy ani po jejím ukončení nepředají žádné třetí straně jakékoliv informace, které byly v souvislosti s plněním dle této smlouvy poskytnuty mezi smluvními stranami a mají důvěrný charakter.

6.5. Tuto smlouvu lze oboustranně vypovědět písemnou výpovědí i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je tři měsíce a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně.

6.6. Zákazník je oprávněn od této smlouvy okamžitě odstoupit bez výpovědní doby v případě, že bude opakovaně porušena povinnost poskytovatele provést servisní zásah dle parametrů uvedených v článku 2.10 a 2.11 této smlouvy. Odstoupení od smlouvy je možné bez předchozího písemného upozornění. Tuto možnost má zákazník také v případě, že vyjde prokazatelně najevo, že vinou nesprávného servisního zásahu došlo k poškození dat nebo hardwarového vybavení zákazníka. Zákazník je v tomto případě oprávněn požadovat i vrácení uhrazených částek za servisní zásah, odpovídajícího měsíčního paušálu a je oprávněn tyto nároky započíst na stávající nebo budoucí plnění, tímto ustanovením není dotčena odpovědnost poskytovatele za vzniklou škodu.

6.7. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv (na základě zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů) provede Zákazník. Oznámení o vkladu smluvní protistraně bude doručeno na e-mailovou adresu: benes@alvait.cz.

6.8. Účastníci potvrzují, že si smlouvu před podpisem přečetli a že byla sepsána na základě jejich svobodné vůle, nikoli za nápadně nevýhodných podmínek. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po podpisu obou stran obdrží po jednom výtisku každá smluvní strana.

V Sokolově dne 17. 5. 2023

za poskytovatele
Ing. Petr Beneš, jednatel

za zákazníka
Mgr. Lenka Antolová, MPA