

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 vedený u u Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou C 26527

1.2. Zákazník: **SOTES Sokolov spol. s r.o.**
Chebská 1939
356 01 Sokolov
Česká republika
IČ: 25248758
DIČ: CZ25248758
Bankovní spojení: 27-6761640237/0100
Zastoupený p. Tomášem Najvarem, jednatelem společnosti
Zapsaný u Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou C 12781

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 hardware serverů, UPS a zálohovacích zařízení.
- 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 zákazníka.

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 **2** hodiny měsíčně. Činnostmi se rozumí fyzický zásah servisní 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 **2** 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 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.

2.11. Servisní zásah na vyžádání bude proveden v případě běžné závady obvykle následující pracovní den po den po nahlášení závady, nejdéle 2 pracovní dny 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 přerušení 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 **4.900,-- Kč** (slovy: čtyři tisíce devět set korun českých) bez DPH, tj. 5.925, -- Kč vč. DPH. Součástí paušální platby nejsou 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 na 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 prodloužení 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 prodloužení.

5. Kontaktní osoby

5.1. Komunikace mezi poskytovatelem a zákazníkem (nahlašování poruch a objednávání servisních zásahů), bude primárně probíhat mezi konkrétními kontaktními osobami poskytovatele a zákazníka.

5.2. Kontaktní osoby poskytovatele jsou:

Juraj Hanko	hanko@alvait.cz	tel. 724 114 146 (primární kontakt)
Jaroslav Trnka	trnka@alvait.cz	tel. 602 893 693
Petr Beneš	benes@alvait.cz	tel. 602 402 405

5.3. Kontaktní osoby zákazníka jsou:

Tomáš Najvar	jednatel@сотessokolov.cz	602 235 248
Ing. Radomíra Burešová	ekonom@сотessokolov.cz	723 058 203
Martin Taliř, DiS	zelen@сотessokolov.cz	725 714 628

6. Jiná ujednání

6.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.8.2023 a nahrazuje všechny předchozí servisní smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

6.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

6.3. 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.

6.4. 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.

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

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. Poskytovatel se zavazuje, že nebude žádným způsobem vyhledávat, zpracovávat či uchovávat jakékoliv osobní údaje zpracovávané Zákazníkem, se kterými se setká při výkonu servisních činností uvedených v této smlouvě. Jedná se o data, které zákazník zpracovává v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob – General Data Protection Regulation (GDPR).

6.8. Zaměstnanci poskytovatele, kteří se podílí na zabezpečení osobních údajů Zákazníka, jsou povinni o bezpečnostních opatřeních přijatých za účelem zajištění ochrany osobních údajů zachovávat mlčenlivost, a to i po skončení jejich pracovního poměru.

6.9. 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 21. července 2023

za poskytovatele

Ing. Petr Beneš
jednatel společnosti
ALVA IT s.r.o.

za zákazníka

Tomáš Najvar
jednatel společnosti
SOTES Sokolov spol. s r.o.