# Smlouva o poskytování služeb č. 12023

## *Smluvní strany*

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednatel:** Domov Slunovrat, Ostrava-Přívoz, příspěvková organizace | **Poskytovatel:** Ritex s.r.o. |
| **Adresa sídla:** Na Mlýnici 203/5  702 00 Ostrava-Přívoz | **Adresa sídla:** Borovského 878/10A |
|  | 734 01 Karviná - Ráj |
| **IČ:** 70631841 | **IČ:** 25906038 |
| **DIČ:** | **DIČ:**  CZ25906038 |
| **Jednající:** Mgr. Bc. Vojtěch Curylo, DiS. | **Jednající:**  Radimem Richterem, jednatelem |
| **Bank.spojení:** 14225761/0100 | **Bank.spojení:** |
| **Tel./fax.:** +420 596 133 530 | **Tel./fax.:** +420 596 314 782 |
| **E-mail:** curylo@domovslunovrat.cz | **E-mail:** info@ritex.cz |
|  | Společnost zapsána v OR Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 26074 |

### *II. Předmět smlouvy*

Předmětem této smlouvy je na straně poskytovatele servis informačních technologií, počítačové sítě, serverů, počítačů a jejich periferií pro objednatele Domov Slunovrat, Ostrava-Přívoz, příspěvková organizace. V rámci této smlouvy mohou být prováděny následující činnosti v rozsahu a za úhrady uvedené v odst. IV. této smlouvy. Závazek poskytovatele podle této smlouvy zahrnuje především níže uvedené činnosti:

Výkon správy a údržby informačních technologií:

* + - údržba systémového prostředí sítě
    - hardwarová a softwarová správa serverů (samba file server)
    - správa a údržba Firewall
    - zakládání a rušení uživatelů
    - zadávání a údržba přístupových práv
    - správa a údržba počítačů, VoIP zařízení, kamerového systému a tiskáren (případně dalších aktivních prvků zapojených do místní sítě LAN)
    - správa a údržba lokální wi-fi sítě
    - kontrola zálohování dat a v případě potřeby provádění obnovy dat ze zálohovacího media (pouze v případě, že objednatel disponuje zálohovací technologií nebo je ochoten ji zakoupit).
    - systémový servis, který zahrnuje údržbu dat na disku z hlediska jeho optimálního chodu, optimalizace využívání paměti
    - provádění havarijního servisu v případě poruch a odstraňování hardwarových a softwarových závad
    - poradenství a konzultace, vypracování analýz, zaškolování pracovníků obsluhujících počítačovou síť
    - dodávky hardwarových a softwarových komponent pro zkvalitnění systému Informačních technologií objednatele

**Způsob provádění komplexní správy a údržby informačních technologií:**

* hot-line ve formě telefonické konzultace
* dálková správa serverů, firewallu a počítačové sítě
* řešení závažnějších problému sítě přímo na pracovišti objednatele

***III. Doba a způsob plnění***

1. Servisním zásahem se rozumí činnost poskytovatele v prostorách objednatele nebo pomocí vzdáleného přístupu, vedoucí k urychlenému odstranění závad, nebo havarijního stavu IT objednatele, tedy obecně uvedení IT objednatele do původního provozuschopného stavu. Projektem neboli pracemi rozvojového charakteru se rozumí činnost poskytovatele, vedoucí k vytvoření nového řešení, včetně nákupu a prodeje HW a SW, nebo zlepšení funkčnosti stávajícího řešení objednatelem.
2. Požadavek servisního zásahu bude objednatel elektronickou poštou na adrese [info@ritex.cz](mailto:info@ritex.cz) anebo na adrese [http://h.ritex.cz](http://h.ritex.cz/). Poskytovatel garantuje převzetí požadavku a zpětné potvrzení požadavku (elektronickou poštou) s číslem ticketu pod kterým je problém řešen.
3. Požadavek na práce rozvojového charakteru – projekty – bude objednatel provádět elektronickou poštou na adrese [info@ritex.cz](mailto:info@ritex.cz) anebo [http://h.ritex.cz](http://h.ritex.cz/). Poskytovatel garantuje převzetí požadavku a zpětné potvrzení požadavku (elektronickou poštou) s návrhem způsobů řešení, termínem, kdy bude návrh řešení zpracován a předpokládaným rozsahem práce v hodinách. V případě, že návrh není objednatelem odsouhlasen objednavatelem do 2 pracovních poskytovatel není odpovědný za dodržení navrhovaných termínů řešení.
4. Pokud se bude jednat o komplexní řešení stavu IT, nákup HW nebo SW, implementaci počítačového programu, bude mezi stranami smlouvy uzavřena listinná písemná smlouva, ve které budou zvlášť upravena vzájemná práva a povinnosti stran.
5. Poskytovatel je povinen držet se při své činnosti pokynů objednatele. Je však povinen upozornit objednatele na jeho nevhodné pokyny. Pokud to podstata zásahu umožňuje, je poskytovatel povinen svou práci zkontrolovat, předvést ji a vysvětlit obsluze. Jako doklad o předání práce slouží výkaz práce, který vyplňuje po skončení práce poskytovatel a potvrzuje jej objednatel.
6. Poskytovatel vždy na konci měsíce zašle elektronickou poštou objednateli k odsouhlasení soupis provedených prací uplynulém měsíci. K faktuře za služby v kalendářním měsíci bude přiložen výpis v měsíci provedených prací. Tato dohoda padne v okamžiku, kdy poskytovatel zprovozní on-line informace o provedených pracích pro zákazníky na svých internetových stránkách.
7. Výše uvedené práce budou prováděny pro objednatele na adrese Na Mlýnici 203/5

702 00 Ostrava-Přívoz.

## *IV. Cena a způsob úhrady*

1. Za správu informačních technologií, prováděnou v rozsahu:
   * přítomnost servisního technika poskytovatele v místě plnění smlouvy po předchozí domluvě 2x měsíčně od 9-12 hodin (celkem 6 hodin),
   * non-stop hotline podpora na telefonním čísle nebo e-mailu info@ritex.cz, [http://h.ritex.cz](http://h.ritex.cz/)
   * podpora a správa serverových a páteřních zařízení v maximálním rozsahu 4 hodiny měsíčně,
   * v rámci měsíční dotace 6 hodin není účtována doprava, která je v ceně služby,
   * pravidelná školení zaměstnanců v oboru IT v rozsahu maximálně 3 hodiny ročně,
   * kompletní analýza software a hardware – 1x ročně,
   * reakční doba, vyjma úterý od 9-12 hodin, 6 hodin
   * doba vyřešení problému, vyjma úterý od 9-12 hodin, 10 hodin
   * správa IT neobsahuje podporu a řešení problémů aplikací třetích stran
2. Případné práce prováděné nad maximální měsíční dohodnutý rámec viz. bod 1 budou účtovány navíc v jednotné sazbě 1250 Kč za hodinu bez DPH a 12,50Kč bez DPH/km.
3. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení problému se mohou smluvní strany dohodnout písemně na jiné výši nebo jiném způsobu odměny.
4. Příplatky za práci mimo pracovní dobu, ve svátcích a dnech pracovního volna a příplatky za expresní zásah jakož i pokuty za nesplnění dohodnutých termínů jsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Cestovné v rámci dohodnutého rozsahu je součástí měsíční odměny. Cestovné nad rámec dohodnutého rozsah bude řešeno dle přílohy č. 1.
6. Za dohodnutý rozsah prací náleží poskytovateli odměna ve **výši 15 000 Kč bez DPH**.
7. Práce dle článku II. budou fakturovány měsíčně s 10-ti denní lhůtou splatnosti.
8. V případě prodlení s placením peněžitých závazků je poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05% za každý den prodlení.
9. Ceny jsou uvedeny bez DPH.
10. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou platné jeden kalendářní rok a poskytovatel je oprávněn je pro následující roky jednostranně aktualizovat podle koeficientu roční míry zvýšení spotřebitelských cen (inflace), vyhlášené Českým statistickým úřadem.

# V. Ochrana informací

## Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění smlouvy mohou ony a jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany. O tom jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

## Každá ze stran je povinna zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých důvěrných informacích, které získá na základě jednání předcházejících podpisu této smlouvy, při uplatňování této smlouvy a dále kdykoli po jejím podpisu po celou dobu platnosti této smlouvy.

## Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. Obě smluvní strany se zavazují nezneužívat, neoprávněně nesdělit, nezpřístupnit důvěrné informace druhé strany, tvořící obchodní, výrobně technické povahy, mající skutečnou nebo potenciální materiální či nemateriální hodnotu a nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné a podle této smlouvy včetně smluvních dodatků si smluvní strany vyhradily jejich utajení.

## Smluvní strany se dohodly nepředat informace podléhající obchodnímu tajemství třetí straně, ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou zaměstnanců, kteří se s nimi seznámí, v souladu a při plnění pracovních povinností plynoucích z této smlouvy.

## Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

## Za porušení závazku mlčenlivosti se sjednává smluvní pokuta ve výši 100.000,- Kč v každém jednotlivém i opakovaném případě porušení. Sjednáním této smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

## Poskytovatel odpovídá za všechny škody, které vzniknou únikem či jiným zneužitím objednatelových důvěrných informací, k němuž dojde v důsledku úmyslného jednání či nedbalosti zaměstnanců poskytovatele.

## Porušení závazku mlčenlivosti se považuje za porušení této smlouvy podstatným způsobem.

## Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana.

1. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí tři roky po ukončení účinnosti této smlouvy.

## VI. Doba trvání smlouvy

* 1. Smlouva nabývá platnosti ode dne podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti od 1.8.2023.
  2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce 1 roku.
  3. Smlouva se vyhotovuje ve dvou výtiscích, z nichž každý má platnost originálu.
  4. Poskytovatel i objednatel svými podpisy stvrzují, že po řádném přečtení této smlouvy souhlasí s jejím obsahem.
  5. Uvedení zástupci prohlašují, že jsou oprávněni tuto smlouvu podepsat a k platnosti smlouvy není třeba jiné osoby.
  6. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a dalšími souvisejícími právními předpisy.

**VII. Zvláštní ujednání**

1. Poskytovatel se zavazuje, že bez zbytečného odkladu poskytne objednateli v souladu se zněním článku III, v případě jeho potřeby včasnou a erudovanou pomoc. V případě všech objednatelem nevyžádaných prací je poskytovatel povinen předem jej informovat o jejich předpokládaném rozsahu. Bez předchozího souhlasu objednatele může poskytovatel pracovat pouze tehdy, hrozí-li bezprostřední nebezpečí vzniku přímých nebo nepřímých škod na majetku objednatele. I v takovém případě je povinen informovat objednatele bez zbytečného prodlení.
2. Při servisních zásazích je první hodina práce započítána vždy celá, další trvání práce je zaokrouhlováno na celé půlhodiny nahoru. Podrobnosti jsou uvedeny v příloze č.1 této smlouvy.
3. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli k včasnému a bezchybnému splnění předmětu smlouvy úplné a správné podklady a informace. Bere současně na vědomí, že poskytovatel neodpovídá za vady, způsobené nedostatečnou součinností ze strany objednatele, zejména neúplnými nebo nesprávnými informacemi a podklady.
4. Objednatel umožní zhotoviteli přístup ke všem součástem Informačních technologií.
5. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům poskytovatele užívání kancelářské techniky a telekomunikační techniky pro potřeby komunikace se sídlem společnosti poskytovatele.
6. Objednatel prohlašuje, že si je vědom své zákonné povinnosti provozovat a užívat jen takový software, jehož nabyl v souladu s platnými zákonnými normami, a povinnosti tento software užívat podle licenčních podmínek vyhlašovaných původcem příslušného software. Případné porušení těchto povinností objednatelem zakládá jeho výlučnou odpovědnost.
7. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou účinky dodaných softwarových programů, které vyplývají ze špatné kompatibility, nefunkční integrací s jinými komponentami systému.

V Karviné dne 16.6.2023

………………………………. ………………………………

Podpis poskytovatele Podpis objednatele

**Příloha č. 1 ke smlouvě č.**

**Rozpis poplatků za dopravu:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NÁKLADY NA DOPRAVU** (cesta tam a zpět) | **do 50 km** | **nad 50 km** |
| 12,50 Kč/km | 10,50 Kč/km |

**Rozpis poplatků za nadstandardní úkony:**

**Rozpis poplatků za jednotlivé služby:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Standardní zásah** | **Expresní zásah (+50%)** |
| Standardní práce v pracovní dobu 8-18 hodin | 1250 Kč | 1575 Kč |
| Práce v noci v pracovní dny od 17 do 8 hodin | 1400 Kč | 2 200 Kč |
| Práce ve dnech volna a o svátcích | 1 600 Kč | 2 200 Kč |
| Práce ve dnech volna a o svátcích od 20 do 8 hodin | 1 600 Kč | 2 200 Kč |

**Stanovená odměna za služby umožňuje:**

- hot-line ve formě telefonické konzultace v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod.

- dálkovou správu serveru, počítačové sítě a stanic

- řešení závažnějších problémů sítě přímo na pracovišti objednatele

**Stanovená odměna za služby obsahuje:**

- dohodnutou reakční dobu

- neustálou připravenost řešit problémy zákazníka

- podrobnou znalost informačních technologií u objednatele

- činnost zkušených techniků s řadou odborných certifikátů

- technologické know-how společnosti

**Evidence odpracovaných hodin:**

- první hodina práce v místě sídla zákazníka se vždy započítává celá

- další práce nad rámec první odpracované hodiny v místě sídla zákazníka se zaokrouhluje na celé půlhodiny, a to směrem nahoru

- práce prováděná ze sídla společnosti pomocí vzdáleného přístupu se zaokrouhluje na celé půlhodiny, a to směrem nahoru

- případné čekání na zákazníka je započteno do doby trvání servisního zásahu