# Smlouva o poskytování poradenských

# a servisních služeb v oblasti informačních a telekomunikačních technologiích

MAJT, s.r.o.

Purkyňova 3049/35f

Brno, 612 00

IČO 26935040, DIČ CZ26935040

zapsán u Krajského soudu v Brně, spisová značka: C 46594

zastoupena Jiřím Trávníčkem a Adamem Maškem, jednateli společnosti, dále jen „poskytovatel”

a

 **Domov na rozcestí Svitavy**
 T. G. Masaryka 9/33
 568 02, Svitavy 2

IČO 70157286, DIČ CZ70157286

Společnost je zapsána v OR u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka: Pr 730, zastoupena Mgr. Jaroslavou Filipovou, ředitelkou

dále jen „odběratel“

uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb:

1. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje poskytovat odběrateli po dobu platnosti této smlouvy poradenské a servisní služby v oblasti informačních a telekomunikačních technologiích. Spočívající zejména (nikoli však pouze) v definovaných oblastech obsažených v článku II. Služby bodu „a.“ . Předmětem této smlouvy je podrobná specifikace služeb, záruk a jiných závazků převzatých poskytovatelem, jakož i závazků odběratele.

Služby podle této smlouvy budou poskytovány zejména v sídle odběratele a to na všech adresách kde DNR poskytuje sociální služby.

Žádné ustanovení této smlouvy nelze vykládat jako závazek k nákupu konkrétního hardware či software ze strany odběratele.

1. Služby
	1. Definice jednotlivých služeb

- servis kteréhokoli souborového a aplikačního serveru

- servis aktivních prvků sítě

- servis firewall řešení a jeho konfigurace

- servis bezdrátových spojů a VPN

- servis strukturované kabeláže

- servis optické sítě

- servis výpadku připojení na Internet

- servis poštovního serveru

- servis nefunkčnosti některého klíčového aplikačního software

- servis ztráty významných elektronických dat a jejich obnovení

- servis antivirového řešení

- servis VoIP řešení a telefonní ústředny

- servis tiskových řešení

- servis docházkových a vstupních terminálů

- servis kamerových systémů

- servis EZS (elektronických zabezpečovacích systémů)

- servis koncových uživatelských stanic

- dodávky hardware a software

- možnost školení zaměstnanců

- projekční činnost související s ICT

Poskytovatel bude průběžně ústně informovat odběratele o nejnovějších trendech v oblasti IT a analyzovat možnosti využití nových technologií a poznatků v této oblasti při činnosti odběratele.

Podle potřeby bude poskytovatel zodpovídat dotazy zaměstnanců odběratele, poskytovat poradenství týkající se využití a ovládání různých softwarových nástrojů, případně uspořádá školení pro vybrané pracovníky odběratele. Telefonické konzultace budou poskytovány neomezeně a účtovány v rámci domluvených paušálních hodin, případně nad rámec za hodinové sazby uvedené v této smlouvě. Dostupnost přiměřeně kvalifikovaného odborníka však bude garantována pouze v době stanovené v této smlouvě.

* 1. Realizace nákupů

V případech, kdy nebude poskytovatel přímo dodavatelem odběratele, zrealizuje na žádost odběratele jeho jménem a na jeho účet nákup potřebných technologií. Realizace nákupů může spočívat v sestavení zadání, identifikaci vhodných dodavatelů, oslovení dodavatelů, vyhodnocení nabídek a doporučení vhodného řešení, jakož i v dalších souvisejících činnostech.

* 1. Instalace a zaškolení

Poskytovatel zajistí dodávku všech zařízení a technologií zakoupených odběratelem až na příslušné pracoviště odběratele, jeho instalaci, konfiguraci a zaškolení obsluhy v rámci domluvených paušálních hodin, případně nad rámec za hodinové sazby uvedené v této smlouvě.

* 1. Běžná správa

Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový a bezporuchový chod všech informačních a komunikačních systémů odběratele.

Poskytovatel vytvoří takové podmínky, aby veškeré významné procesy a události vzniklé v informačním a komunikačním systému byly evidované a zpětně sledovatelné. Za tím účelem využije v maximální míře standardní systémy podporované používaným software, jakož i vlastní specifické nástroje dálkového dohledu.

Poskytovatel bude průběžně vyhodnocovat záznamy v systémech odběratele a řešit identifikované problémy, resp. zabraňovat jejich opakovanému vzniku.

Poskytovatel bude provádět podle svého uvážení všechny ostatní činnosti směřující k optimálnímu chodu informačních a komunikačních technologií odběratele.

Poskytovatel může používat vzdálenou správu za účelem běžné správy po dohodě s odběratelem. Vzdálená správa nahrazuje "servisní návštěvy" pokud dostatečně řeší aktuální požadavky odběratele.

Odběratel určuje osoby, oprávněné jednat s dodavatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy:

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Objednávky hardware budou realizovány přes písemné objednávky odběratele. Objednávky budou potvrzené osobou odběratelem k tomu určenou.

Poskytovatel určuje osoby, oprávněné jednat s dodavatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy:

Primární telefonní kontakt za stranu dodavatele se určuje:

HOT LINE: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Osoba pro věci technické (sekundární kontakt):

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Osoba pro věci technické (zastupitelnost 1):

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Osoba pro věci smluvní:

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Další kontakty:

Prodejna ENTER, tel: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx(dostupnost pouze v pracovní době od 8:00 – 17:00)

* 1. Poruchy a havárie

Pro účely této smlouvy se havárií rozumí stav, kdy je výrazným způsobem omezena činnost odběratele z důvodu výpadku některého klíčového systému jako například:

* výpadek kteréhokoli souborového serveru
* výpadek aktivních prvků sítě
* výpadek připojení na Internet
* výpadek poštovního serveru
* nefunkčnost některého klíčového aplikačního software
* ztráta významných elektronických dat
* rozšíření počítačového viru
* závažná porucha hardware počítačů nebo telefonního systému způsobující výrazné omezení činnosti odběratele

Ostatní případy, kdy informační a komunikační systémy odběratele nejsou plně funkční, jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu.

Reakcí na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením dané události.

V případě vzniku havárie anebo poruchy v pracovní době odběratele je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však dle následující tabulky:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Technika | Havárie – reakce od nahlášení | Porucha – reakce od nahlášení |
| Kompletní ICT dle článku II. Služby bodu „a.“ | Poskytovatel je povinen reagovat v nejkratší možné chvíli od nahlášení havárie. Nejdéle však do 24 pracovních hodin. | Poskytovatel je povinen reagovat v nejkratší možné chvíli od nahlášení poruchy. Nejdéle však do 72 pracovních hodin. |

Na žádost odběratele může být tato odezva zkrácena na dobu kratší, nebo může být uskutečněna mimo pracovní dobu (tedy v sobotu, v neděli nebo ve svátek), a za toto bude fakturována částka podle platného ceníku umístěného na <http://www.enterpolicka.cz/cenik> .

1. Komunikace a zadávání servisních případů

Veškerá komunikace bude probíhat telefonicky na telefonní čísla poskytovatele a odběratele, uvedená v této smlouvě a posléze bude využíván tiketovací systém GLPI na adrese <http://glpi.enterpolicka.cz> kde budou vedeny záznamy k jednotlivým servisním případům. Další případná komunikace v digitální podobě – emaily, uvedenými v této smlouvě.

1. Ostatní

Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložena mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích. Poskytovatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že odběratel nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené dodavatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.

Poskytovatel zodpovídá za škody, způsobené vlastním neodborným zásahem do systému. Při jejich způsobení zajistí okamžitou nápravu na vlastní náklady

1. Rozsah prací

Do tohoto rozsahu se započítává čas strávený při běžné správě a při odstraňování havárií. Do tohoto rozsahu se nezapočítává čas strávený na cestě. Poskytovatel je povinen předem upozornit odběratele, pokud se lze domnívat, že rozsah požadovaných prací bude výrazně překročen. Nevyužité hodiny v rámci paušálu se nepřevádějí do dalšího období.

1. Zvláštní záruky a ostatní závazky poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se odběratele, se kterými při plnění své části smlouvy přijde do styku. Porušení tohoto závazku bude považováno za hrubé porušení smlouvy s jejím následným okamžitým ukončením

Poskytovatel je povinen vést záznamy o veškerém odpracovaném čase a uchovávat je nejméně 12 měsíců zpětně.

1. Používání software

Poskytovatel je povinen upozornit odběratele na případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li odběratel v nelegálním užívání i po upozornění poskytovatelem, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.

1. Cena a platební podmínky

Cena za standardní rozsah služeb ve smyslu této smlouvy je stanovena měsíční paušální částkou ve výši 2 750,- Kč bez DPH (slovy: dva tisíce sedm set padesát), pokud není v následujících odstavcích uvedeno jinak.

Dále se sjednává sleva 10% na garantované ceny prací dle platného ceníku na

[www.enterpolicka.cz/cenik](http://www.enterpolicka.cz/cenik) . Standardní cena za zásah softwarové a hardwarová práce je stanovena na 350,- bez DPH. Cena cestovného se smluvně sjednává na 6,- bez DPH/km.

V paušální částce je zakalkulována též 1 hodina správy ICT zdarma. Telefonické konzultace nad 1 hodinu budou oceněny dle přílohy – ceník prací. Konzultace do 10 min. jsou poskytovány zdarma.

Tato cena nezahrnuje případné vedlejší náklady předem odsouhlasené odběratelem. Cena rovněž nezahrnuje práce nad maximální standardní rozsah uvedený v této smlouvě, pokud byly takové práce předem schváleny odběratelem.

1. Fakturace a platební podmínky

Fakturaci podle této smlouvy bude poskytovatel provádět vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce za smluvené období zpětně. Splatnost faktur je 14 dní.

1. Součinnost odběratele

Odběratel je povinen umožnit poskytovateli přístup do prostor, kde má poskytovatel práce vykonávat. K tomu účelu bude stanoven časový plán, podle kterého bude poskytovatel postupovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Odběratel zpřístupní poskytovateli potřebná přístupová hesla do svých systémů.

Odběratel sdělí bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.

Odběratel zajistí veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě.

Odběratel je povinen oznámit a konzultovat s poskytovatelem veškeré plánované změny v IT. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do IT (např. strukturované kabeláže, atd.) Pokud toto nebude dodrženo, poskytovatel nenese zodpovědnost za problémy s tímto spojené.

Odběratel nesmí povolit jakýkoli zásah do hardware a software od jiného dodavatele, nebo i od jakékoli jiné osoby, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců odběratele bez vědomí a spolupráce poskytovatele.

Poskytovatel bude spolupracovat a tolerovat činnost dodavatelů softwarů, zajišťujících provoz společnosti odběratele.

1. Smluvní pokuty

Pro případ prodlení odběratele se splatností faktur se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Pro případ nedodržení reakčních časů poskytovatele na ohlášené poruchy (havárie), uhradí poskytovatel odběrateli 500,- Kč bez DPH za každou hodinu prodlení.

1. Společná ustanovení

Smlouva nabývá platnosti od 1.1.2017.

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou.

Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé straně.

Po ukončení smlouvy předá poskytovatel odběrateli veškerou dokumentaci, přístupová jména a hesla, HW klíče a ostatní informace o struktuře a funkci IT odběratele, kterou získal nebo vytvořil po dobu účinnosti smlouvy.

Ukončení smlouvy je podmíněno oboustranným vyrovnáním pohledávek a povinností vyplývajících z plnění servisní smlouvy.

Tato smlouva může být doplněna nebo změněna pouze písemným dodatkem, podepsaným oběma stranami.

Tato smlouva vyjadřuje svobodnou vůli obou stran a byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno převzal poskytovatel a druhé odběratel.

V Poličce dne: 30.12.2016 V Poličce dne: 30.12.2016

Za poskytovatele\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Za odběratele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_