

SMLOUVA O DÍLO Č. 01012025

uzavřená na základě § 2586 a násl. zák.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění
(dále jen „smlouva“)

mezi

Muzeum Beskyd Frýdek-Místek, příspěvková organizace

sídlem Hluboká 66, 738 01 Frýdek-Místek

zastoupená: PaedDr. Zbyškem Ondřekou, ředitelem

IČ: 00095630

DIČ: CZ00095630

společnost zapsána v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Ostravě,
Pr 906

(dále jen „objednatel“)

a

HELPDESK SERVICES s.r.o.

sídlem Švabinského 1700/4, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

zastoupená: Romanem Vojtíškem, jednatelem

IČ: 29397553

DIČ: CZ29397553 – společnost není plátcem DPH

společnost zapsána v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C,
vložka 38823

číslo účtu: 2100545760/2010

(dále jen „zhotovitel“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY, POVINNOSTI ZHOTOVITELE

Zhotovitel se zavazuje, že bude, na základě této smlouvy, poskytovat objednateli služby hardwarového a softwarového servisu pro počítačové systémy objednatele.

Rozsah poskytovaných 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:
 - 1 x týdně návštěva technika v sídle společnosti, případně na dalších pobočkách podle potřeby
 - Dohled a monitorování stavu jednotlivých serverů
 - Udržování aktuálního seznamu počítačů a software
 - Kontrola průběhu zálohování serverů a úpravy konfigurace zálohování dle aktuálních požadavků
 - Instalace aktualizací zabezpečení serverů
 - Správa prostředí Microsoft 365 a SharePoint intranetového portálu
 - 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
 - Vytvoření směrnic IT a kybernetické bezpečnosti dle standartu zřizovatele a tyto směrnice udržovat v aktuálním stavu

- Vytvořit strategie pořizování IT vybavení včetně obměny
- Instalaci a podpora při využívání aplikace Ecomail
- Kontrola systémových logů serverů
- Kontrola stavu antivirového software na serverech
- Kontrola stavu aktualizací zabezpečení na počítačích a notebookech (pouze u zařízení pravidelně připojených ve firemní síti)

Zhotovitel je povinen výše uvedené činnosti provádět na profesionální úrovni a s odbornou péčí, kdy je povinen postupovat při provádění těchto činností v souladu s pokyny a požadavky objednatele, jakož i v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Na případnou nevhodnost pokynů objednatele, je zhotovitel povinen objednatele neprodleně upozornit.

Zhotovitel je povinen plnit tuto smlouvu prostřednictvím svých zaměstnanců, případně třetích osob, kdy je však povinen využívat pro tuto činnost pouze osoby zkušené, proškolené a řádně certifikované.

2. ZÁVAZNÉ LHŮTY

2.1. Platnost smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od **01. 01. 2025 do 31.12.2025**.

Každá ze smluvních stran může jednostranně bez udání důvodu písemnou formou smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta smlouvy je dvouměsíční a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

2.2. Reakční doba

SLA1 – Kritická zařízení a služby (zahrnuje servery, switche, routery, zařízení a služby, jejichž výpadek má vliv na funkčnost celé IT infrastruktury).

Nástup na řešení problému do dvou hodin od telefonického nahlášení problému v rozmezí 8-16 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 8-16 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.

3. 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 29 000,00 Kč.

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 neposkytnout 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.

3.3. 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.

4. 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.

5. ZÁKAZ OBCHÁZENÍ

5.1. Objednatel 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 objednatel poruší ujednání o zákazu obcházení v odst. 5.1, bude moci zhotovitel nárokovat odškodné ve výši 300 000 Kč, které bude uhrazeno objednavatelem do 14 dnů od vystavení faktury zhotovitelem.

6. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 6.1. Objednatel je povinen na základě výzvy zhotovitele napomáhat při zajištění služby.
- 6.2. Veškeré požadavky na odstraňování poruchy budou oznámeny objednavatelem na email helpdesk@itprime.cz nebo telefonicky na telefonní číslo firmy +420 601 007 107.
- 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: Hluboká 66, 738 01 Frýdek-Místek
- 6.6. Smlouva může být měněna jen vzájemnou dohodou stran v písemné formě.
- 6.7. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 exemplářích z nichž po 1 obdrží zhotovitel a objednatel.
- 6.8. Smlouva vstupuje v platnost a účinnost dohodou smluvních stran ve všech jejích částech a podpisem oprávněnými zástupci.
- 6.9. Zhotovitel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, týkajících se činnosti objednatele, kdy k tomuto uzavírá současně s touto smlouvou Smlouvu o mlčenlivosti, která je její nedílnou součástí.

