**Smlouva o servisním zabezpečení a správě sítě**

F.F.T., s.r.o.

Černokostelecká 526

251 01 Říčany

IČO 26139189

DIČ CZ26139189

Dále jen „Dodavatel“

a

Magdaléna, o.p.s.

Včelník 1070

252 10 Mníšek pod Brdy

IČ 25617401

Zastoupení ředitelem o.p.s. panem Mgr. Ondřejem Sklenářem,

Dále jen „Odběratel“

1. **Předmět smlouvy**
2. Předmětem smlouvy je komplexní správa informačních technologií Odběratele, kterou se zavazuje Dodavatel vykonávat pro Odběratele v jeho sídle nebo na jeho jednotlivých pracovištích. Tato komplexní správa zahrnuje běžnou údržbu a zajištění provozu serverů a jednotlivých PC stanic a dalších zařízení, včetně instalací Hardwaru a Softwaru dle aktuálních pokynů, podpora uživatelů a odstranění závad na zařízeních včetně havarijních zásahů (dále jen správa IT). Veškeré tyto činnosti provádí Dodavatel pro potřeby Odběratele. Podpora uživatelů obsahuje nutné zásahy k zajištění plné funkčnosti výpočetní techniky, tedy i takové, které jsou způsobeny závadou na programových aplikacích jiných dodavatelů.
3. Zajištěním plné funkčnosti jsou míněny i takové zásahy nebo opatření, které v dostatečné míře ochrání data Odběratele.
4. Dodavatel svým níže uvedeným podpisem potvrzuje, že je obeznámen s faktickým stavem, funkčností, rozsahem informačních technologií Odběratele a to včetně užívaných Software.
5. Dodavatel prohlašuje, že si je vědom odpovědnosti za škodu na informačních technologiích, kterou mohl a měl předvídat a na tuto skutečnost okamžitě upozornit Odběratele. V případě, že tak neučiní, Odběratel bude oprávněn požadovat po Dodavateli náhradu této škody, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. Smluvní strany sjednávají, že správa informačních technologií Odběratele nezahrnuje další náklady na opravy, potřebné náhradní díly, spotřební materiál, součástky a Software.

 **2. Povinnosti Dodavatele**

1. Dodavatel provádí správu informačních technologií s využitím vlastních technických prostředků. Správa se vykonává na dálku nebo v místě pracovišť Odběratele v případě vlastního zjištění závady na funkčnosti IT nebo na základě výzvy pracovníků Odběratele.
2. Dodavatel provádí správu informačních technologií v rozsahu dvou pracovních dnů v týdnu a to v pracovní době od 8:30 hod. do 17:00 hod (dále jen „pracovní doba“).
3. V případě technické poruchy jakéhokoli komponentu či součásti IT zajistí Dodavatel její výměnu či opravu a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím patřičné autorizované servisní společnosti.
4. Jedná-li se o závadu na součásti dodané Dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí Dodavatel její opravu či výměnu na vlastní náklady v rámci správy IT. Náklady Dodavatele spojené se záruční opravou jsou zahrnuty do měsíčního paušálu odměny dle bodu 5. této smlouvy.
5. Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí Odběratel Dodavateli náklady za materiál. Náklady za práci jsou zahrnuty do měsíční paušální odměny dle bodu 5. této smlouvy.
6. Dodavatel je povinen upozornit Odběratele na případné škody na informačních technologiích, které mohl předvídat v souvislosti s plněním předmětu a účelu smlouvy.
7. Dodavatel je povinen sám vytvářet nebo navrhovat Odběrateli taková opatření, kterými bude zajištěna plná a správná činnost IT Odběratele s ohledem na speciální právní předpisy (např. týkající se utajovaných dokumentů).
8. Dodavatel je rovněž povinen navrhovat Odběrateli taková opatření, která budou reagovat na nové moderní technologie v rámci správy IT s návrhem jejich řešení.

 **3. Povinnosti Odběratele**

1. Odběratel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům Dodavatele přístup do svých objektů. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí Odběratel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu Odběratele nebo umožní přístup bez přítomnosti svého pracovníka.
2. Při hlášení servisních požadavků Odběratel uvede zejména:
	1. název požadavku,
	2. stručný popis požadavku, charakteristiku Hardware či Software, případně osob,

 kterých se požadavek týká včetně kontaktních údajů,

* 1. datum a čas hlášení,
	2. další doplňující podstatné informace.
1. Sdělovat Dodavateli veškeré skutečnosti, jež mají rozhodný význam pro plnění předmětu a účelu smlouvy (např. instalovat nelegální software). V případě, že Odběratel nerespektuje doporučení Dodavatele o stavu SW a HW, Odběratel přebírá odpovědnost za možné technické nebo licenční problémy.
2. Odběratel je povinen předem konzultovat nákup nového Hardwaru a Softwaru s Dodavatelem.
3. Odběratel je povinen dbát na doporučení dodavatele v souvislosti s používáním informačních technologií.
4. Platit Dodavateli v plné výši a včas dohodnutou odměnu podle bodu 5. této smlouvy včetně DPH.

 **4. Termín zásahu a odstranění poruch**

1. Dodavatel garantuje doby zásahu a odstranění poruch, uživatelské podpory respektive doby zajištění náhradního provozu včetně havárií.
2. **Porucha** je taková činnost při správě IT jednoho počítače nebo jednoho pracovníka Odběratele, která neumožňuje provádět předepsané funkce a nelze tyto poruchy obejít jiným způsobem.

 **Havárie** znamená nefunkčnost Hardware a Software zapojených v síti a neumožňující plnění základních funkcí Odběratele.

1. Zahájení zásahu pro odstranění poruchy nebo havárie a poskytnutí uživatelské podpory je garantována od nahlášení do:
	1. 4 hodin v případě havárie
	2. 24 hodin v případě poruchy a uživatelské poruchy
2. V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu, havárii či zajistit plnohodnotný náhradní provoz. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především zpožděné dodávky hardware a software a rovněž fyzikální limity pro jednotlivé činnosti, které vedou k odstranění závady. V takovém případě je Dodavatel povinen vyřešit zásah s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.
3. Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou Odběratelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.
4. Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny a v pracovní době. Do veškerých výše uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu)
	* 1. **Platební podmínky**
5. Za služby poskytované Dodavatele na základě této smlouvy se Odběratel zavazuje platit měsíční odměnu v částce 13.810,-Kč včetně DPH a to vždy za uplynulý kalendářní měsíc.
6. Úhrada měsíční odměny bude provedena vždy na základě faktury splatné do 30. dne běžného měsíce za předchozí kalendářní měsíc.
7. Při nedodržení termínu splatnosti faktury je Odběratel povinen zaplatit Dodavateli za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky.
8. K cenám bude připočtena příslušná sazba DPH.
9. Pokud vznikne potřeba prací nad rámec plnění předmětu smlouvy nebo mimo pracoviště Odběratele, budou tyto práce vždy řešeny předem dohodou smluvních stran. Tyto práce budou hrazeny odměnou v částce 450,- Kč bez DPH za jednu i započatou hodinu a budou účtovány Dodavatelem Odběrateli vedle paušální měsíční odměny. Vedle odměny za práci nad rámec plnění předmětu smlouvy bude oprávněn Dodavatel účtovat Odběrateli cestovní výlohy podle platných předpisů o cestovních náhradách dle ZP.
10. Služby nad rámec plnění předmětu smlouvy budou fakturovány dle skutečně odvedené práce na základě pracovních výkazů potvrzených Odběratelem. V případě platnosti nového ceníku prací bude Odběratel neprodleně informován o nových sazbách a obchodních podmínkách.
11. Tato úhrada a další odměny včetně cestovních výloh bude provedena vždy na základě faktury splatné do 30. dne běžného měsíce za předchozí kalendářní měsíc.
12. Při nedodržení termínu splatnosti faktury je Odběratel povinen zaplatit Dodavateli za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky.
13. K cenám bude připočtena příslušná sazba DPH.
14. **Ochrana osobních údajů a mlčenlivost**
15. V oblasti zpracování osobních údajů je Dodavatel v rámci zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů povinen dbát všech opatření Odběratele dle příslušných směrnic na ochranu osobních údajů.
16. Dodavatel se zavazuje během plnění této smlouvy a po ukončení smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od Odběratele v souladu s plněním předmětu smlouvu.
17. Odběratel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech obchodních a servisních podmínkách Dodavatele.
18. **Bezpečnost dat**
19. Dodavatel zajišťuje pravidelný dohled nad bezpečností dat Odběratele.
20. Dodavatel je oprávněn stanovit závazná pravidla, upravující specifické činnosti při využívání počítačových prostředků a manipulaci s daty. Odběratel je povinen zajistit prostřednictvím dodavatele proškolení všech pracovníků, kteří přicházejí do styku s počítačovými prostředky a daty Dodavatele.
21. Přístupy třetích osob k informačním technologiím Odběratele mimo pracovníky Dodavatele budou povoleny ze strany Dodavatele pouze na základě písemné žádosti Odběratele, podepsané statutárním zástupcem. V žádosti se uvede zejména:
	1. jméno a příjmení osoby,
	2. společnost,
	3. kontaktní telefon a e-mail,
	4. důvod povolení přístupu,
	5. typ oprávnění,
	6. část systému, ke kterému mu má být přístup udělen,
	7. další důležité skutečnosti.
22. Při udělení přístupu třetí osobě k informačním technologiím Odběratele budou stanovena závazná pravidla, která bude muset třetí strana dodržet.
23. Odběratel je dále povinen zajistit vypracování směrnic k používání informačních technologií v počítačové síti, ve které budou uvedeny konkrétní body týkající se zejména provozu, bezpečnosti a povinností uživatelů.
24. Do doby naplnění ustanovení odst. 2, 3, 4, 5 tohoto článku nenese Dodavatel odpovědnost za bezpečnost dat Odběratele.
25. **Závěrečná ustanovení**
26. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.
27. Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran.
28. Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou účastníků smlouvy nebo výpovědí s udáním porušení smluvních povinností. Důvody pro podání výpovědí Odběratelem jsou ty, kdy Dodavatel opakovaně tj. minimálně dvakrát za poslední tři měsíce, nesplní lhůtu pro odstranění závad dle článku č. 4 této smlouvy. Důvody podání výpovědi Dodavatelem je nedodržení splatnosti vystavené faktury nebo znemožnění plnění předmětu a účelu smlouvy Odběratelem.
29. Jakákoli dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu.
30. Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy činí pro obě smluvní strany 2 (dva) kalendářní měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1 (prvního) dne měsíce následujícího po podání výpovědi.
31. Odběratel může tuto smlouvu rovněž vypovědět s okamžitou platností a to z důvodů závažného porušení této smlouvy Dodavatelem. Závažnost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na závažné porušení smluvních povinností.
32. Jakékoli dodatky k této smlouvě jsou platné a stávají se nedílnou součástí smlouvy pouze tehdy, jsou-li zaznamenány písemnou formou a podepsány oběma smluvními stranami. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
33. Veškeré vztahy vysloveně neupravené touto smlouvou se řídí platnými obecně právními předpisy.

V ……………dne

 …………………………… ……………………………….

 Za Dodavatele Za Odběratele