



SMLOUVA O DÍLO

(SERVISNÍ SMLOUVA)

uzavřená podle § 2586 a násl. zák.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

uzavřená mezi těmito smluvními stranami:

Objednatel: **LIPKA – školské zařízení pro environmentální vzdělávání Brno, příspěvková organizace**
Sídlo: Lipová 20, 602 00 Brno - Pisárky
zastoupeným: [REDAKCE]
IČO: 44993447
DIČ: CZ44993447
vedeným v rejstříku škol a školských zařízení MŠMT, resortní identifikátor: 044993447

a

Zhotovitelem: **COMIMPEX spol. s r.o.**
sídlo: Haškova 17, 638 00, Brno
zastoupeným: [REDAKCE]
IČO: 46972439
DIČ: CZ46972439
Registrace v OR: Krajský obchodní soud v Brně, C 7360

1 Předmět servisní smlouvy

Předmětem smlouvy je:

- provádění externího správcovství počítačové datové sítě
- poskytování telefonických konzultací
- poskytování servisních zásahů prostředky vzdálené správy
- poskytování běžných servisních zásahů
- bezplatná zápůjčka zařízení IT
- zastupování objednatele při jednání s třetími stranami
- poskytování expresních servisních zásahů

2 Místo plnění servisní smlouvy

Místo plnění servisní smlouvy je:

Pracoviště Lipka	-	Lipová 20, Brno 602 00
Pracoviště Kamenná	-	Kamenná 20, Brno 639 00
Pracoviště Jezírko	-	čp. 97, 664 01 Bílovice nad Svitavou
Pracoviště Rozmarýnek	-	Rozmarýnová 6, 637 00
Pracoviště Rychta	-	Krásensko 76, 683 04

3 Externí správcovství počítačové datové sítě

Pravidelná údržba a odstranění všech závad na vnitropodnikové počítačové datové síti objednatele. Zhotovitel bude pravidelně v kalendářním měsíci provádět následující služby:

3.1 Komplexní správa klientských stanic

Zahrnuje činnosti, které zajišťují spolehlivý provoz klientských stanic provozovaných na jednotlivých pracovištích Lipky.

Mezi tyto činnosti patří zejména instalace a konfigurace klientských stanic:

- instalace a konfigurace OS
- instalace a konfigurace klientské části systémových služeb (antivirové služby)
- pravidelná kontrola antivirové ochrany stanic
- instalace a konfigurace standardního aplikačního programového vybavení (MS Office, Adobe Reader, apod.)
- odstraňování HW a SW závad klientských stanic včetně likvidace nepotřebného elektroodpadu
- jednání s dodavatelem technického vybavení při reklamacích dodávek, případně jiných řízení včetně zajištění potřebné součinnosti
- správa klientských stanic
- na základě požadavku Zadavatele auditu technického a programového vybavení

Uvedené činnosti budou zajištěny na všech klientských stanicích včetně mobilních.

3.2 Správa datové sítě

Zahrnuje činnosti, které zajišťují provoz interní datové sítě a patří k nim zejména:

- zapojení, odpojení, přepojení a konfigurace zařízení připojených k síti
- instalace a konfigurace technického vybavení aktivních prvků
- řešení požadavků na zřízení nových datových míst
- řešení otázek konektivity (proměření připojení, výměna konektorů, apod.)

Správa se vztahuje jak na aktivní část datové sítě, tak na její pasivní část (kabeláž, zásuvky, patch panely, rackové skříně). Správa datové sítě zahrnuje rovněž i prvky bezpečnostní infrastruktury pro připojení k internetu a k interní síti (firewall, směrovače, modemy, apod.)

3.3 Správa periferních zařízení

Jedná se o zajištění komplexní správy periferních zařízení, které jsou nasazeny a používány v IS na jednotlivých pracovištích Lipky. Mezi tato zařízení patří lokální a síťové tiskárny, skenery, externí HDD, modemy, apod. Tato kategorie činností zahrnuje:

- instalace a konfigurace periferních zařízení
- instalace a konfigurace programového vybavení k ovládání periferních zařízení (instalace a update driverů, instalace obslužných aplikací)
- odstraňování závad a poruch technického a programového vybavení včetně likvidace nepotřebného elektroodpadu

- spolupráce s dodavateli při odstraňování poruch
- pravidelná údržba zařízení v rozsahu stanoveném výrobcem

3.4 Správa serverů a serverovny

Zahrnuje činnosti, které zajišťují spolehlivý provoz serverů provozovaných na jednotlivých pracovištích Lipky (stav ke dni počátku platnosti smlouvy – 5 serverů).

Mezi tyto činnosti patří zejména:

- fyzická kontrola a obsluha serverových stanic a ostatního HW vybavení umístěného v technické místnosti
- kontrola chybových hlášení serverů a odstranění případných chyb jak HW, tak i SW
- kontrola aktualizací OS serveru a správného nastavení WSUS
- kontrola hlášení antivirového systému
- kontrola činnosti UPS
- kontrola funkčnosti zálohovacího systému
- údržba bezpečnostní brány – firewallu, VPN
- v případě potřeby začlenění nových serverů do sítě
- v případě potřeby zajistit ekologickou likvidaci vyřazených zařízení
- ochrana osobních údajů

3.5 Podpora uživatelů

- zavádění uživatelů do sítě, nastavení oprávnění a přístupů do systému
- řešení potíží a závad technického a programového systémového vybavení a požadavků obsluhy klientských stanic
- řešení potíží, závad a požadavků obsluh v oblasti aplikačního vybavení
- v případě potřeby poskytování telefonických konzultací
- zaškolení uživatelů v obsluze technického vybavení, poskytnutí informací o operačním systému a aplikačním programovém vybavení
- součinnost při přípravě směrnic a dalších interních dokumentů pro oblast počítačové infrastruktury Lipky
- součinnost a pomoc při přemísťování a stěhování výpočetní techniky
- součinnost se zadavatelem při evidenci SW a HW

3.6 Rozsah poskytovaných služeb v rámci servisní smlouvy

Celková doba potřebná k provedení výše uvedených úkonů činí 8 hodin + 3x dopravné v rámci města Brna měsíčně. Nevyčerpané servisní hodiny se převádí do následujícího měsíce. Dopravné a práce prováděné nad tento časový rozsah budou účtovány zvlášť dle bodu 7 smlouvy.

Zhotovitel provádí smluvní činnosti převážně a přednostně formou vzdálené správy. Budou-li při pravidelné kontrole v rámci servisní návštěvy zjištěny závady nebo nedostatky, je zhotovitel povinen tento stav napravit. Není-li to možné bez dodatečných nákladů objednatele, je zhotovitel povinen na tento stav písemně upozornit a navrhnout jeho řešení.

4 Lhůty pro poskytnutí služeb

Zhotovitel se k pravidelné údržbě v místě plnění smlouvy dostaví na základě dohody s objednatelem.

Zadavatel požaduje provedení služeb v níže uvedených termínech:

- Lhůty poskytnutí telefonických konzultací: Zhotovitel poskytne telefonickou konzultaci na základě telefonické výzvy objednatele s ohledem na závažnost a druh problematiky co nejdříve, pokud možno okamžitě. Telefonické konzultace jsou poskytovány v pracovní dny minimálně od 8.00 do 17.00 hodin.
- Lhůty poskytnutí běžného servisního zásahu: Běžný servisní zásah je poskytován pro závady nahlášené v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin. Na základě oznámení objednatele o vzniku závady provede pracovník zhotovitele technické šetření závady prostředky vzdálené správy, umožňuje-li to povaha závady a technické vybavení objednatele. Umožňuje-li to povaha zjištěné závady, provede pracovník zhotovitele též odstranění této závady prostředky vzdálené správy. Zhotovitel odstraní závadu nebo zajistí náhradní řešení k obnovení provozu zařízení ve lhůtě závislé na povaze závady obvykle nejpozději do 1 dne ode dne provedení odborného šetření.
- Lhůty poskytnutí expresního servisního zásahu: Expresní servisní zásah je poskytován pro závady nahlášené v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin. Služba musí být započata nejpozději do 4 hodin od ohlášení závady. O způsobu řešení servisního zásahu (osobní účast technika v místě plnění nebo zásah prostředky vzdálené správy) rozhodne určený pracovník objednatele s ohledem na doporučení servisního technika zhotovitele.
- Termíny uvedené v předchozích bodech smlouvy mohou být prodlouženy maximálně o dobu potřebnou k dopravě pracovníka zhotovitele na místo plnění.

5 Bezplatná zápůjčka zařízení IT

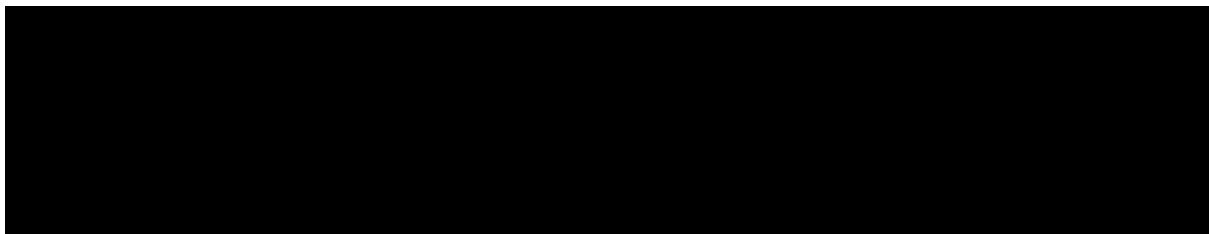
Je-li příčinou požadavku na běžný nebo expresní servisní zásah závada na zařízení IT, je pracovník zhotovitele oprávněn rozhodnout o převzetí tohoto zařízení do dílenské opravy zhotovitele. Přepravu opravovaných zařízení do provozu zhotovitele a zpět je povinen provést zhotovitel. Odstraněním závady se rozumí i zapůjčení technicky ekvivalentního zařízení na nezbytně nutnou dobu. Zapůjčení komponent běžné pracovní stanice, monitoru, tiskárny a aktivních prvků sítě je pro objednatele bezplatné.

6 Dodávky HW a SW

Zhotovitel se zavazuje dodávat objednateli dle jeho průběžných objednávek zboží z oblasti výpočetní techniky a to za ceny na trhu obvyklé a v co nejkratší době.

7 Cena a fakturace

Ceny za mimosmluvní poskytnuté služby a použité náhradní díly budou kalkulovány na základě ceníku zhotovitele platného v době poskytnutí služby, kromě záručního servisu, který je bezplatný.



Paušální poplatek i poskytnuté služby se objednatel zavazuje uhradit převodním příkazem na základě vystavené faktury – daňového dokladu se splatností 14 dní. Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH účtované dle platných právních předpisů.

8 Ustanovení o mlčenlivosti a zabezpečení osobních údajů

Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými přijde při výkonu svých povinností dle této smlouvy do styku.

Zhotovitel se zavazuje přijmout taková technicko-organizační opatření, aby nemohlo dojít z jeho strany

k neoprávněnému nebo nahodilému zneužití osobních údajů objednatele, s nimiž se dostane do styku při správě počítačové datové sítě dle této smlouvy, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů objednatele, čímž by došlo k porušení ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění. Tato povinnost platí i po ukončení platnosti této smlouvy.

9 Smluvní pokuty

Nedostaví-li se pracovník zhotovitele k provedení externího správcovství ve lhůtě k tomu určené, zavazuje se zhotovitel zaplatit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každé započaté dvě hodiny, v němž je v prodlení se splněním svého závazku.

Neuhradí-li objednatel oprávněně fakturovanou částku (paušální poplatek, poskytnuté služby) ve lhůtě splatnosti, zavazuje se zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,04% z dlužné částky za pracovní den, v němž je v prodlení se splněním svého závazku.

10 Osoby pověřené k jednání

Seznam kontaktních osob a popis jejich oprávnění je přílohou č. I této smlouvy

11 Platnost servisní smlouvy

Servisní smlouva se uzavírá na dobu určitou od 15.12.2017 do 15.12.2020. Platnost servisní smlouvy lze kdykoliv ukončit dohodou stran nebo jednostrannou výpovědí kteroukoliv ze stran s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet dnem doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. V případě opakovaného neplnění povinností vyplývajících z této smlouvy je poškozená strana oprávněna od smlouvy odstoupit. Smlouva se ruší dnem doručení písemného projevu vůle o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.

12 Závěrečná ustanovení

Jakékoliv změny smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemných dodatků této smlouvy podepsaných oběma stranami. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

Prodávající bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že smlouva včetně příloh a případných dodatků bude zveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

Smluvní strany se dohodly, že smlouvu k zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. zašle kupující.

V Brně dne

V Brně dne

.....
objednatel

.....
zhotovitel

Příloha I: Seznam a vymezení pravomocí kontaktních osob smluvních partnerů

Tato Příloha I je platná od 15. 12. 2017.

1. Kontakty a kontaktní osoby na straně objednatele

Jméno	Kontakty (v pořadí dle priority)	Oprávnění kontaktní osoby
[REDACTED]	[REDACTED]	hlavní kontaktní osoba; ředitelství, pracoviště Lipová 18
		pracoviště Lipová 20
		pracoviště Rozmarýnek
		pracoviště Jezírko
		pracoviště Kamenná
		pracoviště Rychta

2. Kontakty a kontaktní osoby na straně zhotovitele

Preferované univerzální kontakty pro nahlášení závad jsou (v pořadí dle priority):

[REDACTED]

Jmenný seznam:

Jméno	Kontakty (v pořadí dle priority)	Oprávnění kontaktní osoby
[REDACTED]	[REDACTED]	Správa IT
		Vedoucí divize IT
		Obchodník

V Brně dne

V Brně dne

.....
objednatel

.....
zhotovitel