**Smlouva o poskytování IT služeb**

**ZUŠ** V. Iveti selky, Edisonova 90, P.O. Záznam o provedení předběžné/pr«né kontroly Prošlo předb'anouiprúWnou kontrolou dne:

Podpis příkazce operace:

Podpis správce roxpo;ftu: Podpis hlavní úř.etrií:

IT Solutions s.r.o.

**číslo CITS-2013-008**

**1. Smluvní strany**

**Základní umělecká škola Viléma Petrželky, Ostrava-Hrabůvka, Edisonova 90,**

**příspěvková organizace**

Edisonova 796/90, Ostrava-Hrabůvka, 700 30

Ič: 619 89 223

DIČ: CZ619 89 223

Zastoupená: Mgr. Aleš Bína, ředitel školy

dále jen **Objednatel** na straně jedné

**Certero IT Solutions s.r.o.**

Sídlo: Nádražní 477/184, 702 00 Ostrava

IČ-: 01752499

DIČ: CZ01752499

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl C, vložka 56602

Zastoupená: Adam Lánský, jednatel

dále jen **Zhotovitel** na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 269 odst. 2 obchodního zákoníku tuto Smlouvu.

2. **Předmět Smlouvy.**

2.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb pro Objednatele.

**2.2.** Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli službu správy počítačové sítě zahrnující správu výpočetní techníky (hardware), systémů a aplikací (software) definovaný v „Příloze č. 1 — Specifikace a rozsah služeb" této Smlouvy.

3. **Způsob a termíny Plnění**

3.1. Plnění je poskytováno následujícím způsobem:

* Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
* Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory

- Prost  
řednictvím nástrojů vzdálené správy, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele   
 **3.2.** Detailní popis způsobů, termínů, podmínek je definován v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4. **Cena za poskytované služby, způsob úhrady**

**4.1.** Za poskytování IT služeb pro Objednatele, dle článku 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli měsíční paušální odměnu stanovenou v celkové výši

**Cena bez DPH 2.500,- Kč**

V případě překročení rozsahu Předmětu smlouvy definovaného v Příloze č.1 této Smlouvy bude práce vykonávaná Zhotovitelem ve prospěch Objednatele vyúčtována dle hodinové sazby definované v Příloze č. 1 této Smlouvy.

IT Solutions s.r.o.

Strana 2 (celkem 91

4.2. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti nebo při nalezení neobvyklého řešení problému, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.

4.3. Odměna může být upravena dohodou smluvních stran s ohledem na vývoj inflačních, cenových, mzdových, daňových a dalších nákladových relací.

4.4. Sjednaná odměna bude fakturována měsíčně vždy v prvním týdnu kalendářního měsíce a to za poslední uplynulý měsíc, přičemž dnem zdanitelného pinění ve smyslu § 9 odst. 3 zákona č. 588/1992 Sb., o dani z přidané hodnoty, bude vždy poslední pracovní den uplynulého měsíce.

4.5. Nevyplývá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná ve dvacetijednodenní (21) lhůtě ode

dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši440,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

4.6. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu pinění předmětu Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné pinění vyplývající z této Smlouvy, je Zhotovitel od okamžiku nabytí účinnosti této změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.,

**4.7.** Cena náhradních dílů nebo služeb poskytovaných třetími stranami, které jsou potřebné pro zajištění mimozáručních oprav není součástí odměny Zhotoviteli za pinění této Smlouvy a bude účtována zvlášť.

5. **Práva a povinnosti smluvních stran** 5.1. Zhotovitel se zavazuje dodávat kvalitní služby.

5.2. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním IT služeb o klientovi dozví.

5.3. Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb, zejména služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Objednatel zajistí přístup k zařízením výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenování osoby odpovědné za provoz výpočetní techniky.

**5.4.** Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Zhotoviteli.

6. **Odpovědnost za škodu a vady**

6.1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této Smlouvy nebo povinnosti stanovené obecně závazným právním předpisem.

6.2. Zhotovitel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat, prokazatelně způsobeným piněním této Smlouvy.

6.3. Objednatel je v prodlení, jestliže nespiní řádně a včas povinnosti dle článku 5 této Smlouvy. Po dobu

prodlení Objednatele je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu pinění. Termíny pinění Zhotovitele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.

**6.4.** Nebude-li cena pinění uhrazena ani do deseti dnů po doručení písemné upomínky Zhotovitele, je Zhotovitel oprávněn přerušit pinění až do data připsání dlužné částky na účet Zhotovitele.

7. **Závěrečná ustanovení**

7.1. Doba trvání této Smlouvy je stanovena na dobu neurčitou od 01. 01. 2014.

7.2. Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo i Zhotovitele i bez udání důvodu s 60 denní výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.

IT Solutions s.r.o.

7.3. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.

7.4. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní Smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.

7.5. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran a to vždy jen písemnými dodatky.

7.6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

**7.7.** Smlouva nabývá účinnosti dnem 01. 01. 2014.

8. **Přílohy**

8.1. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1- Specifikace a rozsah služeb

Příloha č. 2 - Kontaktní údaje

Příloha č. 3 — Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb

V Ostravě dne *f* 2013 V Ostravě dne 2013

Základní um  
ělecká škola,   
Viléma Petrželky

Edisonova 90, Ostrava-Hrdb  
ůvkE\_   
příspěvková orguilace   
IČ: 619 89 223 Tel.: 596 :7Éi5 65'

Zhotovitel

J Objednatel

Strana 3 (celkem 91

IT Solutions s.r.o.

**Příloha č. 1— Specifikace a rozsah podporovaných a poskytovaných služeb**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Strana 4 (celkem 91 |

**Specifikace podporovaných 'činností**

**podpora hardware:**

Servery Počítače Notebooky

Tablety Srnartphony

Monitory Záložní zdroje

Tiskárny Skenery Dataprojektory

Interaktivní tabule

Aktivní i pasívní prvky sítě LAN / WAN / Wi-Fi Elektrické rozvody nízkého napětí

Zabezpečovací technika

Kamerové systémy

Audío technika

Telefonní systémy

Docházkové systémy

**podpora** software:

Operační systémy Microsoft platformy Operační systém xOS a íOS společnosti Apple Operační systém Android

Operační systémy Linux platformy

Kancelářský balík Microsoft Office

Poštovní servery Microsoft Exchange a Kerio Connect Antivirové a antíspamové systémy

Účetní a evidenční systémy

Informační systémy

Kamerové systémy

Databázové systémy

Vírcualizace — VMware, hyper-V

Zálohovací a archivační systémy

Webové aplikace

Aplikace komunikující se Státní správou Aplikace podporující interaktivní technologie

IT Solutions s.r.o. **Rozsah poskytovaných služeb v rámci Smlouvy za měsíční paušální poplatek 2.500,-Kč bez DPH**

Strana 5 (celkem 91

Zhotovitel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat Objednateli služby spojené s údržbou ICT prostředí Objednatele a Objednatel se zavazuje mu za to zaplatit úplatu. Pro účely této smlouvy jsou za služby spojené s údržbou ICT prostředí Objednatel považovány zejména následující dílčí činnosti:

Garance zahájení řešení požadavku do 24 hodin od nahlášení či zjištění závady

Hot-line telefonická podpora 7/11 v čase od 7:00 do 18:00

Poskytnutí odborných konzultací v sídle společnosti Zhotovitele

Evidence a správa incident management

Udržování aktuální technické dokumentace

(Správa licenčního pokrytí SW vybavení Objednatele

Možnost zapůjčení VT po dobu opravy

Řešení servisních požadavků vzdáleným přístupem na zařízení Objednatele

Správa zálohování a kontrola integrity záloh

* kontrola prováděných záloh
* kontrola komunikace se záložními zdroji a provádění kalibrací záložních zdrojů

On-line monitoring serverové a páteřní infrastruktury

Správa serverových OS a aplikací

patch management

kontrola HW a SW stavu serverů

řešení před-poruchových stavů

řešení poruch

* opravy nebo zprostředkování opravy serverů
* technická podpora a komunikace s dodavateli SW aplikací
* upgrade SW aplikací nebo zprostředkování upgrade SW aplikací s dodavatelskou společností management uživatelských účtů

Správa koncových stanic PC, NB a terminály

* technická podpora koncovým uživatelům
* patch management
* řešení problémů HW i SW typu
* opravy nebo zprostředkování opravy koncového zařízení

Správa tiskového prostředí

* patch management
* opravy tiskáren nebo zprostředkování oprav
* dodávky spotřebního materiálu

Správa aktivní a pasivní sítě LAN/WAN/WLAN

* patch management
* bezpečnostní kontroly
* diagnostiky závad a opravy

Zhotovitel se zavazuje včas navrhovat Objednateli úpravy a vylepšení IT sítí, hw a sw (dále jen IT) tak, aby Objednatel mohl udržovat své IT prostředky v náležitém stavu, odpovídajícím úrovni rozvoje IT technologií v ČR, resp. v EU. Návrhy bude předkládat tak, aby byly ekonomicky a technicky přizpůsobeny stavu IT u Objednatele

Zhotovitel se zavazuje vyvinout nezbytnou součinnost při řešení požadavků Objednatele, zejména součinnost se správci sw aplikací a poskytovatelem internetového připojení Objednatele a s navazujícími subdodavateli.

Zhotovitel se zavazuje poskytovat veškeré činnosti spojené s údržbou ICT p'rostředí Objednatele definované touto smlouvou a prováděné vzdálenou správou, v rámci měsíčního paušálního poplatku.

Zhotovitel se zavazuje odstranit veškeré závady vzniklé v ICT prostředí Objednatele definované touto smlouvou v místě pinění. Pokud není možno takovou závadu odstranit vzdáleně, místem pinění se rozumí adresa Objednatele.

IT Solutions s.r.o.

**Ceny prací nad rámec smlouvy, kalendář poskytovaných služeb:**

Strana 6 (celkem 91

Ceny prací nad rámec smlouvy.

**- Servisňí a instlační služby - 500,-Kč/hod** - Doprava do místa pinění - **10,-Kč/km**

IT Solutions s.r.o.

Strana 7 (celkem 91

**Příloha č. 2 — Kontaktní osoby**

1. **Kontaktní osoba za stranu Zhotovitele:**

|  |  |
| --- | --- |
| Titul, Jméno, Příjmení: Tel:  Email:  Dispečink: | Adam Lánský |

1. **Kontaktní osoba za stranu Objednatele:**

Titul, Jméno, Příjmení: Mgr. Aleš Bína

Tel:

Email:

**IT Solutions s.r.o.**

Strana 8 (celkem 91

**Příloha č. 3 — Všeobecné obchodní podmínky**

**Všeobecné obchodní podmínky**

**obchodní společnosti Certero IT Solutions s.r.o.**

se sídlem : Nádražní 477/184, 702 00 Ostrava

identifikační číslo: 01752499

zapsáné v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 56602

**I. Úvodní ustanovení**

1.1 Společnost Certero IT Solutions s.r.o. (dále jen Dodavatel) je oprávněn k prodeji zboží a služeb, a to na základě živnostenského oprávnění a za tímto účelem vydává tyto **všeobecné obchodní podmínky** (dále jen Podmínky).

1.2 Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti firmy Certero IT Solutions s.r.o. jako dodavatele (dále jen Dodavatel) a odběratele při objednání a dodání zboží a služeb, při jeho úhradě a řešení případných reklamací obchodního zboží Dodavatele.

1.3 Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.

1.4 Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem jejich zveřejnění na internetových stránkách [www.certero.cz](http://www.certero.cz) a umístěním na viditelném místě na provozovnách Dodavatele. Dodavatel si vyhrazuje právo tyto Podmínky měnit.

1.5 Další vztahy mezi Dodavatelem a odběratelem, které nejsou těmito Podmínkami upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního, resp. Občanského zákoníku.

**II. Výklad použitých pojmů**

Kromě pojmů uvedených v § 2 zákona č'.127/2005 Sb. se pro účely těchto Podmínek rozumí:

* Odběratel — jakákoli fyzická nebo právnická osoba
* Dodavatel - Certero IT Solutions s.r.o, právnická osoba se sídlem : Nádražní 184/477, 702 00 Ostrava

1. **Objenávka zboží, služeb**

3.1 Objednávka může být Dodavateli doručena následujícími způsoby:

- písemnou formou (poštou, E-mailem, faxem, případně obchodním zástupcem Dodavatele)

- objednávka zboží, která je přílohou specifické kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb

- objednávky služby elektronickou formou (E-mailem, telefonicky, webový formulář)

3.2 Objednávka zákazníka musí obsahovat:

- obchodní název firmy, případně jméno a příjmení, sídlo, bydliště, IČO, DIČ, kontakt (telefon, fax nebo e-mailovou adresu) - přesný popis objednávaného zboží nebo služby a upřesnění jeho popisu

- při nákupu zboží uvést požadované množství objednávaného zboží

- adresu místa dodání zboží nebo služby, v případě neuvedení této adresy bude za místo dodání považována adresa sídla firmy, resp. bydliště.

- čas dodání zboží nebo služby, není-li stanoveno jinak

- jméno zodpovědné osoby k převzetí zboží nebo kontaktní osoby, v případě odběru služeb. Není-li tento údaj uveden, zboží může převzít kterákoliv osoba odběratele, která převzetí potvrdí svým podpisem a otiskem razítka zákazníka.

3.3 Nebude-li objednávka obsahovat předchozí náležitosti, je neúpiná. Zájmem Dodavatele je kontaktovat odběratele a získat úpiné údaje. 3.4 Po doručení objednávky, resp. po jejím upřesnění, Dodavatel zahájí její kompletaci. S případnými odchylkami od obsahu pinění, termínu dodání, apod. neprodleně obeznámí odběratele a dohodne podmínky pinění.

1. **Kupní cena zboží**

4.1 Kupní cena zboží je určena dle aktuálního ceníku Dodavatele nebo dle aktuální cenové nabídky na daný obchodní případ. V případě uzavření kupní smlouvy je kupní cena specifikována dle smluvních ujednání.

4.2 Pro upřesnění ceny a specifikace předmětu pinění je odběratel oprávněn si vyžádat závaznou cenovou nabídku (dále jen „nabídka"), jejíž platnost je 7 kalendářních dnů ode dne vystavení, není-li uvedeno jinak.

4.3 Ceny předmětu pinění uváděné v cenové nabídce nezahrnují žádné související služby, pokud není výslovně uvedeno jinak. Požadavek na poskytnutí souvisejících služeb je třeba výslovně uvést v objednávce.

4.4 Případné slevy a přirážky jsou ovlivněny množstvím odebraného zboží nebo služeb, zvoleným druhem dopravy, způsobem platby, ale i prodlením při úhradě kupní ceny.

1. **Uzavření a zánik kupní smlouvy**

IT Solutions s.r.o.

Strana 9 (celkem 91

**5.1** K uzavření kupní smlouvy dochází:

- okamžikem doručení úpiné objednávky Dodavateli za předpokladu, že zákazník zboží nebo službu objednává za aktuální cenu,

- převzetím objednaného zboží nebo služby a podpisem daňového dokladu, dodacího listu, zakázkového listu, popř. přepravního listu (dle podmínek přepravní služby).

5.2 Kupní smlouvu je možné uzavřít:

- s odběratelem, který řádně piní platební podmínky Dodavatele,

- k uzavření kupní smlouvy došlo na základě výběrového řízení vypsaného odběratelem.

5.3 Kupní smlouva zaniká:

- nepiněním dohodnutých termínů plateb za odebrané zboží odběratelem,

- oboustranným spiněním závazků vyplývajících z kupní smlouvy pro Dodavatele a odběratele,

- vypovězením na základě ujednání dle kupní smlouvy.

**Vl. Splatnost kupní ceny a platební podmínky**

6.1 Odběratel je povinen uhradit kupní cenu za dodané zboží bezhotovostním převodem na účet Dodavatele dle daňového dokladu, popř. hotovostní platbou při předání zboží. Splatnost kupní ceny je vždy uvedena na daňovém dokladu, který je vystaven Dodavatelem.

6.2 V případě bezhotovostního převodu se kupní cena považuje za uhrazenou okamžikem prokazatelného připsání příslušné částky na účet Dodavatele. Ten je vždy uveden na daňovém dokladu. Za doklad o platbě v hotovosti je považován příjmový doklad vystavený odběrateli Dodavatelem nebo výdajový pokladní doklad vystavený odběratelem, a převzetí částky je potvrzeno Dodavatelem.

6.3 Dodané zboží je až do úpiné úhrady kupní ceny odběratelem ve vlastnictví Dodavatele. Teprve po úpiné úhradě (odst. Vl. Bod. 2) přechází vlastnické právo z Dodavatele na odběratele.

6.4 Úpravy platebních podmínek nad rámec Podmínek jsou písemně uvedeny v kupní smlouvě uzavřené mezi Dodavatelem a odběratelem. V případě, že odběratel prodlévá s úhradou kupní ceny, ztrácí smluvní výhody a je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši přesně specifikovanou kupní smlouvou, nejníže však ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

6.5 Při trvajícím a opakovaném porušování platební kázně odběratelem má Dodavatel právo požadovat hotovostní úhradu za další dodávky zboží a další dodávky zboží jsou možné jen za předpokladu úpiné úhrady všech předchozích dlužných částek.

1. **Podmínky dodání zboží**

7.1. Zboží dodané Dodavatelem je specifikováno v přiloženém dodacím listě. Odběratel je povinen zkontrolovat neporušenost přepravních obalů a dodací list potvrdit podpisem zodpovědné osoby (odst. III, bod. 2) s vypsáním jména hůlkovým písmem a připojit otisk razítka odběratele /týká se podnikajících subjektů/, jinak není možné zboží předat odběrateli.

7.2 Nebezpečí vzniku škody na zboží přechází na odběratele okamžikem převzetí dodaného zboží.

7.3 Odběrateli je Dodavatelem vystaven daňový doklad - faktura. Ta je předána společně se zbožím a s dodacím listem nebo zaslána dodatečně písemně či elektronicky na kontaktní údaje uvedené v objednávce. Faktura obsahuje všechny potřebné náležitosti daňového dokladu.

7.4 Případné chybné údaje na faktuře je odběratel oprávněn reklamovat písemnou formou, kde uvede nesrovnalosti. Je-li tato reklamace oprávněná, Dodavatel vzniklý nedostatek obratem odstraní a novou fakturu dodá odběrateli. Nejedná-li se o nedostatek ve lhůtě splatnosti, je platná původní lhůta splatnosti faktury.

1. **Reklamace a záruční doba**

8.1 Odběratel je povinen si při převzetí zboží zkontrolovat expediční obaly a zboží, případně kompletnost dodaných služeb. Nesprávné množství a zjevné vady zboží nebo služeb při dodávce je zákazník povinen reklamovat písemně ihned, nejpozději však do druhého pracovního dne od převzetí zboží nebo služby. Při reklamaci je odběratel povinen postupovat dle reklamačního řádu Dodavatele.

8.2 Na dodávané zboží je odběrateli poskytnuta záruční doba stanovená zákonem. Délka záruční doby zbóží/díla může být pro jednotlivé díly zboží/díla stanovena rozdílně a je vyznačena v dodacím listu nebo výdejce nebo ve výrobním listu PC sestavy nebo v servisním protokolu.

8.3 U některého zboží/díla lze zakoupit rozšíření délky nebo rozšíření rozsahu záruky, rozšířený obsah a podmínky záruky se pak řídí též příslušnými registračními podmínkami, resp. smluvním ujednáním o rozšíření záruky. Odchylná ustanovení registračních podmínek (dle registrační karty), resp. smluvního ujednání o rozšíření záruky, mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek, v ostatních ustanoveních platí tyto Všeobecné podmínky

8.4 Záruční doba začíná běžet od data převzetí věci kupujícím. Není-li k výrobku vystaven záruční list nebo není-li označen razítkem a datem, postačuje pro reklamace a poprodejní servis předložení prodejního dokladu (faktury). Na vyžádání zákazníka potvrdí Dodavatel záruční list dodatečně.

1. **Závěrečná ustanovení**

9.1 Ostatní blíže nespecifikovaná práva a povinnosti obou smluvních stran se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního, resp. Občanského zákoníku ve znění platném v době uzavření smluvního vztahu.

9.2 Tyto všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost od 1.6.2013