Smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení č.010014

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany v souladu se zákonem 513/1991 sb. obchodního zákoníku následující servisní smlouvu o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení:

### Smluvní strany

Firma: **Tomáš Žitník**

se sídlem xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zastoupená Tomášem Žitníkem;

IČO: 14778211;

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Telefon xxxxxxxxxxxxxxx

E-mail: xxxxxxxxxxxxxx

Pověřená osoba: xxxxxxxxxxxxxxxxx

dále jen dodavatel

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma: **Knihovna města Mladá Boleslav,**

příspěvková organizace statutárního města Mladá Boleslav

Tř. Václava Klementa 1229, 293 01 Mladá Boleslav

Zapsaná v evidenci knihoven MK ČR pod číslem 0838/2002

IČO 70565872

Č. účtu: 24527181/0100

Telefon: 326 328256

knihovna@kmmb.cz

dále jen objednatel

1. **Předmět smlouvy**

Předmětem smlouvy je servis a údržba výpočetní techniky a programového vybavení dodavatelem pro potřeby objednatele. Tato údržba zahrnuje běžnou údržbu počítačové sítě, včetně instalací HW a SW dle aktuálních pokynů a havarijní zásahy. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele, a to včetně jednání a koordinace prací a dodávek se subdodavateli.

1. **Podmínky a způsob provádění údržby**

Dodavatel provádí údržbu i havarijní zásahy s využitím vlastních technických prostředků.

Údržba a případné opravy budou prováděny v rámci pravidelné údržby přímo na pracovišti objednatele.

Objednatel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu objednatele.

V případě technické poruchy jakékoliv komponenty či součásti souboru dle přílohy této smlouvy zajistí dodavatel její výměnu či opravu a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím patřičného autorizovaného servisního střediska.

Jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí dodavatel její opravu či výměnu na vlastní náklady.

Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí objednatel veškeré náklady na opravu či výměnu této součásti účelně vynaložené. Dodavatel je povinen ještě před zahájením opravy předložit objednateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit. Maximální odchylka výsledné ceny od předběžné kalkulace je 15%.

Za úschovu vlastních dat si ručí objednatel.

Dodavatel je povinen provádět při pravidelných údržbách, dle výzvy a požadavků objednatele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.

1. **Termín zásahu a odstranění poruch**

Obě strany se dohodly na stanovení pravidelné údržby. Tato bude prováděna každý kalendářní týden v roce v rozsahu cca šesti hodin. Po tuto dobu bude na pracovišti objednatele k dispozici technický pracovník dodavatele a bude provádět pravidelnou údržbu výpočetní techniky a programového vybavení, pokud mu objednavatel nezadá jinou práci v souladu s předmětem této smlouvy.

Rychlost zásahu je garantována do 4 pracovních hodin od nahlášení poruchy.

Vedle rychlosti zásahu je dále garantována i doba odstranění poruchy respektive doba zajištění náhradního provozu v takových případech, kdy není z technických důvodů možné v daném čase poruchu odstranit. Přijatelné technické důvody pro zajištění náhradního provozu jsou pouze takové, které nemůže dodavatel sám objektivně ovlivnit. Náhradní řešení musí umožnit všechny potřebné funkce systému a bude nahrazeno v nejbližším možném termínu.

Doba na odstranění poruchy respektive doba zajištění náhradního provozu je garantována v rozsahu od 4 do 72 hodin od nahlášení poruchy.

V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je dodavatel povinen reagovat na vyžádání zásahu v požadované lhůtě a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.

Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy nepřetržitě, dle pracovní doby objednatele. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního klidu), pokud nejsou tyto volné dny výjimečně pracovními dny objednatele.

Způsob nahlášení poruchy je popsán níže.

1. **Cena za údržbu a servisní zásahy**

Cena za pravidelnou údržbu je sjednána na 400,- Kč za každou započatou hodinu. Doprava na 12,-Kč za km, přičemž doprava v rámci Mladé Boleslavi je zdarma.

Náplní pravidelné údržby bude:

1. kontrola HDD
2. kontrola ventilátorů, zevrubná kontrola PC
3. aktualizace antiviru, kontrola PC na viry a spyware
4. instalace bezpečnostních záplat
5. odstranění drobných závad
6. poradenská činnost
7. kontrola stavu tiskáren
8. kontrola serveru
9. aktualizace software
10. zálohování dat

Smluvně

1. závazek dodavatele na zajištění havarijního servisu v rozsahu a čase dle této smlouvy
2. náklady dodavatele na techniku nutnou pro zajištění možnosti poskytnutí náhradního řešení.
3. **Platební podmínky**

Objednatel je povinen zaplatit měsíční paušální poplatek za pravidelnou údržbu vždy následující měsíc. Daňový doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 10. dne běžného kalendářního měsíce se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu.

Daňový doklad za případnou údržbu nebo servis nad rámec pravidelné údržby bude vystaven po předání objednané práce. Splatnost daňového dokladu bude také 14 dnů ode dne jeho vystavení.

V případě prodlení objednatele s placením bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,1% dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení.

1. **Záruky**

Při nedodržení termínu zásahu uvedeného v článku 4 této smlouvy a objednaného při nahlášení poruchy náleží objednateli právo účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 50% ceny úkonu dle článku 5 této smlouvy za každý započatý jednotkový časový úsek prodlení.

Jednotkovým časovým úsekem je myšlena v případě nedodržení rychlosti servisního zásahu požadovaná rychlost servisního zásahu a v případě nedodržení doby odstranění poruchy požadovaná doba odstranění poruchy dle zvolené varianty havarijního zásahu.

Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou objednatelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.

1. **Vyšší moc**

Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu

.

1. **Platnost smlouvy a její ukončení**

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran.

Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou, výpovědí bez udání důvodu nebo okamžitou výpovědí z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností. Jakákoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu.

Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi.

V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na neplnění povinností.

Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury.

Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

1. **Mlčenlivost**

Dodavatel je povinen zachovávat nejpřísnější mlčenlivost vůči osobám mimo objednatele, všeobecně o všem, co se dozví v rámci své činnosti pro objednatele. Dodavatel se zavazuje, že veškeré tyto informace jsou přísně důvěrné a je povinen dodržovat závazek mlčenlivosti.

1. **Řešení sporů**

V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit jej vzájemným jednáním. Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit, bude předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému soudu.

1. **Způsob hlášení poruchy**

Závady znemožňující základní činnost VT musí být vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:

 V pracovní i v době volna:

1. Telefonicky na 603446074;
2. Při nedostupnosti na výše uvedeném telefonním čísle, pak telefonicky na 777154074
3. Emailem na zitnik@pczitnik.cz, tomas.zitnik@seznam.cz

Při hlášení závady je nutné uvádět tyto údaje:

1. Název, umístění a typ počítače či zařízení
2. Požadovaná rychlost zásahu
3. Stručný popis závady
4. Čas a datum nahlášení závady
5. Jméno a podpis (podpis v případě psané formy)
6. Zajistit v požadovaný čas přístup k počítačům a ostatní servisované technice
7. **Závěrečná a přechodná ustanovení**

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Veškeré další úpravy je třeba provádět písemnou formou jako dodatek k této smlouvě.

V Mladé Boleslavi, dne 22.05.2018

…………………………….. ...............................

Dodavatel Odběratel