

Smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení č.04

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: **Leoš Harazím, HaralComp**

se sídlem Ke Střelnici 867

Trhové Sviny 374 01

zastoupená Mgr. Leošem Harzímem

IČO:67195181 DIČ:CZ8007051261

Bankovní spojení:

číslo účtu:

Telefon

E-mail:

dále jen dodavatel

Firma: **Domov pro seniory Chvalkov**

se sídlem Chvalkov 41,

374 01 Trhové Sviny

zastoupená: Ludmilou Hoffelnerovou

IČO: 00666246

dále jen objednatel

- **Předmět smlouvy**

Předmětem smlouvy je 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.

- **Podmínky a způsob provádění údržby**

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

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, 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 10%.

Za úschovu vlastních dat si ručí objednatel.

Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků objednatele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.

- **Termín zásahu a odstranění poruch**

Dodavatel nabízí širší škálu havarijních servisních zásahů co do garantované doby zásahu a garantované doby odstranění poruchy respektive doby zajištění náhradního provozu. Tyto servisní zásahy se vzájemně odlišují cenou. Objednatel má právo volby rychlosti servisního zásahu v každém jednotlivém případě vyžádání servisního zásahu.

Rychlost zásahu je garantována v rozsahu od 24 do 48 hodin od nahlášení poruchy s tím, že objednatel si sám volí v konkrétním případě konkrétní požadovanou rychlost zásahu.

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 48 do 96 hodin od nahlášení poruchy.

Pokud není rychlost zásahu při jeho objednání specifikována, platí standardní rychlost zásahu do 24 hodin s odstraněním poruchy respektive zajištěním náhradního provozu do 48 hodin od vyžádání havarijního zásahu nahlášením 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.

Veškeré havarijní servisní zásahy jsou zpoplatňovány.

Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny nepřetržitě 24 hodin denně. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).

Způsob nahlášení poruchy je popsán v bodě XII.

- **Platební podmínky**

Objednatel je povinen zaplatit měsíční paušální poplatek vždy za měsíc. Daňový doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 5. dne běžného kalendářního měsíce se splatností 10 dnů ode dne vystavení dokladu.

Daňový doklad za případnou údržbu nad rámec preventivní měsíční prohlídky bude vystaven po předání objednané práce. Splatnost daňového dokladu bude také 10 dnů ode dne jeho vystavení.

Daňový doklad za havarijní servisní zásah bude vystaven bezprostředně po ukončení servisního zásahu a odstranění poruchy se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu.

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

- **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 prodloužení.

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.

- **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

- **Cena za údržbu a servisní zásahy**

Za služby poskytované dodavatelem na základě této smlouvy se objednatel zavazuje platit měsíční poplatek 2500,- Kč za 9 PC+server, slovy *Dvěstěpadesát Korun českých* bez DPH 20%, splatný měsíčně. Tento paušální poplatek zahrnuje:

Měsíčně

1. kontrolu HDD
2. kontrolu ventilátorů, zevrubná kontrola PC
3. aktualizace antiviru, kontrola PC na viry a spyware
4. instalaci bezpečnostních záplat
5. odstranění drobných závad
6. poradenská činnost
7. kontrolu stavu tiskáren
8. kontrola serveru
9. aktualizace systémů a MS office
vše v maximálním rozsahu 1 hodina na 1PC

Smluvně

10. závazek dodavatele na zajištění havarijního servisu v rozsahu a čase dle této smlouvy
11. náklady dodavatele na techniku nutnou pro zajištění možnosti poskytnutí náhradního řešení.
12. Poradenství emailem či telefonicky zdarma, bez záruky doby reakce.

Na každý i pravidelný servisní zásah bude dodavatelem vystaven servisní protokol, se kterým bude objednatel před fakturací seznámen. Za vyžádané havarijní zásahy bude dle požadované rychlosti zásahu dodavatelem účtována částka v hodinové sazbě dle následující tabulky:

Rychlost servisního zásahu/doba odstranění poruchy	Hodinová sazba technika
Zásah do 24 hodin/Odstranění do 48 hodin	500
Zásah do 48 hodin/Odstranění do 96 hodin	400

Odpovídající částka bude účtována vždy za každou započatou ½ hodinu.

Všechny výše uvedené ceny jsou bez DPH, která bude účtována v souladu s platnými předpisy.

- **Platnost smlouvy a její ukončení**

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabyvá 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 vyřádkání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

- **Mlčenlivost**

Správce sítě je povinen zachovávat nejpřísnější mlčenlivost vůči osobám mimo objednatele, všeobecně o všem, co se dozví v rámci své činnosti pro objednatele. Správce sítě se zavazuje, že veškeré tyto informace jsou přísně důvěrné a je povinen dodržovat závazek mlčenlivosti. V případě porušení tohoto ujednání je dohodnuta smluvní pokuta do výše 10 000Kč.

- **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.

- **Způsob hlášení poruchy**

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

I: V pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin

1. Telefonicky na
2. Emailem na

II: Mimo pracovní dobu

1. Emailem na

Smlouva o údržbě výpočetní techniky a

vybavení č.04

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)

o **Povinnosti objednatele**

6. Zajistit v požadovaný čas přístup k počítačům a ostatní servisované technice

o **Přehled předmětné techniky**

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 Trhových Svinech, dne 05.01.2011

Majitel firmy Mgr. Leoš Harazím

Přídělený pracovník Jiří Kubeš

.....
Dodavatel Objednatel