

Dodavatel	
Název:	Jouky.Net s.r.o.
Zastoupený:	Jan Dušek
Adresa:	Čs. Armády 774 Žamberk
Tel/Fax:	775 232 415
Číslo účtu:	██████████
E-mail:	jouky@jouky.net
IČO: 05723981	DIČ: CZ05723981

Odběratel	
Název:	Domov pod hradem Žampach
Zastoupený:	PaedDr. Luděk Grätz, ředitel
Adresa:	č.p. 1, Žampach 564 01 Žamberk
Tel/Fax:	465 635 220
Číslo účtu:	102125-664/0600
E-mail:	uspza@uspza.cz
IČO: 00854271	DIČ: CZ00854271

Uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb:

I. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje poskytovat odběrateli po dobu platnosti této smlouvy poradenské a servisní služby v oblasti informačních a komunikačních technologií spočívající zejména (nikoli však pouze) ve správě počítačové sítě a jejich jednotlivých částí provozovaných odběratelem. Předmětem této smlouvy je podrobná specifikace služeb, záruk a jiných závazků převzatých poskytovatelem, jakož i závazků odběratele.

Služby podle této smlouvy budou poskytovány v pobočkách odběratele nebo v místě provozovny dodavatele.

Žádné ustanovení této smlouvy nelze vykládat jako závazek k nákupu konkrétního hardwaru či softwaru ze strany odběratele.

II. Služby

a) Poradenství a školení

Poskytovatel bude průběžně ústně informovat odběratele o nejnovějších trendech v oblasti IT a analyzovat možnosti využití nových technologií a poznatků v této oblasti při podnikání odběratele.

Na žádost odběratele zpracuje poskytovatel písemné studie na zadaná témata, za hodinové sazby, či paušální poplatek uvedený dále v této smlouvě.

Podle potřeby bude poskytovatel zodpovídat dotazy zaměstnanců odběratele, poskytovat poradenství týkající se využití a ovládání různých softwarových nástrojů, případně uspořádá školení pro vybrané pracovníky odběratele. Telefonické konzultace budou poskytovány neomezeně a účtovány v rámci domluvených paušálních hodin, případně nad rámec za hodinové sazby uvedené v této smlouvě.

b) Realizace nákupů

V případech, kdy nebude poskytovatel přímo dodavatelem odběratele, zrealizuje na žádost odběratele jeho jménem a na jeho účet nákup potřebných technologií. Realizace nákupů může spočívat v sestavení zadání, identifikaci vhodných dodavatelů, oslovení dodavatelů, vyhodnocení nabídek a doporučení vhodného řešení, jakož i v dalších souvisejících činnostech.

c) Instalace a zaškolení

Poskytovatel zajistí dodávku všech zařízení a technologií zakoupených odběratelem až na příslušné pracoviště odběratele, jeho instalaci, konfiguraci a zaškolení obsluhy v rámci domluvených paušálních hodin, případně nad rámec za hodinové sazby uvedené v této smlouvě.

V případě kdy je dodavatelem třetí strana, zprostředkuje veškeré požadavky na instalaci a zaškolení odběratele.

d) Běžná správa

Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový a bezporuchový chod všech informačních a komunikačních systémů odběratele s výjimkou specializovaného software dodávaného či spravovaného třetími stranami (např. účetní software apod.) Poskytovatel se zavazuje být přítomen na pracovištích odběratele v předem dohodnutých

termínech („servisní návštěvy“). Tyto návštěvy budou sloužit především k řešení aktuálních požadavků odběratele. Termín návštěv bude stanoven na základě ústní dohody mezi odběratelem a poskytovatelem.

Poskytovatel bude průběžně vyhodnocovat záznamy v systémech odběratele a řešit identifikované problémy, resp. zabránit jejich opakovanému vzniku.

Poskytovatel bude provádět podle svého uvážení všechny ostatní činnosti směřující k optimálnímu chodu informačních komunikačních systémů odběratele.

Poskytovatel posoudí a na žádost odběratele zajistí pravidelné zálohování dat odběratele v předem dohodnutém rozsahu a dle dohodnutého časového plánu. Rozsah, způsob a termíny zálohování dat budou upraveny dle potřeb odběratele.

Poskytovatel zajistí pravidelnou aktualizaci, správu a údržbu operačního a aplikačního softwaru, pokud je toto žádoucí pro jejich bezproblémovou funkci.

e) Evidence požadavků

Poskytovatel se zavazuje zajistit v rámci paušální částky dohodnuté v této smlouvě provoz systému Helpdesk, který bude non-stop dostupný oprávněným pracovníkům odběratele a bude sloužit k předávání a evidenci požadavků.

f) Odstraňování závad

Pro účely této smlouvy se definují tyto pojmy:

Havárie – stav, kdy závada výrazným způsobem nebo zcela omezuje pracovní činnost odběratele, například z těchto příčin:

- Výpadek souborového serveru
- Výpadek aktivních prvků sítě (směrovače, rozbočovače atd.)
- Výpadek připojení na internet
- Výpadek poštovního serveru
- Nefunkčnost některé klíčové aplikace, která je předmětem této smlouvy
- Ztráta významných elektronických dat
- Rozšíření počítačového viru
- Závažná porucha hardwaru počítačů způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců odběratele

Porucha – ostatní případy, kdy informační a komunikační systémy odběratele nejsou plně funkční, jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu.

Zprovozněním se rozumí stav, kdy poskytovatel na nezbytně nutnou dobu (tedy přechodně) vyřeší závadu tak, aby odběratel mohl alespoň v omezené míře pokračovat v pracovní činnosti.

Odstraněním závady se rozumí uvedení systému do plně funkčního stavu (buď původního, nebo není-li to možné, do trvalého náhradního stavu).

Reakcí na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok směřující k řešení události.

Oznámením události se rozumí okamžik, kdy odběratel v případě havárie telefonicky nebo v ostatních případech telefonicky či využitím systému Helpdesk oprávněnými pracovníky odběratele, oznámí poskytovateli výskyt závady.

V případě havárie je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do 4 hodin od oznámení události.

Zprovoznění systému v případě havárie musí být zajištěno do 12 hodin od oznámení události, odstranění havárie do 3 pracovních dnů od oznámení události.

V případě poruchy je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do 6 hodin od oznámení události.

Zprovoznění systému v případě poruchy musí být zajištěno do 12 hodin od oznámení události, odstranění poruchy do 5 pracovních dnů od oznámení události.

V případě hardwarové příčiny závady se uvedené lhůty prodlužují o dobu nezbytnou k obstarání potřebných náhradních dílů.

V případě neodstranitelné softwarové příčiny se uvedené lhůty prodlužují o dobu nezbytnou k obstarání potřebných opravných prostředků od dodavatele softwaru.

g) Ostatní

Poskytovatel bude nápomocen při efektivním využívání prostředků sítě Internet.

Poskytovatel bude asistovat při nástupu nových zaměstnanců, při stěhování a interních přesunech informační a komunikační techniky včetně následného zprovoznění a přeložení datových sítí, změny nastavení přístupových práv a profilů uživatelů.

Poskytovatel bude v dohodnutých intervalech písemně podávat odběrateli souhrnnou zprávu o stavu sítí a výpočetní techniky. V případě zajištění nebo předpokladu závažných problémů bude poskytovatel informovat odběratele bez zbytečných odkladů.

1. Rozsah prací

Standardní rozsah prací krytých paušální částkou dle čl. II podle této smlouvy je maximálně 25 hodin měsíčně. Do tohoto rozsahu se započítává čas strávený při běžné správě a to i při vzdálené správě z pracoviště poskytovatele a při odstraňování havárií a poruch bez ohledu na denní dobu a víkendové dny. Do tohoto rozsahu se nezapočítává čas strávený na cestě. Čas strávený prací na pracovištích odběratele se sčítá. Poskytovatel je povinen předem upozornit odběratele, pokud se lze domnívat, že rozsah požadovaných prací bude překročen.

Nevyužité hodiny v rámci paušálu se nepřevádějí do dalšího období.

Čas strávený přípravnými pracemi ve prospěch odběratele (před instalace softwaru, testování hardwaru apod.) na pracovišti poskytovatele se započítává do standardního rozsahu prací dle tohoto článku.

Smluvní strany se dohodly, že pracovníci poskytovatele budou na závěr každé návštěvy zapisovat přehled vykonaných aktivit, který bude odběrateli dostupný v aplikaci Helpdesk.

Seznam oprávněných pracovníků předá odběratel poskytovateli v okamžiku uzavření této smlouvy.

2. Zvláštní záruky a ostatní závazky poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se odběratele, se kterými při plnění své části smlouvy přijde do styku.

Poskytovatel garantuje dostupnost alespoň jednoho přiměřeně kvalifikovaného pracovníka pro non-stop telefonické podávání informací.

Poskytovatel je povinen vést záznamy o veškerém odpracovaném čase a uchovávat je nejméně 12 měsíců zpětně.

3. Používání softwaru

Poskytovatel je povinen upozornit odběratele na případy protiprávního užívání softwaru. Pokračuje-li odběratel v nelegálním užívání i po upozornění poskytovatelem, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní důsledky.

4. Nákupy hardware a software

Tato smlouva neupravuje případné nákupy hardware či software odběratelem.

III. Platební podmínky

a) Cena

Smluvní cena za standardní rozsah služeb podle článku I. této smlouvy je stanovena měsíční paušální částkou **400 Kč bez DPH / hodina** (slovy čtyřista korun bez DPH), pokud není v následujících odstavcích uvedeno jinak.

Tato cena nezahrnuje případné vedlejší náklady předem odsouhlasené odběratelem. Cena rovněž nezahrnuje dopravné a práce nad maximální standardní rozsah uvedený v článku I. této smlouvy, pokud byly takové práce předem schváleny odběratelem. Hodinová sazba víceprací se stanovuje na **400 Kč bez DPH** (slovy čtyřista korun bez DPH). Doprava na území Žamberka je poskytována zdarma. Ostatní cesty se účtují **10 Kč bez DPH / km**, Čas strávený na cestě se neúčtuje. Poskytovatel je plátcem DPH.

b) Fakturace a platební podmínky

Fakturaci podle této smlouvy bude poskytovatel provádět vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního měsíce. Splatnost faktur je 8 dní.

c) Další ujednání

Smluvní cena je platná po dobu **1 roku** od uzavření smlouvy. Při nárůstu počtu pracovních stanic o více než 20% oproti počátečnímu stavu (nárůst ve špičkové sezóně se neuvažuje), se smluvní strany vzájemně dohodnou na navýšení paušální částky.

Počet smluvených paušálních hodin je možné měnit každé tři měsíce ode dne uzavření smlouvy písemným dodatkem.

Počáteční stav bude zjištěn při převzetí správy inventarizaci používaného vybavení v rámci smluvní ceny.

d) Součinnosti odběratele

Odběratel je povinen umožnit poskytovateli přístup do prostor, kde má poskytovatel práce vykonávat. K tomu účelu bude stanoven časový plán, podle kterého bude poskytovatel postupovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Odběratel zpřístupní poskytovateli potřebná přístupová hesla do svých systémů.

Odběratel sdělí bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.

Odběratel zajistí veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě.

e) Smluvní pokuty

V případě, že poskytovatel nedodrží termíny reakční doby nebo zprovoznění, snižuje se v případě havárií paušální cena v dotyčném měsíci na 50% dohodnuté částky, v případě poruchy na 80% dohodnuté částky.

Pro případ prodloužení odběratele se splatností faktur se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

IV. Společná ustanovení

Smlouva nabývá platnosti dne: **1.9.2018**

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou.

Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.

Pokud poskytovatel opakovaně nedodrží lhůty pro výkon správy a zásahů ve zmíněných termínech či dokonce nedodržením ustanovení této smlouvy přímo způsobí odběrateli škodu, je odběratel oprávněn poskytovateli vypovědět smlouvu ve zkrácené výpovědní lhůtě 30 dní, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně. Stejně tak může být důvodem k okamžitému vypovězení smlouvy neplnění závazků ze strany odběratele.

Tato smlouva může být doplněna nebo změněna pouze písemným dodatkem, podepsaným oběma stranami.

Tato smlouva vyjadřuje svobodnou vůli obou stran a byla sepsána ve dvou identických vyhotoveních, z nichž jedno převzal poskytovatel a druhé odběratel.

Na Žampachu

dne: 1.9.2018

Za poskytovatele:

Za odběratele: