

Smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany v souladu se zákonem následující servisní smlouvu o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení:

1. Smluvní strany

firma

KOSTAX spol. s r.o.

IČO: 60850353

DIČ: CZ60850353

Vítězslava Nezvala 745/22, 370 06 České Budějovice,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Č.Budějovicích, oddíl C, vložka 4120,

zastoupená jednatelem Ing. Danielem Betákem,

dále jen dodavatel,

a organizace

Domov pro seniory Chvalkov

IČO: 00666246

DIČ: není plátce DPH

Chvalkov 41, 374 01 Trhové Sviny,

zřízená na základě zřizovací listiny Jihočeského kraje

zastoupená ředitelkou Janou Zadražilovou

dále jen objednatel.

2. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je údržba a pravidelný servis výpočetní techniky a programového vybavení dodavatelem pro potřeby objednatele. Tento dohodnutý předmět smlouvy zahrnuje pravidelnou údržbu technického vybavení, údržbu systémového programového vybavení a havarijní zásahy. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele.

Předmětná výpočetní technika a programové vybavení jsou specifikovány v příloze číslo 1 této smlouvy a jednotlivé činnosti pravidelné údržby jsou specifikovány v příloze číslo 2 této smlouvy.

3. Podmínky provádění údržby – povinnosti a práva dodavatele a objednatele

Dodavatel provádí činnosti dle této smlouvy s využitím vlastních technických prostředků.

Objednatel umožní za účelem provádění činností dle této smlouvy pracovníkům dodavatele přístup do těch částí svých objektů, kde je umístěna předmětná výpočetní technika. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka v případě potřeby i mimo řádnou pracovní dobu objednatele.

Objednatel zajistí v případě havárie opravu či náhradu jednotlivých vadných technických komponent, které jsou obvykle řešeny buď v rámci dodacích a záručních podmínek jednotlivých dodavatelů nebo garantovány jinými smlouvami. Dodavatel je v takovém případě povinen poskytnout technickou součinnost, která spočívá především v jeho aktivní spolupráci s původní dodavatelskou respektive servisní společností. Zaplacení opravy či náhrady vadných technických komponent není předmětem této smlouvy.

Objednatel si ručí za průběžnou kontrolu funkčnosti zálohovacího systému, provádění pravidelné archivace dat a následné uskladnění dat. Dodavatel je povinen v případě uskutečnění servisního zásahu zkontrolovat provedení zálohování dat v té části systému, které se jeho servisní zásah dotýká, případně provést kontrolu zálohovacího systému v rámci pravidelné servisní činnosti – je-li tato kontrola součástí prací zařazených do pravidelné servisní činnosti. V případě, že data zálohována nejsou, je dodavatel povinen na tuto skutečnost objednatele upozornit, požádat objednatele o provedení zálohy a postupovat dále dle pokynů objednatele.

Objednatel si je vědom skutečnosti, že preventivní pravidelná servisní činnost je prováděna za účelem předcházení havarijním stavům a poruchám, ale nelze nikdy zcela vyloučit riziko vzniku takovýchto situací.

Objednatel se zavazuje zdržet se jakéhokoliv jednání, při kterém by vědomě zasáhl či umožnil třetí straně zasáhnout do údržby předmětné techniky dle odstavce 2 této smlouvy. Tímto jsou myšleny především následující činnosti (ne však pouze tyto činnosti): samostatné instalace či reinstalace programového vybavení, změny nastavených konfiguračních parametrů, zasahování do systémových oblastí apod.

Dodavatel nenesе odpovědnost za omezení a skryté chyby systémového i aplikačního programového vybavení vyráběného třetí stranou. Práva objednatele jsou v tomto případě vymezena licenčním ujednáním mezi ním jakožto uživatelem a výrobcem daného programového vybavení.

Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozví při plnění této smlouvy, a získané informace a údaje nepoužít pro jiné účely, než ze smlouvy vyplývající.

Z pohledu platné legislativy upravující ochranu osobních údajů (především tedy Nařízení EU 2016/679 známe jako GDPR) dodavatel nepracovává osobní údaje a není tudíž v roli Zpracovatele dle zmíněného Nařízení. Při vykonávání své činnosti se zavazuje dodržovat mlčenlivost o veškerých bezpečnostních opatřeních a při jakémkoliv nahodilém přístupu k osobním údajům budete tyto údaje v souladu s Nařízením chránit, nebude je jakýmkoliv způsobem předávat či zpřístupňovat nikomu dalšímu.

4. Způsob provádění údržby

Dodavatel se zavazuje v rámci údržby výpočetní techniky objednatele k provádění následujících činností ve prospěch objednatele:

4.1/ Pravidelná servisní činnost s výkonem v místě předmětné techniky

Pravidelná servisní činnost s výkonem v místě předmětné výpočetní techniky slouží k prověření stavu sledovaného systému a k minimalizaci vzniku havarijních stavů. Tato prohlídka je prováděna v rozsahu činností dle přílohy číslo 1 a 2 této smlouvy.

Servisní technik je při provádění pravidelné servisní činnosti v místě předmětné výpočetní techniky objednateli dostupný také pro konzultační činnosti a jiné servisní práce související s předmětem smlouvy a nezahrnuté do seznamu činností pravidelné preventivní prohlídky.

Interval provádění pravidelné servisní činnosti v místě předmětné techniky: **1x čtvrtletí**

Doprava technika na místo předmětné výpočetní techniky je nedílnou součástí této služby.

4.2/ Servisní činnost s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky

Pravidelná servisní činnost s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky slouží pro konzultace, průběžný monitoring stavu sledovaného systému a provádění takových zásahů, jejichž povaha umožňuje provedení

Smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení

vzdálenou správou systému. Tato servisní činnost je prováděna v rozsahu činností dle přílohy číslo 1 a 2 této smlouvy.

Interval provádění servisní činnosti s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky: **průběžně**

Samostatnou kategorií průběžné servisní činnosti s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky tvoří tzv. „pětiminutovky“. Jedná se o drobné zásahy vykonané výhradně formou vzdálené správy s dobou trvání maximálně 15 minut. Tyto zásahy jsou evidovány a účtovány po 5 minutových úsecích.

4.3/ Havarijní zásahy

Havarijní zásahy slouží jako řešení havarijních stavů na předmětné výpočetní technice, které musí být realizovány v místě předmětné výpočetní techniky. Tyto zásahy zahrnují náhlé nutné provozní údržby, reinstalace, opravy a konfigurace OS a aplikací a nápravu havárií SW i HW. V rámci poskytnutí havarijního zásahu je garantován příjezd do stanoveného časového limitu a zahájení prací na odstranění příčiny havarijního stavu.

Soupis předmětné techniky, na kterou se vztahuje garantovaný havarijní zásah, je dán přílohou číslo 1 této smlouvy.

Servisní pohotovost je garantována v režimu:

8/5

(v pracovní době, 8 hodin denně, 5 dní v týdnu)

Rychlost neexpresního havarijního zásahu od nahlášení poruchy je garantována do: 72 hodin od nahlášení požadavku

Rychlost expresního havarijního zásahu od nahlášení poruchy je garantována do: 24 hodin od nahlášení požadavku

Havarijní zásahy jsou placenou službou a v rozsahu poskytnutém nad rámec měsíčního paušálu budou účtovány podle ceníku uvedeného dále v této smlouvě.

Způsob nahlášení požadavku na havarijní zásah je popsán v příloze č. 3 této smlouvy.

4.4/ Ostatní provozní údržba

Potřeba provozní údržby může vzniknout v souvislosti s používáním předmětné techniky a programového vybavení. Tato provozní údržba vybočující nad rámec pravidelné servisní činnosti představuje zejména různé reinstalace, instalace opravných balíčků a konfigurace operačních systémů a aplikačního programového vybavení, které svým rozsahem překračují činnosti a objem pravidelné servisní činnosti dle odstavců 4.1 a 4.2.

Provozní údržba je placená služba a v rozsahu poskytnutém nad rámec měsíčního paušálu bude účtována podle ceníku uvedeného dále v této smlouvě.

4.5/ Zajištění nezbytné náhradní techniky

Servisní smlouvou je garantováno bezplatné zapůjčení nezbytné techniky v případě havárie pro zajištění náhradního provozu:

NE

4.6/ Rozsah služeb zahrnutých do měsíčního paušálu

V následující tabulce je souhrnně uveden rozsah služeb zahrnutých do měsíčního paušálu:

Popis	Rozsah
Pravidelná servisní činnost s výkonem v místě předmětné výpočetní techniky (<i>profylaxe</i>)	6 hod / čtvrtletí
Servisní činnost s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky (<i>vzdálená správa včetně pětiminutovek</i>)	4 hod / měs.
Havarijní zásahy na vyžádání standardní	0 hod / měs.
Havarijní zásahy na vyžádání expresní	0 hod / měs.
Ostatní provozní údržba	0 hod / měs.

Nevyčerpané hodiny se nepřenesají do dalšího období.

Veškeré ostatní služby objednané a dodané nad rámec zde uvedeného rozsahu budou vyúčtovány dle dále uvedených podmínek.

4.7/ Evidence odpracovaných hodin

Za účelem evidence a kontroly odpracovaných hodin v rámci jednotlivých činností výše definovaných bude objednateli umožněn přístup do internetové aplikace, ve které jsou všechny servisní zásahy vykazovány. Zároveň budou z této aplikace automaticky generovány a odesílány na předanou kontaktní adresu elektronické pošty zprávy o uskutečněných zásazích.

Tento systém slouží k průběžné evidenci a kontrole vykonaných činností.

5. Cena za údržbu a servisní zásahy

Za služby poskytované dodavatelem na základě této smlouvy se objednatel zavazuje platit měsíční poplatek:

slovy:

Tento nedělitelný paušální poplatek zahrnuje:

- činnosti popsané v odstavci č. 4 této smlouvy

Tento nedělitelný paušální poplatek nezahrnuje:

- cenu náhradních dílů pro smluvně ošetřenou techniku
- provozní údržbu předmětné techniky nad rozsah definovaný touto smlouvou
- neexpresní a expresní havarijní zásahy nad rozsah definovaný touto smlouvou
- dopravní náklady (s výjimkou dopravy technika v rámci vykonání profylaxe)

Cena vyžádaných a dodaných servisních služeb bude stanovena dle následující tabulky:

Popis	Reakční doba	Cena za 1 hod. sítě ať / základ
Standardní havarijní zásah	48 hodin	
Expresní havarijní zásah	24 hodiny	
Provozní údržba a servisní činnost vykonaná nad rámec dle odstavce 4.6 této smlouvy	72 hodin	
Doprava technika – paušál za výjezd (cestovní náklady + ztrátový čas)		

Minimální účtovaný časový úsek je ½ hodiny.

Pětiminutovky definované v článku 4.2 této Smlouvy jsou evidovány po 5-minutových úsecích. V rámci měsíčního vyúčtování jsou sečteny a zaokrouhleny na ½ hodiny a takto vyúčtovány.

Všechny uvedené ceny jsou stanoveny bez zákonné DPH. DPH bude připočtena dle platných předpisů.

Ke změně smluvní ceny může dojít pouze v následujících případech:

5.1/ při navýšení nebo ponížení počtu kusů smluvně ošetřené techniky dle přílohy č.1 „Seznam předmětné techniky“

5.2/ vždy po každých 12-ti měsících trvání smlouvy o údržbě a servisu výpočetní techniky.

5.3/ po vzájemné dohodě mezi objednatelem a dodavatelem.

Každá taková změna musí být učiněna formou písemného dodatku této smlouvy.

6. Platební podmínky

Objednatel je povinen zaplatit měsíční paušální poplatek vždy za celý kalendářní měsíc. Daňový doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 5. dne běžného kalendářního měsíce se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu.

Daňový doklad za případnou údržbu nad rámec paušálního poplatku či za havarijní zásahy bude vystaven nejpozději do 10. dne následujícího kalendářního měsíce se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu. Podkladem daňového dokladu je výkaz prací odsouhlasený objednatelem.

V případě prodlení objednatele s placením bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,01% dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení.

7. Záruky

Při nedodržení termínu zásahu či termínu odstranění poruchy uvedeného v článku 4 této smlouvy a objednaného při nahlášení poruchy náleží objednateli právo účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 5% měsíčního paušálního poplatku za každou započatou hodinu prodlení.

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

8. 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 dopady na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

9. Platnost smlouvy a její ukončení

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu s účinností od 1. ledna 2014.

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 1 měsíc. 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 smluvní strana od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení odstoupení v písemné formě druhé smluvní straně. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžitě 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 delší než jeden měsíc.

Výpověď ani odstoupení od smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

10. 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 v Českých Budějovicích.

11. Závěrečná a přechodná ustanovení

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden.

Smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení

V Českých Budějovicích, dne 25.7.2018 Ve Chvalkově, dne 23.7.2018

.....
Dodavatel

.....
Objednatel