

Dodavatel	
Název:	„ECS“ spol. s r.o.
Zastoupený:	Radoslav Pecháček, jednatel
Adresa:	Rybník 130, 560 02 Česká Třebová
Tel/Fax:	
Číslo účtu:	
E-mail:	
IČO: 48153656	DIČ: CZ48153656

Odběratel	
Název:	Sociální služby Česká Třebová
Zastoupený:	Bc. Josef Jurenka, ředitel
Adresa:	Bezděkov 918, 560 02 Česká Třebová
Tel/Fax:	
Číslo účtu:	
E-mail:	
IČO: 70933341	DIČ: CZ70933341

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 formou vzdálené správy či technickou podporou po telefonu nebo pomocí aplikace vzdálené správy Teamviewer.

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

Struktura sítě, konfigurace jednotlivých PC a přehled hesel jsou uloženy u ekonomky v uzamykatelné skříni. Přístup do této složky má ředitel a ekonomka.

## 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 rámce 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 nebo hardware dodávaného či spravovaného třetími stranami (např. účetní software, telefonní ústředny, zabezpečovací systémy 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 a zaznamenány v ICT analýze.

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 možnost nahlášení požadavku v jakoukoli denní dobu elektronickou formou. Nahlášení požadavku bude prováděno vedoucím/ nadřízeným pracovníkem, nebo další osobou pověřenou hlášením požadavků. Evidence nahlášených požadavků je v zájmu odběratele a poskytovatel není povinen požadavky archivovat.

### **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 e-mailem, oznámí poskytovateli výskyt závady. Oznámení události musí být v každém případě zapsáno do evidence závad po uskutečnění telefonického či jiného oznámení.

V případě havárie je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do 4 hodin od oznámení události a to v rámci pracovní doby poskytovatele.

Zprovoznění systému v případě havárie musí být zajištěno do 12 hodin, avšak v rámci pracovní doby poskytovatele. Odstranění havárie musí být zajištěno do 3 pracovních dnů od oznámení události.

V případě poruchy je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do 6 hodin od oznámení události avšak v rámci pracovní doby poskytovatele.

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 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 20 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. 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 (předinstalace softwaru, testování hardwaru apod.) na pracovišti poskytovatele se započítává do standardního rozsahu prací dle tohoto článku.

Smluvní strany se dohodly, že oprávněný pracovník odběratele má možnost požádat poskytovatele o přehled vykonaných prací za uplynulé období jednoho roku. Poskytovatel je v takovémto případě povinen odběrateli vyhovět.

## 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 telefonické podávání informací v rámci pracovní doby poskytovatele.

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, nenesou 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 **8240Kč** (slovy osmtisícdvěstěčtyřicetkorun) bez DPH, pokud není v následujících odstavcích uvedeno jinak.

Tato cena nezahrnuje případné vedlejší náklady předem odsouhlasené odběratelem. Cenazahrnuje dopravné. Cena nezahrnuje práce nad maximální standardní rozsah uvedený v článku I. této smlouvy, pokud byly

takové práce předem schváleny odběratelem. Hodinová sazba víceprací se stanovuje na **500 Kč** (slovy pětsetkorun) bez DPH.

### b) Fakturace a platební podmínky

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

### c) Další ujednání

Smluvní cena je platná po dobu **1 roku** od uzavření smlouvy. Počet smluvních paušálních hodin je možné měnit každé tři měsíce ode dne uzavření smlouvy písemným dodatkem.

### d) Součinnosti odběratele

Odběratel je povinen umožnit poskytovateli přístup do prostor, kde má poskytovatel práce vykonávat. 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 80% dohodnuté částky, v případě poruchy na 90% dohodnuté částky.

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

## IV. Společná ustanovení

Smlouva nabývá platnosti dne:

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s měsíční výpovědní lhůtou. Podpisem této smlouvy zaniká Smlouva o dodávce služeb číslo 1-02-2005 ze dne 1.4.2005 spolu s jejími dodatky.

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 nedodržím ustanovení této smlouvy přímo způsobí odběrateli škodu, je odběratel oprávněn poskytovateli vypovědět smlouvu ve zkrácené výpovědní lhůtě 14 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 vypovědění 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.

Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva neobsahuje žádné obchodní tajemství, ani informace, které by nemohly být zveřejněny v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

Dodavatel souhlasí se zveřejněním vč. osobních údajů. Smlouva je účinná až dnem zveřejnění, zveřejnění provede odběratel.

V České Třebové

dne: 8.6.2018

Za poskytovatele:

Za odběratele: