



COMIMPEX spol. s r.o.
Haškova 17, 638 00 Brno
tel./fax: 541 213 159
e-mail: box@comimpex.cz
www.comimpex.cz

Servisní smlouva

Moravian Science Centre Brno, p.o.

vypracoval: Luděk Šmerda
11/2014

SERVISNÍ SMLOUVA (SMLOUVA O DÍLO)

uzavřená mezi těmito smluvními stranami:

Objednatel:
zastoupeným:
IČO:
Registrace:
a

Moravian Science Centre Brno, p.o., Křížkovského 554/12, 603 00 BRNO
Lukáš Richter, ředitel společnosti
2931949
obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Brně, spis. značka Pr 1779

Zhotovitelem:
zastoupeným:
IČO:
Registrace:

COMIMPEX spol. s r. o., Haškova 17, 638 00 BRNO
Dušan Paroulek, ředitel společnosti
46972439
obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Brně, spis. značka C 7360

1 Předmět servisní smlouvy

Předmětem smlouvy je:

- provádění externího správcovství počítačové datové sítě
- poskytování telefonických konzultací
- poskytování servisních zásahů prostředky vzdálené správy
- poskytování expresních servisních zásahů
- poskytování běžných servisních zásahů
- zajištění dodávek hardware a software dle individuální objednávky nebo nájemní smlouvy
- zastupování objednatele při jednání s třetími stranami
- vypracování koncepce rozvoje IT
- napojení na dohledové centrum COMIMPEX a HELPDESK

2 Místo plnění servisní smlouvy

Místo plnění servisní smlouvy je:

- Křížkovského, pavilon D, Brno výstaviště

3 Externí správcovství počítačové datové sítě

3.1 Předmět správcovství

Pravidelná údržba a odstranění všech závad na vnitropodnikové počítačové datové síti objednatele (v rozsahu 10 serverů, včetně virtuálních - stav ke dni podepsání smlouvy).

Zhotovitel bude pravidelně provádět následující služby:

- kontrola chybových hlášení všech provozovaných serverů
- kontrola chodu a aktualizace antivirového, antispamového a antispamového systému na serveru
- kontrola činnosti UPS
- kontrola a zajištění funkčnosti zálohovacího systému
- dohled nad provozem síťové (LAN) a serverové infrastruktury

Doba potřebná k provedení výše uvedených úkonů: 15 hodin + 3x dopravné. Služby mohou být provedeny buď v místě plnění, nebo prostředky vzdálené správy, dle povahy prováděného zásahu a domluvy obou smluvních stran. Práce a dopravné prováděné nad tento časový rozsah budou účtovány zvlášť. Budou-li při pravidelné kontrole v rámci servisní návštěvy zjištěny závady nebo nedostatky, je zhotovitel povinen tento stav napravit. Nemá-li to možné bez dodatečných nákladů objednatele, je zhotovitel povinen na tento stav písemně upozornit a navrhnout jeho řešení.

3.2 Lhůty poskytnutí služeb

Zhotovitel se k pravidelné údržbě dostaví na základě dohody s objednatelem.

4 Poskytování telefonických konzultací

4.1 Předmět telefonických konzultací

Odborně zdatný pracovník zhotovitele poskytne objednateli telefonické konzultace týkající se problematiky informačních technologií s ohledem na aktuální stav informačních technologií objednatele. Rozsah takto poskytovaných konzultací a servisních zásahů činí maximálně 2 hodiny měsíčně. Konzultace přesahující tento limit budou účtovány zvlášť.

4.2 Lhůty poskytnutí telefonických konzultací

Zhotovitel poskytne telefonickou konzultaci na základě telefonické výzvy objednatele s ohledem na závažnost a druh problematiky co nejdříve, pokud možno okamžitě. Telefonické konzultace jsou poskytovány v pracovní dny od 9.00 do 18.00 hodin.

5 Expresní servisní zásah

5.1 Předmět expresního servisního zásahu

Lokalizace a zjištění příčiny závady a po konzultaci s odpovědným pracovníkem objednatele neprodleně zahájení prací směřujících k odstranění závady v nejkratší možné době.

5.2 Lhůty poskytnutí expresního servisního zásahu

Na základě oznámení objednatele o vzniku závady s nutností expresního servisního zásahu se dostaví pracovník zhotovitele k objednateli k provedení expresního servisního zásahu nebo umožňuje-li to povaha servisního zásahu započne ho řešit prostředky dálkové správy nejpozději do 4 hodin od ohlášení závady. O způsobu řešení servisního zásahu (osobní účast technika v místě plnění nebo zásah prostředky dálkové správy) rozhodne určený pracovník objednatele s ohledem na doporučení servisního technika zhotovitele. Expresní servisní zásah je poskytován pro závady nahlášené v pracovní dny od 9.00 do 18.00 hodin.

6 Běžný servisní zásah

6.1 Předmět běžného servisního zásahu

Lokalizace a zjištění příčiny závady a po konzultaci s odpovědným pracovníkem objednatele bezodkladné zahájení prací směřujících k odstranění závady v nejkratší možné době.

6.2 Lhůty poskytnutí běžného servisního zásahu

Na základě oznámení objednatele o vzniku závady se dostaví pracovník zhotovitele k objednateli k provedení běžného servisního zásahu nebo umožňuje-li to povaha servisního zásahu započne ho řešit prostředky dálkové správy nejpozději následující pracovní den. O způsobu řešení servisního zásahu (osobní účast technika v místě plnění nebo zásah prostředky dálkové správy) rozhodne určený pracovník objednatele s ohledem na doporučení servisního technika zhotovitele. Běžný servisní zásah je poskytován pro závady nahlášené v pracovní dny od 9.00 do 18.00 hodin. Zhotovitel odstraní závadu nebo zajistí náhradní řešení k obnovení provozu zařízení ve lhůtě závislé na povaze závady obvykle nejpozději do 1 dne ode dne provedení odborného šetření.

7 Dodávky HW a SW

Zhotovitel se zavazuje dodávat objednateli dle jeho průběžných objednávek zboží z oblasti výpočetní techniky v rámci služby servisní smlouvy a to za ceny na trhu obvyklé a v co nejkratší době.

8 Vypracování koncepce rozvoje IT

Zhotovitel se zavazuje na základě objednávky objednatele vypracovat a ročně aktualizovat pro objednatele koncepci rozvoje IT zhotovitele vycházející z jeho potřeb a aktuálního stavu a možností IT na trhu včetně uvedení orientačních cen jednotlivých bodů koncepce. Vypracovanou koncepci zhotovitel představí určenému zástupci objednatele.

9 Napojení na dohledové centrum a helpdesk COMIMPEX

Zhotovitel se zavazuje poskytovat vzdálený dohled nad servery v rámci napojení na dohledové centrum a helpdesk v pracovní době firmy COMIMPEX tj. od 9:00 do 18:00 a to 5 dní v týdnu

HELPDESK :

Zadávání, monitoring a historie požadavků přes webové rozhraní s možností kontroly dodržení reakčních časů definovaných v servisní smlouvě.

Objednateli bude v okamžiku napojení přiděleno uživatelské jméno a heslo na webový portál

<http://helpdesk.comimpex.cz>

10 Cena a fakturace

Ceny za poskytnuté služby a použité náhradní díly budou kalkulovány na základě ceníku zhotovitele platného v době poskytnutí služby, kromě záručního servisu, který je bezplatný.

Paušální poplatek za garanci rozsahu a termínů všech výše uvedených služeb s výjimkou služeb uvedených v bodě 8 činí 16.500,- Kč měsíčně a je fakturován nejpozději k 15. kalendářnímu dni daného měsíce. Cena za provedení služeb vyjmenovaných v bodě 8 bude kalkulována taktéž na základě ceníku zhotovitele a konkrétní časové náročnosti úkonů. Cena práce servisního pracovníka zhotovitele nad rámec sjednaného smluvního časového rozsahu u smluvně poskytovaných služeb činí 890,- Kč za hodinu. Cena za druhý a každý další expresní servisní zásah bude navýšena o paušální přírážku 1 000 Kč.

Paušální poplatek i poskytnuté služby se objednatel zavazuje uhradit převodním příkazem na základě vystavené faktury – daňového dokladu se splatností 14 dní. Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH účtované dle platných právních předpisů.

Smluvní strany se dohodly na roční valorizaci paušálního poplatku tak, že vždy k 1. dubnu je zhotovitel oprávněn zvýšit paušální poplatek maximálně o procento inflace, které bude zjištěno ze zprávy Českého statistického úřadu jako průměrná inflace za dobu od poslední valorizace.

11 Ustanovení o mlčenlivosti

Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými přijde při výkonu svých povinností dle této smlouvy do styku.

12 Smluvní pokuty

Nedostaví-li se pracovník zhotovitele k provedení externího správcovství ve lhůtě k tomu určené, zavazuje se zhotovitel zaplatit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý pracovní den, v němž je v prodlení se splněním svého závazku.

Nedostaví-li se pracovník zhotovitele k provedení expresního servisního zásahu ve lhůtě k tomu určené, zavazuje se zhotovitel zaplatit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou i započatou hodinu, v níž je v prodlení se splněním svého závazku.

Neuhradí-li objednatel oprávněně fakturovanou částku (paušální poplatek, poskytnuté služby) ve lhůtě splatnosti, zavazuje se zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,04% z dlužné částky za pracovní den, v němž je v prodlení se splněním svého závazku.

13 Osoby pověřené k jednání

Zhotovitel pověřuje k jednání ohledně plnění této smlouvy:

po obchodní stránce: Dušan PAROULEK, tel. 731 622 222
David STŘELEK, tel. 731 622 218

po technické stránce: Helpdesk, tel. 533 038 233

Objednatel pověřuje k jednání ohledně plnění této smlouvy:

po obchodní stránce: Lukáš Richter, tel. 725 078 997
po technické stránce: Tomáš Klanica, tel. 730 896 548

14 Platnost servisní smlouvy

Servisní smlouva se uzavírá na dobu dobu neurčitou s platností od 01.12.2014. Platnost servisní smlouvy lze kdykoliv ukončit dohodou stran nebo jednostrannou výpovědí kteroukoliv ze stran s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od data doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě opakovaného neplnění povinností vyplývajících z této smlouvy je poškozená strana oprávněna smlouvu vypovědět okamžitě, a to písemnou formou.

Zhotovitel není oprávněn ukončit jednostrannou výpovědí platnost smlouvy po dobu běhu záruční lhůty, je však oprávněn jednostranně omezit její platnost pouze na provádění záručního servisu.

15 Závěrečná ustanovení

Jakékoliv změny smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemných dodatků této smlouvy podepsaných oběma stranami. Nestanoví-li tato smlouva jinak, řídí se smluvní vztah Obchodním zákoníkem. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

V Brně dne: 26.11.2014



objednatel

Moravian Science Centre Brno
příspěvková organizace 
Křížkovského 554/12, 603 00 Brno
IČ: 29319498
Reg. Krajským soudem v Brně oddíl Pr, vložka 1779



COMIMPEX spol. s r.o.
Haškova 17, 638 00 Brno
DIČ: CZ46972439

obchodní ředitel




zhotovitel