

Smlouva o poskytování technické podpory a dohledu IT infrastruktury

Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice, p.o.

Oblouková 837/7, 101 00 Praha 10

IČO: 00879649 DIČ: CZ00879649

Dále jen „odběratel“

a

Sdružení IT techniků

Tomáš Miketa - MIKI

IČ: 64750949

Nerudova 564, Zdice, 267 51

David Novotný

IČ: 69314845

Francouzská 400/112, Praha 10, 101 00

Ing. Jiří Svoboda

IČ: 06991092

Nad Kajetánkou 36/8, Praha 6, 169 00

Dále jen „dodavatel“

uzavírají následující servisní smlouvu:

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem smlouvy je poskytování servisní služby dohledu IT infrastruktury a veškeré technické podpory s tím spojené - zahrnující instalaci, kontrolu a údržbu hardwaru a softwaru v lokalitě LDN Vršovice, Oblouková 837/7, Praha 10.

Podpora se týká níže uvedených oblastí :

- a) Zajištění provozu a správy HW a SW pro serverovou (fyzickou) část IT infrastruktury a správu virtualizovaného serverového prostředí.
- b) Zajištění provozu a správy počítačové sítě (např. switche, firewall, routery, WiFi atd.).
- c) Zajištění provozu, správy a servisu „koncových zařízení“ - pracovních stanic a s nimi spojených periférií (např. PC, notebooky, tiskárny, skenery, telefony, výstupy kamerového systému atd.).

1.2. Dodavatel se zavazuje zajistit následující serverové služby:

- provoz domény LDNVRSOVICE.local a jeho DC,
- poštovní služby,
- provoz souborového úložiště pro data „Gordic“,
- provoz Windows serveru pro aplikaci Medicus a spuštění DB Medicus,
- minimálně pravidelné měsíční kompletní zálohování „datových souborů“,
- minimálně 14 denní zálohování DB poštovního serveru,
- minimálně 14 denní zálohování DB FireBird pro aplikaci Medicus.

Dodavatel neodpovídá za obsahovou náplň zálohy. Odpovídá pouze za existenci záložního souboru.

V případě Medicusu dodavatel poskytuje součinnost při testování zálohy DB Medicus s externím dodavatelem (správcem programu) a to pouze na vyžádání externího dodavatele respektive odběratele.

Pravidelné zálohování bude upřesněno v příloze č.2.

1.3. Dále se dodavatel zavazuje provádět následující činnosti spojené s provozem celého virtuálního prostředí, případně jednotlivých virtuálních serverů, síťových prvků (např. switch, firewall, atd.) a správu windows domény „ldnvrsovice.local“:

- kontrolu funkce serverů a spuštěných služeb,
- kontrolu volné kapacity datových úložišť,
- kontrolu a správu uživatelských účtů, již se rozumí vytváření nových uživatelských účtů, resetování uživatelského hesla, rušení uživatelských účtů vždy na výzvu odběratele,
- pravidelné zálohování dat serveru na dohodnutá média, uvedená v příloze,
- kontrolu síťového provozu,
- aktualizace operačního systému serverů a aplikací,
- aktualizaci SW externích dodavatelů -tato akce bude prováděna pouze na výzvu odběratele,
- aktualizaci firmware síťových prvků dodaných dodavatelem, bude-li aktualizace nezbytná k zajištění síťového provozu.

1.4. Dodavatel se zavazuje poskytovat poradenské a konzultační služby v oblasti výběru, využití a optimalizace použití hardwaru a softwaru v případě nákupu nového vybavení. Odběratel řeší nákup (včetně případných reklamací) nového HW nebo SW vybavení samostatně za LDN, tj. nákup HW/SW není předmětem této smlouvy.

1.5. Dodavatel se zavazuje poskytovat (v případné součinnosti s externím dodavatelem) uživatelskou technickou podporu k softwaru pro kamerový systém LDN Vršovice, včetně pořízování a ukládání záznamů (např. pro účely vyšetřování pojistných událostí, pro Policii ČR apod.).

1.6. Dodavatel se zavazuje (v případné součinnosti s externím dodavatelem) spravovat software na stahování a ukládání laboratorních výsledků pro účel importu do medicínského softwaru Medicus.

- 1.7. Dodavatel se zavazuje pořizovat a spravovat pravidelné zálohy uživatelských dat na důležitých pracovních stanicích specifikovaných dle požadavků odběratele.
- 1.8. Dodavatel se zavazuje zařizovat pro odběratele ekologickou likvidaci vyřazené výpočetní techniky a poskytovat k tomuto dokumentaci a protokoly o vyřazení.
- 1.9. Dodavatel se zavazuje spravovat kompletní vizualizované serverové prostředí.
- 1.10. Dodavatel se zavazuje poskytnout součinnost případným externím dodavatelům s instalací aplikací a jiného SW na servery, do doménového prostředí, nebo na pracovní stanice a to vždy po předchozí jasné dohodě s odběratelem. Odběratel bere na vědomí a souhlasí s tím, že dodavatel nemusí poskytnout externímu dodavateli administrátorské přístupy a může vyžadovat instalaci za jeho přítomnosti.
- 1.11. Dodavatel se zavazuje provádět pravidelné zálohy dat virtuálního prostředí.
- 1.12. Dodavatel se zavazuje v případě zjištění, i při podezření na závadu nebo technický problém, informovat neprodleně odběratele o stavu a možnosti řešení odvrácení nežádoucích závad.
- 1.13. Dodavatel se zavazuje poskytnout součinnost při odstraňování havárií bez zbytečného prodlení. Definice a termíny budou blíže specifikovány v bodě Podmínek plnění smlouvy.

2. Podmínky plnění smlouvy

- 2.1. Dodavatel zaručuje dobu odezvy na žádost odběratele o provedení služeb (servisní zásah) v pracovní dny a pracovní době nejdéle do 24 hodin od nahlášení požadavku. Dobou odezvy je v tomto případě míněno započítání provedení servisního zásahu.
- 2.2. Dodavatel se zavazuje reagovat nejpozději do 8 hodin (v pracovní době) dodavatele od nahlášení požadavku odběratelem a oznámit oprávněné osobě, telefonicky nebo emailem, postup řešení.
- 2.3. Pracovní doba dodavatele je stanovena na Po-Pá od 8 do 18h.
- 2.4. Na žádost odběratele může být doba odezvy (jak je popsána v bodu 2.1) zkrácena, pokud to zdroje dodavatele umožňují. Servisní zásah může být proveden i mimo pracovní dobu, tento požadavek na servisní zásah mimo pracovní dobu dodavatele může být zpoplatněn částkou dle aktuálně platného ceníku (viz. příložený aktuální ceník prací k 1.1.2019).
- 2.5. Dodavatel se zavazuje řešit požadavky odběratele v nejkratším možném termínu. Ve výjimečných případech, kdy nebude moci dodržet smluvený termín, učiní s odběratelem dohodu o termínu řešení servisního požadavku. Pokud nedojde k dohodě, platí termíny dle bodů 2.1. - 2.3.
- 2.6. Odběratel zajistí součinnost zaměstnanců po nezbytně nutnou dobu i mimo řádnou pracovní dobu zaměstnanců odběratele, pokud to situace bude nezbytně vyžadovat. Dodavatel se zavazuje tuto součinnost mimo pracovní dobu zaměstnanců odběratele nezneužívat.

- 2.7. Odběratel umožní dodavateli přístup ke všem zařízením, která se týkají předmětu této smlouvy, nepřetržitě (24/7/365).
- 2.8. Odběratel souhlasí s případným využitím technického vybavení odběratele při řešení naléhavých situací (např. náradí, kompresor apod.).
- 2.9. Odběratel určí jednoho nebo více osob oprávněných jednat s dodavatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy :

Oprávněná osoba č.1: Ing. Jiří Kreisinger – náměstek ředitele

Oprávněná osoba č.2: MUDr. Václav Ptáček – ředitel

3. Způsob hlášení požadavků odběratele dodavateli

- 3.1. Akutní problémy podle druhu oblasti servisního požadavku budou sdělovány na telefonní čísla přidělená k jednotlivým oblastem uvedeným v příloze č.1.
- 3.2. Veškeré požadavky a problémy, které nejsou akutního rázu, budou oprávněné osoby (případně ostatní pracovníci LDN Vršovice pověřeni Oprávněnými osobami) posílat na e-mailovou adresu pro danou oblast uvedenou v příloze č.1.

4. Povinnosti dodavatele

- 4.1. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy s maximálním úsilím a profesionalitou, tak, aby odběratel mohl v daných podmínkách využívat veškerou IT infrastrukturu k výkonu svojí práce v maximálním možném rozsahu.
- 4.2. Dodavatel se zavazuje učinit taková opatření, aby se maximálně zamezilo ztrátě uložených, zálohovaných uživatelských dat na zálohovacích zařízeních, nebo k jejich zneužití třetí osobou, a to v závislosti na použitém vybavení odběratele.
- 4.3. Dodavatel zároveň nenese zodpovědnost za ztrátu dat uložených mimo stanovený zálohovací prostor na síti, případně data uložená lokálně na pracovních stanicích, která nejsou zahrnuta do pravidelného zálohování.
- 4.4. Dodavatel zachová mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty dodavatele a také o veškerých interních záležitostech provozu LDN Vršovice.

5. Povinnosti odběratele

- 5.1. Odběratel umožní dodavateli přístup k hardwaru, softwaru a jejich veškeré dokumentaci. Současně odběratel poskytne přístup ke každému originálnímu balíku SW, který odběratel používá.
- 5.2. Odběratel umožní dodavateli vzdálený přístup pro řešení svých požadavků. Současně odběratel umožní dodavateli do své infrastruktury začlenit dodavatelovo technické vybavení umožňující monitoring a správu počítačové sítě. Odběratel vyhradí dodavateli minimálně jednu veřejnou IP adresu pro provoz administrativních aplikací.
- 5.3. Odběratel odpovídá za legální nabytí a užívání veškerého SW, který je v rámci IT odběratele instalován.
- 5.4. Odběratel je povinen oznámit a konzultovat s dodavatelem veškeré plánované změny v IT. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware a software zasahující nějak do IT (např. telefonní ústředny, strukturované kabeláže, servery, storage, firewally, switche apod.). Pokud toto nebude dodrženo, dodavatel nenes zodpovědnost za jakékoli problémy s tím spojené.
- 5.5. Odběratel nesmí povolit jakýkoli zásah do hardware a software od jiného dodavatele, nebo jakékoli osoby, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců odběratele bez vědomí a spolupráce dodavatele.
- 5.6. V případě větších servisních zásahů prováděných externím dodavatelem (např. aktualizace programů Medicus a Gordic) je odběratel povinen dodavatele s předstihem informovat za účelem zajištění provedení zálohy dat. Externí dodavatel musí vyčkat na potvrzení provedení zálohy.

6. Stanovení ceny a odměny za služby dodavatele

- 6.1. Odměna za služby popsané v této smlouvě bude dodavateli poskytována odběratelem formou měsíční paušální platby. Odběratel bere na vědomí, že služby poskytuje sdružení IT techniků, jehož členové jsou uvedeni v příloze č.1.
- 6.2. Celková měsíční paušální úhrada bez DPH je stanovena jako součet měsíčních paušálních sazeb za níže uvedené dva body :

- a) Serverové a síťové služby uvedené v bodech **1.1.a**, **1.1.b**

Cena měsíční paušální sazby za serverové a síťové služby poskytované podle bodů **1.1.a**, **1.1.b** je domluvena ve výši 17 000,- Kč bez DPH (slovy sedmnácttisíckorun).

- b) Služby poskytované koncovým zařízením a uživatelům viz bod **1.1.c**

Cena měsíční paušální sazby za služby poskytované koncovým zařízením a uživatelům podle bodu **1.1.c** je 14 300,- Kč bez DPH (slovy třinácttisíctřistakorun).

Cenová kalkulace poskytovaných služeb je kalkulovaná na rozsah IT vybavení ke dni 1.1.2019. V případě rozšíření HW či SW vybavení odběratele může dodavatel požadovat přiměřené navýšení paušální ceny. O případném navýšení paušální ceny se odběratel a dodavatel dohodnou v písemném dodatku této smlouvy.

- 6.3. Odběratel souhlasí, že každý ze tří členů sdružení může fakturovat sám za sebe. Součet všech částek bez DPH v daném fakturačním období, tj. fakturace za daný měsíc od všech členů sdružení nesmí přesáhnout částku bez DPH definovanou v bodě 6.2.
- 6.4. Faktura za každý ukončený měsíc je odběrateli odeslána mailem (případně předána osobně) vždy nejpozději do 10. kalendářního dne následujícího měsíce. Splatnost faktury je 21 dnů.
- 6.5. V případě meziroční inflace má dodavatel právo o navýšení celkové částky bez DPH o výši meziroční inflace.

7. Platnost, účinnost, trvání a konec platnosti smlouvy

- 7.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to od 1.4. 2019. Smlouva může být ihned ukončena v případě opakovaného porušení této smlouvy jednou ze zúčastněných stran.
- 7.2. Výpovědní doba smlouvy je 3 měsíce. Smlouva může být vypovězena pouze písemně.
- 7.3. Po ukončení smlouvy předá Dodavatel odběrateli případnou dokumentaci, přístupová jména a hesla, případně HW klíče a ostatní informace o struktuře a funkci IT odběratele, kterou získal nebo vytvořil po dobu účinnosti smlouvy. Odběratel před předáním dokumentace a přístupových údajů vyrovná veškeré své závazky s dodavatelem (se všemi členy sdružení).
- 7.4. Po ukončení platnosti této smlouvy se Dodavatel zavazuje dodržovat bod 4.4. této smlouvy ještě po dobu 12 měsíců.

8. Ostatní a závěrečná ustanovení

Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí platným Obchodním zákoníkem.

Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran, ústní i písemná. Pokud by se kterékoliv ustanovení této smlouvy ukázalo být neplatným z důvodů rozporu s kogentním ustanovením obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost než onoho konkrétního ustanovení, pokud je toto oddělitelné od ostatního obsahu smlouvy.

Smlouva o poskytování technické podpory a dohledu IT infrastruktury

Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení nahradit dohodou svým obsahem nejbližší duchu takového neplatného ustanovení respektující požadavky kogentních ustanovení právních předpisů.

Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Tato smlouva je uzavřena celkem v 5 (slovy: pěti) vyhotoveních s platností originálu, z nichž LDN obdrží 2 (dvě) a každý z dodavatelů po 1 (jednom) vyhotovení. Tato smlouva obsahuje 7 (slovy: sedm) stran.

V Praze dne 2019

Za odběratele:

MUDr. Václav Ptáček
ředitel LDN Vršovice

V Praze dne 2019

Za dodavatele (Sdružení IT techniků):

Tomáš Miketa

David Novotný

Ing. Jiří Svoboda