**Smlouva o poskytování IT služeb**

**I.**

**Smluvní strany**

1. **Domov pro seniory Ďáblice**

se sídlem Kubíkova 1698/11, 182 00 Praha 8

zastoupený: Bc. Jana Valinčičová

IČ: 70875839

DIČ: CZ70875839

Bankovní spojení: PPF banka a.s.

číslo účtu: 2001370002/6000

na straně jedné jako „Objednatel“

2. Dodavatel (zhotovitel): Artex Informační Systémy s.r.o.

se sídlem: Jeremiášova 769, 155 00 Praha 5

zapsán v obchodním rejstříku vedeného u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 56355

zastoupený: Ing.Drahomíra Příklenková

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

Číslo účtu: 1276703/5500

Identifikační číslo: 25631047

DIČ: CZ25631047

na straně druhé jako „Dodavatel“

Dále také obecně „smluvní strany“.

**II.**

**Předmět smlouvy**

2.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb pro Objednatele Domov pro seniory Ďáblice.

2.2. Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli službu správy počítačové sítě zahrnující správu výpočetní techniky (hardware), systémů a aplikací (software) definovaný v „Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb" této Smlouvy.

**III.**

**Způsob a termíny plnění**

3.1. Plnění je poskytováno následujícím způsobem:

Prostřednictvím servisního technika Dodavatel přímo na pracovišti Objednatele.

Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory, a to nepřetržitě (24/7).

Prostřednictvím nástrojů vzdálené správy, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele 24 hodin/7 dnů v týdnu.

3.2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek je definován v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3.3. Pokud je v této Smlouvě nebo jejich přílohách uveden termín „do 24 hodin" je tím definována lhůta 24 hodin počítaných v rámci pracovních dnů.

3.4. Servisní kalendář je definován jako období mezi 8:00 a 17:00 v pracovních dnech.

**IV.**

**Místo plnění**

Místo plnění je sídlo Objednatele Kubíkova 1698/11, 198 00 Praha 8.

**V.**

**Cena za poskytované služby, způsob úhrady**

5.1. Za poskytování IT služeb pro Domov pro seniory Ďáblice dle článku 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Dodavateli měsíční paušální odměnu stanovenou v celkové výši:

18 790 Kč bez DPH, 22 735,90 Kč vč. DPH

slovy osmnáct tisíc sedm set devadesát korun českých bez DPH, dvacet dva tisíc sedm set třicet pět korun českých devadesát haléřů vč. DPH

za kompletní správu ICT prostředí a technickou podporu uživatelů Objednatele včetně podpory a konzultací při používání softwarových produktů objednatelem.

Součástí paušální odměny jsou 4 výjezdy měsíčně.

5.2. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti nebo při nalezení neobvyklého řešení problému, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.

5.3. Ceny za služby jsou platné v rámci dohodnutého Servisního kalendáře.

5.4. Ceny za činnosti vykonávané mimo Servisní kalendář budou dohodnuty individuálně.

5.5. Odměna může být upravena dohodou smluvních stran s ohledem na vývoj inflačních, cenových, mzdových, daňových a dalších nákladových relací.

5.6. Sjednaná odměna bude fakturována měsíčně vždy v prvním týdnu kalendářního měsíce a to za poslední uplynulý měsíc.

5.7. Nevyplývá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná ve čtrnáctidenní (14) lhůtě ode dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

5.8. Cena náhradních dílů, spotřebního materiálu nebo služeb poskytovaných třetími stranami, které jsou potřebné pro zajištění mimozáručních oprav, není součástí odměny Dodavatele za plnění této Smlouvy a bude účtována zvlášť.

5.9. Součástí smlouvy je poskytnutí komplexních IT služeb v rozsahu požadavků Objednatele, včetně kompletního auditu ICT Objednatele zahrnující reinstalaci výpočetní techniky, změnu a zmapování typologie sítě včetně adresace, změny hesel, uživatelských účtů, přístupových práv, zabezpečení a zhotovení dokumentace, která bude následně předána Objednateli.

**VI.**

**Práva a povinnosti smluvních stran**

6.1. Dodavatel se zavazuje dodávat kvalitní služby a poskytovat služby v celém rozsahu IT agent Objednatele.

6.2. Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním IT služeb o Objednateli dozví.

6.3. Objednatel se zavazuje vytvořit Dodavateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb, zejména služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Objednatel zajistí přístup k zařízení výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou.

6.4 Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Dodavateli.

6.5. Objednatel je povinen zajistit součinnost veškerých subjektů, které Dodavatel potřebuje pro řádné plnění jeho povinností vyplývajících z této smlouvy. Zejména se jedná o dodavatele aplikací, agendových systémů či poskytovatele služeb, které jsou součástí IT prostředí Objednatele.

6.6. Dodavatel se zavazuje uzavřít a mít v platnosti po celou dobu smluvního vztahu mezi dodavatelem a objednatelem pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě. Požadovaná minimální výše pojistné částky na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě činí 2 mil. Kč na jednu pojistnou událost. Kopii pojistné smlouvy předá dodavatel objednateli při podpisu této smlouvy.

**VII.**

**Odpovědnost za škodu a vady**

7.1. Dodavatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této Smlouvy nebo povinnosti stanovené obecně závazným právním předpisem.

7.2. Dodavatel odpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s tím, že dodavatel je povinen provádět povinné zálohy dat a odpovídá Objednateli za to, že data zůstanou zachována či půjdou obnovit.

7.3. Dodavatel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození HW nebo SW s výjimkou ztráty nebo poškození HW nebo SW, prokazatelné způsobeným plněním této Smlouvy.

**VIII.**

**Prodlení a sankce**

8.1 Dodavatel je v prodlení, jestliže nesplní řádně a včas povinnosti dle této Smlouvy. Za každé porušení smlouvy uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč.

8.2. Nebude-li cena plnění uhrazena ani do deseti dnů po doručení písemné upomínky Dodavatele, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění až do data připsání dlužné částky na účet Dodavatele.

**IX.**

**Závěrečná ustanovení**

9.1. Doba trvání této Smlouvy je stanovena na dobu neurčitou, počínaje 1. 5. 2019.

9.2. Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo Dodavatele i bez udání důvodu s 30denní výpovědní lhůtou, která započne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.

9.3. V případě předčasného odstoupení od Smlouvy má Dodavatel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku 5 této Smlouvy za službu správy sítě realizovanou do konce výpovědní lhůty.

9.4 V případě předčasného odstoupení od Smlouvy má Dodavatel zároveň nárok na úhradu odměny ve smyslu článku 5 této Smlouvy za službu Kompletní audit ICT Objednatele.

9.5. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.

9.6. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní Smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.

9.7. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran, a to vždy jen písemnými dodatky.

9.8. Neplatnost kteréhokoli ustanovení této Smlouvy neovlivní platnost této Smlouvy jako celku, vyjma těch případů, kdy takové neplatné ustanovení nelze vyčlenit z této Smlouvy, aniž by tím pozbyla platnosti. Strany se pro takový případ zavazují vynaložit v dobré víře veškeré úsilí na nahrazení takového neplatného ustanovení platným ustanovením, jehož účel v nejvyšší možné míře odpovídá účelu původního ustanovení a cílům této Smlouvy.

9.9. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

9.10. Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv.

Přílohy

10.1. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb (jde o přílohu č. 2 podkladů zadání)

Příloha č. 2 – Seznam poddodavatelů

V Praze dne 25.4.2019

Za Objednatele:

Jana Valinčičová, ředitel

Domov pro seniory Ďáblice

Za Dodavatele:

Ing. Drahomíra Příklenová, jednatel

Artex Informační Systémy s.r.o.

**Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb**

Specifikace poskytovaných služeb:

Dodavatel bude provádět tyto činnosti:

* Monitoring a vzdálenou správu do 35 počítačů (PC+NTBK) a serveru – kompletní servis programu servisu a správy operačního systému Windows a dalších programů v PC a serveru, monitorování legálního softwaru, zajištění správy aktivních prvků (switche, tiskárny, routery) a pasivních prvků (kabeláže, správy strukturovaných sítí), nastavení a zajišťování zálohování dat, vše dle požadavků zadavatele
* 20 hodin servisní práce měsíčně
* 4 výjezdy do sídla zadavatele měsíčně, na vyžádání objednatele (garance výjezdu do 4 hodin od nahlášení závady)
* 3 hodiny na změně webových stránkách měsíčně
* Nepřetržitá telefonní pomoc po telefonu (24/7)

Tyto služby budou poskytovány na vyžádání zadavatele kontinuálně a případné závady budou odstraněny do 24 hodin od nahlášení na kontaktní osobu dodavatele, u které dodavatel uvede email, mobil a kontaktní adresu.

Výkon správy IT prostředí - seznam prováděných činnosti:

Správa koncových stanic PC, NB a terminály

* technická podpora koncovým uživatelům
* patch management
* řešení problémů HW i SW typu
* instalace nových zařízení
* opravy nebo zprostředkování opravy koncového zařízení

Správa serverových OS a aplikací

* patch management
* kontrola HW a SW stavu serverů
* řešení před poruchových stavů
* řešení poruch
* opravy nebo zprostředkování opravy serverů
* technická podpora a komunikace s dodavateli SW aplikací
* upgrade SW aplikací nebo zprostředkování upgrade SW aplikací s dodavatelskou společností
* management uživatelských účtů
* implementační a instalační práce

Správa poštovního serveru, antivirového a antispamového systému

* kontrola prováděných aktualizaci a infiltrací
* řešení problémů
* kontrola antispamových filtrů
* kontrola „black" listů
* implementační a instalační práce

Správa zálohování

* kontrola prováděných záloh
* implementační a instalační práce

Správa licencování a zajištění poradenství pro aktuálně nejvýhodnějšího licenčního programu

Správa tiskového prostředí

* zprostředkování oprav tiskáren
* dodávky spotřebního materiálu
* implementační a instalační práce

Správa aktivní a pasivní sítě LAN/WAN/WLAN

* patch management
* bezpečnostní kontroly
* diagnostiky závad a opravy

Správa dalších interních nebo externích služeb Objednatele

Garance zahájení urgentního řešení požadavků do 24 hodin od nahlášení či zjištění problému na serverových či aktivních prvcích sítě LAN/WAN/WLAN v místě plnění pokud nebude možno vyřešit vzdáleně.

Garance zahájení urgentního řešení požadavků do 24 hodin od nahlášení či zjištění problému na koncových stanicích a změnových požadavcích v místě plnění pokud nebude možno vyřešit vzdáleně.

Telefonická podpora ICT prostředí Objednatele v čase od 8:00 do 17:00 v pracovní dny

E-mailová a vzdálená podpora

Příloha č.2 Seznam poddodavatelů

#  Seznam poddodavatelů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Název veřejné zakázky: | Popis části plnění, kterou hodlá dodavatel zadat poddodavateli  | % podíl na plnění VZ |
| **„Zajištění IT služeb pro Domov pro seniory Ďáblice“** |

|  |  |
| --- | --- |
| Celkový objem poddodávek dle nabídky  |  0 % |

Dodavatel prohlašuje, že k plnění veřejné zakázky bude využívat pouze své zdroje, resp. své kmenové zaměstnance a nebude k jejímu plnění využívat žádné externí zdroje v podobě poddodavatelů.

V Praze dne 25.4.2019

**..........................................................................**

Artex Informační Systémy s.r.o., Ing. Drahomíra Příklenková, jednatel společnosti