Smlouva o zajištění správy informačního systému a podpoře jeho uživatelů

uzavřená mezi smluvními stranami, jimiž jsou

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BERÁNEK, spol. s r.o.** | a | **Lesní správa Lány, příspěvková organizace Kanceláře prezidenta republiky** |
| sídlo: Kladno, Kleinerova 1469, PSČ 272 01 |  | sídlo: Lány, Lesní 140, PSČ 270 61 |
| IČO: 463 48 409 |  | IČO: 00000078 |
| DIČ: CZ46348409 |  | DIČ: CZ00000078 |
| spisová značka: C. 10263 vedená u rejstříkového soudu v Praze |  | spisová značka: |
| statutární zástupce: Ing. Pavel Beránek, jednatel |  | statutární zástupce: Ing. Miloš Balák, ředitel |
| coby **servisní organizace** |  | coby **provozovatel informačního systému** |

takto:

# Označení smluvních stran

Slova **„Vy“**, **„Váš“** a **„provozovatel“** v libovolném pádě a taktéž slovesné tvary ve druhé osobě množného čísla označují v této smlouvě provozovatele informačního systému, zatímco slova **„my“**, **„náš“** a **„servisní organizace“** v libovolném pádě a taktéž slovesné tvary v první osobě množného čísla označují servisní organizaci.

# Předmět smlouvy

Touto smlouvou se zavazujeme vykonávat pro Vás službu, jíž je správa Vašeho informačního systému a podpora pracovníků užívajících tento systém, a to podle podmínek dále uvedených v této smlouvě a v rozsahu určeném v Příloze č. 1 této smlouvy. Vy se touto smlouvou zavazujete nám platit za tuto službu úhradu podle podmínek dále uvedených v této smlouvě.

# Obsah a cena služby

Zavazujete se hradit nám měsíčně paušální poplatek ve výši 14 240,00 Kč, který zahrnuje cenu za naši službu vymezenou následujícími body:

1. dálková správa zařízení informačního systému
2. řešení problémů uživatelů informačního systému prostředky vzdáleného přístupu nebo telefonicky prostřednictvím osoby pověřené péčí o informační systém
3. běžné provozní úpravy prováděné na dálku (např. změna e-mailové adresy, přidání uživatele do systému apod.)
4. u částí informačního systému spravovaných jinými dodavateli: komunikace s těmito dodavateli a zajištění jejich účasti na službě
5. sledování a vyhodnocování stavu a provozu informačního systému
6. upozorňování na zjištěné chyby a chybné operace
7. konzultace k provozu a dalšímu rozvoji informačního systému
8. kontrola provedení záloh
9. upozorňování na možné nedostatky a návrhy příslušných opatření
10. připravenost našich pracovníků
11. provedení průběžného auditu vždy jedenkrát během 12 měsíců
12. odpovědnost za
    * antivirovou ochranu
    * administraci a řádnou funkci firewallu
    * aplikaci vydaných aktualizací operačního systému.

Poplatek uvedený v předchozí větě NEZAHRNUJE zejména:

* + naše práce související se změnami v informačním systému s výjimkou prací uvedených v bodu c) tohoto článku
  + naše služby poskytované na Vašem pracovišti s výjimkou průběžných auditů podle bodu k) tohoto článku
  + pozáruční opravy zařízení informačního systému.

Souhlasíte, že služby, které nejsou zahrnuty v měsíčním paušálním poplatku, budeme účtovat v hodinových sazbách uvedených v Příloze č. 3 této smlouvy.

# Určení rozsahu poskytování služby

Přesné vymezení rozsahu služby a plánovaných činností provedeme podle výsledků úvodního auditu informačního systému, který se zavazujeme uskutečnit do dvou měsíců od podpisu této smlouvy, a jehož závěrečná zpráva se stane Přílohou č. 4, této smlouvy. Obsahem tohoto auditu bude

* stav techniky
* stav softwaru
* pokrytí systému základními obslužnými procesy
* kontrola základních informačně bezpečnostních opatření
* doporučení ke zlepšení

Cena tohoto auditu 49 000,00 Kč. Souhlasíte, že tuto částku uhradíte jen v případě, že a) trvání tohoto smluvního vztahu bude kratší než 36 měsíců (např. nedojde k prodloužení této smlouvy formou dodatku nebo servisní organizace neuspěje ve výběrovém řízení) a současně b) tuto smlouvu nevypovíme, aniž by došlo k jejímu závažnému porušení z Vaší strany, nebo ji nevypovíte kvůli jejímu závažnému porušení z naší strany.

Na základě výsledků úvodního auditu může vzniknout potřeba provést určité úpravy v nastavení informačního systému. Souhlasíte, že tyto práce Vám v takovém případě budou vyúčtovány podle podmínek uvedených v předchozím článku této smlouvy.

Výsledek auditu bude během poskytování služby revidován průběžnými audity. Obsah průběžných auditů bude shodný s obsahem úvodního auditu.

Zavazujete se nám poskytnout při provádění auditů potřebnou součinnost.

# Způsob poskytování služby

Naše služba se sestává z plánovaných činností a z činností prováděných na vyžádání. Plánovanými činnostmi jsou dohled nad chodem informačního systému a pravidelný audit. Činnosti na vyžádání budeme provádět na základě požadavků jednotlivých uživatelů informačního systému nebo stavů generovaných či indikovaných informačním systémem.

Vaše problémy s informačním systémem budeme řešit následujícím způsobem:

1. Můžete se na nás obrátit s jakýmkoli problémem týkajícím se Vašeho informačního systému ve dnech a hodinách uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy. Obracet se na nás můžete přímo, a to způsobem, jaký uznáte v dané situaci za vhodný, zpravidla telefonicky nebo e-mailem. Seznam kontaktů a časů příjmu Vašich požadavků je v Příloze č. 2, této smlouvy.
2. Náš pracovník podpory, jakmile se seznámí s Vaším požadavkem, se postará o jeho vyřízení. Budete-li to požadovat nebo usoudí-li pracovník podpory, že je to vhodné, zašle Vám potvrzení Vašeho požadavku e-mailem, popřípadě faxem nebo jiným způsobem. Pokud na toto potvrzení bez zbytečného odkladu neodpovíte s uvedením případných námitek či připomínek, souhlasíte, že můžeme skutečnosti uvedené v tomto potvrzení považovat za směrodatné.
3. Může nastat situace, kdy k vyřízení Vašeho požadavku budeme od Vás potřebovat upřesnění, odsouhlasení, poskytnutí dalších informací nebo jiný způsob spolupráce. Zavazujete se nám takovou součinnost poskytnout, a to bez zbytečného odkladu a v rozsahu potřebném k vyřešení problému.
4. Náš pracovník technické podpory se nejprve pokusí problém vyřešit pomocí prostředků vzdáleného přístupu k informačnímu systému nebo ve spolupráci s Vaším pracovníkem na základě telefonické rady. Přitom Vás může náš pracovník požádat o provedení určitých úkonů v souladu s předchozím odstavcem tohoto článku.
5. Pokud se nepodaří problém takto vyřešit na dálku, vyšleme k Vám pověřeného pracovníka, aby problém vyřešil na místě. Zajistíme, aby se pověřený pracovník k Vám dostavil do 4 hodin od rozhodnutí řešit problém na místě (počítáno v rámci provozních hodin).

# Další ujednání

1. Zavazujeme se poskytovat Vám službu takovým způsobem, aby dopad případných závad v informačním systému na Vaše podnikové procesy byl co možná nejmenší.
2. Souhlasíte, že rozhodování o způsobu řešení Vašich požadavků a odstraňování závad v informačním systému je při respektování ustanovení v předchozím bodu v naší pravomoci.
3. Souhlasíte, že nám k plnění povinností vyplývajících z této smlouvy vytvoříte odpovídající podmínky, zejména přístup k zařízením informačního systému, poskytnutí instalačních médií a možnosti zadání potřebných přístupových jmen, hesel a dalších nezbytných kódů. Zavazujete se za účelem odstranění závady umožnit našim servisním pracovníkům přístup na Vaše pracoviště, a to i mimo svou obvyklou pracovní dobu, pokud Vás o to požádáme.
4. V případě nesplnění podmínek podle předchozího bodu se zavazujete nám uhradit náklady tímto vzniklé, tj. cestovné, ztrátu času a ušlý zisk.
5. Zavazujete se podepsat po ukončení servisního zásahu našemu pracovníkovi zápis o provedení práce.
6. Naším právem a povinností je navrhnout vyřazení z provozu takové části informačního systému, jejíž další setrvání v provozu by mohlo být hrozbou pro spolehlivý a bezpečný chod informačního systému. Souhlasíte, že pokud Vám takový návrh předložíme, nebude se na předmětnou část informačního systému ani na případné problémy způsobené jejím setrváním v provozu nadále vztahovat tato smlouva.
7. Pokud dojde k problémům v informačním systému vlivem svévolného zásahu uživatele do informačního systému způsobem překračujícím rámec běžného užívání zařízení (např. zásahy po odejmutí krytů zařízení, změny systémových nastavení apod.), souhlasíte, že jsme oprávněni zvlášť vyúčtovat servisní zásahy provedené za účelem odstranění těchto problémů.
8. Datový a informační obsah uložený v informačním systému či přenášený informačním systémem je Vaší záležitostí. Potvrzujete, že jste si vědomi, že může nastat situace, při níž jsou data v informačním systému poškozena či ztracena, a že víte, že je nutné provádět pravidelné zálohy dat a mít k dispozici prověřené postupy zálohování a obnovy dat. Nejsme v žádném případě odpovědní za ztrátu či poškození Vašich dat, avšak můžeme na Vaši žádost pomoci s jejich obnovou.
9. Vyúčtování prací budeme provádět zpravidla souhrnně za kalendářní měsíc. Podkladem k vyúčtování bude tato smlouva, zápisy o provedených pracích a případné další Vámi podepsané či odsouhlasené dokumenty.
10. Zavazujete se, že veškeré platby za poskytování služby uhradíte, a to na základě našich faktur se splatností 30 dnů, a souhlasíte, že úrok z prodlení se zaplacením faktury bude činit 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
11. Ceny v této smlouvě jsou uváděny bez DPH.
12. Provozovatel i servisní organizace vyjadřují ochotu používat v písemném styku e-mailovou komunikaci a souhlasí s tím, že dokumenty takto doručené a ujednání takto vzniklá budou považovány za závazné v rozsahu pravomocí příslušných pracovníků, pokud nebude výslovně uvedeno jinak.
13. Provozovatel i servisní organizace vyjadřují ochotu znovu projednat způsob poskytování služby a její cenu, a to vždy
    1. na základě výsledku auditu informačního systému
    2. v souvislosti se změnou rozsahu nebo jiného důležitého parametru informačního systému.
14. Máme právo provádět cenové změny. Zavazujeme se Vám písemně oznámit změny cen vztahující se k této smlouvě, a to nejpozději 3 měsíce před platností nových cen.
15. Souhlasíte, abychom Vás uvedli v seznamu svých referencí a abychom zajímavá řešení vzniklá z naší spolupráce publikovali formou případové studie. Taktéž souhlasíte, že nám, pokud Vás o to požádáme, umožníte referenční návštěvu zájemců o podobnou službu, jakou poskytujeme Vám. Obě smluvní strany se zavazují vždy postupovat tak, aby u žádné z nich nedošlo k narušení obchodního tajemství a poškození obchodních zájmů.
16. Z partnerského programu Microsoft, jehož jsme členem, pro nás vyplývá povinnost zajistit, aby se naši zákazníci jedenkrát do roka anonymně zúčastnili průzkumu spokojenosti s našimi službami. Vyjadřujete ochotu vyplnit krátký dotazník tohoto průzkumu, pokud Vás o to požádáme.
17. V případě, že nebudete s poskytováním služby spokojeni, můžete nám vyslovit stížnost. Vaši stížnost se zavazujeme bez zbytečného odkladu projednat a o našem stanovisku Vás informovat. Pokud usoudíme, že je Vaše stížnost oprávněná, navrhneme Vám kompenzaci, kterou může být například snížení měsíčního paušálního poplatku za daný měsíc. Souhlasíte, že pokud navrženou kompenzaci přijmete, bude vaše stížnost vyřešena.
18. V případě, že budeme vůči Vám evidovat pohledávky po lhůtě splatnosti delší než 30 dnů, jsme oprávněni až do jejich řádného uhrazení omezit poskytování služby jen na zajištění vzdálené správy a vzdálené podpory uživatelů v rozsahu nezbytně nutném k zajištění základních funkcí informačního systému.

# Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to do 31.12.2019. Tato smlouvu se automaticky prodlužuje o 1 rok a to v případě, pokud provozovatel Informačního systému nedoručí servisní organizaci písemné oznámení, že smluvní vztah nebude prodloužen, a to alespoň 30 dnů před uplynutím konce platnosti této smlouvy.
2. Veškeré změny této smlouvy musejí mít písemnou podobu a být podepsány statutárními zástupci obou smluvních stran nebo jimi odsouhlaseny ve shodě s ustanovením v bodu 12.
3. Tato smlouva nabývá platnosti podepsáním oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Smlouvu je povinen zveřejnit provozovatel Informačního systému.
4. Tato smlouva je napsána ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
5. V ostatním se obě smluvní strany budou řídit příslušnými ustanoveními zákona a dobrými obchodními mravy.

V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

provozovatel informačního systému

V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

servisní organizace