TOTALSERVICE

Vaše ICT bez starostí

Smlouva o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb

(SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Číslo smlouvy: TS-SFK-01-2016

SMLUVNÍ STRANY

Obchodní firma:	**TOTAL SERVICE s.r.o.**
Sídlo:	Metropolitan Building U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7 zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 55236
IČ:	25618067
DIČ:	CZ25618067
Tel.:	+420 270 002 811
E-mail:	sales@totalservice.cz
Http:	www.totalservice.cz
Banka:	ČSOB a.s. Na Poříčí 24, Praha 1
Číslo konta:	579 579 583/0300
jednající:	Václav Novák, MBA, jednatel společnosti

jako dodavatel

a

Obchodní firma:	**Státní fond kinematografie**
Sídlo:	Veletržní palác, Dukelských hrdinů 47, 170 00 Praha 7 zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 76076
IČ:	014 54 455
Tel:	+ 420 224 301 278
jednající:	Helena Bezděk Fraňková, ředitelka

jako odběratel.

OBSAH SMLOUVY

SMLUVNÍ STRANY 1
OBSAH SMLOUVY 2
1. Výklad pojmů 3
2. Předmět smlouvy 4
3. Rozsah poskytovaných služeb 4
4. Reakční doba 5
5. Místo výkonu a dodání služeb 6
6. Dodávky zboží nad rámec smlouvy 6
7. Záruční podmínky 6
8. Rozsah vybavení podléhající poskytování služeb 6
9. Harmonogram a způsob poskytování služeb 6
10. Pravidla hlášení závad odběratelem 6
11. Cena a rozsah služeb 7
12. Kontaktní osoby 8
13. Platební a kreditní podmínky 8
14. Kolizní ustanovení 8
15. Závěrečná a společná ustanovení 8
Příloha číslo 1 - Úplný seznam IT technologií pod SLA smlouvou 10

1. Výklad pojmů

Pro účely této smlouvy se rozumí:

ICT - Informační a komunikační technologie
SLA smlouva - SERVICE LEVEL AGREEMENT - Smlouva o poskytování správy informačních technologií s garantovanou úrovní služeb
IP zařízení – je zařízení (například počítač, notebook, server, tiskárna atd.) s IP adresou
IP - Internet Protocol je protokol, pomocí kterého spolu komunikují všechna zařízení v Internetu
IP adresa je jednoznačná identifikace konkrétního zařízení (typicky počítače) v prostředí Internetu
Periférie – do této kategorie spadají zařízení jako tiskárny, skenery apod.
LAN - Local Area Network (lokální síť, místní síť)
WAN - Wide Area Network (rozsáhlá síť)
SNMP - Simple Network Management Protocol (je síťový protokol pro správu síťových prvků)
ISP - Internet service provider (poskytovatel internetového připojení)
VPN - virtual private network (je prostředek pro propojení několika počítačů na různých místech internetu do jediné virtuální počítačové sítě)
MS - Microsoft
OS – operační systém
UPS – Uninterruptible Power Supply – nepřerušitelný zdroj napájení
NBD = Next Business Day (následující pracovní den)
SBD = Same Business Day (stejný pracovní den)
2BD = 2 Business Day (do 2 pracovních dnů)
Reakční doba na místě = maximální časový úsek, za který se dodavatel musí dostavit k řešení problému na místo zákazníka, nepodaří-li se problém vyřešit jinak.
Reakční doba vzdálená podpora = maximální časový úsek, za který se dodavatel začne problémem zabývat /vzdáleně se připojí, monitoruje, informuje odběratele atd./.
Kritická porucha / výpadek serverů a LAN/WAN prvků = porucha, která znemožní práci celé skupině uživatelů a ohrozí fungování celé firmy odběratele. Příklad kritické poruchy je výpadek služeb Exchange serveru, který znemožní celé skupině uživatelů odesílat a přijímat elektronickou poštu.
DR = Disaster Recovery - Plán pro obnovu v případě závažného selhání klíčového HW a SW.
AD = Active Directory - distribuovaná adresářová služba pro správu počítačů
DNS = Domain Name System je hierarchický systém doménových jmen, který převádí IP adresy na doménová jména a naopak.
DHCP = (Dynamic Host Configuration Protocol) je aplikační protokol. Používá se pro automatické přidělování IP adres počítačům v síti.
WINS- Windows Internet Naming Service
GPO – Group Policy Object
SMTP = Simple Mail Transfer Protocol je internetový protokol určený pro přenos zpráv elektronické pošty (e-mailů)
Overall status check = kontrola všeobecné funkčnosti a dostupnosti
Storage = zařízení pro ukládání dat
RSA = Remote Supervisor Adapter (karta pro vzdálenou správu)

2. Předmět smlouvy

Veškeré služby v této smlouvě uvedené jsou poskytované společnosti Státní fond kinematografie (dále jen odběratel) a to v místě určeném bodem 5 této smlouvy, není-li ujednáno jinak. Dodavatel služeb je společnost TOTAL SERVICE, s.r.o (dále jen dodavatel) a to prostřednictvím svých zaměstnanců nebo subdodavatelů.
Dodavatel se na základě této smlouvy zavazuje k poskytování pravidelných služeb správy a konzultací informačních technologií a zrychlených servisních zásahů na IT technologiích odběratele, v předem definované reakční době, která je upravena a garantována touto smlouvou.
Odběratel bere na vědomí, že součástí zajištění služeb v požadovaném rozsahu a kvalitě je možnost osobní návštěvy kontaktních osob (servisních techniků) dodavatele v místě dodávek služeb viz bod 5. Návštěvy budou řešeny na základě jednotlivých případů a dohod.
Dodavatel na vyžádání či dle potřeb odběratele provádí instalace a servis. Po dohodě s odběratelem i dodávky veškerých informačních technologií. Spolupráce se řídí výhradně touto smlouvou, která byla sestavena dle potřeb odběratele.
Rozsah poskytovaných služeb je stanoven v článku 3 smlouvy. Řízením poskytování služeb jsou pověřeny osoby uvedené v bodě č. 12 smlouvy. Pouze tyto osoby a statutární orgány společností jsou oprávněny vystupovat jménem odběratele a dodavatele ve smyslu plnění smlouvy, není-li ujednáno jinak.
Dodatečná ujednání a změny musí být provedeny písemnou formou číslované přílohy ke smlouvě, potvrzené oběma smluvními stranami.

3. Rozsah poskytovaných služeb

Dodavatel se na základě této smlouvy zavazuje vykonávat tyto činnosti pro odběratele:

Soupis a parametry pravidelných služeb

Základní parametry služby – reakční doba:

Oblast	Zákaznické technologie	Reakční doba Vzdálená podpora	Reakční doba Příjezd na místo
1	Serverové technologie / Monitoring / Správa / síť	3 hodiny	SBD (Same Business Day)
2	Koncové stanice (PC/NTB) / Periférie (tiskárny apod.) / Podpora pro koncové uživatele	NBD (Next Business Day)	NBD (Next Business Day)

Dohled sítě a evidence požadavků:

MONITORING
Předmětem dodávky je možnost nasazení služby Monitoringu, který 24h denně, 7dní v týdnu a 365 dní v roce zajišťuje on-line monitoring a diagnostiku zařízení s vlastní IP adresou.

Monitoring zařízení, které má IP adresu může sledovat:
síťovou dostupnost vybraných zařízení /servery, SWITCHE, ROUTERY, atd./
servery disky - volná kapacita, upozornění při domluvených parametrech; server paměť - volná kapacita
server CPU – vytížení; stav zařízení vypnuto/zapnuto, jeho dostupnost na lokální síti (kontrola síťového rozhraní). (důležité pro odhalení výpadků u zařízení v síti LAN, např. switch, printserver, router, apod.)
koncové přístupové body ISP (výpadky internetu, VPN, apod.)
síťová zařízení s IP adresou podporující SNMP komunikaci předávající stavové informace apod.

Obecná správa serverů a infrastruktury
Správa a podpora pro servery, IT síťovou infrastrukturu mj. Wi-Fi, Microsoft systémy Windows Server, Exchange, SQL v režimu 8/5.

Mezi činnosti patří:

- aktualizace serverových OS a aplikací
- konzultace serverových OS a aplikací
- podporu serverové a síťové infrastruktury
- kontrola stavu systémových služeb a aplikací
- monitoring systémových zdrojů
- monitoring domluvených aplikací
- kontrola kapacity systémových a síťových disků

Správa zálohování

Dodavatel po dohodě s odběratelem pomáhá s kontrolou a nastavením zálohování dat na serverech a kritických souborů systému odběratele.

Dodavatel není odpovědný za obsah, ztrátu, poškození nebo zpětnou nečitelnost dat zapsaných a uložených na zálohovacích páskách a dalších medií odběratele s výjimkou případů, kdy ke ztrátě dat došlo prokazatelně z důvodu zásahu dodavatele.

Záruky na zařízení pod SLA smlouvou (hardware)

Dodavatel neposkytuje ani nepřebírá záruky za stávající hardware odběratele.

Závady na hardwaru dodavatel napomáhá řešit bezodkladně v součinnosti s třetími stranami (původními dodavateli nebo výrobci daného zařízení) a je oprávněn navrhnout objednání servisní služby či jinak zajistit havarijní opravu vadného zařízení a to i nad rámec plnění této smlouvy, po předchozím souhlasu odběratele.

Dodavatel po dohodě pomůže se zabezpečením komunikace s třetími stranami (původními dodavateli, servisními organizacemi a výrobci) a zprostředkuje provedení záruční nebo pozáruční opravy stávajícího hardware odběratele v nejkratší možné lhůtě. Odběratel se zavazuje uhradit po předchozím odsouhlasení dodavateli veškeré náklady spojené s odstraněním havarijní závady.

Servis na základě požadavku

Veškeré servisní služby jsou poskytovány na základě objednávky odběratele na Helpdesk, případně telefonickým ohlášením, které bude zaznamenáno pro evidenci do HelpDesk a Tracking systému. V případě závady ohlášené monitorovacím systémem mohou technici dodavatele začít s opravami bez předchozího nahlášení.

Další součásti správy

- Správa a podpora pro PC/koncové uživatele, periférie (tiskárny, skenery atd.), smartphone, Microsoft systémy Windows a Office (9-17h). Na vyžádání.
- Správa zabezpečení firmy (antiviry, firewally, antispamy atd.).
- Návrhy nových řešení z pohledu HW a SW, IT konzultace.
- Komunikace ohledně IT se zástupci třetích stran.
- Projektové řešení strukturované kabeláže.
- Vzdálená správa, telefonická podpora zajišťující rychlé řešení požadavků.
- Profylaxe techniky, patch management.

4. Reakční doba

Reakční doba je definovaná v bodech 3 a rozumí se jí, v případě reakční doby na místě, maximální časový úsek, za který se dodavatel musí dostavit k řešení problému na místo zákazníka, nepodaří-li se problém vyřešit jinak anebo v případě reakční doby vzdálená podpory, maximální časový úsek, za který se dodavatel začne problémem zabývat.

5. Místo výkonu a dodání služeb

Místo výkonu a dodání služeb je v těchto lokalitách:
Dodavatel: TOTAL SERVICE s.r.o., U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7
Odběratel: Státní fond kinematografie
Veletržní palác, Dukelských hrdinů 47, 170 00 Praha 7

6. Dodávky zboží nad rámec smlouvy

Dodávky, instalace a konfigurace výpočetní techniky, hardwarového a softwarového vybavení nad rámec smlouvy budou účtovány po objednání odběratelem. Odběratel může objednat výpočetní a kancelářskou techniku na e-shopu dodavatele na adrese: shop.totalservice.cz.

7. Záruční podmínky

Dodavatel poskytuje odběrateli záruku na provedené práce a na dodané produkty v rozsahu 4 měsíců. Dodavatel může u některých produktů záruku prodloužit až na 36 měsíců, v takovém případě bude prodloužená záruka vyznačená na záručním listě nebo jiném dokladu dodavatele.

8. Rozsah vybavení podléhající poskytování služeb

Seznam zařízení, která jsou pod správou dodavatele, je specifikován v příloze číslo 1 smlouvy.

9. Harmonogram a způsob poskytování služeb

9.1 Dodavatel se zavazuje k poskytování servisních služeb v pravidelných i nepravidelných intervalech dle potřeb odběratele a výpadků systémů.

9.2 Odběratel se v tomto ustanovení smlouvy zavazuje, že pokud uzavře bez písemného souhlasu dodavatele pracovně právní vztah s některým ze zaměstnanců dodavatele (rozumí se zaměstnanci dodavatele stávající, bývalí i zaměstnanci, kteří budou pro dodavatele pracovat po uzavření této smlouvy, pokud musel být jejich pracovně právní vztah k dodavateli odběrateli zřejmý) po dobu platnosti této smlouvy nebo v průběhu dalších 2 let od ukončení této smlouvy, bude mít dodavatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každý takto uzavřený pracovně právní vztah.

9.3 Dodavatel zaznamenává veškeré činnosti prováděné na systému odběratele do interního systému – Trackingu servisních prací.

10. Pravidla hlášení závad odběratelem

Hlášení problémů, závad a servisních požadavků se provádí zasláním požadavku na Helpdesk systém.
Nahlášením požadavku je splněno okamžikem, kdy odběratel obdrží automatickou odpověď Helpdesk systému o přijetí požadavku.

Technická podpora uživatelům, hlášení požadavků:
Helpdesk: https://helpdesk.totalservice.cz;
E-mail: helpdesk@totalservice.cz
Tel: 270 002 811

11. Cena a rozsah služeb

11.1 Standardní měsíční paušální částka za poskytování služeb je touto smlouvou stanovena takto:

Nástroje správy	Zahrnuto
Podpora zajištěna v režimu 9:00 – 17:00. 17:00 – 9:00 svátky a víkendy pouze po předchozím odsouhlasení/dohodě.	ANO
Help-Desk - zadávání požadavků formou e-mailů či tiketů skrze webový portál s možností stanovení priorit pro jednotlivé požadavky.	ANO
IT management (mj. pravidelný reporting činností – Tracking, pravidelné setkání se zástupcem klienta).	ANO
Monitoring technologií – Dohled nad stavem serverů, v případě jakékoli poruchy systém nahlásí objevený problém a technici mají možnost započít opravy, systém slouží jako prevence.	ANO
Call-Desk - Vzdálená správa, telefonická podpora zajištěna 8 členným technickým týmem.	ANO
Výjezd technika na místo. Podpora pro Apple zařízení.	ANO
Profylaxe techniky, patch management techniky (aktualizace serverů a serverových aplikací v mimopracovních hodinách).	ANO
Konzultace IT technologií.	ANO

Servisní plán		
Počet hodin zahrnutých v měsíční podpoře pro servery a serverové systémy, síťové prvky	6h	
Výše uvedené nástroje správy.	Zahrnuto	
Pravidelné návštěvy	Dle potřeby	
Cestovné a doprava – Praha	Neúčtujeme	
Celková nabízená paušální měsíční cena (9:00 – 17:00):	**4 800,- Kč**	
Ceník hodin nad paušální limit (6h server) – ceník lze využít v případě nahrazení interního IT technika v dobách dovolených či nemocí.		
Servery a síť (oblast 1)		
Pracovní den v době od 9:00 do 17:00.	1 hodina	850,- Kč
Sobota, neděle, svátky a pracovní dny v čase 17:00 – 9:00.	1 hodina	1 150,- Kč
PC a periférie (oblast 2)		
Pracovní den v době od 9:00 do 17:00.	1 hodina	650,- Kč
Sobota, neděle, svátky a pracovní dny v čase 17:00 – 9:00.	1 hodina	950,- Kč

V měsíčním paušálu je zahrnuta činnost dle článku 3 na zařízeních jak sepsáno v příloze č.1.

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

12. Kontaktní osoby

Odběratel a dodavatel určili následující kontaktní osoby oprávněné jednat ve věci plnění smlouvy.
V případě změny kontaktní osoby jsou obě strany povinny se navzájem vyrozumět a určit osobu jinou.
Tyto osoby jsou kontaktními osobami ze strany odběratele pro hlášením závad, požadavků či objednávek směrem k dodavateli.

Odběratel

Ing. Petr Hýbl Tel.: +420 224 301 273 E-mail: petr.hybl@fondkinematografie.cz	**Stanislava Staňková** Tel.: +420 224 301 278 E-mail: Stanislava.stankova@fondkinematografie.cz

Dodavatel

Technická podpora uživatelům, hlášení požadavků: Helpdesk: https://helpdesk.totalservice.cz Tel: 270 002 811		
Key Account Manager **Ing. Jan Navrátil** jnavratil@totalservice.cz	Zástupce technického ředitele **Ing. Tomáš Myslivec** tmyslivec@totalservice.cz	Vedoucí Front Office oddělení **Miloslav Fejfar** mfejfar@totalservice.cz

13. Platební a kreditní podmínky

13.1. Odběratel se zavazuje hradit veškeré platby ve prospěch účtu dodavatele, ČSOB a.s., Na Poříčí 24, Praha 1, číslo účtu: 579579583/0300 a to dle harmonogramu viz. bod 13.2

13.2. Platba dohodnuté měsíční částky (čl. 11), platba za zboží nad rámec smlouvy, na základě dodavatelem vystavené faktury (dodavatel se zavazuje k vystavení faktury s DUZP k poslednímu dni měsíce ve kterém byly služby dodány) se řídí dle data splatnosti uvedeného na faktuře. Splatnost faktury za služby a zboží je 20 dnů. Odběratel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti.

13.3. V případě, že odběratel neuhradí některou z plateb dle výše uvedeného harmonogramu, dodavatel jej vyzve k úhradě písemnou upomínkou. Písemná upomínka bude zaslána nejpozději do 14 dnů po splatnosti faktury. Při opětovném neuhrazení pohledávek (pokud jsou pohledávky po splatnosti déle než 45 dnů) je dodavatel oprávněn k pozastavení plnění povinností vyplývajících z této smlouvy, a to po dobu, než bude platba provedena.

14. Kolizní ustanovení

14.1. Spory, které by mohly vzniknout mezi stranami při plnění smluvních povinností, budou přednostně řešeny smírnou cestou. Nebude-li řešení sporu smírnou cestou možné, je kterákoliv smluvní strana oprávněna obrátit se na věcně a místně příslušný soud v České republice.

15. Závěrečná a společná ustanovení

15.1. Tato smlouva nabývá platnosti 1. 1. 2017 a dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a je uzavřena na dobu určitou a to do 31. 12. 2017 s opcí na prodloužení o dalších 12 či 24 měsíců. Smlouva obsahuje 10 stran textu včetně příloh a je provedena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

15.2. Po dobu platnosti této smlouvy se odběratel a dodavatel zavazují bez zbytečného odkladu řádně informovat o všech skutečnostech, které mají vliv na smluvní vztah. Jedná se především o změny právních poměrů, změny zápisu v obchodním rejstříku.

15.3. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď začíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé straně. Ve výpovědním termínu a/nebo ve lhůtě stanovené v dohodě o ukončení jsou strany povinny provést vzájemné vypořádání.

15.4. Smluvní vztah založený touto smlouvou a z něj vyplývající práva a povinnosti se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. v platném znění. Ostatní otázky výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá vliv na platnost smlouvy jako celku.

15.5. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou, jež má formu číslovaného a písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami.

15.6. Vyšší moc. V rozsahu, v jakém je plnění kterékoliv ze stran, ať již úplně nebo částečně, znemožněno nebo zpožděno z důvodů mimo kontrolu takové strany, nebude potom taková strana odpovědná do té doby, než bude opět pokračovat v plnění, a to co nejdříve poté, co důvod, který znemožnil nebo zpozdil plnění, přestane existovat.

15.7. Ručení za škody způsobené dodavatelem. Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn u ČSOB Pojišťovny. Jedná se o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností a představuje pojistnou ochranu pro případ škody, kterou pojištěný při své podnikatelské činnosti může způsobit třetí osobě, tj. škody usmrcením, na zdraví nebo na věci do celkové výše 30 Mil Kč a kybernetická rizika do 2 milionů Kč. Dodavatel se zavazuje udržovat uvedené pojištění po dobu trvání této smlouvy v platnosti a nesnížit rozsah pojištění ani výši pojistné částky.

15.8. Dodavatel se zavazuje, že veškeré informace získané při výkonu služeb nebo informace, které jsou pod správou informačních systémů odběratele, jsou důvěrné a nesmí je bez výslovného souhlasu odběratele použít ve svůj prospěch či je poskytnout třetím stranám.

V Praze dne 30. 12. 2016

Dodavatel:

TOTAL SERVICE s.r.o.
Václav Novák, MBA, jednatel společnosti

Odběratel:

Státní fond kinematografie
Dukelských hrdinů 530/47
170 00 Praha 7
IČ: 01454455

Státní fond kinematografie
Helena Bezděk Fraňková, ředitelka

TOTALSERVICE
Vaše IČT bez starostí

Příloha číslo 1 - Úplný seznam IT technologií pod SLA smlouvou

- Seznam a popis IT vybavení spadajícího pod SLA může být doplněn do 30 dní od podpisu smlouvy