



Smlouva o pravidelné servisní podpoře v rozsahu balíčku služeb ROOT Správce 360 Premium.

uzavřená mezi

Objednatel:

Domov pro seniory Červenka, příspěvková organizace
Nádražní 105
784 01 Červenka
IČO: 75004402
Zastoupená: [REDACTED]

Zhotovitelem:

Lubomír Coufal – ROOT
Kollárova 808, LITOVEL 78401
IČ: 43990819
Zastoupená: [REDACTED]

I. Definice pojmů:

a. Vzdálená servisní podpora – vzdálený přístup

Vzdálenou servisní podporou se rozumí činnosti vykonávané servisním technikem zhotovitele z kteréhokoliv místa v republice na prostředcích IT (zpravidla serverech) objednatele s využitím technologie „vzdáleného přístupu“ přes síť Internetu.

b. Administrace serveru

Administraci serveru se rozumí kontrolní činnosti, činnosti spojené s nastavením parametrů serveru potřebné pro změnu počtu klientů, nastavení oprávnění a sdílení dat.

c. Havarijný stav

Havarijním stavem se rozumí neočekávaná situace nastalá po výpadku některého ze zařízení počítačové sítě objednatele vedoucí k ochromení činnosti celé sítě, nebo většího počtu uživatelů (například závada na serveru, switchi a podobně).

Havarijný stav je nutno ohlásit telefonicky v pracovní dobu na tel. [REDACTED] mimo pracovní dobu na tel. [REDACTED]. Havarijný stav smí ohlásit pouze osoba oprávněná. Reakční doba v případě havarijního stavu je v pracovní dobu 4 hodiny, mimo pracovní dobu pokud se obě strany nedohodnou jinak, nastoupí zhotovitel k řešení havarijního stavu v nejbližší pracovní den v 8:00 hod.

d. Centrální HelpDesk

Centrální HelpDesk je jediné místo určené k hlášení poruch na prostředcích IT objednatele. Hlášení poruch na centrální HelpDesk se provádí v kteroukoliv denní i noční dobu:

- e-mailem na adresu [REDACTED]
- nebo pomocí webového rozhraní na adrese: [REDACTED]
- nebo v pracovní dobu od 8:00 do 16:00 hod. telefonicky na telefonním čísle [REDACTED]

e. Osoba oprávněná k nahlášení havarijního stavu

Osobou oprávněnou k nahlášení havarijního stavu se rozumí osoba pověřená objednatelem k provádění tohoto úkonu. Tato osoba musí být uvedena v příloze této smlouvy.



II. Předmět plnění:

Zhotovitel se zavazuje provádět u objednatele administraci a dohled serveru formou vzdálené servisní podpory, řešení vzniklých havarijních stavů a servis výpočetní techniky (HW a SW) dle jeho požadavků a níže uvedených specifikací. Objednatel se zavazuje vykonávané práce převzít a zaplatit za ně dle níže uvedených cen.

Seznam činností technika vykonávajícího administraci serveru:

- 1) činnosti vykonávané vzdáleně – vzdáleným přístupem nebo lokálně při návštěvě.
 - kontrola funkčnosti diskového systému (diskového pole RAID) na serveru
 - kontrola funkčnosti zálohovacího zařízení
 - kontrola stavu disků na serveru (využití diskové kapacity)
 - upozornění na potřebu rozšíření diskové kapacity, návrh na zakoupení nových disků, rozložení dat na discích
 - kontrola velikosti poštovních schránek a celková kapacita databáze pošty (Exchange)
 - kontrola událostí na serveru (chybové stavy v seznamu událostí)
 - kontrola zatížení serveru (on-line)
 - návrh na řešení případného přetížení serveru
 - kontrola verzí servisPacků a securityPatch na serveru
 - kontrola funkčnosti antivirového programu
 - založení účtu pro nového pracovníka, uzamknutí účtu odchozího pracovníka
 - nastavení oprávnění pro nového pracovníka využitím skupinových politik
- 2) činnosti vykonávané lokálně (v sídle objednatele) nespádající do administrace serveru:
 - odstraňování problémů zjištěných při kontrolách vzdáleným přístupem.
 - řešení havarijních stavů serveru
 - další činnosti dle požadavků klienta (např. zřízení nových e-mail schránek, změny v nastavení přístupových práv, změna politiky hesel, změny ve směrování pošty atp.)
 - Jiné činnosti ve smlouvě výslovně neuvedené.

Seznam činností technika vykonávajícího správu PC stanic:

- 3) činnosti vykonávané vzdáleně – vzdáleným přístupem, nebo lokálně
 - kontrola servicePacků a aktualizací
 - kontrola funkčnosti a aktualizací Antivirů
 - kontrola defragmentace
 - fyzická profylaxe a návrhy na optimalizaci HW prováděno 1 x ročně
- 4) činnosti vykonávané lokálně (v sídle objednatele) nebo vzdáleně, nespádající do správy stanic PC
 - opravy hardware nebo software
 - instalace nového hardware či software a konfigurace
 - technická podpora uživatelů



III. Rozsah a cena:

Zhotovitel bude provádět práce dle bodu II. 1 na základě výsledků trvalého monitorování denně v pracovní dobu dle potřeb systému a objednatele. Zhotovitel bude monitorovat a administrovat 1 fyzický server objednatele („serverHW“) a 4 virtuální servery objednatele („server1“, „server2“, „server3“ a „server4“).

Objednatel bude platit za služby dle bodu II. 1 této smlouvy částku 3.000,- Kč bez DPH měsíčně. Objednatel bude platit za služby dle bodu II. 2 až II. 4 této smlouvy částku 4.640,- bez DPH měsíčně. Rozsah prací dle bodu II. 2 až II. 4 je v objemu 8 hodin měsíčně. Práce dle bodu II. 1 vykonávané nad rámec této smlouvy bude zhotovitel fakturovat dle aktuálního ceníku se slevou 10%.

Celková částka měsíčního paušálu tedy činí 7.640,- Kč bez DPH.

Výjezd technika v případě havarijního stavu se bude fakturovat Technická podpora serveru dle aktuálního platného ceníku se slevou 10% + 1000,- Kč za výjezd.

Všechny práce budou fakturovány dle aktuálně platného ceníku služeb. V případě změny v ceníku je zhotovitel povinen informovat objednatele nejméně 30 dnů před zavedením těchto změn v platnost.

Informace musí zhotovitel předat písemně v elektronické podobě na adresu zástupce objednatele. O provedení výkonu servisního zásahu provede technik zápis na dodací list a ten elektronicky zašle odběrateli k potvrzení převzetí vykonaných prací. Ty objednatel potvrdí na dodacím listě svým podpisem a zašle zpět v elektronické podobě zhotoviteli. V případě OnSite servisu bude prováděn zápis do dodacích listů ihned. Práce dle bodu II. 2 a II. 3 bude zhotovitel provádět dle požadavků objednatele. K zápisu požadavků bude objednatel využívat systém centrálního HelpDesku.

Tyto ceny se nevztahují na zvláštní nabídky služeb spojených s dodávkou HW (budování sítí atp.)

IV. Fakturace:

Fakturace služeb prováděných dle této smlouvy bude probíhat vždy čtvrtletně se splatností 14 dnů. Smluvní pokuta při opožděné platbě je dohodnuta na 0,05 % z dlužné částky denně.

V. Další ujednání:

Zhotovitel se zavazuje uchovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozví v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Současně se zavazuje, že nebude kopírovat a vynášet mimo sídlo objednatele žádná jeho data.

VI. Platnost smlouvy:

Smlouva nabývá platnosti dnem 1.1.2017 a je platná do 31.12.2017. Smlouvu i bez uvedení důvodů může vypovědět každá strana s výpovědní lhůtou 1 měsíc.



Za objednatele:

V Července dne:

Za zhotovitele:

V Litovli dne:

Přílohy:

1) oprávněná osoba objednatele k nahlášení havarijního stavu a servisní technik vykonávající servisní práce.

UPOZORNĚNÍ: Tento dokument obsahuje informace určené pouze smluvním stranám a informace odléhají ochraně autorských práv a zásadám ochrany osobních údajů.