



ROOT
IT PROFESSIONAL TEAM

Since 1992

Smlouva o správě IT v rozsahu balíčku služeb ROOT Správce 360 Premium

uzavřená mezi

Objednatel:

Domov pro seniory Červenka, příspěvková organizace

Nádražní 105

784 01 Červenka

IČ: 75004402

Zastoupená: Mgr. Josefem Piskou, ředitelem

Zapsaná v obchodním rejstříku pod značkou

Zhotovitelem:

ROOT IT s.r.o.

Kollárova 808/5

Litovel 784 01

IČ: 06447171

Zastoupená: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Zapsaná v obchodním rejstříku pod značkou C 71940 vedená u Krajského soudu v Ostravě.

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 a PC) objednatel s využitím technologie „vzdáleného přístupu“ přes síť Internetu.

b. Administrace a dohled serveru

Administraci a dohledem serveru se rozumí kontrolní činnosti spojené s kontrolou a nastavením parametrů serveru potřebné pro bezchybný chod serveru.

c. Havarijní stav

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

Havarijní stav je nutno ohlásit telefonicky v pracovní dobu na tel. xxxxxxxxxxxxxxxx, mimo pracovní dobu na tel. xxxxxxxxxxxxxxxx. Havarijní 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 objednatel.

Hlášení poruch na centrální HelpDesk se provádí v kteroukoliv denní i noční dobu:

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



ROOT
IT PROFESSIONAL TEAM

Since 1992

e. Osoba/y oprávněná k nahlášení havarijního stavu a marketingovou komunikaci

Osobou oprávněnou k nahlášení havarijního stavu se rozumí osoba pověřená objednatelem k provádění tohoto úkonu. Tato osoba/y bude kontaktována i za účelem marketingové komunikace (pro zajištění zpětné vazby se zákazníkem a zlepšování našich služeb). Tato osoba/y musí být uvedena v příloze této smlouvy.

f. EDL

Elektronické dodací listy je forma dodacích listů na kterých objednatel potvrzuje převzetí vykonaných služeb. Systém odešle pracovníkovi objednatele, který má vykonanou službu převzít email s odkazem na elektronický dodací list. Pracovník objednatele si kliknutím na odkaz „Klikněte sem pro kontrolu dodacího listu, dodací list prohlédne a odsouhlasí kliknutím na tlačítko „Souhlasím s dodacím listem“. Objednatel si může přehled všech vystavených elektronických dodacích listů kdykoliv prohlížet ve webovém rozhraní na adrese xxxxxxxxxxxxxxxx. Pro přístup do této databáze obdrží oprávněné osoby objednatele přihlašovací údaje. Systém je odešle na jejich mailovou adresu po podpisu smlouvy.

Takto odsouhlasené elektronické dodací listy je zhotovitel oprávněn fakturovat dle bodu IV.

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 a dohled serveru:

- 1) činnosti vykonávané vzdáleně – vzdáleným přístupem nebo lokálně při návštěvě.
 - kontrola funkčnosti diskového systému (diskového pole RAID) na serveru
 - monitorování funkce zálohovacího zařízení
 - monitorování stavu disků na serveru (využití diskové kapacity)
 - upozornění na potřebu rozšíření diskové kapacity, návrh na zakoupení nových disků, rozložení dat na discích
 - monitorování zatížení serveru
 - návrh na řešení případného přetížení serveru
 - kontrola funkčnosti antivirového programu
 - odstraňování drobných problémů vzdáleným přístupem (v rozsahu max. 1hodina/měsíc).
 - kontrola verzí servisPacků a aktualizací na serveru (4 x ročně)
 - instalace aktualizací na server (4x ročně)
 - předkládat objednateli seznam hw doporučeného na vyřazení (1x ročně)
 - předkládat objednateli návrh na investice do IT na období jednoho roku (1x ročně)
 - vést tyto evidence:
 - a) schéma sítě a udržovat jej aktuální
 - b) evidenci HW a SW (MS Windows a MS OFFICE) a udržovat ho aktuální včetně lic čísel u sw.
 - c) evidence zaměstnanců s jejich rozdělením dle úseků a funkcí, lokalit a způsobu práce (cestuje/necestuje, pracuje z domu) a účelu využití HW (hlavní pracovní nástroj, pouze vstup dat do IS, pouze čtení dat z IS, občasná práce)
 - d) mapu uložení dat s rozdělením dle důležitosti dat
 - e) evidenci zařízení zaměstnanců do bezpečnostních skupin

f) evidenci dodavatelů služeb s kontakty



ROOT
IT PROFESSIONAL TEAM

Since 1992

2) činnosti na serveru nespádající do administrace serveru:

- řešení havarijních stavů serveru
- další činnosti dle požadavků klienta (např. změna adresářové struktury, instalace nových serverů)
- Jiné činnosti ve smlouvě výslovně neuvedené.

3) ostatní činnosti:

- řešení problémů na PC stanicích a perifériích, zapojení nových PC do sítě a další servisní činnosti
- 1 x ročně fyzickou profylaxi stanic
- 2 x ročně kontrola a instalace aktualizací software na stanicích (OFFICE, Acrobat reader a další dle potřeby)
- Technická podpora pro uživatele (vzdáleně či onSite)
- konzultace k problematice IT objednatele, návrhy na řešení vyskytnutých problémů, návrhy na nákup nových zařízení či software

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 a 4 virtuální servery objednatele. Celková cena měsíčního paušálu vychází z počtu spravovaných serverů (1+4 servery) a počtu hodin (8 hodin) v rámci balíčku a je kalkulována dle aktuálního ceníku správy sítě.

Práce vykonávané dle bodu II. 2 této smlouvy bude zhotovitel fakturovat dle aktuálního ceníku se slevou 10%.

Všechny ostatní práce budou fakturovány a) v rámci balíčku služeb 8 hodin se slevou 10%, b) práce nad rozsah balíčku 8 hodin 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.

Práce dle bodu II. 2 a II. 3 bude zhotovitel provádět dle požadavků objednatele. K zadání požadavků může objednatel využívat systém centrálního HelpDesku, případně mailové adresy helpdesk@root-it.cz. Zadávat svoje požadavky objednatel může také telefonicky na číslo: 585344056.

O provedení výkonu servisního zásahu provede technik zápis do elektronického dodacího listu a ten emailem zašle odběrateli k potvrzení a převzetí vykonaných prací.

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

IV. Fakturace:

Fakturace služeb prováděných dle této smlouvy bude probíhat vždy 1x za měsíc se splatností 14 dnů. Smluvní pokuta při opožděné platbě je dohodnuta na 0,05 % z dlužné částky denně.



ROOT
IT PROFESSIONAL TEAM

Since 1992

V. Další ujednání:

Objednatel se zavazuje, že v případě odchodu zaměstnance z firmy toto oznámí zhotoviteli nejpozději poslední den, kdy je zaměstnanec v pracovním poměru. Dále se objednatel zavazuje oznámit zhotoviteli nástup nového zaměstnance do firmy a seznam techniky, kterou mu přiřadí.

V případě nákupu nové IT techniky či software, objednatel bude informovat zhotovitele o tom o jakou techniku, nebo software nakupil a komu jej přiřadil, tak aby mohl zhotovitel aktualizovat potřebné seznamy.

Dále se objednatel zavazuje neměnit nic v konfiguraci sítě, měnit aktivní prvky sítě a cokoliv, co by mohlo mít vliv na chod sítě či bezpečnost bez předchozí konzultace se zhotovitelem.

Veškerý HW a SW, síť servery a data jsou majetkem objednatele a zhotovitel se zavazuje s těmito daty nakládat svědomitě a maximálně diskrétně. Zhotovitel se zavazuje zachovat vůči třetím osobám absolutní mlčenlivost o všech informacích v souvislosti s předmětem této smlouvy a data získaných obchodních, technických a výrobních záležitostí, objednatele a této smlouvy, a to i po ukončení smlouvy.

VI. GDPR:

Dle článku 28 ve smyslu ustanovení nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) se objednatel a zhotovitel dohodli na následujícím:

a) Účel zpracování osobních údajů

- Veškerý HW a SW, síť servery a data jsou majetkem objednatele a zhotovitel se zavazuje s těmito daty nakládat svědomitě a maximálně diskrétně. Zhotovitel se zavazuje zachovat vůči třetím osobám absolutní mlčenlivost o všech informacích v souvislosti s předmětem této smlouvy, získaných obchodních, technických a výrobních záležitostí objednatele této smlouvy, a to i po ukončení smlouvy.
- Objednatel je majitelem všech dat a je si vědom, že ve smyslu nařízení EU GDPR je povinen chránit citlivé osobní údaje tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití.
- Zhotovitel ke svým činnostem dle této smlouvy nepotřebuje žádné jiné osobní údaje než Jména, Příjmení a e-mailové adresy zaměstnanců objednatele.
- Zhotovitel nemá přístup k žádným databázím, které obsahují osobní údaje mimo databáze řadiče domény se seznamem uživatelů.
- Zhotovitel prohlašuje, že všichni pracovníci, kteří přistupují k datům objednatele jsou proškoleni pro nakládání s osobními údaji ve smyslu nařízení EU GDPR.

b) Smluvní strany jsou při plnění této smlouvy povinny:

- navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění předmětu této smlouvy,
- zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení platnosti této smlouvy,
- postupovat v souladu s dalšími požadavky nařízení a zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.



ROOT
IT PROFESSIONAL TEAM

Since 1992

VII. Platnost smlouvy:

Smlouva nabývá platnosti dnem 1.1.2022 a je platná do 31.12.2022. Smlouvu i bez uvedení důvodů může vypovědět každá strana s výpovědní lhůtou 1 měsíc.

Za objednatele:

V Litovli dne: 30. 12. 2021

.....

Za zhotovitele:

V Litovli dne: 23. 12. 2021

.....

Přílohy:

1) oprávněná osoba objednatele k nahlášení havarijního stavu a marketingovou komunikaci



ROOT
IT PROFESSIONAL TEAM

Since 1992

Příloha č. 1 ke smlouvě 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

IČ: 75004402

Zastoupená: Mgr. Josefem Piskou - ředitelem

Zapsaná v obchodním rejstříku pod značkou

Zhotovitelem:

ROOT IT s.r.o.

Kollárova 808/5

Litovel 784 01

IČO: 06447171

Zastoupená: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

I. Osoba/y oprávněná k nahlášení havarijního stavu a její zástupce a pro marketingovou komunikaci:

Jméno a příjmení, email, funkce: Mgr. Josef Piska

Zastupovat ho bude:

Jméno a příjmení, email, funkce: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

II. Servisní technik dodavatele oprávněný k činnostem uvedeným v této smlouvě a jeho zástupce.

Činnosti stanovené smlouvou o pravidelné servisní podpoře, v rozsahu balíčku služeb ROOT Správce 360 Premium bude vykonávat servisní technik:

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Zastupovat ho bude:

Jméno a příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Za objednatele:

V Litovli dne: 30. 12. 2021

Za zhotovitele:

V Litovli dne: 23. 12. 2021

**ROOT**
IT PROFESSIONAL TEAM*Since 1992***Aktuální ceník správy sítě od 1.1.2022**

Ceník administrace a správy sítě - dle smlouvy ROOT Správce 360 Standard	sazba / hod.	počet	součet
Monitoring a administrace prvního serveru + garance servisního zásahu do 4 hodin	1 500 Kč	1	1 500 Kč
Monitoring a administrace Hyperv-V serveru/VmWare/Exchange	550 Kč	1	550 Kč
Monitoring a administrace 1ks serveru - každého dalšího Windows serveru přidruženého ve smlouvě	450 Kč	3	1350 Kč
Monitoring a správa diskového pole	500 Kč	0	0 Kč
Monitoring Správa klienta (PC/Notebook)	100 Kč	0	0 Kč
Založení klienta v dohledovém systému + instalace agenta na Windows server	300 Kč	0	0 Kč
Založení klienta v dohledovém systému + konfigurace VmWare	2 000 Kč	0	0 Kč
Celkem měsíční paušál			3 400 Kč
Cena implementace			0 Kč
Konečná částka k fakturaci			3 400 Kč

Ceník servisních služeb ROOT IT s.r.o.	Kč/hod.
Softwarové služby	730 Kč
Technické podpora Windows/terminál serveru	840 Kč
Technická podpora Exchnage/SQL/Hyper-V/Sharepoint serveru	950 Kč
Konfigurace síťových zařízení	950 Kč
Výjezd	500 Kč
Školící a poradenská činnost Windows/Office	500 Kč

Konkrétně pro období od 1.1.2022

Vzdálená administrace serverů	3.400,-
Činnosti mimo správu serverů – balíček 8 hod měsíčně	
Cena (8hod x 730 = 5600,- sleva 10%)	5.256,-
Celkem	8.656,- bez DPH/měsíc
Celkem	10.474,- s DPH/měsíc

Platnost od 1.1.2022

V Litovli dne 23.12.2021