

Smlouva o poskytování systémové podpory č. PRE-2022-12

Smluvní strany

ComIT services s.r.o.

Na Hrázi 15
750 02 PŘEROV
IČO 27677397, DIČ CZ27677397
zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně v oddílu C, vložce číslo 51157
zastoupená
Přikrylem Jiřím, jednatelem firmy
(dále jen poskytovatel)

a

Městská knihovna v Přerově, příspěvková organizace

Žerotínovo nám. 211/36
750 02, Přerov
IČO: 70 88 76 16
DIČ:
zastoupená
Mgr. Editou Hausnerovou, ředitelkou organizace
(dále jen zadavatel)

vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány se v souladu s ustanoveními občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku na následujícím znění smlouvy:

I. Obecné

Poskytovatel je společností obchodního práva zabývající se především servisní, obchodní a poradenskou činností v oblasti informačních technologií.

II. Předmět plnění - pojmy

Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat zadavateli službu správy níže podrobněji uvedené výpočetní techniky. Zejména v poskytování následujících dílčích plnění:

Serverová platforma

a. Kontrolní činnosti chodu serverů

- Kontrola funkčnosti serverů
- Kontroly systémových logů
- Kontroly signalizace HW závad serverů
- Kontroly replikace doménových rolí
- Kontroly funkčnosti serverových aplikací
- Kontroly chodu záložních zdrojů napájení, provádění testování a kalibrací
- Pravidelná instalace vydaných aktualizací serverového systému, popř. serverových aplikací

b. Kontrolní činnosti zálohování

- Kontrola notifikací (logů) ze zálohovacích SW
- Provádění kontrolních obnov náhodně vybraných souborů
- Provádění záloh operačních systémů serverů
- Provádění záloh instalací serverových aplikací

c. **Vzdálené servisní nepravidelné**

Jedná se o výčet nejčastěji prováděných nepravidelných servisních zásahů.

- Rekonfigurace doménových rolí a nastavení serveru (DHCP, DNS, atd.)
- Změna přidělení systémových prostředků pro jednotlivé virtuální servery (zvýšení, snížení výkonu serveru)
- Změna nastavení firewallu (detekce zatížení konektivity ze strany uživatelů, zabezpečení sítě z hlediska útoků zvenčí)
- Kontrola centrální správy antivirové ochrany – Avast Business Console
- Změna nastavení mail serveru (typicky nastavení citlivosti SPAM filtru a AV filtru)
- Provádění update firmware hardware serverů
- Asistence při zakládání a rušení uživatelů
- Zadávání a údržba přístupových práv (na serverech a sdílených prostředcích)
- Zadávání a údržba síťových prostředků (např. sdílených tiskáren, a t.p.)
- Kontrola a údržba chodu aplikačních serverových programů (řešení v součinnosti s dodavatelem těchto aplikací a se správcem IT)
- Lokální servisní zásahy na serverových zařízeních, případně na aktivních prvcích a to v případě, kdy charakter servisního zásahu vylučuje servis pomocí vzdálené správy
- Udržování a vedení vytvořené dokumentace systému (dokumentace bude udržována ve vždy aktuální podobě)

d. **Lokální servisní podpora**

Jedná se o technickou podporu telefonní IP ústředny, koncových stanic a jejich periferií.

V rámci lokální servisní podpory se nejčastěji jedná o tyto činnosti:

- instalace počítačů, případně dalších zařízení v lokální síti
- servis lokální výpočetní techniky
- reinstalace operačních systémů na stanicích a serverech
- zcela nefunkční aktivní prvky
- celkový výpadek serveru, jednání s dodavatelem HW při opravách
- instalace nových serverových zařízení do lokální sítě
- instalace a servis programového vybavení stanic a serverů
- ostatní servisní práce na IT infrastruktuře výše nejmenované

III. Způsob provádění servisní činnosti, časy a termíny řešení servisních požadavků

Jedná se o popis provozních podmínek poskytovatele, definovaných časových limitů a garancí

Provozní doba poskytovatele

Jedná se o dobu, v rámci které je možno přijímat a zpracovávat servisní požadavky zadavatele. Forma zadávání servisních požadavků je popsána níže.

Provozní doba: 8:00 – 17:00

Provozní dny: pondělí – pátek (mimo dny označené jako dny pracovního klidu a volna, popřípadě dny označené jako státní svátek)

Způsob provádění pravidelné údržby:

Vzdáleně pomocí zabezpečeného připojení přes internet

V součinnosti s poskytovatelem internetu bude umožněn vzdálený přístup na spravované servery. Vzdálená správa bude prováděna pomocí terminálového přístupu k těmto serverům a aktivním prvkům

Přímo v místě zadavatele

V případě, že servisní zásah nelze řešit formou vzdáleného přístupu, je prováděn po domluvě se správcem ICT lokálně v domluvený čas

Hotline ve formě telefonické konzultace

Garance reakce na servisní požadavek

Jedná se o maximální dobu, do kdy bude započato řešení servisního požadavku zadavatele přímo související s provozem kontrolovaných serverů. Řešení požadavku je typicky provedeno vzdáleným konfiguračním zásahem, popř. zápujčkou techniky a následněm provozem.

Maximální doba reakce na servisní požadavek v pracovní době: 4 hod od nahlášení

Maximální doba reakce na servisní požadavek v mimo pracovní dobu: 4 hod od počátku pracovní doby následující pracovní den

Nahlášení servisního požadavku

Servisní požadavky se hlásí poskytovateli primárně e-mailem na adresu: [redacted] v krajních případech telefonicky na servisní telefonní čísla: [redacted]

Kontaktní osoby oprávněné zadavatelem k nahlásování servisních požadavků a k odsouhlasení jejich vyřešení:

[redacted] tel.: [redacted] email: [redacted]

V případě provedení hardwarového zásahu u produktů, na kterých je prováděna smluvní správa a u kterých ještě trvá záruční doba, bude poskytovatel postupovat dle platných záručních a servisních podmínek dodavatele produktu. Podmínkou je poskytnutí záručních či pořizovacích listů produktu.

V případě provedení hardwarového zásahu u produktů, na kterých je prováděna smluvní správa a u kterých již netrvá záruční doba, bude provedena diagnostika závady a případný postup bude konzultován se správcem ICT.

IV. Cena

Servisní podpora – měsíční paušál

Cena za servisní činnost popsanou v odstavci II. bodu a., b., a c. je dána jako pevná a neměnná a činí:

15 ks virtuálních serverů (850,- Kč / ks): 12 750,- Kč bez DPH / 1 měsíc

3ks. fyzický server (790,-Kč / ks): 2 370,- Kč bez DPH / 1 měsíc

Aktivní prvky infrastruktury (NASy, switche) 1 900,- Kč bez DPH / 1 měsíc

(cena odpovídá cca. 31 hodinám práce technika v měsíci)

Cena za servisní činnost popsanou v odstavci II. bodu c.:

Cca 75 ks koncových stanic s periferiemi (10 hod. technika / měsíc): 6 500,- Kč bez DPH / 1 měsíc

CELKOVÝ MĚSÍČNÍ PAUŠÁL: 23 520,00 Kč bez DPH / 1 měsíc

V případě navýšení, popř. snížení těchto počtů mají jak zadavatel, tak poskytovatel právo jednat o změně paušální měsíční sazby.

V této paušální ceně je započítán dostupný (dle aktuální skladové zásoby) náhradní hardware. Zejména switche, záložní zdroje a případně další aktivní či pasivní prvky sítě.

Servisní sazba

Servisní práce provedené nad rámec paušálu budou účtovány dle těchto tarifů:

Práce spojené s údržbou HW a SW na serverových platformách 790,00 Kč bez DPH / hod

Práce spojené s údržbou PC a dalších periferií 690,00 Kč bez DPH / hod

Minimální účtovaná doba technika je 0,5 hod.

a zároveň budou účtovány cestovní náklady

Dopravné v rámci Přerova 90,00 Kč / výjezd

Dopravné mimo Přerov 14,00 Kč / km

Servisní sazba činností mimo provozní dobu poskytovatele

Mimo provozní dobu poskytovatele bude servisní činnost účtována dle těchto tarifů:

Výjezd servisního technika:

1500,00 Kč bez DPH / výjezd (úkon)

hodinová sazba dle výše uvedeného charakteru prací

a zároveň budou účtovány cestovní náklady

Sjednaná odměna za servisní podporu bude fakturována zpětně a to 1x měsíčně vždy do 5 dne následujícího měsíce. Přílohou daňového dokladu bude vždy kopie měsíčního výkazu o provedených pracích.

Nevyplývá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná ve 14-ti denní lhůtě ode dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je zadavatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

Všechny částky uváděné ve smlouvě jsou bez DPH.

V. Poskytovatel – povinnosti, GDPR

Povinností poskytovatele je:

- informovat zadavatele o důležitých aspektech provozu serverové platformy, aktivně navrhopvat řešení případných vzniklých problémů a navrhopvat koncepci rozvoje IT ve firmě. Být na vyžádání k dispozici při jednáních týkající se rozvoje a rozšiřování IT infrastruktury.
- provádět poskytování sjednané systémové podpory řádně a včas, za podmínek dohodnutých v této smlouvě
- oznámit zákazníkovi veškeré skutečnosti, které by zhotoviteli bránily v řádném provádění a dokončení prací

Poskytovatel bere na vědomí, že při plnění této smlouvy se dostává do styku s osobními údaji zpracovávanými objednatelem, aniž by jejím předmětem bylo tyto osobní údaje jakkoliv zpracovávat. Pro zajištění náležitého zabezpečení osobních údajů podle čl. 5 odst. 1 písm. f) nařízení EP a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů se zavazuje:

- tyto údaje nijak nezpracovávat, například je měnit, ukládat, přenášet, komukoliv jinému zpřístupnit nebo vymazat
- zachovávat mlčenlivost o těchto osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, o nichž se v této souvislosti dozvěděl, a jejichž neoprávněné poskytnutí nebo zpřístupnění by mohlo ohrozit toto zabezpečení osobních údajů,
- zajistit, že jeho zaměstnanci, které oprávní při plnění této smlouvy se dostávat do styku s osobními údaji zpracovávanými objednatelem, se zaváží ve stejném rozsahu a na žádost objednatele mu bezodkladně poskytne veškeré informace potřebné k doložení těchto závazků. Totéž zajistí u subdodavatele a jeho zaměstnanců, pokud je se souhlasem objednatele využije.

Povinnost mlčenlivosti podle tohoto odstavce smlouvy trvá i po ukončení smlouvy.

VI. Poskytovatel - obecné

Poskytovatel se zavazuje:

- poskytnout zadavateli v pracovní dny (od 8,00 hod do 17,00 hod) bezplatné telefonické konzultace týkající se předmětného systému
- zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu činnosti této smlouvy, zejména mlčenlivost o tajných informacích týkajících se dat zadavatele

VII. Zadavatel - povinnosti

Zadavatel je zejména povinen:

- umožnit po domluvě poskytovateli přístup do prostor v objektu, kde je předmětný systém umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem
- umožnit mu v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu
- poskytnout poskytovateli dokumentaci k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí
- zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku poskytovatele veškeré informace potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem
- zaplatit poskytovateli cenu služeb, které budou zadavatelem provedeny nad rámec této smlouvy, pokud budou zadavatelem vyžadovány, příp. odsouhlaseny

VIII. Podmínky smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou - od 1.1.2023 do 31.12.2023.

Ukončit platnost smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí zadavatele i bez udání důvodu s 60 denní výpovědní lhůtou, která počne běžet dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli

V případě odstoupení od smlouvy má poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. III. této smlouvy za službu správy sítě realizovanou do konce běhu výpovědní lhůty

Vzájemná práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 30 dnů ode dne skončení její platnosti.

IX. Obecné

Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen písemnými dodatky
Ujednání této smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi stranami smluvními zvláštní smlouvy o jiných službách s
individuálně stanovenými podmínkami.

Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, nebo osobami jimi zmocněnými či
pověřenými a účinnosti dnem uveřejnění smlouvy v Registru smluv na Portálu veřejné správy České republiky.
Za uveřejnění této smlouvy na Portálu veřejné správy České republiky odpovídá zadavatel.
Zároveň smluvní strany prohlašují, že souhlasí se zveřejněním smlouvy v Registru smluv na Portálu veřejné správy České
republiky.

Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně
přísluší po jednom kompletu
Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední stranou smluvní

V Přerově dne

V Přerově dne

.....
Za poskytovatele

.....
Za zadavatele