



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: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

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) objednatele 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 objednatele 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. 585 344 056, mimo pracovní dobu na tel. 603 152 130. 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 objednatele.

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

- e-mailem na adresu xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- nebo pomocí webového rozhraní na adrese: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- nebo 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 xxxxxxxxxxxx. 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, procuje 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 zařazení 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 periferiích, 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 xxxxxxxxxxxxxxxx. Zadávat svoje požadavky objednatel může také telefonicky na čísle: xxxxxxxxxxxx. 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 záležitostech, objednatele a této smlouvy, a to i po ukončení smlouvy.

Oprávněná osoba objednatele k nahlášení havarijního stavu: Mgr. Josef Piska, zastupuje xxxxxxxxxxxxxx.

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 záležitostech 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 1.1.2023 a je platná do 31.12.2023. Smlouvu i bez uvedení důvodů může vypovědět každá strana s výpovědní lhůtou 1 měsíc.

Za objednatele:

V Července dne: 30. 12. 2022

.....

Za zhotovitele:

V Litovli dne: 23. 12.2022

.....

Přílohy:

1. Aktuální ceník administrace a správy sítě a ceník služeb.

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

**ROOT**
IT PROFESSIONAL TEAM*Since 1992***Aktuální ceník správy sítě od 1.1.2023**

Ceník monitorování a správy sítě - dle smlouvy ROOT Správce 360 Premium	sazba / hodinu	počet	součet
Monitoring a administrace prvního serveru + garance servisního zásahu do 4 hodin	1 650 Kč	1	1 650 Kč
Monitoring a administrace Hyperv-V serveru/VmWare/Exchange	650 Kč	1	650 Kč
Monitoring a administrace 1ks serveru - každého dalšího Windows serveru přidruženého ve smlouvě	550 Kč	3	1 650 Kč
Monitoring a správa diskového pole	550 Kč	0	0 Kč
Monitoring Správa klienta (PC/Notebook)	100 Kč	0	0 Kč
Monitoring Sophos Pertner Central	200 Kč	0	0 Kč
Založení klienta v dohledovém systému + instalace agenta na Windows server	400 Kč	0	0 Kč
Založení klienta v dohledovém systému + konfigurace VmWare	2 000 Kč	0	0 Kč
Celkem měsíční paušál			3 950 Kč
Cena implementace			0 Kč
Hodiny v rámci balíčku služeb			
Konečná částka k fakturaci			3 950 Kč

Ceník servisních služeb ROOT IT s.r.o.	Kč/hodinu
Práce servisního technika	880 Kč
Technická podpora Windows/Linux (ST senior)	1 000 Kč
Technická podpora Exchange/SQL/Hyper-V/VMWare/Sharepoint (ST Expert)	1 100 Kč
Konfigurace síťových aktivních prvků (ST Architekt)	1 100 Kč
Vzdálená technická podpora klienta (klient bez smlouvy)	1 100 Kč
školicí a poradenská činnost Windows/Office (pouze organizovaná školení)	990 Kč
školicí a poradenská činnost CAD (pouze Karel)	990 Kč
Analýza proveditelnosti Architekt	1 100 Kč
Návrh bezpečnostního řešení nebo LAN/WiFi sítí - Architect	1 100 Kč
Návrh infrastruktury - Achitect	1 100 Kč
Výjezd při cestě delší 10 km a fakturovaných méně jak 2 hodiny	800 Kč

Konkrétně pro období od 1.1.2023

Vzdálená administrace serverů	3.950,-
Činnosti mimo správu serverů – balíček 8 hod měsíčně	
Cena (8hod x 880 = 7040,- sleva 10%)	6.336,-
Celkem	10.286,- bez DPH/měsíc
Celkem	12.446,- s DPH/měsíc

Platnost od 1.1.2023

V Litovli dne 20.12.2022