

**Smlouva o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

Číslo smlouvy: TS-SLA-PP-06-2016

SMLUVNÍ STRANY

Obchodní firma:

Sídlo:

IČ:

DIČ:

Tel.:

E-mail:

Http:

Banka:

Číslo konta:

Zastupuje:

TOTAL SERVICE s.r.o.

U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7

zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 55236

25618067

CZ25618067

+420 270 002 811

sales@totalservice.cz

www.totalservice.cz

ČSOB a.s. Na Poříčí 24, Praha 1

579 579 583/0300

Václav Novák, MBA, jednatel společnosti

dále jen dodavatel

a

Obchodní firma:

Sídlo:

IČ:

DIČ:

zastupuje:

Poliklinika Prosek a.s.

Lovosická 440/40, Praha 9, Střížkov

vedená u Městského soudu v Praze oddíl B vložka 14866

28495306

CZ 28495306

Jiří Dufek

dále jen odběratel

OBSAH SMLOUVY

| | |
|---|----------|
| SMLOUVNÍ 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 | 5 |
| 6 Dodávky zboží nad rámec smlouvy | 5 |
| 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 | 6 |
| 12 Kontaktní osoby | 7 |
| 13 Platební a kreditní podmínky | 7 |
| 14 Kolizní ustanovení | 7 |
| 15 Závěrečná a společná ustanovení | 8 |

1 Výklad pojmů

Pro účely této smlouvy se rozumí:

ICT - Informační a komunikační technologie

SLA smlouva - SERVICE LEVEL AGREEMENT - Smlouva o poskytování správy a podpory 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

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

24/7/365 = podpora 365 dní v roce v hodinách 00:00 – 23:59

NBD = Next Business Day (následující pracovní den)

SBD = Same Business Day (stejný pracovní den)

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./.

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 společností **Poliklinika Prosek a.s.** (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 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 jsou nutné osobní návštěvy kontaktních osob (servisních techniků) dodavatele v místě dodávek služeb viz bod 5.

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 a platnými právními předpisy.

Rozsah poskytovaných služeb je stanoven v článku 3 smlouvy. Řízením poskytování služeb jsou pověřeny osoby uvedené v článku 12 smlouvy. Pouze tyto osoby a statutární orgány společnosti jsou oprávněny vystupovat jménem odběratele a dodavatele ve smyslu plnění smlouvy, není-li ujednáno jinak.

Dodatečná ujednání a změny musí být provedeny písemnou formou číselované přílohy ke smlouvě, potvrzené oběma smluvními stranami.

3 Rozsah poskytovaných služeb

Monitoring serveru

Předmětem dodávky je poskytování služby Monitoringu, který 24h denně, 7dní v týdnu a 365 dní v roce zajišťuje on-line monitoring a diagnostiku zařízení serveru.

Monitoring samostatně sleduje a hlásí anomální stavy pro:

- síťovou (ne)dostupnost serveru v LAN/WAN
- servery disky - volná kapacita, upozornění na překročení parametrů
- server paměť - volná kapacita
- server CPU - vytížení procesoru
- spuštěné NT služby a chod/výpadek vybraných aplikací
- výpadky koncových přístupových bodů pro připojení do Internetu

Výstupy z monitoringu jsou odesílány pouze na technické oddělení dodavatele a slouží jako podnět k analýze chyby a zahájení servisní činnosti.

Monitoring NEZAZNAMENÁVÁ žádné uživatelské aktivity na serveru v LAN síti ani návštěvnost stránek či WAN serverů v síti Internetu, atp.

Zálohování dat

Dodavatel kontroluje stav zálohování dat na serverech a kritických souborů systému odběratele, dodavatel se zavazuje řešit metodiku zálohování s ohledem na množství dat ve spolupráci s odběratelem.

Dodavatel se řídí zálohovací strategií odběratele, která bude upřesněna prováděcím předpisem.

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

Správa serveru Windows

- pravidelná správa a aktualizace operačního systému 2 x měsíčně
- správa AD, správa DNS, DHCP serveru
- sledování Security bulletinu a aplikace nástroje Microsoft Baseline Security Analyzer
- analýza logů systému, aplikačního a bezpečnostního
- kontrola antivirového a antispamového systému
- kontrola stavu systémových a klíčových aplikací/služeb
- monitoring systémových zdrojů (vytížení)
- kontrola a odstraňování starých log souborů
- kontrola kapacity systémových a především síťových disků, profylaxe diskového subsystému

Služby jsou poskytovány v rozsahu 2-3 hodin měsíčně. Více práce, jako jsou nepravidelné činnosti (obnova dat, změny uživatelských účtů, apod.) jsou účtovány nad rámec smlouvy.

HELPDESK

Předmětem dodávky je zajištění provozu systému Helpdesk, který zajišťuje elektronickou evidenci požadavků odběratele /kontaktních osob/. Účelem je centrální evidence incidentů a řešených požadavků pro potřeby odběratele. Požadavky jsou zasílány emailem či vyplněním webového formuláře na adrese <https://helpdesk.totalservice.cz>. Po zaslání požadavku, obdrží odběratel zpětné emailové potvrzení o přijetí požadavku a následně další informace o řešení a případné stavu požadavku.

Servis na základě požadavku

Tyto služby jsou poskytovány na základě objednávky odběratele na Helpdesk, případně telefonickým ohlášením, které bude zaznamenáno pro evidenci do Helpdesk a Tracking systému. Odběratel umožní zavedení vzdáleného přístupu dodavatele k technologiím odběratele.

TRACKING

Předmětem dodávky je zajištění provozu systému Tracking, který zajišťuje elektronické vykazování provedených prací. Výkazy z Tracking systému jsou on-line dostupné (autorizovaným osobám s heslem) na webových stránkách dodavatele.

Reakční doba:

Reakční doba je garantovaná v režimu 8/5 (8 hodin denně, 5 dnů v týdnu):
pro vzdálenou správu a podporu: stejný pracovní den (SBD) do 2 hodin od nahlášení
pro servis na místě: následující pracovní den (NBD)

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: Poliklinika Prosek a.s., Lovosická 440/40, Praha 9, Střížkov

6 Dodávky zboží nad rámec smlouvy

Dodávky, instalace a konfigurace výpočetní techniky, hardwarového a softwarového vybavení nad rámec smlouvy budou účtovány po objednání odběratelem.

7 Záruční podmínky

Dodavatel poskytuje odběrateli záruku na provedené práce v rozsahu 3 měsíců. Dodavatel může u některých produktů či prací záruku prodloužit, v takovém případě bude prodloužená záruka vyznačená na záručním listě nebo jiném dokladu dodavatele.

8 Rozsah vybavení podléhající poskytování služeb

Dodávky služeb v rozsahu dle bodu 3 se vztahují na IT zařízení odběratele v lokalitě dle bodu 5.

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 Dodavatel zaznamenává veškeré činnosti prováděné na systému odběratele do interního systému – Trackingu servisních prací. Odběratel má do systému Tracking online náhled s možností pravidelného měsíčního náhledu na provedené práce. Report trackingu je součástí měsíční faktury.
- 9.3 V rámci služby bude nastavena on-line diagnostika a monitoring kritických součástí systémů jako jsou servery, storage serverů, aktivní části LAN a WAN sítě včetně vzdáleného monitoringu serverů a jejich procesů /viz 3.
- 9.4 Hot-line telefonická podpora pro servery, síťovou infrastrukturu, PC a periférie v režimu 8/5 = 8 hodin denně (9:00-17:00), 5 dnů v týdnu (PO-PÁ)

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>

Tel: 270 002 800

11 Cena a rozsah služeb

11.1 Standardní měsíční plán služby je touto smlouvou stanoven takto:

| Cena měsíčního paušálu | Cena bez DPH |
|---|--------------|
| Helpdesk 8/5 (včetně vzdálené správy a telefonické podpory) | 3.000 |
| Garantovaná reakční doba (vzdáleně stejný den, na místě následující den) | |
| Monitoring, správa serveru a zálohování dat serveru na USB diskové úložiště | 1.300 |
| Předplacený hodinový kredit celkem | 5 hodin |
| Celková měsíční cena služby bez DPH | 4.300 |

11.2 Ceny prací nad rámec měsíčního paušálu

Při překročení limitu předplacených hodin (5) a ve všech případech, kdy jsou zásahy prováděny v mimopracovní dobu na serverech, síťových prvcích, PC a perifériích (pracovní doba: Po-Pá; 9:00 – 17:00) a po předchozím písemném souhlasu odběratele, jsou účtovány práce nad rámec smlouvy dle následujícího ceníku:

Cena práce

650 Kč/hod (Po-Pá; 9:00 – 17:00)

1200 Kč/hod (po 17h; svátky a víkendy)

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 vyznat a určit osobu jinou. Tyto osoby jsou kontaktními osobami ze strany odběratele pro hlášení závad, požadavků či objednávek směrem k dodavateli. Dodavatel odpovídá za odbornost a dostatečnou kvalifikaci jeho kontaktních osob.

Odběratel

| | |
|---|--|
| Jiří Dufek dufek.j@poliklinikaprosek.cz | Jan Zedník tel. 604260515 zednik.j@poliklinikaprosek.cz |
|---|--|

Dodavatel

| | |
|---|--|
| Technická podpora uživatelům, hlášení požadavků: Helpdesk: https://helpdesk.totalservice.cz Tel: 270 002 800 | |
| Obchodní ředitel Jiří Chovanec jchovanec@totalservice.cz | Technický ředitel Ing. Jaromír Žák jzak@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) 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. Splátnost faktury je 14 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.

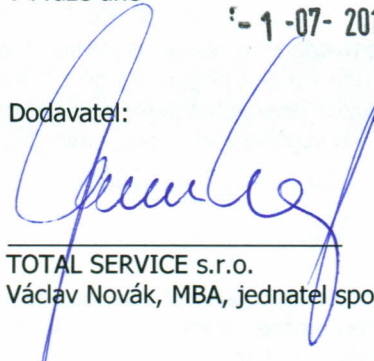
15 Závěrečná a společná ustanovení

- 15.1 Tato smlouva nabývá platnosti 1. července 2016 a dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a je uzavřena na dobu neurčitou. Smlouva obsahuje 8 stran textu 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 3 měsíční 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 mimořádné a neodvratitelné překážky, vzniklé nezávisle na vůli smluvní 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. Smluvní strana není zproštěna odpovědnosti, vznikla-li překážka v době, kdy byla v prodlení s plněním povinnosti či mohla-li překážku překonat.
- 15.6.1 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. Dodavatel se zavazuje udržovat uvedené pojištění po dobu trvání této smlouvy v platnosti a nesnížit rozsah pojištění ani výši pojistné částky.
- 15.7 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

1-1-07-2016

Dodavatel:

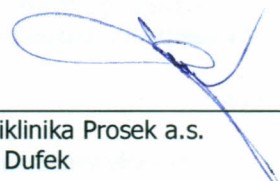


TOTAL SERVICE s.r.o.
Václav Novák, MBA, jednatel společnosti

V Praze dne

1-1-07-2016

Odběratel:



Poliklinika Prosek a.s.
Jiří Dufek