



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: Mgr. Josefem Piskou – ředitelem

Zhotovitelem:

ROOT-IT s.r.o.
Kollárova 808, LITOVEL 78401
IČ: 06447171
Zapsaná v obchodním rejstříku pod značkou C 71940 vedená u Krajského soudu v Ostravě.
Zastoupená: Lubomírem Coufalem, jednatelem.

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. Havarijný 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).

Havarijný stav je nutno ohlásit telefonicky v pracovní dobu na tel. 585 344 056, mimo pracovní dobu na tel. 603 152 130. 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 objednatel. Hlášení poruch na centrální HelpDesk se provádí v kteroukoliv denní i noční dobu:

- e-mailem na adresu helpdesk@root-it.cz
- nebo pomocí webového rozhraní na adrese: <https://mail.root-it.cz:444/csr>
- nebo v pracovní dobu od 8:00 do 16:00 hod. telefonicky na telefonním čísle 585 344 056.

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
 - 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)
 - kontrola funkčnosti antivirového programu
 - předkládat objednateli seznam hw doporučeného na vyřazení (1x ročně)
 - předkládat objednateli návrh na investice do IT na období jednoho roku (1x ročně)
- 2) činnosti na serveru nespádající do administrace serveru:
 - řešení havarijních stavů serveru
 - další činnosti dle požadavků klienta (např. změny adresářových struktur)
 - konfigurace síťových aktivních prvků.
 - Jiné činnosti ve smlouvě výslovně neuvedené.
- 3) ostatní činnosti:
 - 1 x ročně fyzickou profylaxi stanic
 - 2 x ročně kontrola a instalace aktualizací software na stanicích (OFFICE, Acrobat reader a další dle potřeby)
 - řešení problémů na PC stanicích a perifériích, zapojení nových PC do sítě a další servisní činnosti
 - technická podpora pro uživatele (vzdálenou či onSite)
 - konzultace k problematice IT objednatele, návrhy na řešení vyskytnutých problémů, návrhy na nákup nových zařízení či software

III. Rozsah a cena:



ROOT
IT PROFESSIONAL TEAM

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“). Cena za práce dle bodu II. 1 je 3.000,- Kč. Celková cena měsíčního paušálu vychází z počtu kontrolovaných serverů a počtu hodin (8 hodin) v rámci balíčku a je **7.640,- Kč bez DPH.**

Práce vykonávané dle bodu II. 2 této smlouvy bude zhotovitel vykonávat v rámci balíčku 8 hodin. Práce nad rámec rozsahu balíčku 8 hodin, bude zhotovitel fakturovat dle aktuálního ceníku se slevou 10%.

Práce dle bodu II. 3 bude zhotovitel vykonávat v rámci balíčku 8 hodin. Práce nad rozsah balíčku 8 hodin bude zhotovitel fakturovat se sazbou dle aktuálně platného ceníku.

Všechny ostatní 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 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.

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 zhotovitel 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.

VI. Platnost smlouvy:



Smlouva nabývá platnosti dnem 1.1.2018 a je platná do 31.12.2018. 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.