SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ IT SLUŽEB

číslo 2018016539 (dále jen smlouva)

uzavřená podle příslušných ustanovení NOZ

mezi

**BIT SERVIS spol. s r.o.**

se sídlem: Praha 4, Libušská 144/252, PSČ 14200

 IČ: 45793972 DIČ: CZ45793972

spisová značka: C 11262 vedená u Městského soudu v Praze

statutární zástupce: Ondřej Koutský, jednatel

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.; číslo účtu: 1629492/0800

poštovní spojení: Libušská 144/252, 142 00 Praha 4

 jako poskytovatel služby na straně jedné (dále jen Dodavatel)

a

**Výzkumný ústav potravinářský Praha, v.v.i.**

se sídlem: Praha 10 - Hostivař, Radiová 1285/7, PSČ 102 00

 IČ: 00027022 DIČ: CZ00027022

statutární zástupce: Ing. Pavel Skřivan, CSc., pověřený řízením instituce

bankovní spojení:

poštovní spojení: Praha 10 - Hostivař, Radiová 1285/7, PSČ 102 00

 jako objednatel služby na straně druhé (dále jen Objednatel)

# Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je poskytování IT služeb – kompletní servis IT infrastruktury, konzultační a servisní podpora na zařízení specifikovaná v Příloze č. 1 Podporovaná zařízení a systémy (dále též jen „*Podporovaná zařízení“)* a současně odpovídá požadavkům Objednatele uvedeným v Příloze č. 2 - Specifikace poskytovaných služeb (dále též jen „*Specifikace“)* v sídle jak v sídle Dodavatele tak i Objednatele, tj. v Praze 10, Radiová 1285/7, PSČ 102 00.
2. Podpora je vnímána především jako komplex preventivních služeb a organizačních opatření, které Objednateli zajistí garantované termíny odezvy, minimalizaci výpadků funkcí sítě IT, popř. jejich maximální zkrácení dané včasným zásahem IT specialisty Dodavatele.
3. Smluvní vztah umožňuje Objednateli využívat služeb IT specialistů Dodavatele dle podmínek uvedených v následujících oddílech smlouvy a odpovídajících přílohách.

# definice podpory

Detailní definice podpory je uvedena v Příloze č. 2- Specifikace poskytovaných služeb této smlouvy.

## 2.1. Časový rozsah podpory

1. Objednatel má dle této smlouvy nárok na celkem třicet dva (32) hodin preventivní, konzultační, koncepční a servisní podpory IT specialistů Dodavatele měsíčně v běžné pracovní době Dodavatele (tj. denně mezi 8-16hod. mimo víkendy a státní svátky). Podpora se vztahuje na veškeré odborné činnosti související se správou a údržbou IT prostředí Objednatele.
2. Po ukončení zkušebního období (první 3 měsíce od nabití účinnosti smlouvy) bude upřesněna obsahová specifikace služeb včetně odpovídajícího plnění.
3. V případě kritického výpadku infrastruktury (nefunkční systém, služba významným způsobem omezující funkčnost celé infrastruktury) nejsou servisní hodiny a servisní zásahy nijak omezeny. U HW/SW a aplikací musí mít Objednatel zajištěný support a podporu výrobce pro případnou výměnu/podporu.

## 2.2. Pravidelné návštěvy a koordinace termínů

1. Dle této smlouvy budou uskutečňovány následující návštěvy:
	* + pravidelné konzultační a preventivní návštěvy v sídle Objednatele 2x týdně čtyři (4) hodiny,
		+ kontrolní schůzky minimálně 1x měsíčně (koncepčně servisní témata),
		+ koncepční schůzky minimálně 1x kvartálně (konzultace a rozvoj infrastruktury Objednatele)
2. Servisní návštěvy IT specialisty budou prováděny dle potřeby a zadaných požadavků Objednatele podle bodu 4.1 smlouvy.
3. Cena měsíční paušální fakturace zahrnuje výše uvedený počet pravidelných návštěv IT specialisty včetně cestovních nákladů.

## Reakční doba

Dodavatel se zavazuje v rámci smlouvy a paušální ceny dodržet dvou (2) hodinovou reakční dobu vzdáleným zásahem a čtyř (4) hodinovou reakční dobu dojezdem**,** a to v běžné pracovní době Dodavatele za předpokladu nahlášení požadavku způsobem specifikovaným v bodě č. 4.1 této smlouvy.

# KontaktNÍ OSOBY

Obě smluvní strany jmenují před zahájením prací podle této smlouvy kontaktní osoby, případně jejich zástupce. Smlouva definuje, že informace mezi nimi budou předávány přednostně v elektronické nebo písemné formě.

## 3.1. Za stranu Dodavatele

Jméno, funkce: Tomáš Sýba, Account manager e-mail: syba@bitservis.cz, 725 650 010

Jméno, funkce: Michal Sokol, IT specialista e-mail: sokol@bitservis.cz, 261 099 925

**Jméno, funkce: Helpdesk, hlášení závady e-mail:** **podpora@bitservis.cz****, 261 099 911**

Jméno, funkce: Ondřej Koutský, jednatel e-mail: koutsky@bitservis.cz 606 440 300

## 3.2. Za stranu Objednatele

Jméno, funkce: Ing. Iveta Horníčková, MBA e-mail: iveta.hornickova@vupp.cz 777 037 077

Jméno, funkce: Vladimír Vondráček e-mail: vladimir.vondracek@vupp.cz 724 887 278

# Povinnosti a práva OBJEDNATELE

Objednatel má nárok na poskytnutí podpory na zařízení specifikovaná v Příloze č. 1 Podporovaná zařízení a systémy v rozsahu definovaném v Příloze č. 2 - Specifikace poskytovaných služeb.

## 4.1. Hlášení požadavku

Objednatel je povinen nahlásit jakýkoli požadavek (na konzultaci, servis, závadu apod.) následujícím způsobem:

1. pro standardní případy, zadáním požadavku elektronickou formou, tj. zadáním tiketu na adrese portálu Dodavatele <https://bitservis.freshdesk.com> (přístupové údaje a další náležitosti nutné pro používání budou Objednateli sděleny po podepsání smlouvy), nebo e-mailem na adrese: podpora@bitservis.cz
2. pro nestandardní požadavky (závažná nefunkčnost systému apod.) také telefonicky na čísle +420 261 099 911 (BS SLUŽBA).

## 4.2. Instalace software

V případě požadavku Objednatele, na instalaci či reinstalaci SW, poskytne Objednatel IT specialistovi Dodavatele legální instalační média nebo jiné podklady dokládající legálnost nabití použitého SW. V opačném případě má Dodavatel právo odmítnout požadovaný úkon a instalace bude uskutečněna až po dodání legálního SW.

## 4.3. Nákup IT prostředků

Objednatel se tímto zavazuje, že před jakýmkoliv zamýšleným zásahem do struktury síťového, serverového, SW, aplikačního prostředí (nákup a instalace zařízení nebo software apod., dále jen PROSTŘEDKY) bude tento úmysl konzultovat s IT specialistou Dodavatele způsobem uvedeným v bodě 4.1. této smlouvy.

## 4.4. Nárok Objednatele na poskytnutí služby

Nárok Objednatele na poskytnutí služby vzniká za těchto předpokladů:

1. Zařízení jsou obsažena v *Podporovaných zařízeních*.
2. Požadavek na typ podpory odpovídá popisu oblasti podpory uvedené ve *Specifikaci*.
3. Předání požadavku na servisní podporu nebo zásah je v dohodnuté formě, viz bod 4.1. této smlouvy.

# Práva a povinnosti DodAVatele

1. Dodavatel se zavazuje provést Objednateli služby na základě jeho oznámení učiněného v souladu s článkem 4.1 této smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje řešit incident pro každou oblast podpory způsobem uvedeným v Příloze č. 2 – Specifikace poskytovaných služeb.
3. Dodavatel odpovídá za správnost postupů, které zvolil a realizoval při řešení požadavků.
4. V případech, kdy zásah bude vyžadovat osobní návštěvu technika je Dodavatel povinen tak učinit a dodržet definované časové lhůty definované touto smlouvou.
5. Dodavatel má právo odmítnout poskytnutí služby v případech, kdy Objednatel bude mít vůči Dodavateli ke dni nahlášení poruchy neuhrazené splatné závazky.
6. Dodavatel se zavazuje provozovat systém Helpdesk a v tomto systému bude evidovat veškeré činnosti související s plněním předmětu této smlouvy.
7. Případné závady hardware, vyžadující výměnu náhradního dílu, bude Dodavatel řešit s maximálním úsilím, odpovědností a rychlostí za účelem uvedení zařízení nebo systému do plně funkčního stavu.

# Cena a platební podmínky

* 1. Za předmět smlouvy se Objednatel zavazuje uhradit Dodavateli paušální úhradu ve výši 24.900,-Kč/měsíc bez DPH.
	2. Během zkušebního období (první 3 měsíce od nabití účinnosti smlouvy) se Objednatel zavazuje uhradit Dodavateli paušální úhradu ve výši 17.430,-Kč/měsíc bez DPH.
	3. Cena za měsíční podporu bude fakturována vždy za předchozí měsíc a to nejpozději do desátého dne v měsíci se splatností 28 dní. Faktura musí mít všechny náležitosti daňového dokladu.
	4. Náhrada jakýchkoli dalších případných nákladů nebo výdajů vyžaduje předchozí souhlas Objednatele, ledaže takové náklady vyplývají se zadaných požadavku na případné více práce.
	5. Cena služby se může měnit v návaznosti na změnách smlouvy nebo v souvisejících přílohách této smlouvy a to pouze na základě písemného dodatku k této smlouvě.
	6. Případné více práce nad rámec této smlouvy se řídí následujícími cenami:
		+ Hodina práce systémového IT odborníka 1.125,-Kč/hod
		+ Příplatek za práci po pracovní době: + 50%
		+ Příplatek za práci o víkendech a dnech volna: + 75%

# Doba účinnosti smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smluvními stranami.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 1 roku s možností prodloužení na dobu neurčitou dohodou stran. Objednatel má opci smlouvu za stejných podmínek opakovaně písemným sdělením zaslaným Dodavateli dva (2) měsíce před koncem sjednané doby o další rok prodloužit, a to takto celkem 3 krát.
3. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc od prvního dne měsíce následujícího po doručení oznámení o výpovědi druhé smluvní straně nebo dohodou obou stran v souladu s všeobecnými právními předpisy.
4. Tato smlouva se uzavírá se zkušení dobou tři (3) měsíce. Během zkušebního období (tj. během prvních třech (3) měsíců od nabití účinnosti smlouvy) lze smlouvu ze strany Objednatele i Dodavatele zrušit s okamžitou platností písemným oznámením zaslaným druhé smluvní straně.

# Sankční ujednání

1. Každá nestandardní situace nad rámec této smlouvy bude řešena z podnětu jedné nebo obou stran přednostně na úrovni kontaktních osob uvedených v oddílu č. 3 a bude písemně doložena.
2. Dojde-li vzhledem k časům uvedeným u jednotlivých oblastí (Doba zahájení řešení od přijetí požadavku) k prodlení, které přesahuje dvojnásobek časů, je Objednatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu z paušální úhrady. Tato sleva může dosáhnout max. 50% měsíční paušální sazby.
3. Slevu podle oddílu č. 8 bodu (2) nelze účtovat ani nárokovat v případech prodlení způsobené tzv. vyšší mocí, což jsou okolnosti nepředvídatelné a neodvratitelné ani jednou ze smluvních stran.

# Obchodní tajemství

1. Smluvní strany potvrzují, že podpisem této smlouvy jsou připraveny poskytovat si vzájemně informace, byť jinak tvoří předmět obchodního tajemství té které smluvní strany a to v rozsahu nutném k naplnění výše stanoveného účelu vzájemné spolupráce. Současně se zavazují k absolutní mlčenlivosti vůči všem třetím subjektům o skutečnostech týkajících se druhé smluvní strany a jejich obchodních aktivit, technických postupů, obchodních pravidel a jiných informací, které vyplynuly ze vzájemné spolupráce. Tedy zejména o pracovních kmitočtech, vysílacích pásmech a dalších skutečnostech, v rámci kterých je firmou Objednatele provozován informační systém a využíván v portfoliu služeb poskytovaných zákazníkům.
2. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické či technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné a se kterými při zajištění předmětu plnění smlouvy přijdou smluvní strany do styku, jsou obchodním tajemstvím.
3. Smluvní strany se zavazují, že jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní pro sebe nebo pro jiného nevyužijí tyto skutečnosti. Veškeré získané informace této povahy podrží v přísné tajnosti a omezí jejich sdělení pouze na ty zaměstnance, kteří jsou oprávněni v souvislosti s obsahem smlouvy tyto informace mít.
4. V případě porušení obchodního tajemství použijí smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži. Smluvní strany se zavazují dodržet právo na ochranu obchodního tajemství po dobu platnosti této smlouvy a dalších dvanáct měsíců po jejím ukončení.

# ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva se řídí platným českým právním řádem a případné spory z ní budou rozhodovány věcně a místně příslušným soudem v Praze.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazyce. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
3. Jakékoli změny smlouvy mohou být prováděny pouze formou číslovaných písemných dodatků k této smlouvě a musí být podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Tyto případné dodatky budou nedílnou součástí této smlouvy. Vznikne-li rozpor mezi zněním smlouvy a jejím dodatkem, platí znění dodatku.
4. Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem a prohlašují, že smlouvu uzavřely na základě své svobodné vůle.

# PŘÍLOHY SMLOUVY

Nedílnou součástí této smlouvy jsou zde níže specifikované přílohy.

Příloha č. 1 – Podporovaná zařízení a komponenty

Příloha č. 2 – Specifikace poskytovaných služeb

V Praze dne ……………….. V Praze dne ………………….

za Objednatele za Dodavatele

**Výzkumný ústav potravinářský Praha, v.v.i.** **BIT SERVIS spol. s r.o.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ing. Pavel Skřivan, CSc., pověřený řízením instituce Ondřej Koutský, jednatel

# PŘÍLOHa č. 1 Podporovaná zařízení a systémy (dále též jen „Podporovaná zařízení“)

**Nunto blíže specifikovat**

**Uživatelská podpora:**

 Počet uživatelů: 50

 Klientské stanice: 100 ks = PC, notebooky, mobilní zařízení provozované výlučně s OS Windows a Android (všech verzí). Zařízení jsou spravována lokálně, tj. nejsou zapojena do žádné domény. Na zařízeních je provozován běžný kancelářský systém (Microsoft Office) tak specializovaný měřící SW vyžadující často staré verze OS.

**Servery:**

 Tři fyzické HP DL 380 G5, 7 Supermirco (služby uživatelům = smbd, sendmail, cyrus-imapd; síťové služby = radius, slapd, bind; prostor pro zálohování) a dva virtuální (webové služby = apache, mysqld; vnitřní informační systém a měření elektrické energie = dtto) servery jsou provozovány s operačním systémem Cent OS verze 6 (virtualizace KVM). Nástroje pro správu a zálohování: ssh, vi, tar, rsync.

 Jeden virtuální server Microsoft Windows Server 2012 Standard sloužící k provozování informačního systému výsledků (RIV = IIS, MY SQL, .NET) a docházkového systému ([www.techfass.cz](http://www.techfass.cz) = dtto, APS Administrator + APS T&A). Zakoupeno 7 ks RDP device CAL (dříve provozováno).

**Sítě:**

 Síťové tiskárny TCP/IP (10ks = HP, Toshiba)

 Síťová infrastruktura = CISCO WS2960, WS3650, WS3560, 2911, 2504, SG300

 Telefonní system = Siemens HICOM/HiPath, Grandstream GXP, Hrandstream GXW

 Uzavřený kamerový system analog/IP (Dinox DVR, Dinox NVR)

 Docházkový systém techfass.cz = MDEM 31 + APS Administrátor + APS T &A

**Požadované zajišťované služby (z pohledu uživatelů):**

 Elektronická pošta

 Sdílené adresáře

 Vzdálené připojení (VPN)

 Tisk

# PŘÍLOHa č. 2 Specifikace poskytovaných služeb (dále též jen „Specifikace“)

**Dostupnost služby**

* 2x týdně přítomnost IT specialisty ve VÚPP v rozsahu 4 hodin (každá návštěva). Celkem tedy 8 hodin týdně v sídle Zadavatele,
* Podpora v pracovní době 8-16 hod.,
* Reakční doba do 2 hodin vzdáleným zásahem a do 4 hodni dojezdem (v pracovní době),
* Počet servisních hodin a servisních zásahů v měsíční ceně neomezen,
* Zajištění nepřetržitého provozu sítě,
* HelpDesk aplikaci a komunikační rozhraní,
* Po dohodě pracují naši IT specialisté po pracovní době, o víkendech a dnech volna.

**koncepce IT**

Dodavatel bude poskytovat pravidelné vyhodnocování technického stavu IT a předkládat Zadavateli návrhy na řešení a rozvoj IT, jako koncepční činnost. Tato služba bude poskytována průběžně (nejpozději však 1x kvartálně). První návrh rozvoje bude předložen již v rámci zkušení doby.

**návrhy úprav následujících oblastí**

Ihned po zahájení spolupráce a po provedení úvodního auditu a rozhovorů navrhne Dodavatel nový způsob správy PC (centrál/lokální) včetně správy bezpečnostních politik s pomocí AD.

Ihned po zahájení spolupráce a po provedení úvodního auditu a rozhovorů navrhne Dodavatel nový způsob technického zabezpečení:

* Síťové infrastruktury
* Telefonní sítě
* Kamerového systému
* Docházkového systému

V rámci úvodních rozhovorů také společně Dodavatel a Objednatel určí priority výše uvedených změn.

**další parametry služby**

Dodavatel poskytne Objednateli ještě další níže uvedené služby:

* Poskytování součinnosti minimálně 1 měsíc před zahájením plného provozování služby,
* Poskytneme jednoho IT specialistu po celou dobu spolupráce,
* Poskytneme 3 měsíční zkušební období,
* Počet servisních hodin a servisních zásahů v měsíční ceně neomezen,
* Počet konzultačních hodin omezen na 32 hodin měsíčně,
* Pravidelné kontrolní schůzky (hodnocení spolupráce),
* V rámci spolupráce budeme předkládat koncepční návrhy na rozvoj a udržení sítě,
* Veškeré činnosti budou evidované v Helpdesk systému,
* Pravidelné koncepční schůzky,
* V případě havárií nebo nefunkčnosti systémů vynaložíme maximální úsilí k zajištění případných zápůjček nebo náhradního HW,
* Během zkušebního období vám bude k dispozici více servisních pracovníků,
* Po uplynutí zkušebního období zpracujeme závěrečnou zprávu.

**Provozní služby, které bude dodavatel zajišťovat**

Níže uvádíme katalog běžně poskytovaných provozních služeb:

|  |  |
| --- | --- |
| * lokální podpora uživatelů
* telefonické konzultace a podpora
* správa serverů
* správa datových úložišť
* správa síťové infrastruktury
* správa záložních zdrojů
* správa virtualizační infrastruktury
* správa operačních systémů
* správa tiskových služeb
* podpora koncových uživatelů
* správa souborových služeb
 | * správa a kontrola zálohování dat
* nasazení a správa proaktivní dohled běhu HW/SW
* správa aplikační bezpečnost
* správa bezpečnosti komunikací
* projektový management
* podpora dodavatelů aplikací a systémů třetích stran
* správa koncových zařízení
* plánování efektivního rozvoje IT prostředí
* správa terminálových služeb
 |

**Činnosti při převzetí prostředí do správy**

Seznam činností, kterými Dodavatel zahájí převzetí správy IT do správy:

* přidělení systémového IT odborníka,
* nastavení komunikace,
* nastavení termínů pravidelných návštěv,
* založení Helpdesku,
* vytvoření vzdálené správy,
* seznámení s pracovníky a prostředím VÚPP,
* vstupní školení pověřených osob,
* zahájení auditu sítě,
* nastavení kontrolních schůzek,
* kontrola stávajícího, případně vytvoření nového zálohovacího plánu,
* souhrn skutečných potřeb při zkušebním provozu,
* koncepční návrhy spolupráce.