

OBCHODNÍ PODMÍNKY KOMPLEXNÍCH SLUŽEB SPRÁVY A ÚDRŽBY IT INFRASTRUKTURY ARR, A.S.

Agentura pro regionální rozvoj, a.s.

se sídlem: Na Jízdárně 7/1245, 702 00 Ostrava
zastoupena: Ing. Petrou Chovaniokovou, MBA statutární ředitelkou
zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 609
IČ: 47673168
DIČ: CZ47673168
bank. spojení: ČSOB, a.s. Ostrava
číslo účtu: 373791183/0300

kontaktní osoba: Ing. Veronika Pytlíková, pytlikova@arr.cz

(dále jen **Objednatel**)

a

IT Prime s.r.o.

se sídlem: Herbenova 700/02, Ostrava-Mariánské Hory, 709 00
zastoupen: Romanem Vojtíškem a Martinem Vítkem
zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spisová značka
C32350
IČ: 28566602
DIČ: CZ28566602
Bank. Spojení: 2000545798/2010

kontaktní osoba: Roman Vojtíšek

(dále jen **Poskytovatel**)

uzavírají tuto smlouvu:

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli komplexní služby správy a údržby IT infrastruktury.

II. ZÁVAZNÉ LHŮTY

I. Platnost smlouvy:

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje 20. říjnem 2016.

2. Činnosti v rámci servisu budou termínově dohodnuty dle provozních podmínek pro každý servisní zásah zvlášť.

III. SPECIFIKACE PROVÁDĚNÝCH ČINNOSTÍ A REAKČNÍ DOBY NÁSTUPU

1. V pravidelných činnostech v rámci měsíčního paušálu jsou zahrnuty zejména tyto činnosti:
 - Správa, údržba a monitorování stavu 1 fyzického serveru a 7 virtuálních serverů,
 - Správa a údržba síťových prostředků a služeb,
 - Správa a údržba cca 20 notebooků a počítačů v doménovém prostředí Active Directory,
 - Vytváření a správa uživatelských účtů na firemních prostředcích,
 - Správa, údržba a monitorování Microsoft Exchange Server 2013 Standard, správa antispamového filtru a účtů uživatelů v Exchange,
 - Správa zálohování a archivace firemních dat a konfigurace procesu zálohování dle potřeb organizace,
 - Správa a údržba firemních aplikací (ABRA, RON – docházkový systém, Autoplan-ekonomický SW k evidenci cestovních příkazů a knih jízd (KROB Software), příp. další,
 - Detekce softwarových a hardwarových poruch v IT infrastruktuře
 - Zajištění technické podpory pro cca 20 uživatelů při vykonávání pracovních povinností,
 - Zajištění technické podpory uživatelů přímo v sídle objednatele min. 1x týdně, v předpokládaném rozsahu cca 4 hodiny,
 - Správa a instalace programového vybavení,
 - Pravidelný audit stavu výpočetní techniky
 - Konzultace v oblasti IT technologií a plánování vývoje a změn k zajištění spolehlivého chodu IT infrastruktury organizace,
2. Reakční doby nástupu na řešení poruchy a nástupu na řešení požadavků
Všechny služby jsou primárně poskytovány v pracovní době v rozmezí 7:00-17:00 hodin. Pokud to provozní důvody na straně objednatele vyžadují, probíhá plnění ze strany poskytovatele i mimo pracovní dobu.

SLA1 - Kritická zařízení a služby (zahrnuje servery, switche, routery, zařízení a služby, jejichž výpadek má vliv na funkčnost celé IT infastruktury)

Nástup na řešení problému do 2 hodin od telefonického nahlášení problému v rozmezí 7-17 hod.

SLA2 - Běžná zařízení a služby (zahrnuje počítače, notebooky, zařízení a služby, jejichž výpadek se týká jednotlivých uživatelů)

Nástup na řešení problému do 24 hodin od telefonického nahlášení problému v rozmezí 7-17 hod. v pracovní dny

SLA3 – Plánované požadavky

Nástup na řešení požadavku do 48hodin od nahlášení požadavku telefonicky nebo emailem v rozmezí 7:00-17:00hodin v pracovní dny

IV. CENA A FAKTURACE

1. Cena se sjednává ve smyslu § 2 Zákona o cenách 526/90 Sb. jako cena smluvní a skládá se z měsíční paušální sazby a to vždy na konci měsíce.
Datum zdanitelného plnění je poslední den účtovaného období.

Prováděné služby budou účtovány pravidelnou měsíční platbou ve výši 20 000 Kč. Cena je uvedena bez DPH.

2. K ceně bude připočtena DPH podle platných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb a jeho novel. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den účtovaného období.
3. V případě prodlení s úhradou může poskytovatel požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,2% z dlužné částky za každý den prodlení.
4. V případě prodlení poskytovatele s provedení služeb podle této smlouvy od stanovené lhůty dle čl. IV, bodu 2 je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500,-Kč bez DPH za každou hodinu prodlení maximálně však 5000,-Kč bez DPH za každý jednotlivý případ.
5. V případě, že poskytovatel bude v době splatnosti faktury označen jako nespolehlivý plátce podle ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, je odběratel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty z fakturovaných plnění zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a citovaného zákona.
6. Činnosti, které nejsou zahrnuty v činnostech pravidelného měsíčního paušálu, budou účtovány dle těchto sazeb:
Cena za odpracovanou hodinu bude účtována ve výši 500Kč bez DPH a 250Kč za každou započatou půlhodinu.

V. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby v příslušné profesionální a odborné kvalitě.
2. Poskytovatel poskytuje servis na vyžádání odpovědné osoby objednatele.
3. Objednatel je povinen na základě výzvy poskytovatele napomáhat při zajištění služby.
4. Veškeré požadavky na odstraňování poruchy budou oznámeny objednatelem telefonicky nebo emailem (uveďte způsob: např. telefonicky, emailem, atd.)
5. Poskytovatel nahlásí objednateli aktuální telefonní čísla.
6. Poskytovatel a objednatel se dohodnou na způsobu nahlášení poruch, objednání servisu a vedení záznamů nutných pro plnění této smlouvy.
7. Smlouva může být měněna jen vzájemnou dohodou stran v písemné formě.
8. Každá smluvní strana má právo smlouvu jednostranně vypovědět písemnou formou. Výpovědní lhůta je jeden měsíc a začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé straně.
9. Poskytovatel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech významných skutečnostech, týkajících se činnosti objednatele, o nichž se dozví za trvání svého hardwarového a softwarového servisu pro počítačové systémy objednatele nebo v souvislosti s ním. Porušení závazku mlčenlivosti představuje závažné porušení smlouvy a může být důvodem k okamžitému rozvázání smlouvy objednatelem. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení či vypovězení smlouvy. V případě porušení této povinnosti se poskytovatel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.
10. Poskytovatel a objednatel shodně prohlašují, že účelem smlouvy je zajištění řádného provozu informačních systémů a výpočetní techniky objednatele a pro činnost objednatele je nezbytné, aby byl provoz těchto informačních systémů a výpočetní techniky bez přerušení zajištěn i po rozvázání smlouvy, ať již z jakéhokoliv důvodu. Poskytovatel se proto zavazuje v případě rozvázání smlouvy bezplatně poskytovat objednateli veškerou nutnou součinnost k tomu, aby osoba pověřená objednatelem převzala výkon činností dle této smlouvy.

V případě porušení této povinnosti se poskytovatel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

11. Smlouva vstupuje v platnost dohodou smluvních stran ve všech jejích částech a podpisem oprávněnými zástupci a nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv zřízeném na základě zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, jehož správcem je Ministerstvo vnitra ČR. Objednatel se zavazuje k uveřejnění této smlouvy v registru smluv postupem dle § 5 zákona o registru smluv bez zbytečného dokladu po jejím uzavření.

12. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 exemplářích, z nichž po 1 obdrží poskytovatel a objednatel.

.....

Za objednatele

Petra Chovanioková

.....

Za poskytovatele

Roman Vojtíšek a Martin Vítek