

Smlouva o poskytování systémové podpory č. PRE-2018-011

Smluvní strany

ComIT services s.r.o.

Na Hrázi 15

750 02 PŘEROV

IČO 27677397, DIČ CZ27677397

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně v oddílu C, vložce číslo 51157

zastoupená

Petrem Nesvadbou, jednatelem firmy

(dále jen poskytovatel)

a

Muzeum Komenského v Přerově, příspěvková organizace

Horní náměstí 7/7

750 02 Přerov

IČO: 00097969

DIČ:

zastoupená

Mgr. Radimem Himmlerem, ředitelem organizace

(dále jen zadavatel)

vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány se v souladu s ustanoveními občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku na následujícím znění smlouvy:

I. Obecné

Poskytovatel je společností obchodního práva zabývající se především servisní, obchodní a poradenskou činností v oblasti informačních technologií.

II. Předmět plnění

Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat zadavateli službu správy níže podrobněji uvedené výpočetní techniky. Zejména v poskytování následujících dílčích plnění:

Serverová platforma

Pravidelné kontrolní činnosti chodu serverů

- Denní kontrola funkčnosti serverů
- Pravidelné kontroly systémových logů
- Kontroly signalizace HW závad serverů
- Kontroly replikace doménových rolí
- Kontroly funkčnosti serverových aplikací
- Kontroly chodu záložních zdrojů napájení, provádění testování a kalibrací
- Pravidelná instalace vydaných aktualizací serverového systému, popř. serverových aplikací

Pravidelné kontrolní činnosti zálohování

- Denní kontrola notifikací (logů) ze zálohovacích SW
- Pravidelné provádění kontrolních obnov náhodně vybraných souborů
- Pravidelné provádění záloh operačních systémů serverů
- Pravidelné provádění záloh instalací serverových aplikací

Vzdálené servisní nepravidelné

Jedná se o výčet nejčastěji prováděných nepravidelných servisních zásahů

- Rekonfigurace doménových rolí a nastavení serveru (DHCP, DNS, atd.)
- Změna přidělení systémových prostředků pro jednotlivé virtuální servery (zvýšení, snížení výkonu serveru)
- Změna nastavení firewallu (detekce zatížení konektivity ze strany uživatelů, zabezpečení z hlediska útoků zvenčí)
- Změna nastavení mail serveru (typicky nastavení citlivosti SPAM filtru a AV filtru)
- Provádění update firmware hardware serverů
- Asistence při zakládání a rušení uživatelů
- Zadávaní a údržba přístupových práv (na serverech a sdílených prostředcích)
- Zadávaní a údržba síťových prostředků (např. sdílených tiskáren, a t.p.)
- Kontrola a údržba chodu aplikačních serverových programů (řešení v součinnosti s dodavatelem těchto aplikací a se správcem IT)
- Udržování a vedení vytvořené dokumentace systému (dokumentace bude udržována ve vždy aktuální podobě)

Lokální servisní podpora

Jedná se o technickou podporu koncových stanic, typicky počítače, monitory, tiskárny, datové projektory a atd. Dále se jedná o servisní zásahy na serverových zařízeních, případně na aktivních prvcích a to v případě, kdy charakter servisního zásahu vylučuje servis pomocí vzdálené správy.

V rámci lokální servisní podpory se nejčastěji jedná o tyto činnosti:

- instalace počítačů, případně dalších zařízení v lokální síti
- servis lokální výpočetní techniky
- reinstalace operačních systémů na stanicích a serverech
- zcela nefunkční aktivní prvky
- celkový výpadek serveru
- instalace serverových zařízení do lokální sítě
- instalace a servis programového vybavení stanic a serverů

III. Způsob provádění servisní činnosti, časy a termíny řešení servisních požadavků

Jedná se o popis provozních podmínek poskytovatele, definovaných časových limitů a garancí

Provozní doba poskytovatele

Jedná se o dobu, v rámci které je možno přijímat a zpracovávat servisní požadavky zadavatele. Forma zadávání servisních požadavků je popsána níže.

Provozní doba: 7:30 – 17:00

Provozní dny: pondělí – pátek (mimo dny označené jako dny pracovního klidu a volna, popřípadě dny označené jako státní svátek)

Způsob provádění pravidelné údržby:

Vzdáleně pomocí zabezpečeného připojení přes internet

V součinnosti s poskytovatelem internetu bude umožněn vzdálený přístup na spravované servery. Vzdálená správa bude prováděna pomocí terminálového přístupu k těmto serverům a aktivním prvkům

Přímo v místě zadavatele

V případě, že servisní zásah nelze řešit formou vzdáleného přístupu, je prováděn po domluvě se správcem ICT lokálně v domluvený čas

Hotline ve formě telefonické konzultace

Garance reakce na servisní požadavek

Jedná se o maximální dobu, do kdy bude započato řešení servisního požadavku zadavatele přímo související s provozem kontrolovaných serverů. Řešení požadavku je typicky provedeno vzdáleným konfiguračním zásahem, popř. zápujčkou techniky a následném zprovoznění.

Maximální doba reakce na servisní požadavek v pracovní době: 4 hod od nahlášení

Nahlášení servisního požadavku

Servisní požadavky se hlásí poskytovateli primárně e-mailem na adresu: ..., v krajních případech telefonicky na servisní telefonní čísla: (Bajer Martin), (Bezroučka Dušan), (servisní oddělení)

Po ukončení jakéhokoli lokálního servisního zásahu bude proveden zápis do formuláře „Měsíční výkaz práce“, který bude přiložen k měsíčnímu vyúčtování.

Kontaktní osoby oprávněné zadavatelem k nahlásování servisních požadavků a k odsouhlasení jejich vyřešení:

V případě provedení hardwarového zásahu u produktů, na kterých je prováděna smluvní správa a u kterých ještě trvá záruční doba, bude poskytovatel postupovat dle platných záručních a servisních podmínek dodavatele produktu. Podmínkou je poskytnutí záručních či pořizovacích listů produktu.

V případě provedení hardwarového zásahu u produktů, na kterých je prováděna smluvní správa a u kterých již netrvá záruční doba, bude provedena diagnostika závady a případný postup bude konzultován se správcem ICT.

IV. Cena

Servisní podpora – měsíční paušál

Cena za servisní činnost popsanou v odstavci II. a III. je dána jako pevná a neměnná a činí:

Vzdálený dohled serverové platformy: 3 000,00 Kč bez DPH / 1měsíc

(první server v síti 2500,00 Kč, druhý server v síti 500,00 Kč)

CELKOVÝ MĚSÍČNÍ PAUŠÁL: 3 000,00 Kč bez DPH

Z hlediska počtu nejdůležitějších zařízení v datové síti se jedná o:

2ks server (2x fyzický server)

V případě navýšení, popř. snížení těchto počtů mají jak zadavatel, tak poskytovatel právo jednat o změně paušální měsíční sazby.

Servisní sazba mimo měsíční paušál

Jedná se o vyúčtování veškerých servisních činností mimo paušál za pravidelný dohled serverové platformy, typicky lokální servisní činnosti, konfigurační činnosti na serverové platformě na vyžádání zadavatele, atp., případně za lokální servisní podporu nad počet hodin definovaný v paušálu.

Účtování probíhá dle tarifu:

550,00 Kč bez DPH / 1hod

a zároveň budou účtovány cestovní náklady ve výši:

150,00 Kč bez DPH - výjezd v rámci města Přerov

10,00 Kč bez DPH / km – výjezd mimo Přerov

Servisní sazba lokální servisní činnosti mimo provozní dobu poskytovatele

Mimo provozní dobu poskytovatele bude servisní činnost účtována dle těchto tarifů:

Výjezd servisního technika:

1 500,00 Kč bez DPH / výjezd

600,00 Kč bez DPH / 1hod

Sjednaná paušální odměna a případná částka za servisní podporu koncových stanic bude fakturována zpětně a to 1x měsíčně vždy do 5 dne následujícího měsíce. Přílohou daňového dokladu bude vždy kopie měsíčního výkazu o provedených pracích. Nevyplyvá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná ve 14-ti denní lhůtě ode dne vystavení. Pro případ prodloužení s úhradou je zadavatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodloužení.

Všechny částky uváděné ve smlouvě jsou bez DPH v aktuální výši 21%

V. Poskytovatel - povinnosti

Povinností poskytovatele je:

- informovat zadavatele o důležitých aspektech provozu serverové platformy, aktivně navrhopvat řešení případných vzniklých problémů a navrhopvat koncepci rozvoje IT ve firmě. Být na vyžádání k dispozici při jednáních týkající se rozvoje a rozšiřování IT infrastruktury.
- provádět poskytování sjednané systémové podpory řádně a včas, za podmínek dohodnutých v této smlouvě
- oznámit zákazníkovi veškeré skutečnosti, které by zhotoviteli bránily v řádném provádění a dokončení prací

VI. Poskytovatel - obecné

Poskytovatel se zavazuje:

- poskytnout zadavateli v pracovní dny (od 7,30 hod do 17,00 hod) bezplatné telefonické konzultace týkající se předmětného systému
- poskytovatel sjednaných služeb se zavazuje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady 2016 / 679 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které získal v souvislosti s plněním smlouvy a které podléhají ochraně osobních údajů. Poskytovatel je vázán povinností mlčenlivosti po dobu trvání smlouvy, a také po jejím skončení. Poskytovatel prohlašuje, že zavedl potřebná technická a organizační opatření pro ochranu údajů poskytnutých objednatelem a že zpracování osobních údajů je tak prováděno v souladu s evropským nařízením GDPR

VII. Zadavatel - povinnosti

Zadavatel je zejména povinen:

- umožnit po domluvě poskytovateli přístup do prostor v objektu, kde je předmětný systém umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem
- umožnit mu v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu
- poskytnout poskytovateli dokumentaci k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí
- zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku poskytovatele veškeré informace potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem
- písemně potvrdit poskytovateli provedení služby
- zaplatit poskytovateli cenu služeb, které budou zadavatelem provedeny nad rámec této smlouvy, pokud budou zadavatelem vyžadovány, příp. odsouhlaseny

VIII. Podmínky smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou

Ukončit platnost smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí zadavatele i bez udání důvodu s 60 denní výpovědní lhůtou, která počne běžet dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli

V případě odstoupení od smlouvy má poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. III. této smlouvy za službu správy sítě realizovanou do konce běhu výpovědní lhůty

Vzájemná práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 30 dnů ode dne skončení její platnosti.

IX. Obecné

Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen písemnými dodatky

Ujednání této smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi stranami smluvními zvláštní smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po jednom kompletu

Smlouva nabývá účinnosti dnem 1.6.2018 poslední stranou smluvní

V Přerově dne 17. 5. 2018

V Přerově dne 17. 5. 2018

.....
Za poskytovatele

.....
Za zadavatele