

Smlouva o poskytování IT služeb č. 03/2018**1. Smluvní strany****ITS Office Technology, s.r.o.**

Sídlo: Šumbarská 337/45, Havířov, Dolní Suchá
IČ: 28645961
DIČ: CZ 28645961
Zastoupená: Daniel Matušek, jednatel společnosti
Bank. spoj.: Raiffeisenbank, č. účtu: 9920299202/5500

Společnost je zapsaná v obchodní rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 36579.

dále jen „**Zhotovitel**“ na straně jedné

a

SANTÉ – centrum ambulantních a pobytových sociálních služeb

Sídlo: Tajovského 1156/1, 736 01 Havířov-Podlesí
IČ: 00847470
Zastoupená: Mgr. Stanislavou Goreckou, ředitelkou organizace

dále jen „**Objednatel**“ na straně druhé

**uzavírají ve smyslu ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
(dále též „občanský zákoník“), tuto Smlouvu.**

2. Předmět Smlouvy

Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb pro Objednatele.

Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli službu správy počítačové sítě zahrnující správu výpočetní techniky (HW), systémů a aplikací (SW) definovaný v „Příloze č. 1 – Specifikace a rozsah služeb“ této Smlouvy.

3. Způsob a termíny Plnění

Plnění je poskytováno následujícím způsobem:

- prostřednictvím servisního technika Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
- prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory
- prostřednictvím nástrojů vzdálené správy

Všechny požadavky jsou přijímány formou:

- HotLine/HelpDesk systému
- Telefonického hlášení požadavků
- E-mailového hlášení požadavků

4. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

Za poskytování IT služeb pro Objednatele, dle článku 2. této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli měsíční paušální odměnu stanovenou v celkové výši: **3 500,- Kč bez DPH**. Paušální platba zahrnuje služby HOTline/Helpdesk, základní úroveň monitoringu SW Nagios, práci IT Zhotovitele, garance SLA dle přílohy č. 3 a to v celkovém rozsahu **4 hodin měsíčně**.

V případě překročení rozsahu Předmětu smlouvy definovaného v Příloze č. 1 této Smlouvy bude práce vykonávaná Zhotovitelem ve prospěch Objednatele vyúčtována dle hodinové sazby definované v Příloze č. 1 této Smlouvy.

Sjednaná odměna bude fakturována měsíčně a to za uplynulý měsíc.

Nevyplyvá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná ve **třicetidenní (30) lhůtě** ode dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této Smlouvy, je Zhotovitel od okamžiku nabytí účinnosti této změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním IT služeb o Objednateli dozví.

Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb, zejména služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Objednatel zajistí přístup k zařízením výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenování osoby odpovědné za provoz výpočetní techniky.

Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Zhotoviteli.

6. Odpovědnost za škodu a vady

Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této Smlouvy nebo povinnosti stanovené obecně závazným právním předpisem.

7. Prodlení a sankce

Objednatel je v prodlení, jestliže nesplní řádně a včas povinnosti dle článku 5 této Smlouvy. Po dobu prodlení Objednatele je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu plnění. Termíny plnění Zhotovitele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.

Nebude-li cena plnění uhrazena ani do deseti dnů po doručení písemné upomínky Zhotovitele, je Zhotovitel oprávněn přerušit plnění až do data připsání dlužné částky na účet Zhotovitele.

Zhotovitel je v prodlení, jestliže nesplní reakční doby servisních zásahů dle SLA o více než 50% smlouveného času. V takovém to případě má objednatel nárok na kompenzaci a to ve výši dvojnásobku měsíčního paušálu Objednatele.

8. Doba trvání Smlouvy

Doba trvání této Smlouvy je stanovena na neurčito.

Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo i Zhotovitele, a to i bez udání důvodu s tří měsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.

Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní Smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.

Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran a to vždy jen písemnými dodatky.

Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

9. Nařízení GDPR

Nařízení Evropské unie o ochraně a zpracování osobních údajů říká, že pokud Zhotovitel zajišťuje správu IT prostředí Objednatele, kde má přístup k osobním údajům, ale tyto nezpracovává, tak není zpracovatelem a tudíž se na něj podmínky GDPR nařízení nevztahují a je pouze povinen dodržovat předpisy vydané Objednatelem k této oblasti. Součástí tohoto nařízení je rovněž podepsání smlouvy o mlčenlivosti, která je nedílnou součástí této smlouvy.

Smlouva nabývá účinnosti dnem: **16. 5. 2018**

9. Přílohy:

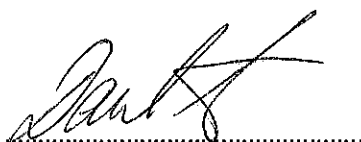
Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah podporovaných a poskytovaných služeb

Příloha č. 2 - Kontaktní údaje Zhotovitele i Objednatele a místa plnění

Příloha č. 3 - Poskytovaná služba SLA

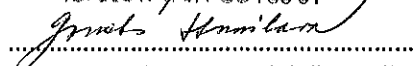
V Havířově dne 16. 5. 2018



Daniel Matušek, jednatel
ITS Office Technology, s.r.o.

V Havířově dne 16. 5. 2018

**SANTÉ - centrum ambulantních[®]
a pobytových sociálních služeb,**
příspěvková organizace
Tajovského 1156/1, Havířov-Podlesí
IČ: 00847470, PSČ 736 01


Mgr. Stanislava Gorecká, ředitelka
SANTÉ – centrum ambulantních a
pobytových sociálních služeb

Příloha č. 1**Specifikace a rozsah podporovaných a poskytovaných služeb**

Zhotovitel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat Objednateli služby spojené s údržbou počítačové sítě Objednatele a Objednatel se zavazuje mu za to zaplatit úplatu. Pro účely této smlouvy jsou za služby spojené s údržbou počítačové sítě Objednatele považovány zejména následující dílčí činnosti:

podpora hardware:

Servery
Počítače
Notebooky
Monitory
Záložní zdroje
Tiskárny
Skenery

Aktivní i pasivní prvky sítě LAN / WAN / Wi-Fi

podpora software:

Operační systémy Microsoft platformy
Kancelářský balík Microsoft Office
Poštovní servery Microsoft Exchange
Antivirové a antispamové systémy
Databázové systémy
Virtualizace – VMware, hyper-V
Zálohovací a archivační systémy

On-line monitoring serverové a páteřní infrastruktury (nástroji zhotovitele – Nagios)

kontrola HW a SW stavu serverů
řešení před-poruchových stavů
řešení poruch
opravy nebo zprostředkování opravy serverů
technická podpora a komunikace s dodavatelem SW aplikací
upgrade SW aplikací nebo zprostředkování upgrade SW aplikací s dodavatelskou společností
management uživatelských účtů

Vzdálená správa aktivní a pasivní sítě LAN/WAN/WLAN

Hot-line telefonická podpora v pracovních dnech v čase od 8:00 do 17:00

Poskytnutí odborných konzultací v sídle společnosti Zhotovitele.

Evidence a správa incident management.

Správa zálohování a kontrola integrity záloh.

Zhotovitel se zavazuje vyvinout nezbytnou součinnost při řešení požadavků Objednatele, zejména součinnost se správcem SW aplikací a poskytovatelem internetového připojení Objednatele a s navazujícími subdodavateli.

Zhotovitel se zavazuje poskytovat veškeré činnosti spojené s údržbou ICT prostředí Objednatele definované touto smlouvou a prováděné vzdálenou správou, provádět v rámci měsíčního paušálního

Zhotovitel se zavazuje včas navrhovat Objednateli úpravy a vylepšení IT sítí, hw a sw (dále jen IT) tak, aby Objednatel mohl udržovat své IT prostředky v náležitém stavu, odpovídajícím úrovni rozvoje IT technologií.

Příloha č. 2**Kontaktní údaje a místa plnění****Kontaktní údaje Zhotovitele:****Sídlo:**

ITS Office Technology, spol. s.r.o.

Šumberská 337/45 Havířov,
735 64 Havířov - Dolní Suchá**Help desk** – bude vytvořen unikátní link pro vaši společnost**e-mail** – michaela.matusek@itsoffice.cz**Mob. Tel** +420 777 980 808**Mobil:** +420 773 885 883**Tel:** +420 597 723 103**Fax:** +420 597 723 102**E-mail:** info@itsoffice.cz**Ve věcech obchodních:**

Daniel Matušek

e-mail – dan.matusek@itsoffice.cz**Mob. Tel** +420 773 884 883**Provozovna:**

U nádraží 1202/2a

736 01 Havířov - Šumbark

Ve věcech účetních:

Marie Mendrok

e-mail – info@itsoffice.cz**Mob. Tel** +420 773 885 883**Místa plnění a kontaktní údaje Objednatele:**

Ředitel organizace	Mgr. Stanislava Gorecká	reditel@sante-havirov.cz	596 411 026 774 198 265
Zástupce ředitele	Mgr. Michaela Rosová	sante@sante-havirov.cz	736 103 580
Ekonom organizace	Ing. Ivana Reznerová	reznerova@sante-havirov.cz	777 831 026
Vedoucí střediska Denní stacionář (DS)	Bc. Ivana Kotrová	dennistacionar@sante-havirov.cz	597 582 896-7 774 198 086
Sociální pracovnice střediska DS	Sabina Pechová, DiS.	socialnipracovniceds@sante-havirov.cz	597 582 896-7 733 467 276
Vedoucí střediska MIKADO	Bc. Zdeněk Krejza	vedouci@sante-havirov.cz	608 731 366
Sociální pracovnice střediska MIKADO	Mgr. Veronika Urbancová	soc1@sante-havirov.cz	776 770 058
Zástupce vedoucího střediska Lipová	Bc. Andrea Nováková	lipsoc@sante-havirov.cz	737 077 990
Zástupce vedoucího střediska Chráněné bydlení	Bc. Povolná Kateřina, DiS.	socpracchb@sante-havirov.cz	596813176 737 077 789 604 952 744

Příloha č. 3

Poskytovaná služba SLA

SLA - Service Level Agreement

garance započítí opravy Zhotovitelem od nahlášení požadavku dle zvolené časové priority Objednatele.

Garance zahájení řešení požadavku dle níže uvedených časů

Priorita vysoká - do 4 hodin od nahlášení či zjištění závady – LOKÁLNĚ

Priorita normální - následující pracovní den – LOKÁLNĚ

Priorita nízká – do 3 pracovních dní – LOKÁLNĚ

Priorita vysoká - do 45 min. od nahlášení či zjištění závady – VZDÁLENÁ SPRÁVA

Priorita normální - do 4 hodin – VZDÁLENÁ SPRÁVA

Priorita nízká – následující pracovní den – VZDÁLENÁ SPRÁVA

Hodinové sazby mimo měsíční paušál dle reakční doby servisního zásahu.

Lokální správa – 1) = 500 Kč, 2) = 420 Kč,

Vzdálená správa - 1) = 750 Kč, 2) = 650 Kč, 3) = 600 Kč

Paušální platba Objednatele zahrnuje **čtyři hodiny** práce a dohledu IT Zhotovitele.

Ceny prací nad rámec tohoto paušálu vycházejí z nabídky hodinových sazeb a následné objednávky.