

Smlouva o poskytování IT služeb č. 03/2018

1. Smluvní strany

ITS Office Technology, s.r.o.

Sídlo: Šumberská 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% smluveného 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

V Havířově dne 16. 5. 2018

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

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

Dokument podepsán smluvními stranami dne 16. 5. 2018

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 páteční 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 poplatku.

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.

Šumbarská 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 započetí 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.