

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ IT SLUŽEB

uzavřená ve smyslu § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku na služby

„Poskytování servisních služeb – správa počítačové sítě pro Sociální služby Uherské Hradiště“

Smluvní strany:

Objednatel: Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace
Sídlo: Štěpnická 1139, 686 06 Uherské Hradiště
Zastoupený: Mgr. Bronislavem Vajdíkem
Telefon: 572 414 566, 734 522 032
Bankovní spojení: Komerční banka Uherské Hradiště
Číslo účtu: 115-909880257/0100
IČ: 00092096
DIČ: CZ00092096
dále jen **objednatel** na straně jedné

a

Zhotovitel:
Sídlo: NIO s.r.o., Studentské náměstí 1531, 686 01 Uherské Hradiště
Zastoupený: Tomášem Brzicou, jednatelem společnosti
Telefon: [REDACTED]
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
IČ: 26977664
DIČ: CZ26977664
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 49461

dále jen **zhotovitel** na straně druhé

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

I. Předmět Smlouvy

- 1.1.** Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb pro Objednatele.
1.2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli IT služby zahrnující správu výpočetní techniky (hardware), systémů a aplikací (software) definovaný v „Příloze č. 1 – Specifikace a rozsah služeb“ této Smlouvy

II. Způsob a termíny Plnění

- 2.1** Plnění je poskytováno následujícím způsobem:
- Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
 - Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory
 - Prostřednictvím nástrojů vzdálené správy
- 2.2** Všechny požadavky na IT služby jsou přijímány formou:
- Zadání do HelpDesk systému Zhotovitele
 - Telefonické hlášení požadavků
 - E-mailové hlášení požadavků

2.3 Detailní popis způsobů, termínů, podmínek je definován v Příloze č. 1 této Smlouvy.

III. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

3.1 Za poskytování IT služeb pro Objednatele, dle článku 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli odměnu stanovenou ve výši:

Práce servisního technika – cena za 1 hodinu práce

Cena bez DPH: 790,-

DPH: 166,-

Cena vč. DPH: 956,-

Práce IT specialisty – cena za 1 hodinu práce

Cena bez DPH: 1 290,-

DPH: 271,-

Cena vč. DPH: 1 561,-

Cena 1 licenci Microsoft Office 365 Business Premium s online podporou a správou pro jednoho uživatele

Cena bez DPH: 117,-

DPH: 24,-

Cena vč. DPH: 141,-

Za poskytování IT služeb pro Objednatele, dle článku 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli měsíční odměnu stanovenou dle skutečně provedeného objemu prací v hodinové sazbě. Zhotovitel vede evidenci odpracovaných hodin, tato evidence bude přílohou každé měsíční faktury.

3.2 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. 2 této Smlouvy, a to v následujícím kalendářním měsíci.

3.3 Splatnost faktury se sjednává ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení faktury objednateli. 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.

3.4 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.

3.5 Cena náhradních dílů, nebo služeb poskytovaných třetími stranami, které jsou potřebné pro zajištění mimozáručních oprav, není součástí odměny Zhotoviteli za plnění této Smlouvy a bude účtována zvlášť.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1. Zhotovitel se zavazuje dodávat kvalitní služby.

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

4.3 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.

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

V. Odpovědnost za škodu a vady

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

5.2 Zhotovitel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat, prokazatelně způsobeným plněním této Smlouvy.

VI. Prodlení a sankce

6.1 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.

6.2 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.

VII. Závěrečná ustanovení

7.1 Doba trvání této Smlouvy je stanovena na dobu neurčitou od 01.11.2018.

7.2 Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo i Zhotovitele i bez udání důvodu s 90 denní výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.

7.3 Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.

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

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

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

7.7 Smlouva neobsahuje žádné skutečnosti, které lze označit jako Obchodní tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník nebo jiných zákonů.

7.8 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

VIII. Přílohy

8.1 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 smlouvy o dílo – Specifikace a rozsah služeb

Příloha č. 2 smlouvy o dílo – Tabulka cenové nabídky

V Uherském Hradišti, dne 17.10.2018

V Uherském Hradišti, dne 17.10.2018

.....
Objednatel

.....
Zhotovitel

Příloha č. 1 smlouvy o dílo – Specifikace a rozsah služeb

- a) Servisní služby zahrnující instalaci, kontrolu a údržbu software (SW) a hardware (HW)
- b) Zajištění správy, aplikačních programů, operačních systémů, řádné archivace a řádné zálohování dat a údajů, vyhodnocování a zavádění nových systémů
- c) Zajištění, monitoring a správa provozu serverové infrastruktury
- d) Poskytování systémové podpory – správa sítě (konfigurace a nastavení síťových prvků, switchů)
- e) Monitoring síťového provozu, zajištění QoS
- f) Konfigurace, správa a monitoring routek, zajištění ochrany sítě před ataky ze sítě internet. Dohled na routery, logy, zajištění komunikace s ISP
- g) Zálohování dat (bitová kopie, RTRR, Snapshot)
- h) Správa, aktualizace a údržba VPN – L2TP – IPSEC, PPTP, Radius, logování provozu
- i) Řešení provozních problémů síťové infrastruktury (čtečky, přístupové systémy, IP vrátníky)
- j) Zajištění ochrany dat dle požadavků GDPR
- k) Aktualizace operačních systémů, síťových připojení a správa kancelářského SW (MS Office, Adobe Acrobat, MS Outlook atd.)
- l) Formou měsíčního předplatného zajišťovat službu Microsoft Office 365 Business Premium s online podporou, správou
- m) 24 hodinový servis zajišťující nepřetržitou práci administrativního charakteru. Nástup na servis prostřednictvím vzdálené činnosti zajistí dodavatel do 30 minut.
- n) Bezodkladné řešení vzniklých závad a servis na místě v případě nedostupnosti služeb, nejpozději do 120 minut od ohlášení.
- o) Vzdálená správa s možností vzdálené pomoci konkrétnímu uživateli
- p) IaaS cloudové služby. Uchazeč musí provozovat vlastní, soukromý IaaS cloud. Cloudová infrastruktura jako služba – poskytovatel služeb se zavazuje poskytnout infrastrukturu.
- q) Konzultační a poradenské služby

Specifikace jednotlivých požadavků:

1. Správa jednotlivých serverů

- Správa failover cluster na úrovni HW (2x server, diskové pole, iSCSI složky...)
- Vytváření, konfigurace a instalace potřebných virtuálních serverů
- Pravidelná údržba, monitoring celého clusteru
- Dohled nad jednotlivými virtuálními servery, (volný prostor na discích, úprava konfigurace, SQL DB, Databox DB,...)
- Konfigurace oprávnění přístupů k datům pro jednotlivé uživatele (přidělování oprávnění přístupu k jednotlivým adresářům a souborům na serverech)
- Zálohování, obnova dat
- Kontrola UPS
- Pravidelná správa a kontrola síťových úložišť NAS (stav úložiště, aktualizace FW, nastavení oprávnění přístupu...)

2. Správa síťového prostředí

- Pravidelná údržba, monitoring, Active directory
- Vytváření, editace a odstraňování uživatelských účtů a skupin účtů
- Kontrola, údržba a konfigurace DHCP serveru
- Kontrola, údržba a konfigurace DNS serveru
- Vytváření, editace a odstraňování účtů PC

3. Správa, zajištění služby Microsoft Office 365 Business Premium pro 228 uživatelů

- Pravidelný monitoring provozu – kontrola logů a reakce na události Definice SPAMových, antivirových a dalších bezpečnostních pravidel
- Zálohování, archivace záloh
- Čištění, údržba prioritních boxů – Helpdesk

4. Správa UTM firewallu

- Pravidelný monitoring provozu – kontrola logů a reakce na události
- Definice bezpečnostních pravidel
- Konfigurace VPN

5. Správa strukturované kabeláže – síť (LAN)

- Aktivace/deaktivace koncových uživatelských zásuvek
- Konfigurace jednotlivých portů switchů

6. Správa bezdrátové sítě WIFI (WLAN)

- Interní SSUH
- Hostovské Visitor

7. Správa koncových zařízení

- Instalace a konfigurace nových PC a NTBK, integrace do síťového prostředí
- Správa koncových zařízení

Dodavatel umožní vzdálený přístup odpovědným osobám objednatele do helpdeskového systému dodavatele, který umožňuje:

- Zadávat požadavky
- Kontrolovat stav požadavků
- Měsíční report požadavků s dobou vyřešení požadavku
- Požadavky je možné zadávat emailem nebo telefonicky
- Správa uživatelských PC – kontrola aktualizací, antiviru, instalace potřebného SW apod.
- Správa a údržba tiskáren
- Podpora koncových uživatelů – pomoc s běžnými problémy (instalace certifikátů, problémy s otíráním, ukládáním nebo tiskem souborů, pomoc s konfigurací E-mail klientů, každodenní rutinní provoz).

Dodavatel vede statistiku čerpaných hodin a ta je následně nedílnou součástí každé vydané faktury.

Nástup na opravy je v případě vzdáleného přístupu nejpozději do 30 minut, v případě opravy na místě nejpozději do 120 minut.

Příloha č. 2 smlouvy o dílo – Tabulka cenové nabídky
Tabulka cenové nabídky

		Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
	cena za 1 hodinu práce servisního technika	790,-	166,-	956,-
	cena za 1 hodinu práce IT specialisty	1290,-	271,-	1 561,-
	cena za 1 měsíc služby certifikované licencované služby Microsoft Office 365 Business Premium s online podporou a správou pro 1 uživatele	117,-	24,-	141,-
A	cena za 60 hodin práce servisního technika	47 400,-	9 954,-	57 354,-
B	cena za 20 hodin práce IT specialisty	25 800,-	5 418,-	31 218,-
C	cena za 1 měsíc služby certifikované licencované služby Microsoft Office 365 Business Premium s online podporou a správou pro 228 uživatelů	26 600,-	5 586,-	32 186,-
A+B+C	cena za 1 měsíc poskytovaných služeb (cena celkem za 60 hod. práce servisního technika, 20 hodin práce IT specialisty a cena za 1 měsíc služby certifikované licencované služby Microsoft Office 365 Business Premium s online podporou a správou pro 228 uživatelů)	99 800,-	20 958,-	120 758,-
12x(A+B+C)	celková nabídková cena za 12 měsíců	1 197 600,-	251 496,-	1 449 096,-
48x(A+B+C)	celková nabídková cena za 48 měsíců	4 790 400,-	1 005 984,-	5 796 384,-