
Smlouva o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb

(SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Číslo smlouvy: TS-SLA-HOS-10-2018

SMLUVNÍ STRANY

Obchodní firma:

Sídlo:

IČ:

DIČ:

Tel.:

E-mail:

Http:

Banka:

Číslo konta:

jednající:

TOTAL SERVICE a.s.

Metropolitan Building

U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7

zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským

soudem v Praze oddíl B, vložka 23580

25618067

C725618067

www.totalservice.cz

ČSOB a.s. Na Poříčí 24, Praha 1

Václav Novák, MBA, člen představenstva

jako dodavatel

a

Objednatel:

Zapsán:

Se sídlem:

IČ:

Tel:

Zastupuje:

Mateřská škola, Praha 9 - Hostavice, U Hostavického potoka

803/71, příspěvková organizace

zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským

soudem v Praze oddíl PR, vložka 1627

Praha 14, Hostavice, U Hostavického potoka 803/71

07020724

Zuzana Štěpánková, ředitelka

jako odběratel.

OBSAH SMLOUVY

SMLOVNÍ STRANY	1
OBSAH SMLOUVY	2
1. Předmět smlouvy	3
2. Rozsah poskytovaných služeb	3
3. Reakční doba	4
4. Místo výkonu a dodání služeb	4
5. Dodávky zboží nad rámec smlouvy	4
6. Záruční podmínky	4
7. Rozsah vybavení podléhající poskytování služeb	4
8. Harmonogram a způsob poskytování služeb	4
9. Pravidla hlášení závad odběratelem	5
10. Cena a rozsah služeb	6
11. Kontaktní osoby	7
12. Platební a kreditní podmínky	7
13. Kolizní ustanovení	7
14. Závěrečná a společná ustanovení	7
Příloha číslo 1 - Úplný seznam IT technologií pod SLA smlouvou	9

1. Předmět smlouvy

Veškeré služby v této smlouvě uvedené jsou poskytovány společností Mateřská škola, Praha 9 - Hostavice, U Hostavického potoka 803/71, příspěvková organizace (dále jen odběratel) a to v místě určeném bodem 5 této smlouvy, není-li ujednáno jinak. Dodavatel služeb je společnost TOTAL SERVICE, a.s. (dále jen dodavatel) a to prostřednictvím svých zaměstnanců nebo subdodavatelů.

Dodavatel se na základě této smlouvy zavazuje k poskytování pravidelných služeb správy a konzultací informačních technologií a zrychlených servisních zásahů na IT technologiích odběratele, v předem definované reakční době, která je upravena a garantována touto smlouvou.

Odběratel bere na vědomí, že součástí zajištění služeb v požadovaném rozsahu a kvalitě je možnost osobní návštěvy kontaktních osob (servisních techniků) dodavatele v místě dodávek služeb viz bod 5. Návštěvy budou řešeny na základě jednotlivých případů a dohod.

Dodavatel na vyžádání či dle potřeb odběratele provádí instalace a servis. Po dohodě s odběratelem i dodávky veškerých informačních technologií. Spolupráce se řídí výhradně touto smlouvou, která byla sestavena dle potřeb odběratele.

Rozsah poskytovaných služeb je stanoven v článku 3 smlouvy. Řízením poskytování služeb jsou pověřeny osoby uvedené v bodě č. 12 smlouvy. Pouze tyto osoby a statutární orgány společností jsou oprávněny vystupovat jménem odběratele a dodavatele ve smyslu plnění smlouvy, není-li ujednáno jinak.

Dodatečná ujednání a změny musí být provedeny písemnou formou číslované přílohy ke smlouvě, potvrzené oběma smluvními stranami.

2. Rozsah poskytovaných služeb

Dodavatel se na základě této smlouvy zavazuje vykonávat tyto činnosti pro odběratele:

Soupis a parametry pravidelných služeb

Základní parametry služby – reakční doba:

Zákaznické technologie	Reakční doba Vzdálená podpora	Reakční doba Příjezd na místo Praha
Koncoví uživatelé a) (PC/NTB) a podpora pro koncové uživatele b) Periférie (tiskárny atd.)	NBD (Next Business Day)	2 BD (2 Business Day)

Záruky na zařízení pod SLA smlouvou (hardware)

Dodavatel neposkytuje ani nepřebírá záruky za stávající hardware odběratele.

Závady na hardwaru dodavatel napomáhá řešit bezodkladně v součinnosti s třetími stranami (původními dodavateli nebo výrobcí daného zařízení) a je oprávněn navrhnout objednání servisní služby či jinak zajistit havarijní opravu vadného zařízení a to i nad rámec plnění této smlouvy, po předchozím souhlasu odběratele.

Dodavatel po dohodě pomůže se zabezpečením komunikace s třetími stranami (původními dodavateli, servisními organizacemi a výrobcí) a zprostředkuje provedení záruční nebo pozáruční opravy stávajícího hardware odběratele v nejkratší možné lhůtě. Odběratel se zavazuje uhradit po předchozím odsouhlasení dodavateli veškeré náklady spojené s odstraněním havarijních závad.

Servis na základě požadavku

Veškeré servisní služby jsou poskytovány na základě objednávky odběratele na Helpdesk, případně telefonickým ohlášením, které bude zaznamenáno pro evidenci do HelpDesk a Tracking systému. V případě závady ohlášené monitorovacím systémem mohou technici dodavatele začít s opravami bez předchozího nahlášení.

Další součásti správy

- Správa a podpora pro PC/koncové uživatele, periférie (tiskárny, skenery atd.), smartphone, Microsoft systémy Windows a Office (9-17h).
- Správa zabezpečení firmy (antiviry, firewally, antispamy atd.).
- Návrhy nových řešení z pohledu HW a SW, IT konzultace.
- Komunikace ohledně IT se zástupci třetích stran.
- Projektové řešení nasazení nových či upgrade současných IT technologií, projekty strukturované kabeláže.
- Vzdálená správa, telefonická podpora zajišťující rychlé řešení požadavků.
- Profylaxe techniky, patch management.

3. Reakční doba

Reakční doba je definovaná v bodech 3 a rozumí se jí, v případě reakční doby na místě, maximální časový úsek, za který se dodavatel musí dostavit k řešení problému na místo zákazníka, nepodaří-li se problém vyřešit jinak anebo v případě reakční doby vzdálená podpory, maximální časový úsek, za který se dodavatel začne problémem zabývat.

4. Místo výkonu a dodání služeb

Místo výkonu a dodání služeb je v těchto lokalitách:

Dodavatel: TOTAL SERVICE a.s., U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7

Odběratel: Mateřská škola, Praha 9 - Hostavice, U Hostavického potoka 803/71

5. Dodávky zboží nad rámec smlouvy

Dodávky, instalace a konfigurace výpočetní techniky, hardwarového a softwarového vybavení nad rámec smlouvy budou účtovány po objednání odběratelem. Odběratel může objednat výpočetní a kancelářskou techniku na e-shopu dodavatele na adrese: shop.totalservice.cz.

6. Záruční podmínky

Dodavatel poskytuje odběrateli záruku na provedené práce v rozsahu 4 měsíců a na dodané produkty v rozsahu minimálně 24 měsíců (pokud je základní záruka stanovená výrobcem 12 měsíců, dodavatel nabídne prodloužení na minimálně 24 měsíců), nebude-li stanovena záruka delší. Dodavatel může u některých produktů záruku prodloužit až na 36 měsíců, v takovém případě bude prodloužená záruka vyznačená na záručním listě nebo jiném dokladu dodavatele.

7. Rozsah vybavení podléhající poskytování služeb

Seznam zařízení, která jsou pod správou dodavatele, je specifikován v příloze číslo 1 smlouvy.

8. Harmonogram a způsob poskytování služeb

- 9.1 Dodavatel se zavazuje k poskytování servisních služeb v pravidelných i nepravidelných intervalech dle potřeb odběratele a výpadků systémů.
- 9.2 Odběratel se v tomto ustanovení smlouvy zavazuje, že pokud uzavře bez písemného souhlasu dodavatele pracovní právní vztah s některým ze zaměstnanců dodavatele, který se podílel na plnění této smlouvy (rozumí se zaměstnanci dodavatele stávající, bývalí – pokud neuplynulo od ukončení jejich pracovního poměru u dodavatele více než 18 měsíců - i zaměstnanci, kteří budou pro dodavatele pracovat po uzavření této smlouvy) po dobu platnosti této smlouvy nebo v průběhu dalších 18 měsíců od ukončení této smlouvy, bude mít dodavatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každý takto uzavřený pracovní právní vztah.
- 9.3 Dodavatel zaznamenává veškeré činnosti prováděné na systému odběratele do interního systému – Trackingu servisních prací.

9. Pravidla hlášení závad odběratelem

Hlášení problémů, závad a servisních požadavků se provádí zasláním požadavku na Helpdesk systém. Nahlášením požadavku je splněno okamžikem, kdy odběratel obdrží automatickou odpověď Helpdesk systému o přijetí požadavku.

Technická podpora uživatelům, hlášení požadavků:

Helpdesk:

E-mail:

Tel:

10. Cena a rozsah služeb

Všechny ceny uvedené v následující cenové kalkulaci jsou neveřejné. Měsíční poplatek pokrývá nasazení pracovníků dodavatele v rozsahu odpovídajícímu poptávce odběratele.

10.1. Servisní plán podpory

Servisní plán	
Podpora (pracovní dny 9-17h) - měsíční hodinová dotace - hodiny pro podporu na místě i vzdálenou dle potřeby.	3 hodiny
Garance reakčních dob	Zahrnuto
Pravidelné výjezdy na centrálu společnosti mimo dvou měsíčních návštěv	Dle dohody
Součástí služby (monitoring, Help-Desk, Call-Desk, konzultační činnosti)	Zahrnuto
Cestovné a doprava – Praha	Neúčtujeme
Cestovné a doprava - mimo Prahu	9Kč/km
Celková měsíční cena bez DPH (obsaženy 4 hodiny)	2 000,- Kč

Ceník hodin nad paušální limit 3 hodin

Ceník hodin, služeb a cestovného nad paušální limity		
IT Administrátor (síťový specialista, servery)		
Pracovní den v pracovní době	1 hodina	850,- Kč
Sobota, neděle, svátky a v mimo pracovní době	1 hodina	1 150,- Kč
IT Specialista - DTB specialista		
Pracovní den v pracovní době	1 hodina	1 600,- Kč
Sobota, neděle, svátky a v mimo pracovní době	1 hodina	2 200,- Kč
IT administrátor (PC, NTB, koncoví uživatelé)		
Pracovní den v pracovní době	1 hodina	650,- Kč
Sobota, neděle, svátky a v mimo pracovní době	1 hodina	850,- Kč

11. Kontaktní osoby

Odběratel a dodavatel určili následující kontaktní osoby oprávněné jednat ve věci plnění smlouvy. V případě změny kontaktní osoby jsou obě strany povinny se navzájem vyznat a určit osobu jinou. Tyto osoby jsou kontaktními osobami ze strany odběratele pro hlášení závad, požadavků či objednávek směrem k dodavateli.

Odběratel

Zuzana Šlepičková Tel.: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
--

Dodavatel

Technická podpora uživatelům, hlášení požadavků: Helpdesk: https://helpdesk.totalservice.cz Tel: [REDACTED]	
Key Account Manager Ing. Jan Navrátil [REDACTED]	Technický ředitel Ing. Jaromír Žák [REDACTED]

12. Platební a kreditní podmínky

- 12.1. Odběratel se zavazuje hradit veškeré platby ve prospěch účtu dodavatele, ČSOB a.s., Na Poříčí 24, Praha 1, číslo účtu: 579579583/0300 a to dle harmonogramu viz. bod 13.2
- 12.2. Platba dohodnuté měsíční částky (čl. 11), platba za zboží nad rámec smlouvy, na základě dodavatelem vystavené faktury (dodavatel se zavazuje k vystavení faktury s DUZP k poslednímu dni měsíce ve kterém byly služby dodány) se řídí dle data splatnosti uvedeného na faktuře. Splátnost faktury za služby a zboží je 14 dnů. Odběratel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti.
- 12.3. V případě, že odběratel neuhradí některou z plateb dle výše uvedeného harmonogramu, dodavatel jej vyzve k úhradě písemnou upomínkou. Písemná upomínka bude zaslána nejpozději do 14 dnů po splatnosti faktury. Při opětovném neuhradení pohledávek (pokud jsou pohledávky po splatnosti déle než 45 dnů) je dodavatel oprávněn k pozastavení plnění povinností vyplývajících z této smlouvy, a to po dobu, než bude platba provedena.

13. Kolizní ustanovení

- 13.1. Spory, které by mohly vzniknout mezi stranami při plnění smluvních povinností, budou přednostně řešeny smírnou cestou. Nebude-li řešení sporu smírnou cestou možné, je kterákoliv smluvní strana oprávněna obrátit se na věcně a místně příslušný soud v České republice.

14. Závěrečná a společná ustanovení

- 14.1. Tato smlouva nabývá platnosti 1. 10. 2018 a dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a je uzavřena na dobu neurčitou s tří měsíční výpovědní lhůtou. Smlouva je provedena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 14.2. Po dobu platnosti této smlouvy se odběratel a dodavatel zavazují bez zbytečného odkladu řádně informovat o všech skutečnostech, které mají vliv na smluvní vztah. Jedná se především o změny právních poměrů, změny zápisu v obchodním rejstříku.

- 14.3. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď začíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé straně. Ve výpovědním termínu a/nebo ve lhůtě stanovené v dohodě o ukončení jsou strany povinny provést vzájemné vypořádání.
- 14.4. Smluvní vztah založený touto smlouvou a z něj vyplývající práva a povinnosti se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. v platném znění. Ostatní otázky výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá vliv na platnost smlouvy jako celku.
- 14.5. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou, jež má formu číslovaného a písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami.
- 14.6. Vyšší moc. V rozsahu, v jakém je plnění kterékoliv ze stran, ať již úplně nebo částečně, znemožněno nebo zpožděno z důvodů mimo kontrolu takové strany, nebude potom taková strana odpovědná do té doby, než bude opět pokračovat v plnění, a to co nejdříve poté, co důvod, který znemožnil nebo zpozdil plnění, přestane existovat.
- 14.7. Ručení za škody způsobené dodavatelem. Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn u ČSOB Pojišťovny. Jedná se o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností a představuje pojistnou ochranu pro případ škody, kterou pojištěný při své podnikatelské činnosti může způsobit třetí osobě, tj. škody usmrcením, na zdraví nebo na věci do celkové výše 30 Mil Kč a kybernetická rizika do 2 milionů Kč. Dodavatel se zavazuje udržovat uvedené pojištění po dobu trvání této smlouvy v platnosti a nesnížit rozsah pojištění ani výši pojistné částky.
- 14.8. Dodavatel se zavazuje, že veškeré informace získané při výkonu služeb nebo informace, které jsou pod správou informačních systémů odběratele, jsou důvěrné a nesmí je bez výslovného souhlasu odběratele použít ve svůj prospěch či je poskytnout třetím stranám.

Součástí smlouvy je: Příloha číslo 1 - Úplný seznam IT technologií pod SLA smlouvou

V Praze dne 8. 10. 2018

V Praze dne 1. 9. 2018



Vladav Novak, MBA, člen představenstva

Odběratel:


MATEŘSKÁ ŠKOLA
Praha 9 – Hostavice
U Hostavického potoka 803/71
IČ: 070 20 724

Mateřská škola, Praha 9 - Hostavice
Zuzana Šlepičková, ředitelka

Příloha číslo 1 - Úplný seznam IT technologií pod SLA smlouvou

Seznam může být doplněn do 30 dní od podpisu smlouvy, případně bude veden v podobě dokumentace na straně dodavatele.