**SMLOUVA O ZAJIŠŤOVÁNÍ SPRÁVY A PODPORY SYSTÉMU BAKALÁŘI**

uzavřená mezi těmito smluvními stranami

**Poskytovatel: Odběratel:**

**IDT Praha s.r.o. ZŠ, Praha 8, Burešova 14**

**Primátorská 296/38 Burešova 14/1130**

**180 00 Praha 8 182 00 Praha 8**

zast. Kateřinou Rovnou zast. Mgr. Bc. Ivo Mlejneckým

jednatelkou společnosti ředitelem

IČO 26486687 IČO 60 43 33 45

DIČ CZ26486687

Zapsaná v obchodním rejstříku Praha,

v oddíle C, vložka číslo 85298

1. **Definice pojmů**
2. Odběratel je právnická osoba, která na základě Smlouvy užívá služeb Poskytovatele. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy jménem smluvní strany, nebo jednat, přijímat závazky a uzavírat smlouvy za smluvní stranu jako její zástupce.
3. Program Bakaláři je školní informační systém (dále jen „systém“) obsahující osobní a citlivé údaje, s nimiž je třeba nakládat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s čl. 28 a násl. Nařízení (EU) 2016/679.
4. Webové rozhraní žákovské knížky zprostředkovává uživatelům k zobrazení data z SQL serveru. Datová základna je tvořena z údajů zapsaných do jednotlivých modulů programu.
5. Uživatel je jakákoliv osoba, která má přístup k datům v systému Odběratele, např. zaměstnanec Odběratele, zákonný zástupce žáka školy či žák. Pověřený zástupce Odběratele je zaměstnanec Odběratele, či osoba zmocněná Odběratelem, která má v systému přidělena vyšší než standardní práva a je oprávněna užívat služeb podpory formou emailu či telefonického kontaktu, např. vedení školy, administrátor IT.

1. **Smlouva**
2. Smlouva je uzavřena a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran, není-li sjednáno jinak. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vydáních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
3. Smlouva o poskytování služby je uzavřena na dobu neurčitou.
4. Smlouvu lze měnit pouze písemně, formou dodatku ke Smlouvě nebo jejím přílohám podepsaným oprávněnými zástupci Odběratele a Poskytovatele.
5. Převod práv a závazků Odběratele ze Smlouvy je možný jen s písemným souhlasem obou smluvních stran.
6. Smlouva může být ukončena uplynutím doby, na kterou byla sjednaná, zánikem právnické osoby a dále:
7. písemnou výpovědí Odběratele nebo písemným prohlášením Poskytovatele, a to s dvouměsíční výpovědní lhůtou.
8. odstoupením jedné ze smluvních stran z důvodu podstatného porušení Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají prokazatelným doručením písemného prohlášení oprávněné smluvní strany vůči porušující smluvní straně.
9. Poskytovatel se zavazuje v případě ukončení tohoto smluvního vztahu k poslednímu dni trvání povinnosti plnění z této Smlouvy vyplývajícího předat statutárnímu orgánu školy veškeré přístupové údaje potřebné ke správě předmětu této Smlouvy (administrátorské přístupy), a to formou emailové zprávy či osobně.
10. **Předmět Smlouvy - definice poskytovaných služeb**
11. Provoz a správa systému Bakaláři
12. Poskytovatel zajišťuje dle potřeby aktualizace, archivace, zálohování a obnovu či nápravu dat v systému, a to s přihlédnutím k technickému stavu, požadavkům Odběratele či zjištění faktické potřeby takového úkonu;
13. Poskytovatel spravuje všechny moduly systému včetně jeho případných dalších součástí a aplikací;
14. Poskytovatel na základě žádosti a potřeby Odběratele aktualizuje, doplňuje, mění či jinak upravuje data obsažená v systému.
15. Poskytovatel zajišťuje dle potřeb Odběratele konfiguraci systému, jeho modulů a nastavuje přístupová oprávnění.
16. Poskytovatel zabezpečuje a mění konfiguraci webové žákovské knížky, je-li to z podstaty systému možné, dle potřeb Odběratele;
17. Podpora uživatelů
18. Poskytovatel zajišťuje podporu systému pro všechny jeho pověřené uživatele, a to zejména formou podpory HelpDesk (uživatelé zadávají své požadavky do on-line systému Poskytovatele, přičemž každému unikátnímu požadavku je přiděleno číslo a historie požadavku je archivována vč. kompletní související komunikace) a prostřednictvím níže uvedené emailové adresy;
19. V souladu s ochranou osobních údajů Poskytovatel ověřuje v Evidenci systému Bakaláři emailovou adresu uživatele uvedenou v doručeném požadavku. V případě, že se emailová adresa uvedená v požadavku neshoduje s emailovou adresou registrovanou v Evidenci systému Bakaláři, nejsou tazateli poskytnuty žádné informace ze systému ani přístupové údaje;
20. Poskytovatel zajišťuje podporu a konfiguraci systému i formou vzdáleného přístupu do systému, který mu Odběratel za tímto účelem vždy po předchozí dohodě poskytne;
21. V předem domluvených termínech na vyžádání Odběratele zajistí Poskytovatel součinnost se zaměstnanci Odběratele či podporu systému přímo v místě sídla Odběratele;
22. Poskytovatel v případě potřeby kontaktuje jménem Odběratele výrobce systému ve věcech chyb a poruch, jejichž odstranění vyžaduje součinnost výrobce systému
23. Ochrana osobních údajů
24. Poskytovatel se zavazuje nakládat s veškerými osobními a citlivými údaji obsaženými v systému Odběratele, k nimž má Poskytovatel přístup v rámci poskytování předmětných služeb, a to v rozsahu nezbytně nutném pro výkon uvedené činnosti, která vyplývá z této Smlouvy, v souladu se Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, rovněž jako v souladu s ostatními právními předpisy upravujícími nakládání s osobními a citlivými daty, zejména v zájmu naplnění povinností stanovených čl. 28 a násl. Nařízení (EU) 2016/679.
25. Poskytovatel se dále zavazuje zachovávat mlčenlivost o veškerých údajích a informacích zjištěných prostřednictvím systému či v rámci zajišťování podpory uživatelů, rovněž jako se zavazuje neposkytovat žádné z osobních a citlivých údajů získané prostřednictvím systému třetím osobám.
26. Poskytování jakýchkoliv údajů a informací ze systému třetím osobám je ve všech ostatních případech podmíněno souhlasem statutárního orgánu Odběratele a řídí se platnými směrnicemi a interními předpisy Odběratele, s nimiž je Poskytovatel povinen se seznámit a respektovat je.
27. **Cena a platební podmínky poskytovaných služeb**
28. Ceny práce na veškerých službách definovaných v této Smlouvě jsou zahrnuty v paušální měsíční sazbě.
29. Odběratel nad rámec této Smlouvy uhradí pouze práci vykonanou při realizaci specifických požadavků Odběratele, jež nejsou předmětem této Smlouvy, a případné hodiny vykonané nad rámec sjednaného časového rozsahu, dle ceníku dále uvedeného.
30. **Paušální měsíční sazba činí 6000 Kč bez DPH a je v každém kalendářním měsíci splatná do data splatnosti uvedeného na příslušné faktuře. Variabilním symbolem je číslo faktury.**
31. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc; fakturace po skončení fakturovaného měsíce.
32. Poskytovatel je oprávněn účtovat Odběrateli náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Odběratel povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem.
33. Je-li Odběratel v prodlení s platbou ceny Služby, je povinen hradit z nezaplacené částky úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení.
34. **Specifikace rozsahu služeb**
35. Poskytovatel vykoná v rámci paušální platby plnění požadavků Odběratele v rozsahu do 20 hodin měsíčně, a to formou sjednanou se zástupcem Odběratele dle jeho potřeb a dle charakteru požadovaných služeb. Přehled odpracovaných hodin zašle poskytovatel vždy jako součást nebo přílohu faktury. O nevyužité hodiny v daném měsíci se zvyšuje počet hodin poskytnutých poskytovatelem v rámci paušálu pro následující měsíc.
36. Poskytovatel v rámci paušální platby zajišťuje pro Odběratele systém HelpDesk, kde přijímá požadavky pověřených zástupců Odběratele (Odběratel poskytne úplný jmenný seznam pověřených zástupců uživatelů), dále poskytne Odběrateli emailový a telefonní kontakt pro hlášení požadavků pověřeným zástupcům Odběratele.
37. Případná činnost vykonaná nad rámec sjednaných podmínek bude fakturována po předchozím odsouhlasení ředitele školy buď formou hodinového výkazu činností, přičemž cena hodiny práce nad rámec sjednaný v této smlouvě činí 600 Kč bez DPH, a nebo formou předem stanovené smluvní částky za předem sjednanou poskytnutou službu
38. **Práva a povinnosti Poskytovatele**
39. Poskytovatel se zavazuje:
40. poskytovat Služby v kvalitě a rozsahu vymezeném v této Smlouvě;
41. naplňovat v přiměřené lhůtě požadavky Odběratele související s předmětem této Smlouvy;
42. zajišťovat podporu (obnova a konfigurace přístupových údajů, podpora práce uživatelů) všech uživatelů systému;
43. poskytovat součinnost pověřeným zástupcům Odběratele při konfiguraci systému, tvorbě výkazů, zpracování evidence, definici přístupových oprávnění a práci v jednotlivých modulech systému;
44. Za hrubé porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy:
45. Poskytovatel z vlastní vůle, nebo vlastním zaviněním nenaplní oprávněné požadavky Odběratele, které jsou v souladu s předmětem této Smlouvy, nebo významně prodlouží lhůtu vyřízení požadavku, aniž by o tom Odběratele, resp. uživatele předem informoval;
46. Poskytovatel opakovaně neplní požadavky Odběratele;
47. Poskytovatel nenese zodpovědnost za vady systému způsobené na straně uživatele, je-li příčinou takové vady nesprávná konfigurace komponent ze strany uživatele, či neoprávněný zásah uživatele do systému. V takovém případě, je-li to možné, informuje Poskytovatel uživatele o způsobu odstranění příčiny vady a sdělí mu doporučení ke správnému nastavení a práci v systému.
48. **Práva a povinnosti Odběratele**
49. Odběratel se zavazuje:
50. dle faktur vystavených Poskytovatelem platit cenu za služby v souladu s touto Smlouvou;
51. veškeré požadavky pověřených uživatelů zasílat na adresu podpory, jíž Poskytovatel za tímto účelem provozuje na adresách uvedených v bodu 1 odst. IX. Smlouvy.
52. neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Odběratele uvedených ve Smlouvě, a to jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
53. Za hrubé porušení Smlouvy Odběratelem se považuje případ, kdy Odběratel:
54. je opakovaně v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové částky déle než 7 dní po datu splatnosti;
55. Neumožní Poskytovateli přístup do systému Odběratele;
56. **Postup při nedodržení smluvních podmínek**
57. V případě, že Poskytovatel v zúčtovacím období (kalendářní měsíc) nesplní povinnosti vyplývající z této Smlouvy, a to v rozsahu stanoveném Smlouvou či předem smluveném termínu, má Odběratel nárok na slevu ve výši 25 % z měsíční paušální částky za každý takový případ v předmětném zúčtovacím období. Tímto není nahrazeno právo Odběratele na náhradu škody způsobené Poskytovatelem
58. Poskytovatel neodpovídá za vady, které vznikly jako důsledek neoprávněného nebo chybného zásahu Odběratele do jakékoliv ze součástí instalace.
59. **Kontaktní údaje pro zasílání požadavků a hlášení poruch Služby**
60. **Primární kontakt pro hlášení poruch a dotazy k službám**
61. **Systém hlášení / evidence požadavků: www.idt.cz/helpdesk**

Požadavkům, které jsou zaneseny do systému Poskytovatele prostřednictvím kontaktního formuláře, je přiděleno unikátní číslo a je archivována historie průběhu řešení předmětného požadavku. Uživatel obratem obdrží potvrzení o doručení a dále je prostřednictvím uvedené emailové adresy informován o jednotlivých krocích Poskytovatele směřujících k vyřízení jeho žádosti.

Požadavky evidované prostřednictvím kontaktního formuláře jsou vyřizovány standardně ve lhůtě do 48 hodin, je-li to z povahy požadavku možné.

1. Sekundární kontakty – určené k hlášení požadavků vedení školy a pověřených zaměstnanců:
2. Primární emailová adresa: [katerina.rovna@idt.cz](mailto:katerina.rovna@idt.cz)
3. telefonní číslo (K. Rovná): 774 041 001
4. Poskytovatel přijímá hlášení požadavků a poruch výhradně prostřednictvím uvedených kontaktních údajů. Za vyřízení požadavků zaslaných na jiné emailové adresy a oznámených na jiná telefonní čísla, než jsou uvedena v této Smlouvě, Poskytovatel neručí.
5. **Ustanovení společná a závěrečná**
6. Smluvní vztah mezi Odběratelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.
7. Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Odběratelem, která může mít vliv na posuzování a rozsah plnění vyplývajícího z této Smlouvy, musí být vedená v písemné či elektronické formě.
8. Poskytovatel bere na vědomí a nemá námitek, že úplné znění této smlouvy (s výjimkou osobních údajů) bude Objednatelem zveřejněna v registru smluv.
9. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení této Smlouvy, které budou vykládány tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Odběratel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu této Smlouvy.

Za Poskytovatele: Za Odběratele:

**V Praze dne 1.11.2018 V Praze dne 1.11.2018**

…………………………………………………… ………………………………………………………

**Kateřina Rovná Ivo Mlejnecký**

**jednatelka společnosti ředitel školy**