Smlouva o poskytování služeb systémového servisu č.

# Smluvní strany

***Střední průmyslová škola Otrokovice***

|  |  |
| --- | --- |
| Sídlo: | *Tř. Tomáše Bati 1266, 7652 Otrokovice* |
| Jednající: | *Mgr. Libor Basel, MBA - ředitel školy* |
| Bankovní spojení: | *Komerční banka a.s.* | číslo účtu: | *1037921/0100* |
| IČ: | *00128198* | DIČ: | *CZ00128198* |
|  |  |

dále jen Objednatel na straně jedné

*TAKT spol. s r.o.*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Sídlo: | *Jahodová 448, Zlín, 760 01* |
| Jednající: | *Irena Janíková, jednatel* |
| Bankovní spojení: | *Raiffeisen Bank* | číslo účtu: | *3979617001/5500* |
| IČ: | *44004346* | DIČ: | *CZ44004346* |
| spisová značka OR: | *Krajský soud v Brně spis C 3217* |

dále jen Zhotovitel na straně druhé,

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746/2 Občanského zákoníku tuto Smlouvu.

# Všeobecné obchodní podmínky

## Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Zhotovitelem je vymezen Podmínkami zajištění – Poskytování služeb systémového servisu, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v Příloze č.1této Smlouvy.

## Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními Podmínek zajištění – Poskytování služeb systémového servisu v Příloze č. 1 této Smlouvy.

# Definice pojmů

## Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován v Podmínkách zajištění – Poskytování služeb systémového servisu v Příloze č. 1 této Smlouvy, případně v následujících bodech.

### **Monitorování** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.

### **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.

* Požadavek může zahrnovat:
	+ žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
	+ žádost o poskytnutí konzultace
	+ žádost o provedení Změny
* Požadavek může:
	+ být zadán Objednatelem jako jednorázový
	+ být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
	+ vzniknout jako výstup Monitorování
	+ vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT

### **Přechodné období** – etapa poskytování Služeb. Během této etapy dochází ke konsolidaci Služeb, včetně případného upřesnění rozsahu Služeb, který Objednatel bude požadovat pro etapu Standardního provozu. Služby jsou prováděny v plném rozsahu, ale pro tuto fázi může být definováno jiné SLA než ve Standardním provozu.

### **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

### **SLA** **–** Service Level Agreement**,** definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.

### **Správa a údržba** - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu Služby.

### **Standardní provoz** – etapa poskytování Služeb, která následuje bezprostředně po ukončení Přechodného období. Během této etapy jsou Služby prováděny v plném rozsahu podle SLA.

### **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Zhotovitele.

### **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny Zhotovitele k zařízení Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

### **Změna** - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

### **Kontaktní místo** nebo **HelpDesk** – kontaktní místo Zhotovitele, na kterém jsou ohlašované Požadavky.

### **Kontaktní osoba Objednatele** – osoba Objednatele, která je oprávněna vznášet Požadavky a potvrzovat řešení uzavřených Požadavků

### **Pověřená osoba Objednatele** – osoba Objednatele, která je pověřena měsíčním schvalováním plnění řešení Požadavků za Objednatele.

### **Řešitel** – pracovník Zhotovitele podílející se na řešení Požadavků.

### **Metrika** – měřitelný parametr podpory.

### **Doba převzetí Požadavku** – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku do potvrzení jeho přijetí.

### **Doba zahájení řešení** - Metrika definující čas, který uplyne od potvrzení o přijetí Požadavku do okamžiku, kdy Řešitel zahájí řešení.

### **Doba realizace nápravy** - Metrika definující čas, který uplyne od zahájení řešení Požadavku do okamžiku jeho vyřešení.

### **Pracovní den** – pondělí až pátek, pokud není takový den státním svátkem nebo jiným dnem pracovního klidu.

### **Pracovní doba** – Pracovní dny 8:00-16:00

### **Služby** – všechny činnosti, které Zhotovitel má poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a které jsou potřebné ke splnění smluvních závazků dle této Smlouvy.

### **Incident** – událost způsobující odchylku od očekávané funkce Informačního systému.

### **Priorita Incidentu** – závažnost Incidentu podle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.

### **Člověkoden** – práce Řešitele v rozsahu 1 Pracovního dne. 1 Pracovní den obsahuje až 8 hod.

### **Člověkohodina** – práce Řešitele v rozsahu 1 hodiny.

### **L1 a L2 podpora** – primární servisní a technická podpora pracovníky Zhotovitele, od okamžiku, kdy Kontaktní osoba Objednatele nahlásí Požadavek zadáním do tel. HelpDesku, a to v českém jazyce.

### **Servisní a technická podpora** – rozsah podpory je uveden v čl. 4 označeném Předmět plnění a detailně popsán v Příloze č. 2 této Smlouvy.

# Předmět Plnění

## Předmětem plnění této Smlouvy je závazek Zhotovitele poskytnout Služby (mj. Servisní a technickou podporu na úrovni L1 a L2 podpory při provozu Informačního systému). Tento závazek zahrnuje Služby podle specifikace v Příloze č. 1.

## Objednatel se zavazuje Zhotoviteli zaplatit za poskytnutí Služeb cenu podle čl. 6 této Smlouvy.

# Termíny Plnění a účinnost smlouvy

## Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Služby od 1. 3. 2019.

## Skončit účinnost této Smlouvy lze ukončit dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.

## Jednostranně lze okamžitě v souladu s dohodou smluvních stran dle § 2001 občanského zákoníku od Smlouvy odstoupit v těchto případech:

### Objednatel je v prodlení s placením oproti datu splatnosti uvedenému v čl. 7 déle než 60 dnů,

### Zhotovitel je ve zpoždění  s poskytnutím Služby déle než 60 dnů po datu sjednaném v čl. 6 této Smlouvy, přičemž odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.

## Zhotovitel se zavazuje poskytovat Služby po dobu účinnosti této Smlouvy.

## SLA pro jednotlivé Servisní služby je popsáno v Příloze č. 1

# Cena Plnění

## Ceny uvedenév tomto článku jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.

## Za poskytování Služeb, specifikovaných v článku 4. resp. v Příloze č.1 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli paušální odměnu stanovenou ve výši **15.200,- Kč bez DPH, 18.392,- Kč s DPH** a to za každý měsíc poskytování Služeb.

## Pro případ překročení počtu Požadavků resp. v případě poskytování Plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude Plnění poskytnuté Zhotovitelem ve prospěch Objednatele oceněno částkou dle hodinové/denní sazby uvedené v Příloze č.1. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.

## V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu.

## V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.

## Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Oprávněnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.

# Platební podmínky

## Splatnost faktur

### Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Zhotovitele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností 15dnůod vystavení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

### V případě, že faktura vystavená zhotovitelem nebude obsahovat náležitosti dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit zhotoviteli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.

### Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem připsání příslušné finanční částky na účet Zhotovitele.

## Zhotovitel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých Služeb jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Zhotovitel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno. Cenu služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Zhotovitel fakturovat Objednateli zvlášť vždy do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Pro Služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

## Faktury můžou být předávány nebo zasílány následovně:

* elektronickou poštou na adresu skola@spsotrokovice.cz
* písemně na adresu sídla objednatele

# Komunikace, pravomoci a odpovědnosti zástupců smluvních stran

## Kontaktní osoby a kontakt pro zadávání Požadavků

### Kontaktní osoba Zhotovitele:

### Kontaktní osoba Objednatele:

### Kontakt pro zadávání Požadavků

## Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

### Oprávněné osoby Zhotovitele:

### Oprávněné osoby Objednatele:

*Mgr. Libor Basel*

*e-mail: basel@spsotrokovice.cz*

## Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručeny opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

## Oznámení se považují za doručená uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.

## Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

# Místo Plnění

## Místo Plnění předmětu Smlouvy je:

* adresa sídla Objednatele

# Způsob Plnění

## Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:

* Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
* Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele Vzdálenou správou
* Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele formou telefonické konzultace

## V případě poskytnutí Služby na pracovišti Objednatele, provede Zhotovitel písemný Objednatelem potvrzený záznam o provedení Služby s tím, že tento písemný záznam obdrží v jednom vyhotovení Zhotovitel a v jednom Objednatel. Záznam svými datovanými podpisy opatří Kontaktní osoba Objednatele a Řešitel. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdáleného připojení, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

# Změnové řízení

## Požadavky na změny předmětu Plnění, které mají vliv na cenu Plnění nebo termíny Plnění včetně dílčích, budou provedeny formou dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této smlouvy.

## Požadavky na změny projednávají Odpovědné osoby a schvalují Oprávněné osoby smluvních stran.

# Práva a povinnosti smluvních stran

## Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si všechny informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.

## Předmětem obchodního tajemství ve smyslu této Smlouvy je ochrana všech podkladů resp. jakýchkoliv informací, které byly odevzdané druhé smluvní straně nebo které získá druhá smluvní strana v souvislosti s výkonem práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy a jejích dodatků. Tyto informace mohou být použité výhradně pro účely stanovené touto Smlouvou (dále jen „obchodní tajemství“).

## Smluvní strany se zavazují za každých okolností zachovávat mlčenlivost, tedy neoznámit, nezpřístupnit, nevyužít pro sebe nebo jiného, úmyslně anebo i z nedbalosti informace tvořící obchodní tajemství.

## Všechny údaje, informace a skutečnosti týkající se obchodního tajemství se považují za přísně tajné bez ohledu na jejich skutečnost anebo potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nakolik smluvní strany mají zájem na zachování tajnosti těchto informací.

## Porušením obchodního tajemství podle § 2985 občanského zákoníku vzniká druhé smluvní straně právo použít všechny právní prostředky ochrany proti nekalé soutěži.

## Smluvní strana se zavazuje dodržet mlčenlivost o skutečnostech tvořících obchodní tajemství po dobu účinnosti této Smlouvy a minimálně dalších pět let po jejím ukončení.

## Smluvní strany se zároveň zavazují dodržovat ustanovení příslušných právních předpisů upravujících nakládání s informacemi, které budou anebo mohou být poskytnuté na základě této Smlouvy.

## Smluvní strany se zároveň zavazují, že nic z toho, co se v souvislosti s touto Smlouvou dozvěděli anebo ještě jen dozvědí, nepoužijí v rozporu se zájmy druhé smluvní strany.

## Pracovníci obou smluvních stran, jako i jiné jimi pověřené osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost a nezveřejňovat data a informace o skutečnostech majících povahu osobního, služebního, či obchodního tajemství osob, o kterých se dozvěděli při plnění úloh vyplývajících z této Smlouvy. Tato povinnost mlčenlivosti platí ještě po dobu 5 let od ukončení účinnosti této Smlouvy.

## Práva a povinnosti Zhotovitele:

### Zhotovitel bude vykonávat činnosti podle této Smlouvy v profesionální kvalitě.

### Zhotovitel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci Služeb.

### Zhotovitel bude předkládat Pověřené osobě Objednatele seznam vykonaných a uzavřených Požadavků 1x měsíčně. Tyto seznamy budou za období příslušného měsíce tvořit nedílnou přílohu jednotlivých faktur.

## Práva a povinnosti Objednatele:

### Objednatel zajistí potřebné informace pro řešení Požadavků, přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým prostředkům, včetně Vzdáleného připojení k IS.

### Objednatel je povinen zajistit součinnost se třetími stranami, jejichž zařízení a systémy mohou souviset s řešením Požadavků.

### Objednatel může být požádaný o vykonání činností k vymezení Požadavku tak, jak bylo navrženo Zhotovitelem. Činnosti k vymezení Požadavku mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Objednatel může být též požádaný o vykonání činností vedoucích k řešení Požadavků, což zahrnuje změnu konfigurace IS, instalaci nových verzí IS anebo nových komponent či modifikaci procesů zahrnutých v IS.

### Objednatel se zavazuje poskytnout a vytvořit Zhotoviteli odpovídající pracovní podmínky pro realizaci Služeb dle této Smlouvy, a to v rozsahu specifikovaném tímto článkem Smlouvy. V této souvislosti Objednatel prohlašuje, že je srozuměný s tím, že dodržení termínů (SLA Metrik) pro poskytnutí Služeb Zhotovitelem závisí i na řádném a včasném plnění povinností stanovených touto Smlouvou pro Objednatele.

## Souhlas smluvních stran

Smluvní strany souhlasí s užitím rámcových údajů o Službách poskytnutých dle této Smlouvy jako referenčních údajů pro osvědčení Objednatele o poskytnuté službě nebo prohlášení Zhotovitele o poskytnuté službě.

# Odpovědnost za škodu

## Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.

## Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a bylo toto zařízení v dispozici Objednatele.

## Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo vyloučeno. Zhotovitel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích pokud nedojde ke ztrátě či poškození dat v příčinné souvislosti s porušením povinnosti Zhotovitele.

# Záruka

## Na poskytované Služby, spotřební materiál a náhradní díly poskytuje Zhotovitel záruku v délce 6 měsíců.

## Záruční doba počíná běžet dnem řádného poskytnutí Služby či dodání spotřebního materiálu a náhradních dílů.

# Prodlení, sankce

## Jestliže je Objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Objednatele, pak platí tato ujednání:

### Objednatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Objednatele, které by vedlo ke změně termínů dle čl. 5 o více než tři (3) Pracovní dny, je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušení prací nedojde. Prokazatelné náklady na straně Zhotovitele spojené s tímto přerušením je Objednatel povinen uhradit.

### Nebude-li faktura dle ustanovení čl. 7.1 Objednatelem uhrazena ve stanoveném termínu splatnosti a potom ani do pěti (5) Pracovních dnů po písemném upozornění Zhotovitelem, je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu příslušné dodávky předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu prodlení platby, tj. o dobu od stanoveného termínu splatnosti do data připsání částky na účet Zhotovitele, i když k přerušení prací nedojde. V tomto případě uhradí Objednatel Zhotoviteli prokazatelné náklady, které vznikly v důsledku tohoto přerušení.

### V případě opoždění Plnění Objednatele v rámci součinnosti, způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost (ustanovení § 2913 odst.2 občanského zákoníku) platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Objednatel je však povinen Zhotovitele o výskytu takových překážek Neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny Plnění o dobu opoždění.

## Jestliže je Zhotovitel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Zhotovitele s výjimkou případů objektivní nemožnosti Plnění, pak platí tato ujednání:

### Zhotovitel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Zhotovitele, které by vedlo ke změně termínů dle odst. 5 o více jak tři (3) Pracovní dny, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Objednatele vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností Zhotovitelem.

## Je-li Objednatel v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než *patnáct (15)* dnů, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši *0,05 %* z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.

# Bezpečnostní rizika

## Zhotovitel se zavazuje, že seznámí všechny své zaměstnance, kteří budou do informačních systémů nebo do prostor objednatele přistupovat s bezpečnostními pravidly před začátkem jakýchkoliv aktivit.

## Zhotoviteli je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům nebo provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti jiných síťových prostředků a služeb a způsobech zabezpečení.

# Ochrana informací a závazek mlčenlivosti

## Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy a po celou dobu trvání vzájemné spolupráce smluvních stran rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení a až do doby jejich zveřejnění, jakékoli a všechny skutečnosti, které se Zhotovitel v průběhu vzájemné spolupráce dozví, a/nebo které mu Objednatel v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní, jakož i sama existence těchto skutečností (dále jen „důvěrné informace“).

## Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich získání považují veškeré informace, které se týkají obsahu, struktury a zabezpečení Informačního systému Objednatele. Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně Objednatelem označeny.

## Zhotovitel je povinen zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Objednatel má právo požadovat doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Zhotovitel je povinen zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

## Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace má Zhotovitel pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této Smlouvy.

## V případě, že se Zhotovitel při plnění této Smlouvy seznamuje s osobními údaji, je povinen tyto údaje považovat za důvěrné informace a jako s důvěrnými s nimi zacházet. Zhotovitel se zavazuje zavázat stejným způsobem i veškeré své zaměstnance, jakož i veškeré třetí osoby, které by mohly přijít s takovými informacemi v rámci své činnosti, byť nahodile, do styku.

## Zhotovitel bere na vědomí, že se ve smyslu v tomto odstavci uvedených právních předpisů (či na ně odkazovaných) považuje a bude považovat za zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit ochranu všech osobních údajů, které bude zpracovávat při plnění této smlouvy, a přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití, v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

## Zhotovitel je povinen zpracovat a průběžně dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se obecně-závaznými předpisy.

## Závazky k zachovávání důvěrnosti informací zůstanou v plném rozsahu platné a účinné i po ukončení platnosti a účinnosti této Smlouvy, a to až do doby, kdy se tyto stanou obecně známými jinak než porušením této Smlouvy, nebo je Objednatel přestane utajovat. V pochybnostech se má za to, že utajování informací trvá.

# Závěrečná ustanovení

## Smlouva podléhá zveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že Objednatel v zákonné lhůtě odešle tuto smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění této smlouvy Objednatel bezodkladně informuje zhotovitel (postačí e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupce ve věcech technických nebo smluvních). V případě, že ihned po podpisu této smlouvy není jednou ze smluvních stran oznámeno písemně druhé smluvní straně (postačí e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupcem ve věcech technických nebo smluvních), že Smlouva nebo její přílohy obsahují obchodní tajemství či důvěrné informace, má se za to, že tato obchodní Smlouva nebo její přílohy neobsahují obchodní tajemství ani důvěrné informace.

## Tuto smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami, není-li v ní uvedeno jinak.

## Nedílnými součástmi této smlouvy jsou následující přílohy:

## **Příloha č. 1: Podmínky zajištění - Poskytování služeb systémového servisu**

## V případě, že zhotovitel je plátcem DPH, pak podpisem této smlouvy výslovně prohlašuje, že:

## - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „daň“),

## - mu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází,

## - nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu,

## - úplata za plnění dle této smlouvy není odchylná od obvyklé ceny

## - úplata za plnění dle této smlouvy nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko,

## - nebude nespolehlivým plátcem,

##  bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,

## - souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude o zhotoviteli zveřejněna správcem daně skutečnost, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,

## - souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu zhotovitele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.

## V souladu s ustanovením § 1801 občanského zákoníku se ve smluvním vztahu založeném touto smlouvou vylučuje použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.

## Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku; pokud se týká té části smlouvy, jejímž předmětem je zhotovení díla a není-li v této smlouvě uvedeno jinak, použijí se na ni ustanoveními občanského zákoníku pro smlouvu o dílo.

## Případná neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení. V případě, že kterékoliv ustanovení této smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.

## Tato Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží zhotovitel a jeden objednatel. Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy byla podepsána oběma stranami, a účinnosti tím dnem, ve kterém nastane splnění obou následujících podmínek:

## - tato podepsaná Smlouva bude doručena smluvní stranou, která smlouvu podepsala jako poslední, druhé smluvní straně,

##  - tato Smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv.

 V Otrokovicích dne 27. 2. 2019 Ve Zlíně dne 27. 2. 2019

 Mgr. Libor Basel, MBA Irena Janíková

 za Objednatele za Zhotovitele

**Příloha č.1 -**

**Podmínky zajištění – Poskytování služeb systémového servisu**

**Podmínky poskytování služeb systémového servisu:**

1. Údržba aktivních serverových zařízení (HW servery, Virtuální servery, NAS) – L1 a L2 Support

Součástí pravidelné údržby serverů je vizuální kontrola serveru, zahřívání, hlučnost, kontrola funkčních kontrolek (storage system, power system). Dále je to softwarová kontrola, která má několik bodů:

* 1. Kontrola systémových LOG souborů a jejich vyhodnocení
	2. Aktualizace systému (Update, opravy, záplaty)
	3. Pravidelná týdenní kontrola zálohování
	4. Řešení dalších požadavků (úpravy uživatelských práv, souborů, složek,)
	5. Pravidelný vzdálený monitoring (kontrola serveru, základní kontrola provádění záloh, jednoduché uživatelské úkony)
1. Pravidelné návštěvy

V rámci systémové servisu a L1 a L2 Supportu bude servisní specialista dodavatele fyzicky přítomen a k dispozici místnímu správci minimálně 2 x týdně po dobu 2 hod. Během této doby bude provádět kontrolu funkčnosti IT zařízení, nebo řešit požadavky místního správce dle servisní smlouvy. Čas bude vždy předem upřesněn místním správcem a může se měnit dle potřeby.

Náklady (strávený čas, dopravné…) za tyto pravidelné návštěvy budou započítány v celkovém měsíčním plnění.

1. Údržba síťové struktury

Běžnou servisní činnost na uživatelských stanicích a periferiích zajišťuje interní správce. Dodavatel servisních služeb úzce spolupracuje s interním správcem a zajišťuje pro něj IT podporu.

Součástí činnosti je zajištění provozuschopnosti uživatelských stanic a zařízení ve spojení se servery.

Součástí činnosti je údržba a kontrola VPN tunelů a datových služeb (RDP,VPN,Office365..)

Součásti činnosti je spolupráce s dodavateli technologií.

Součástí je správa a kontrola WiFi infrastruktury.

Aktivní podpora dodavatelům zařízení z projektu EU Vnitřní a Vnější konektivity.

1. Soupis HW Serverů
	1. HP Server Proliant DL 380 G6
	2. HP Server Proliant DL 380p G8
	3. NAS01 - Synology
	4. NAS02 – Synology
	5. DELL – T110
2. Soupis virtuálních serverů
	1. SERVER01 – Hlavní Active direktory,certifikační autorita
	2. SERVER02 – Datový server, (Foto,Video, Dokumenty)
	3. SERVER03 – Bakaláři, Bakaweb,
	4. SERVER04 – SW Firewall Kerio (Firewall pro síť –pavilony A, B,C, DM1, DM2, Jezerka)
	5. SERVER05 – Docházka, Stravování
	6. SERVER08 – Server pro Hybrid systém Office365 vs. AD
	7. SERVER09 – VEEAM Backup – kompletní záloha virtuálního prostředí VmWare
	8. SERVER10 – Archivní server SPS Otrokovice

1. Doplňkové služby prováděné v rámci systémového servisu zdarma
	1. Provádění okamžitých zásahů vzdáleně z dohledového centra dodavatele (v případě že je to technicky možné)
	2. Spolupráce a koordinace s dodavateli aplikačních a systémových řešení.
	3. Veškerá poradenská činnost spojená s IT
2. Doplňkové služby prováděné nad rámec systémového servisu-placené

Doplňkové služby prováděné nad rámec systémového servisu jsou služby, které svoji povahou a rozsahem nespadají do běžné údržby výpočetní techniky. Na tyto práce bude vždy vytvořena speciální nabídka, která musí být ze strany odběratele odsouhlasena oprávněnou osobou.

* 1. Instalace a přeinstalace serverů
	2. HW úpravy serverů
	3. Rozsáhlé změny počítačové sítě (přesun a rekonfigurace aktivních prvků, fyzické umístění serverů….)
	4. Přeinstalace systémů na stanicích.
	5. Opravy serverů po haváriích nebo vnějších útocích (hacker, virové nákazy)
1. Povinnosti zadavatele:

Zákazník je povinen udržovat na všech aktivních HW serverech platnou servisní záruku garantovanou výrobcem hardware tzv. ServicePack.

Součástí této smlouvy je kontrola platnosti ServicePack na serverech. V případě končící platnosti ServicePack bude dodavatelem systémového servisu nabídnuto prodloužení ServicePack na další období. Na toto prodloužení bude provedena samostatná cenová nabídka dle aktuálního ceníku výrobce HW.

V případě neplatného ServicePack nebude brán zřetel na bod J. tohoto zadání a následné smlouvy. Doba opravy se tak může protáhnout na několik týdnů.

1. Hodinová sazba za práce nad rámec servisní smlouvy – dle bodu G.

Práce na stanicích, periferie, atd. 450,- Kč bez DPH

Práce na serverech 900,- Kč bez DPH

Práce na aktivních prvcích (routery, modemy, switche) 820,- Kč bez DPH

1. Dojezdové doby a Hot-Line v případě havárie
* Výpadek serverů kritický, zahájení opravy (diagnostika) – do 4 hodin.
* Výpadek severů nekritický, zahájení opravy (diagnostika) – do 12 hodin.
* V případě hardwarové havárie serverů, bude navrženo speciální řešení pro nejrychlejší opravu
* Telefonní HOT-LINE na 2 telefonní čísla – odpověď do 30minut. Nepřetržitá služba 24/7.

1. Dopravné k zadavateli

Veškeré náklady spojené s dopravou k zadavateli budou již zahrnuty v celkové ceně měsíčního plnění.