

SMLOUVA O SPRÁVĚ ICT

Smluvní strany:

- 1. Objednavatel:** **Masarykova základní škola**
se sídlem: Slavětínská 200, Praha 3, 190 14 Praha 9 – Klánovice
jednatel: PaedDr. Černý Michal
IČ: 63833956
bankovní spojení: 2000 8853 89/0900
(dále jen „objednatel“)

a

- 2. Poskytovatel:** **GOPEX Technology, s.r.o.**
se sídlem: U Továren 999/31, 102 00, Praha 10
jednatel: Jan Slabý, jednatel společnosti
IČ: 07649908
bankovní spojení: 447744401/5500
(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, za níže uvedených podmínek smlouvu o správě ICT (dále jen „smlouva“).

I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování objednateli poskytovatelem ICT služby (Information and Communication Technologies), poradenské a konzultační služby v oblasti výběru, využití, optimalizace a správu hardware a software. Dále pak servisní služby zahrnující instalaci, konfiguraci, kontrolu a údržbu software a hardware provozované na jeho pracovišti.
2. Objednatel je dále oprávněn čerpat neomezené telefonické konzultace Helpdesk v pracovní době poskytovatele.
3. Poskytovatel je podnikatelem v oblasti ICT.

II.

Rozsah poskytování správy a servisu

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby objednateli dle této smlouvy v rámci paušálního měsíčního plnění v rozsahu následujících úkonů:

- Správa domény a adresářových služeb.
- Správa poštovních (Gmail, Office365, IceWarp, Exchange, Postfix) a souborových systémů
- Administrace informačních systémů (stravovací, skladovací, účetní, ekonomické, docházkové), např. VIS Plzeň, Bakaláři, Škola online nebo Abra.
- Neomezený telefonický Helpdesk 7:30 – 17:00.
- Vzdálená správa koncových stanic a serverů (Windows, MacOS, Ubuntu, CentOS).
- 2x týdně pravidelná návštěva technického pracovníka po dobu 4 hodin
- Administrace antivirových a antispamových řešení (ESET, Avast, McAfee, Kaspersky).
- Administrace mobilních zařízení (mobily, tablety).
- Administrace tiskových zařízení.
- Administrace interaktivních a multimediálních zařízení.
- Administrace Wi-Fi, WAN, internet konektivity a Provoz virtuální PC sítě (V-LAN).
- Instalace, konfigurace, servis a opravy PC, serverů (nejsou zahrnuty náklady na náhradní díly).
- Instalace, konfigurace veškerého SW vybavení pracovních stanic a serverů.
- Správa a distribuce drobných aplikací.
- Správa dohledových systémů.
- Administrace databází.
- Maintenance licencí.
- Pravidelná kontrola zálohování (Veeam, BackupExec, Windows Backup, HP Data Protector).
- Pravidelná kontrola SW aktualizací a programového vybavení (Windows Update, update antivirového SW atd.) PC, serverů a periférií vč. zálohování požadovaných dat.
- Evidence HW a SW vybavení.
- Správu a zabezpečení aktivních a pasivních síťových prvků, síťové kabeláže.
- Správa uživatelských účtů a identit.
- Evidence poruch, oprav a IT požadavků pomocí Helpdesk systému nebo nahlášení pracovníkovy.
- Urgentní požadavky (nefunkčnost serveru atd.) řešíme obratem a s garantovaným příjezdem technika s odezvou do 4 hodin v pracovní době.
- Vyřizování reklamací HW a zajišťování servisních souvisejících prací 3tích stran.
- Dodávky veškerého HW i SW v rámci partnerských cenových podmínek.
- Vytváření ICT strategie na rozvoj a hodnocení stavu IT.
- Služby na základě objednávek
- Doprava zdarma pro servisní zásahy, pravidelné schůzky apod.

3. Objednatel se zavazuje za poskytované služby zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu formou měsíčního paušálního plnění.

4. Ostatní služby nezahrnující paušální měsíční plnění budou poskytovatelem předem naceněny a zaslány písemnou formou nabídky (emailem) objednateli.

III. Podmínky plnění smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje zahájit odstranění urgentní vady (výpadek serveru, výpadek internetu, výpadek elektronické pošty a atd.) nejpozději do 4ř hodin od okamžiku jejího oznámení. Na žádost objednatele a po vzájemné domluvě může být tato odezva zkrácena na dobu kratší, nebo může být uskutečněna mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek. Oznámení se uskuteční kontaktem popsáním v čl. IV odst. 3 této smlouvy telefonicky nebo písemnou formou, např. mailem.
2. Ostatní vady, které nejsou urgentního charakteru budou řešeny dle časových požadavků objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje provádět servis, správu software hardware v prostorách objednatele nebo dálkovým přístupem, vždy dle povahy technického problému.
4. Pracovní doba poskytovatele je stanovena na pondělí až pátek od 7:30 do 17:00 hod. popřípadě dle vzájemné dohody.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje na základě informací poskytnutých mu objednatelem, seznámit své zaměstnance, popřípadě třetí osoby, kteří budou provádět správu a servis dle této smlouvy, s podmínkami platnými pro pracoviště objednatele, na němž bude tento servis prováděn.
2. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli, resp. jeho zaměstnancům či poskytovatelem pověřeným třetím osobám, přístup do míst, kde se výpočetní technika se software nachází v době od 7.30 hodin do 17.00 hodin, a to v každém pracovním dni. Ve dnech pracovního volna a pracovního klidu pouze po vzájemné dohodě smluvních stran. V případě, že se bude jednat o havarijní stav, je objednatel povinen umožnit poskytovateli, resp. jeho zaměstnancům či poskytovatelem pověřeným třetím osobám, do těchto míst přístup v kteroukoli dobu tak, aby vada mohla být neprodleně odstraněna.
3. Smluvní strany se dále dohodly, že poskytovatel má právo pověřit provedením servisu či správou třetí osobu, jestliže to bude nezbytně nutné pro urychlení odstranění závady v případě havarijního stavu. O této skutečnosti musí poskytovatel předem informovat objednatele. Poskytovatel v takovém případě odpovídá za práce provedené touto třetí osobou.
4. Veškeré požadavky a problémy, které nejsou akutního rázu a jejichž plnění je možno uskutečnit při příštím servisním zásahu (nebo vzdáleným přístupem) zástupce poskytovatele, budou zadávány do servisního systému poskytovatele na adrese <https://helpdesk.gopex.cz>. V případě nefunkčnosti portálu je možno požadavky zasílat emailem do emailové schránky helpdesk@gopex.cz, nebo budou zapisovány a shromažďovány jiným dohodnutým způsobem.

6. Akutní problémy budou sděleny na níže uvedené telefonní číslo s upřesněním naléhavosti řešení (např. nutno řešit do 1 hod) a zároveň zaslány na e-mail: hepldesk@gopex.cz nebo v případě nefunkčnosti LAN či E-mailu formou SMS nebo na telefon: +420 608 365 170

7. V případě objednávek HW, SW či jiného materiálu může být poskytovatel kontaktován jen některou z oprávněných osob, konzultace jiným pracovníkem musí být oprávněnou osobou předem schválena.

8. Poskytovatel se zavazuje dodržovat doporučené prodejní ceny při prodeji hardware, software a ostatního zboží objednateli.

9. Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložena mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích, jakož nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že objednatel nemá nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené poskytovatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo živelnou pohromou.

10. Poskytovatel se zavazuje učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití uložených dat třetí osobou.

11. Objednatel umožní poskytovateli přístup k hardware a jeho veškeré dokumentaci a ke každému originálnímu balíku a licenci software, který odběratel používá.

12. Objednatel je povinen oznámit a konzultovat s poskytovatelem veškeré plánované změny v IT a nesmí žádnou tuto změnu bez souhlasu poskytovatele uskutečnit. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do IT (např. telefonní ústředny, strukturované kabeláže atd.) Pokud toto nebude dodrženo, poskytovatel nenese zodpovědnost za žádné problémy s tímto spojené.

13. Objednatel nesmí povolit jakýkoli zásah do hardware a software od jiného poskytovatele nebo i od jakékoli jiné osoby, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců objednatele bez vědomí a spolupráce poskytovatele. Pokud toto nebude dodrženo, poskytovatel nenese zodpovědnost za žádné problémy s tímto spojené.

14. Odpovědnosti poskytovatele

- a) GOPEX projektu přiřadí odpovědnou osobu, která bude sloužit jako klíčový bod veškeré komunikace, spojené s touto zakázkou.
- b) GOPEX v dobré víře vyvine přiměřené úsilí s cílem zajistit správnost dat v reportech pro Zákazníka, založených na oborových standardech.
- c) GOPEX zajistí, že bude Zákazník upozorněn na případné problémy, které by mohly mít dopad na tuto nabídku poskytovaných prací.
- d) GOPEX poskytuje níže uvedený proces eskalace, počínaje primárním kontaktem (1. úroveň) a s postupem výš. Toto je cesta, kterou je třeba následovat při eskalaci jakýchkoli problémů.

Kontakty GOPEX pro eskalaci problémů			
Úroveň	Jméno a pozice	E-mailová adresa	Telefon
1	Jan Slabý (jednatel společnosti)	jan.slaby@gopex.cz	+420 608 365 170
2	David Kalenda (technický ředitel)	david.kalenda@gopex.cz	+420 721 269 037

15. Odpovědnosti objednavatele

- a) Zákazník musí určit svého zástupce, který bude primárním kontaktem na straně zákazníka („Zástupce zákazníka“). Tento zástupce bude klíčovým bodem veškeré komunikace spojené s touto zakázkou a musí být oprávněn jednat jménem Zákazníka ve věcech týkajících se této zakázky. Zákazník musí zajistit, že bude mít tato osoba všechna potřebná podpisová práva k potvrzení milníků a dodávek. Zákazník musí GOPEX upozornit na jakékoli změny v tomto přiřazení.
- b) Zákazník poskytne informace, které bude GOPEX potřebovat k dodání zakázky. Tyto informace budou poskytnuty v souladu s časovým harmonogramem zakázky odsouhlaseným oběma stranami.
- c) Zákazník zajistí, že bude společnost GOPEX upozorněna na případné problémy, které by mohly mít dopad na dodání zakázky.
- d) Zákazník poskytuje níže uvedený proces eskalace, počínaje primárním kontaktem (1. úroveň) a s postupem výš. Zákazník musí následovat tuto cestu při eskalaci jakýchkoli problémů s tímto Rozsahem poskytovaných prací nebo zde popisovaným projektem.

Kontakty objednatele při eskalaci problémů			
Úroveň	Jméno a pozice	E-mailová adresa	Telefon
1	Mgr. Lachout Jaroslav (ICT koordinátor)	lachout@zsklanovice.cz	
2	PaedDr. Černý Michal (ředitel školy)	cerny@zsklanovice.cz	

V.

Další cenové podmínky pro poskytování servisu a správy software

1. Smluvní strany se dohodly, že za poskytování servisu a správy ze strany poskytovatele bude objednatelem hrazena měsíční paušální odměna ve výši 14 800,- Kč bez DPH v zákonné výši (slovy: čtrnáct tisíc osm set korun českých), vč. DPH 17 908,- Kč v zákonné výši (slovy: sedmáct tisíc devět set osm korun českých).
2. Odměna nezahrnuje ostatní náklady zhotovitele vynaložené ve prospěch objednatele v

souvislosti s poskytováním sjednaných služeb (náhradní díly, servisní zásahy jiných subjektů, atd.), které poskytovatel objednateli řádně doloží a vyúčtuje.

3. Odměna za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatná na účet poskytovatele vždy do čtrnáctého dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby a servis dle této smlouvy řádně provedeny, a to na základě daňového dokladu – faktury.

4. Odměna ve smyslu tohoto článku je uhrazena řádně a včas, pokud ke dni sjednané splatnosti budou odpovídající finanční prostředky připsány na účet zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

VI.

Doba trvání smlouvy a skončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

2. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 12 měsíců ode dne platnosti této smlouvy, a to bez udání důvodů, a to písemnou formou. Výpovědní lhůta je tříměsíční a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

VII.

Mlčenlivost

1. Smluvní strany se zavazují, že během platnosti této smlouvy a ještě dále po dobu 3 (slovy: tři) let od ukončení smlouvy, neposkytne žádné třetí straně jakékoli informace, které byly v souvislosti s plněním dle této smlouvy poskytnuty mezi smluvními stranami a mají důvěrný charakter. Tato povinnost se však nevztahuje na:

- e) informace, na jejichž zpřístupnění se smluvní strany dohodly
- f) jakékoliv sdělení učiněné smluvním stranám, zástupcům nebo zaměstnancům, jejichž znalost takovýchto informací je nezbytná k řádnému splnění této smlouvy
- g) každou informaci, která byla dostupná veřejnosti se souhlasem strany, od níž pochází, nebo se stala veřejným majetkem jinak než porušením smlouvy přijímající stranou
- h) každou informaci získanou přijímající stranou od třetí osoby bez povinnosti mlčenlivosti.

2. Smluvní strany se zavazují plnit nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení o ochraně osobních údajů“ nebo „GDPR“), které je v příloze č.1 této smlouvy.

VIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá účinnosti v den podpisu a platnosti dnem 1. července 2019

2. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto smlouvou. V případě neplatnosti nebo neúčinnosti některého ustanovení této smlouvy nebudou dotčena ostatní ustanovení této smlouvy.

3. Tuto smlouvu lze měnit, doplňovat a upřesňovat pouze oboustranně odsouhlasenými písemnými a průběžně číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou stran, které musí být obsaženy na jedné listině.

4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po jednom výtisku. Každé vyhotovení má právní sílu originálu.

5. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za věcnou správnost či právní bezúhonnost uložených dat objednatele ani za licenční politiku software objednatele.

6. Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy a prohlašují, že si smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, z jejich pravé a svobodné vůle a nebyla uzavřena v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

6. Reklamace či problémy spojené s plněním servisní smlouvy budou okamžitě sděleny na tel.: +420 608 365 170.

V Praze dne 29.5.2019

GOPEX Technology, s.r.o.

U továren 999/31
102 00 Praha 10
email: info@gopex.cz
IČO: 07649908 DIČ: CZ07649908

za poskytovatele
Jan Slabý
Jednatel

Masarykova
základní škola
Slavětínská 200

190 14 Praha - Klánovice
(1)

za objednatele
PaedDr. Černý Michal
ředitel

