

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

kteřou pod označením STP19070202001 dále uvedeného dne, měsíce a roku spolu uzavřeli:

	Objednatel	Zhotovitel – Poskytovatel
Smluvní strany:	<b>Gymnázium T. G. Masaryka, Hustopeče, Dukelské náměstí 7, příspěvková organizace</b>	<b>K-net Technical International Group, s.r.o.</b>
Sídlo:	Dukelské nám. 31/7, 693 31 Hustopeče	Antonínská 20, 602 00 Brno
IČ:	60680369	47916745
DIČ:		CZ699001418
Zápis v obch. rejstříku:		Krajský soud v Brně, spisová značka C.10425
Zastoupená:	Mgr. Radimem Šebestou, ředitelem	Ing. Tomášem Knettigem, jednatelem spol.

## I. Základní závazek smluvních stran

- I.1. Objednatel touto smlouvou objednává a zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli činnosti podporující chod jeho informačního systému, a to v rozsahu úrovně služeb: **Technický dohled.**
- I.2. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli dále sjednanou cenu výše uvedené služby.
- I.3. Rozsah služby je popsán v dokumentu Obchodní podmínky, které tvoří přílohu č. 1 této smlouvy a jsou nedílnou součástí této smlouvy.

## II. Čas plnění

- II.1. Zhotovitel bude plnit vůči objednateli své závazky po celou dobu trvání této smlouvy.
- II.2. V jednotlivém případě bude podpora poskytována ve lhůtách uvedených níže. Lhůta počíná běžet doručením objednávky technického zásahu objednatele zhotoviteli sjednanými komunikačními kanály.

### a) Parametry poskytování podpory (hlášení incidentů)

Režimy pracovní doba	Pracovní dny	So	Ne	Svátky	
Standard	8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup>	-	-	-	

### b) Řešení incidentů

HW typu	Režim pracovní doby v pracovních dnech	Převzetí incidentu v pracovních dnech	Zahájení opravy od nahlášení v pracovních dnech
Server	8:00 - 16:00	<10min.	<6hod – není nutné dodržet ve večerních a nočních hodinách ( tj. 18:00 až 6:00)
LAN & WAN	8:00 - 16:00	<10min.	<6hod – není nutné dodržet ve večerních a nočních hodinách ( tj. 18:00 až 6:00)

### c) Řešení požadavků

Typ HW	Provoz „Help Desk“	Převzetí požadavku v pracovních dnech	Vyřízení požadavku v pracovních dnech
Server	Min. 8:00 – 16:00 v pracovních dnech	<10min.	<3dny
LAN & WAN	Min. 8:00 – 16:00 v pracovních dnech	<10min.	<3dny

- II.3. Nezhájí-li zhotovitel poskytování služby ve sjednané lhůtě, může objednatel uplatnit do posledního dne kalendářního měsíce následující sankce:  
ad II.2. a) Poskytování podpory (hlášení incidentů) – Sankce za neposkytnutí podpory (hlášení incidentů) v den nahlášení podle bodu a) 500,- Kč bez DPH/případ  
ad II.2. b) Řešení incidentů - Sankce za nedodržení reakční doby podle bodu b) 500,- Kč bez DPH/hod  
ad II.2. c) Řešení požadavků - Sankce za nedodržení reakční doby podle bodu c) 500,- Kč bez DPH/den
- II.4. O poskytnutí služby sepíše pracovníci účastníků protokol o technickém zásahu. Prodlení zhotovitele se zahájením zásahu musí být uvedeno v protokole o technickém zásahu, jinak se nemůže objednatel prodlení dovolávat.
- II.5. Zhotovitel bude poskytovat služby dle požadavků objednatele v minimálním rozsahu 8 hod. měsíčně. Jakýkoli vyšší rozsah činností nad 8 hod. měsíčně může být vykonáván pouze se souhlasem objednatele.

### III. Cena služby a platební podmínky

- III.1. Cenu služby za kalendářní měsíc sjednávají účastníci této smlouvy takto:  
a) měsíční paušál: 6 000,- Kč bez DPH  
b) doplatek nad měsíční paušál za každou započatou hodinu provádění služeb technické podpory dle hodinových sazeb uvedených v příloze č. 2 - Kalkulace ceny služeb.
- III.2. Měsíční paušál je objednatel povinen uhradit zhotoviteli na základě faktury – daňového dokladu vystaveného zhotovitelem vždy do 5. dne měsíce, za který se paušál platí, se zdanitelným plněním ke dni vystavení faktury a se splatností do 21 dnů ode dne jejího vystavení.
- III.3. Do 10-ti dnů po skončení každého jednotlivého měsíce provede zhotovitel vyúčtování. Vyúčtování provede zhotovitel na základě potvrzených protokolů o technickém zásahu. Vedle ceny služeb poskytnutých nad rámec měsíčního paušálu, fakturuje zhotovitel objednateli i účelně vynaložené náklady. Vyúčtovací faktura je splatná do 21 dnů ode dne jejího vystavení. Součástí faktury je i DPH.

### IV. Ostatní ujednání

- IV.1. Skutečnosti neupravené touto smlouvou a Obchodními podmínkami ke smlouvě o poskytování technické podpory, které tvoří přílohu č. 1 této smlouvy, se dále řídí občanským zákoníkem, ostatními obecně závaznými právními předpisy, pravidly poctivého obchodního styku. Objednatel prohlašuje, že se s Obchodními podmínkami zhotovitele seznámil a s těmito bez výhrad souhlasí.

### V. Trvání smlouvy

- V.1. Tato smlouva sjednává se na dobu neurčitou ode dne 1. 8. 2019.
- V.2. Každá ze stran může vypovědět smlouvu po uplynutí jednoho roku od jejího podepsání. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Po uplynutí jednoho roku výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího čtvrtletí po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- V.3. Pokud je zhotovitel třikrát sankcionován, považuje se to za hrubé porušení smluvních podmínek.
- V.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy bez jakékoli sankce či zhotovitelův nárok na ušlý zisk pokud dojde k hrubému porušení smluvních podmínek ze strany zhotovitele (v takovém případě je výpovědní lhůta stanovena na 30 dní).

## VI. Závěrečná ujednání

- VI.1. Smlouva může být měněna pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
- VI.2. Spory mezi stranami, které vzniknou v souvislosti s touto smlouvou, budou řešeny vzájemnou dohodou smluvních stran. V případě, že se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, může se kterákoliv ze smluvních stran obrátit na příslušný soud v ČR.
- VI.3. Tuto smlouvu nebo práva či povinnosti z ní plynoucí je možnou postoupit na třetí osobu pouze se souhlasem druhé smluvní strany.
- VI.4. Nedílnou součástí této smlouvy je:
1. Příloha č. 1 - Obchodní podmínky ke smlouvě o poskytování technické podpory
  2. Příloha č. 2 - Kalkulace ceny služeb
  3. Příloha č. 3 - Místa komunikace
  4. Příloha č. 4 - Specifikace
- VI.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž po jednom obdrží každá smluvní strana.
- VI.6. Účastníci si smlouvu přečetli, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svým vlastnoručním podpisem.

V Hustopečích dne 31.7.2019

V Brně dne 31.7.2019

---

Objednatel  
Mgr. Radim Šebesta  
ředitel

---

Zhotovitel  
Ing. Tomáš Knettig  
jednatel

# OBCHODNÍ PODMÍNKY KE SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY<sup>1</sup>

## 1 Vymezení pojmu technická podpora

Technická podpora (v dalším TP) je soubor služeb k zajištění běhu a dalšího rozvoje informačních technologií (v dalším IT) objednatel. Následující služby zajišťuje zhotovitel na pracovišti objednatele, na pracovišti zhotovitele nebo sjednanými komunikačními kanály:

- Zajištění správy, údržby, oprav a rozvoje IT objednatele pod účinností smlouvy o TP,
- Konzultační činnost, poradenství a školení vztahující se k IT pod účinností smlouvy o TP,
- Manažerskou činnost při vedení projektů v oblasti prvků IT pod účinností smlouvy o TP,
- Tvorbu dokumentace a inventurní činnost směřující k zjednodušení správy IT objednatele,
- Zprostředkování údržby (opravy) IT u specializovaného subjektu, pokud není možné zajistit nápravu prostředky zhotovitele<sup>2</sup>.

## 2 Doba poskytování služby

Doba pro poskytování služby je stanovena na každý pracovní den v době od 8,00 do 20,00 hod.

Mimo výše uvedenou dobu může objednatel v případě závažné poruchy prvku IT objednat technický zásah havarijního servisu. Objednání objednatel provede komunikačními kanály do místa sjednané komunikace. Pokud zákazník označí úlohu jako „Havárie“ je poskytovatel povinen informovat zákazníka do 1h hodiny o čase a způsobu řešení.

## 3 Vzájemná komunikace

Smluvní strany mezi sebou komunikují písemně (poštovními či jinými expresními či kurýrními zásilkami), faxem, e-mailem, ústně (osobně či telefonicky), datově (internetový portál) a to do místa dále sjednané komunikace. Právní úkony týkající se vzniku, trvání, změn či zániku (výpovědi) smlouvy musí být stranami činěny písemně, a to formou doporučené poštovní zásilky, el. dokumentu opatřeného zaručeným el. podpisem nebo pomocí Datových schránek.

Komunikace probíhá komunikačními kanály do místa sjednané komunikace uvedenými v příloze smlouvy „Místa komunikace“.

V případě změny místa komunikace je smluvní strana, u které tato změna nastala, povinna oznámit toto druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu, a to písemnou formou (poštovními či jinými expresními či kurýrními zásilkami, faxem, e-mailem). Do doby tohoto oznámení se má za to, že platí původní místa komunikace.

## 4 Dokumentace prováděných služeb.

Zhotovitel je povinen zaznamenávat provedení veškerých služeb TP zahrnující podrobný popis provedených prací a provedených úprav a změn do „Protokolu o technickém zásahu“. Tyto protokoly slouží pro dokumentaci rozsahu prací pro následnou fakturaci provedených služeb.

Není-li protokol o technickém zásahu fyzicky potvrzen po ukončení práce technika (dálkový přístup, noční zásah mimo pracovní dobu objednatele, telefonické poradenství apod.), bude protokol potvrzen prostřednictvím e-mailu tímto mechanismem:

zhotovitel odešle nejpozději do dvou pracovních dnů po ukončení práce e-mailem do místa komunikace protokol o technickém zásahu a objednatel do tří pracovních dnů potvrdí e-mailem jeho správnost; za potvrzení technického zásahu se považuje i případ, kdy objednatel do tří pracovních dnů na zasláný protokol nezareaguje.

## 5 Součinnost objednatele.

- Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost při provádění služeb IT.
- V případě poruchy prvku IT je objednatel povinen objednat Technický zásah bezprostředně po vzniku poruchy, jinak odpovídá za škodu vzniklou pozdním nahlášením.
- Objednatel je povinen zabezpečit pro dobu provádění služby na pracovišti objednatele přítomnost svého pověřeného pracovníka.
- Objednatel je povinen zajistit k úschově dokumentace potřebné pro zajištění služeb na svém pracovišti vhodné přístupné úložiště v blízkosti příslušných prvků IT.
- Objednatel je povinen zajistit pro IT vhodné prostředí a vhodné připojení k elektrické síti, dle pokynů zhotovitele.
- Objednatel je povinen sám nebo v součinnosti se zhotovitelem zajistit zálohování svých dat a následné provedení kontroly správnosti dat uložených na záložním médiu nejméně jednou měsíčně.
- Objednatel je oprávněn pronajímat jednotlivé prvky IT pod účinností smlouvy o poskytování technické podpory pouze s písemným souhlasem zhotovitele. Při porušení této povinnosti je tento prvek vyloučen z účinnosti této smlouvy, přičemž objednatel nemá právo na snížení odměny za zajištění služby technické podpory.
- Objednatel není oprávněn sám zasahovat do IT bez souhlasu zhotovitele, jinak nese odpovědnost za vzniklou škodu (ustanovení neplatí pro zhotovitelem pověřené osoby).
- Při opakované poruše prvku IT je zhotovitel oprávněn navrhnout investiční nebo neinvestiční řešení nápravy. Pokud objednatel neakceptuje nabídnuté řešení nebo se strany nedohodnou na jiném řešení, je zhotovitel oprávněn tento prvek vyřadit z prvků IT zahrnutých pod účinnost smlouvy a postupovat do doby nápravy podle odstavce 5.1.
- Pro zajištění plné informovanosti a předcházení kritických situací je po dohodě obou subjektů stanoven kontrolní den; četnost a termín závisí na dohodě obou stran – minimálně však 1x za tři měsíce.

<sup>1</sup> Některé výrazy uvedené v tomto dokumentu mohou být obchodními značkami jejich vlastníků.

© 1999-2019 K-net® Technical International Group. Všechna práva vyhrazena.

<sup>2</sup>Zprostředkování služby včetně její ceny musí objednatel předem odsouhlasit a služba bude objednateli přeúčtována jako hotový výdaj zhotovitele.

### 5.1 Do zajištění služeb TP nenáleží:<sup>3</sup>

Zásah na prvku IT s porušenou plombou.

Zásah vynucený chybným nebo neoprávněným zásahem objednatele do IT nebo takovým zásahem třetí osoby.

Za chybný zásah do IT se považuje zásah učiněný v rozporu s pokyny zhotovitele.

Za neoprávněný zásah se považuje zásah do IT provedený bez souhlasu zhotovitele nebo osobou, která k tomu nemá písemné oprávnění od zhotovitele.

Zásah vynucený instalací nového prvku do systému IT bez předchozího odsouhlasení postupu se Zhotovitelem.

Pro výše vyjmenované zásahy, které nenáleží do služeb TP neplatí stanovené doby reakce a časová okna. Mohou však být hrazeny z dohodnutého paušálu.

## 6 Cena služby a způsob vyúčtování

- Měsíční paušál je objednatel povinen uhradit zhotoviteli na základě faktury – daňového dokladu vystaveného zhotovitelem vždy do 5. dne měsíce, za který se paušál platí, se zdanitelným plněním ke dni vystavení faktury a se splatností do 21 dnů ode dne jejího vystavení.
- Do 10-ti dnů po skončení každého jednotlivého měsíce vystaví zhotovitel zúčtovací fakturu, ve které vyúčtuje objednateli služby poskytnuté nad rámec měsíčního paušálu a účelně vynaložené náklady. Součástí faktury je i DPH. Vyúčtování provede zhotovitel na základě potvrzených protokolů o technickém zásahu.
- Cena služby bude objednatelem placena převodem z účtu na účet zhotovitele dle místa komunikace. Závazek zaplatit cenu služby za poskytování služeb technické podpory je splněn připsáním dohodnuté ceny služby v celé její výši na účet zhotovitele.
- Zhotovitel je oprávněn účtovat náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s poskytováním služby TP objednateli.
- Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli při prodlení se zaplacením ceny služby úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení bude objednateli vyúčtován v nejbližším daňovém dokladu, popř. vyúčtován samostatnou fakturou.

## 7 Platnost smlouvy

Jestliže je objednatel v prodlení s placením ceny služby po dobu delší než 15 dní, je zhotovitel oprávněn pozastavit výkon služeb až do uhrazení dlužné částky. V takovém případě se zhotovitel nedostává do prodlení a objednatel je povinen sjednanou cenu služby uhradit aniž požívá plnění od zhotovitele

Zhotovitel může odstoupit od smlouvy okamžitě z těchto důvodů:<sup>4</sup>

- je-li objednatel v prodlení s placením ceny služby po dobu více jak 30 dnů
- pokud na IT prvku prováděla práce neoprávněná osoba
- je-li potřeba technického zásahu prokazatelně zaviněna použitím prvků IT, které nejsou uvedeny v příloze smlouvy. To neplatí, pokud zhotovitel dal k připojení souhlas.
- pracovní prostředí prvku IT odporuje instalačním předpisům.

Odstoupením se smlouva ruší ke dni, kdy byl doručen přípis s odstoupením objednateli.

Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy okamžitě v případě hrubého porušení povinností zhotovitele vyplývajících ze smlouvy o TP. Za hrubé porušení povinností je považováno:

- jestliže je přerušen provoz IT objednatele pod účinností Smlouvy o TP a zhotovitel je v prodlení s odezvou na požadavek o technickém zásahu déle než 2 pracovní dny
- zhotovitel provedl technický zásah způsobem, který zapříčinil přerušování provozu IT objednatele
- zhotovitel nenastoupil k technickému zásahu ani v náhradím termínu, který mu objednatel poskytl

Odstoupením se smlouva ruší ke dni, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně. Zhotovitel je povinen vyúčtovat paušální platbu zaplacenou objednatelem na daný kalendářní měsíc proti poskytnutým službám do dne odstoupení od smlouvy a na zbytek uhrazené částky vystavit objednateli dobropis.

## 8 Závěrečná ujednání.

- Rozšíření platnosti smlouvy o poskytování technické podpory na další prvky IT je možné na základě provedení vstupní inspekce na daném prvku IT a aktualizace kalkulace, která je přílohou smlouvy a podléhá písemnému odsouhlasení účastníků smlouvy. (netýká se úrovně TA a Technického dohledu)
- Jakékoliv dřívější dohody, jakož i ústní dojednání po podepsání smlouvy o poskytování technické podpory platnost.
- Veškeré změny v typu podpory je možné provést na základě písemného dodatku k smlouvě o poskytování technické podpory.
- V případě splnění povinností objednatele zálohovat svá data, ručí zhotovitel za možné poškození dat objednatele, související s technickým zásahem do IT prováděným pracovníky zhotovitele až do výše měsíční odměny zaplacené na základě smlouvy, nebude-li ztráta dat pojistnou událostí. Pro takové případy je **zhotovitel pojištěn na částku 10 mil. Kč.**
- Zhotovitel neručí za možné škody objednatele způsobené zásahem do IT provedeným třetí stranou.
- Za škody způsobené objednateli díla odpovídá zhotovitel v rozsahu licenčních podmínek a záruk dodavatele HW či SW. Aplikovány budou licenční podmínky odpovídající původu škody.
- Není-li těmito podmínkami stanoveno nebo výsledným ujednáním ve smlouvě účastníků dohodnuto jinak, jsou veškeré náhrady škody omezeny částkou zaplacených měsíčních paušálů za posledních 12 měsíců trvání smlouvy o TP. V tom případě mají přednost podmínky uvedené ve smlouvě.

<sup>3</sup> Veškeré služby vymezené v tomto článku budou zhotovitelem objednateli provedeny pouze na základě jejich konkrétní dohody a budou objednateli účtovány, tedy nebudou hrazeny z paušálního poplatku smlouvy o technické podpoře.

<sup>4</sup> Účinky odstoupení nastanou okamžikem doručení písemného odstoupení objednateli.

## **9 Závěr:**

Tyto obchodní podmínky platí pro všechny právní vztahy mezi zhotovitelem a objednatelem, se kterým byla uzavřena smlouva o poskytování technické podpory, pokud tato smlouva ujednání těchto podmínek nevyloučí či s nimi není v rozporu.

## Příloha č. 2 Smlouvy o TP

### Smlouva o technické podpoře – kalkulace ceny

<b>Běžné opravy, SW instalace, servis IT</b>		
Cena bez DPH	Cena za 1 hod	Cena za 32 hod (1 rok)
	750,- Kč	24 000,- Kč
Cena bez DPH za čtyřleté období (běžné opravy, SW instalace, servis IT)	Cena za předpokládaných <b>128 hodin</b> za čtyřleté období (předpokládaný počet hodin měsíčně jsou cca 3 h)	
	96 000,- Kč	
<b>Správa, konfigurace a údržba síťové infrastruktury serveru</b>		
Cena bez DPH	Cena za 1 hod	Cena za 64 hod (1 rok)
	750,- Kč	48 000,- Kč
Cena bez DPH za čtyřleté období (správa a konfigurace infrastruktury, serveru)	Cena za předpokládaných <b>256 hodin</b> za čtyřleté období (předpokládaný počet hodin měsíčně je cca 5 h)	
	192 000,- Kč	
<b>Celková cena bez DPH za čtyřleté období</b>	<b>288 000,- Kč</b>	
DPH 21 %	60 480,- Kč	
<b>Celková cena vč. DPH</b>	<b>348 480,- Kč</b>	
<b>Měsíční paušál</b>	<b>6 000,- Kč</b>	

Jednotkové ceny jsou stanoveny jako ceny nejdříve přípustné.

Jednotkové ceny jsou pevné a neměnné do 31. 12. 2023.

Objednatel si vyhrazuje změnu závazku, kdy zhotovitel může překročit jednotkovou cenu v Kč/hod za provedené služby. K navýšení jednotkových cen v Kč/hod může dojít pouze jednou ročně k 1. lednu následujícího kalendářního roku maximálně o 2,5 % z původní jednotkové ceny. Výše překročení ceny bude vždy sjednána dodatkem ke smlouvě. Tento dodatek musí být uzavřen nejpozději do 30. 11. příslušného kalendářního roku. Překročení ceny lze takto uplatnit od 1. 1. 2024.

### Příloha č. 3 MÍSTA KOMUNIKACE

<b>K-net Technical International Group s.r.o.</b>	
<b>Provozovna:</b>	
v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00	
tel.:	<b>548 220 150</b>
mail:	Olomoucká 170, 627 00 Brno
číslo účtu:	107603514/0600
e-mail:	<a href="mailto:info@k-net.cz">info@k-net.cz</a>
<b>Dispečink (Helpdesk):</b>	
v pracovní dny v době od 6:00 do 20:00	
tel.:	<b>800 100 278</b>
e-mail:	<a href="mailto:helpdesk@k-net.cz">helpdesk@k-net.cz</a>
web:	<a href="http://klientzone.k-net.cz">klientzone.k-net.cz</a>
<b>Havarijní servis:</b>	
SMLTP, SMLTD v době od 17:00 do 20:00 = 5x12	
SMLZP, SMLTA, SMLTD (r.+4h) - nonstop = 24x7	
tel.	<b>601 507 555</b>
<b>Garant zákazníka:</b>	
Jméno:	Ing. Tomáš Knettig
e-mail:	<a href="mailto:tomas.knettig@k-net.cz">tomas.knettig@k-net.cz</a>
tel.:	548 220 150
<b>Manager zakázky:</b>	
Jméno:	Mgr. Michal Štourač
e-mail:	<a href="mailto:michal.stourac@k-net.cz">michal.stourac@k-net.cz</a>
tel.:	734 686 012
<b>Vedoucí zakázky:</b>	
Jméno:	Ing. Jaroslav Prokop
e-mail:	<a href="mailto:jaroslav.prokop@k-net.cz">jaroslav.prokop@k-net.cz</a>
tel.:	734 686 027
Za zákazníka dne:	31.7.2019
Zodpovědný pracovník:	R.Šebesta
Podpis:	
Za K-net dne:	31.7.2019
Zodpovědný pracovník:	M.Štourač
Podpis:	
Platnost míst komunikace od:	1.8.2019

<b>Zákazník:</b>	Gymnázium T. G. Masaryka, Hustopeče	<b>Číslo smlouvy:</b>	STP19070202001
		<b>Typ služby:</b>	Technický dohled
<b>Sídlo:</b>		<b>Kontaktní osoba:</b>	
Ulice / č.p.:	Dukelské nám. 31/7	Titul:	Mgr.
PSČ / Město:	693 31 Hustopeče	Jméno:	Radim
<b>Kontrolní den:</b>		Příjmení:	Šebesta
		Tel.:	519 360 570
		Mobil:	775 341 931
		Fax:	
		e-mail:	<a href="mailto:reditel@gymhust.cz">reditel@gymhust.cz</a>
<b>Provozovna:</b>		<b>Kontaktní osoba:</b>	
Ulice / č.p.:		Titul:	
PSČ / Město:		Jméno:	
<b>Kontrolní den:</b>		Příjmení:	
		Tel.:	
		Mobil:	
		Fax:	
		e-mail:	
<b>Provozovna:</b>		<b>Kontaktní osoba:</b>	
Ulice / č.p.:		Titul:	
PSČ / Město:		Jméno:	
<b>Kontrolní den:</b>		Příjmení:	
		Tel.:	
		Mobil:	
		Fax:	
		e-mail:	
<b>Provozovna:</b>		<b>Kontaktní osoba:</b>	
Ulice / č.p.:		Titul:	
PSČ / Město:		Jméno:	
<b>Kontrolní den:</b>		Příjmení:	
		Tel.:	
		Mobil:	
		Fax:	
		e-mail:	
<b>Provozovna:</b>		<b>Kontaktní osoba:</b>	
Ulice / č.p.:		Titul:	
PSČ / Město:		Jméno:	
<b>Kontrolní den:</b>		Příjmení:	
		Tel.:	
		Mobil:	
		Fax:	
		e-mail:	
<b>Provozovna:</b>		<b>Kontaktní osoba:</b>	
Ulice / č.p.:		Titul:	
PSČ / Město:		Jméno:	
<b>Kontrolní den:</b>		Příjmení:	
		Tel.:	
		Mobil:	
		Fax:	
		e-mail:	



## Příloha č. 4

### Služba na poskytování servisní podpory a správy infrastruktury IT techniky pro Gymnázium Hustopeče

Obecný popis prostředí používaný .....	2
Specifikace požadovaných služeb .....	2
a) správa a provoz serverů : .....	2
b) správa klientských stanic: .....	2
c) správa provozu sítě LAN a správa konektivity WAN: .....	2
d) zajišťovat možnosti provozovat odběratelem schválený SW: .....	3
e) dodržování bezpečnostní politiky odběratele: .....	3
f) správa periférií: .....	3
g) Poskytovat bezplatnou podporu (help desk) pro zaměstnance a spolupracovníky odběratele .....	3
h) reporting .....	3
Provozní doba služby .....	4
Parametry poskytování podpory .....	4
Úrovně služby .....	4
Řešení incidentů .....	4
Řešení požadavků .....	4

## **Obecný popis prostředí používaný na Gymnázium Hustopeče:**

- HW Servery Fujitsu (3ks)
  - o Virtualizace Citrix XenServer V5.5, Virtualizace VMware vSphere V5.1 a V6.5
- NAS Synology pro zálohování
- Síťové prvky
  - o Firewall Fortigate (+ VPN pro vybrané uživatele)
  - o L3 switch HP 5120 (Comware) asi 5 VLAN
  - o L2 switche HP, 3Com (3ks)
  - o Wireless Cisco (12ks AP), tři bezdrátové sítě
- OS servery
  - o Windows server 2008 – 2016 (8-10 virtuálních serverů)
  - o Linux
- Aplikace, Služby
  - o Bakaláři (IS školy)
  - o Active Directory (300 účtů)
  - o Thinstation (Linux distribuce pro bezdiskové stanice – terminál)
  - o RDS – Remote desktop service (Terminálový server) pro učebnu (Tencí klienti - Fujitsu Futro) a kabinety (bezdiskové stanice s Thinstation klientem)
  - o Eset – antivirové řešení
  - o Office 365 (Licence pouze pro učitele, Email, OneDrive)
  - o Souborové služby
  - o Radius server (pro Wifi)
- Stanice PC
  - o OS Windows XP – Windows 10 (10 ks učebny a administrativa školy)
  - o OS Windows 10 (16ks učebna IT)
  - o Aplikace Office, Eset, atd..
- Terminály
  - o 10ks ThinkStation / Linux distribuce PXE Boot
  - o 17ks FUJITSU Futro / OS Elux
- Notebooky: 15 ks
- Zařízení pro výuku, administrativu školy
  - o Dataprojektory (připojené do Wifi sítě)
  - o Tiskárna

## **Specifikace požadovaných služeb:**

### ***a) správa a provoz serverů (3x):***

- zajištění plnohodnotné funkcionality jednotlivých HW součástí i serverů jako celku
- zajištění instalace, aktualizace nebo reinstalace OS, případný upgrade OS dle požadavků
- zajištění instalace a provozu serverového software
- technická asistence při případném řešení problémů s dodavatelem HW/SW řešení
- přístup klientských stanic do „sdílených“ složek
- monitorovací SW na vybrané servery

**b) správa klientských stanic / terminálů:**

- zajištění plnohodnotné funkcionality jednotlivých HW součástí i stanice jako celku
- zajištění instalace, aktualizace nebo reinstalace OS, případný upgrade OS dle požadavků
- řešení problémů HW - periferie, zapojení periférií
- řešení problémů a požadavků OS, aplikace / základní úkony konfigurace (tiskárny)
- zajištění přístupu uživatelů do sdílených složek a internetu
- zajištění emailových služeb
- provádět pravidelné čištění v intervalu 2 měsíců
- stanice je připojena do LAN
- zaškolení nových uživatelů

**c) správa provozu sítě LAN a správa konektivity WAN:**

- zajistit síťovou konektivitu umožňující spojení mezi klientskou stanicí a dalšími zařízeními jako jsou servery, tiskárny a podobně, i mezi těmito zařízeními vzájemně. Standardním rozhraním pro spojení mezi těmito zařízeními je síť LAN, nevztahuje se na jakékoliv závady na fyzickém propojení jednotlivých stanic
- zajistit ochranu sítě dle bezpečnostních pravidel odběratele
- provádět řízené změny konfigurace nebo úpravy počítačové sítě
- provádět správu a údržbu datové komunikace mezi středisky odběratele
- technická asistence při případném řešení problémů s dodavatelem HW/SW řešení
- zajistit monitoring sítě

**d) správa licencí a softwaru**

- zajišťovat správu licencí a SW (primárně Bakaláři), který je v majetku gymnázia Hustopeče a jeho provozování je na serveru a koncových stanicích
- zavedení dohodnuté aplikace do technické evidence
- provedení schváleného update SW na žádost
- zajištění opětné reinstalace SW v případě havárie nebo výměny HW
- spolupráce s dodavatelem aplikačního SW během implementace a následné údržbě
- technická asistence při případném řešení problémů s dodavatelem SW

**e) dodržování bezpečnostní politiky**

- provádět zálohování dle platných zálohovacích schémat
- zajišťovat bezpečnost dat a jejich případnou obnovu
- zajišťovat a udržovat antivirovou ochranu, odstraňovat případnou nákazu a podílet se na řešení následků
- nastavit a udržovat zabezpečení infrastruktury ICT dle bezpečnostních pravidel
- provádět pouze řízené změny konfigurace VT (nevztahuje se na automatický update)

**f) správa periférií:**

- zajišťovat logistiku oprav periférií (tiskárny, modemy, scanery, projektory apod.)
- instalovat periférie a doplňkové zařízení IT (myš, klávesnice, projektory, apod.)
- provádět preventivní údržbu a čištění projektorů 1x ročně

- zajišťovat nákup periférií a instalaci dle požadavku

**g) ostatní:**

- HELPDESK – služba poskytovatele / jednotné místo pro zadávání požadavků pomocí webové aplikace nebo e-mailu
- správa a údržba exchange serveru a schránek el. pošty
- provádět pro odběratele poradenskou činnost v oblasti ICT

**h) reporting**

- report následujících aktivit:
  - změnu konfigurace serverů, síťových a komunikačních prvků
  - změnu oprávnění přístupu uživatele ke sdíleným prostředkům
  - jakoukoli změnu nebo výměnu HW

# SLA

## Parametry poskytování podpory (hlášení incidentů)

Režimy pracovní doba	Pracovní dny	So	Ne	Svátky	
Standard	8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup>	-	-	-	

## Řešení incidentů

HW typu	Režim pracovní doby v pracovních dnech	Převzetí incidentu v pracovních dnech	Zahájení opravy od nahlášení v pracovních dnech
Server	8:00 - 16:00	<10min.	<6hod – není nutné dodržet ve večerních a nočních hodinách ( tj. 18:00 až 6:00)
LAN & WAN	8:00 - 16:00	<10min.	<6hod – není nutné dodržet ve večerních a nočních hodinách ( tj. 18:00 až 6:00)

## Řešení požadavků

Typ HW	Provoz „Help Desk“	Převzetí požadavku v pracovních dnech	Vyřízení požadavku v pracovních dnech
Server	Min. 8:00 – 16:00 v pracovních dnech	<10min.	<3dny
LAN & WAN	Min. 8:00 – 16:00 v pracovních dnech	<10min.	<3dny