

Smlouva o poskytování servisních služeb a provozní podpory v oblasti ICT

č. smlouvy: ZMPAR-ICT-SESL-2019/08/01

uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) mezi:

Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní název: **Základní škola Litovel, Jungmannova 655, Litovel, okres Olomouc**
Sídlo: Jungmannova 655/2, Litovel 78401
IČ: 45238782
DIČ: CZ45238782
Bankovní spojení: KB 33037811/0100
Zastoupenou/jednající: 
Tel.: 

(dále jen „objednatel“)

a

Poskytovatel:

Obchodní firma: **Z + M Partner, spol. s r. o.**
Se sídlem: Valchařská 3261/17, Ostrava, 702 00, Moravská Ostrava
IČO: 26843935
DIČ: CZ699003336
Bankovní spojení: KB, 115-1262780267/0100
Jednající: 
tel.: 
fax: 

(dále jen „poskytovatel“)

2. Předmět Smlouvy.

2.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb pro Objednatele.

2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli službu systémové podpory a údržbu počítačové sítě zahrnující správu výpočetní techniky (hardware), systémů a aplikací (software) definovaný v „Příloze č. 1 –Specifikace a rozsah služeb“ této Smlouvy.

3. Způsob a termíny Plnění

3.1. Plnění je poskytováno následujícím způsobem:

- Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele
- Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory
- Prostřednictvím nástrojů vzdálené správy, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele

3.2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek je definován v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

4.1. Za poskytování IT služeb pro Objednatele, dle článku 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli měsíční paušální odměnu stanovenou v celkové výši 5.000,-Kč bez DPH. V případě překročení rozsahu Předmětu smlouvy definovaného v Příloze č. 1 této Smlouvy bude práce vykonávaná Poskyvateltem ve prospěch Objednatele vyúčtována dle hodinové sazby definované v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4.2. Sjednaná odměna bude fakturována měsíčně, a to za uplynulý měsíc.

4.3. Nevyplývá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná ve čtrnáctidenní (14) lhůtě ode dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

4.4. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této Smlouvy, je Poskytovatel od okamžiku nabytí účinnosti této změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.

4.5. Cena náhradních dílů nebo služeb poskytovaných třetími stranami, které jsou potřebné pro zajištění mimozáručních oprav, není součástí odměny Poskytovateli za plnění této Smlouvy a bude účtována zvlášť.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

5.1. Poskytovatel se zavazuje dodávat kvalitní služby.

5.2. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním IT služeb o Objednateli dozví.

5.3. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb, zejména služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Objednatel zajistí přístup k zařízením

výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenování osoby odpovědné za provoz výpočetní techniky.

5.4. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Poskytovateli.

6. Odpovědnost za škodu a vady

6.1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této Smlouvy nebo povinností stanovené obecně závazným právním předpisem.

6.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat, prokazatelně způsobeným plněním této Smlouvy.

7. Prodlení a sankce

7.1. Objednatel je v prodlení, jestliže nesplní řádně a včas povinnosti dle článku 5 této Smlouvy. Po dobu prodlení Objednatele je Poskytovatel oprávněn přerušit práce na předmětu plnění. Termíny plnění Poskytovatele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.

7.2. Nebude-li cena plnění uhrazena ani do deseti dnů po doručení písemné upomínky Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn přerušit plnění až do data připsání dlužné částky na účet Poskytovatele.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Doba trvání této Smlouvy je stanovena na dobu neurčitou od 01. 08. 2019.

8.2. Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo i Poskytovatele i bez udání důvodu s 60denní výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.

8.3. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.

8.4. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní Smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.

8.5. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran, a to vždy jen písemnými dodatky.

8.6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

8.7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí, a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, přičemž její autentičnost stvrzují svými níže uvedenými podpisy.

9. Přílohy

9.1. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

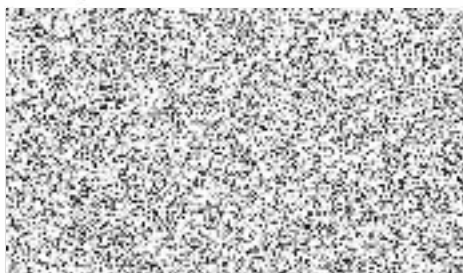
Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb

Příloha č. 2 - Kontaktní údaje a místa plnění

V Ostravě dne: 26. 7. 2019

V Ostravě dne: 26. 7. 2019

Poskytovatel:



Jednatel společnosti

Objednatel:



Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah podporovaných a poskytovaných služeb

Specifikace podporovaných činností týkající se dodávky technologií „KONEKTIVITY“ v rámci projektu

„REKONSTRUKCE ODBORNÝCH UČEBEN, VYBAVENÍ A ZAJIŠTĚNÍ KONEKTIVITY ZŠ JUNGMANNOVA, ČÁST 1 – VÝPOČETNÍ TECHNIKA A POMŮCKY“.

podpora hardware:

- Server
- Záložní zdroje
- Aktivní prvky sítě LAN - Switche
- Aktivní prvky sítě WAN - Internetová brána
- Aktivní prvky sítě WiFi – AP
- Diskové uložení

podpora software:

- Operační systémy Microsoft platformy
- Virtualizace
- Zálohovací a archivační systémy

podpora řešení:

- Active Directory
- Domain Controller
- DHCP Server
- DNS Server
- NPS Server (Radius)

Rozsah poskytovaných služeb v rámci Smlouvy za měsíční paušální poplatek

Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat Objednateli služby spojené se systémovou podporou a údržbou počítačové sítě Objednatele a Objednatel se zavazuje mu za to zaplatit úplatu. Pro účely této smlouvy jsou za služby spojené s údržbou počítačové sítě Objednatele považovány zejména následující dílčí činnosti:

- Garance zahájení řešení požadavku **do 24 hodin** od nahlášení či zjištění závady, a to v pracovní dny v čase od 8:00 do 16:00 hodin.
- Hot-line telefonická podpora **5dní v týdnu / od 8:00 do 16:00 hodin**
- Evidence a správa incident management
- Řešení servisních požadavků vzdáleným přístupem na zařízení Objednatele
- Správa zálohování a kontrola integrity záloh
 - kontrola prováděných záloh
 - kontrola komunikace se záložními zdroji a provádění kalibrací záložních zdrojů
- On-line monitoring serverové a páteřní infrastruktury
- Správa serverových OS a aplikací
 - patch management
 - kontrola HW a SW stavu serverů
 - řešení před-poruchových stavů
 - řešení poruch
 - podpora managementu uživatelských účtů
- Správa aktivní části sítě LAN/WAN/WIFI
 - patch management
 - bezpečnostní kontroly
 - diagnostiky závad a opravy
- Poskytovatel se zavazuje včas navrhnout Objednateli úpravy a vylepšení IT sítí, hw a sw (dále jen IT) tak, aby Objednatel mohl udržovat své IT prostředky v náležitém stavu, odpovídajícím úrovni rozvoje IT technologií v ČR, resp. v EU. Návrhy bude předkládat tak, aby byly ekonomicky a technicky přizpůsobeny stavu IT u Objednatele.
- Poskytovatel se zavazuje vyvinout nezbytnou součinnost při řešení požadavků Objednatele, zejména součinnost se správci SW aplikací a poskytovatelem internetového připojení Objednatele a s navazujícími subdodavateli.
- Poskytovatel se zavazuje poskytovat veškeré činnosti spojené s údržbou ICT prostředí Objednatele definované touto smlouvou a prováděné vzdálenou správou, provádět v rámci měsíčního paušálního poplatku.
- Poskytovatel se zavazuje odstranit veškeré závady vzniklé v ICT prostředí Objednatele definované touto smlouvou v místě plnění, pokud není možno takovou závadu odstranit vzdáleně, a to v rámci měsíčního paušálního poplatku.

..Ceník poskytovaných služeb nad rámec smlouvy

Všechny dále uvedené hodinové ceny služeb jsou účtovány za každou započatou 1 hod. práce, není-li u příslušné služby uvedeno jinak.

Smluvní cena služby

- 5.000,-Kč bez DPH/ za měsíc paušální sazba za úkony dle uvedeného rozsahu
- 1.250,-Kč bez DPH /hod za zásahy nad rámec této objednávky na základě ústní, telefonické nebo mailové dohody s objednatelem
- 1.000,-Kč bez DPH za bezpředmětný či neopodstatněný výjezd technika k zákazníkovi
- 15,-Kč bez DPH cena za KM výjezd technika k zákazníkovi

Příplatky

Na všechny ostatní služby jsou příplatky uplatňovány samostatně, tj. žádný příplatek nezvyšuje základ ceny pro stanovení kteréhokoliv dalšího příplatku.

Příplatek za práci mimo pracovní dobu	+ 30 %
• od 18:00 do 8:00	
Příplatek za práci v sobotu a neděli	+ 100 %
Příplatek za práci ve státem uznaný svátek	+ 100 %

Příloha č. 2 – Kontaktní údaje a místa plnění

Kontaktní osoby a lokality

Kontakty poskytovatele:

Eskalační procedury	Jméno	Funkce	Telefon	Mobilní telefon
		Fax	E-mail	Pracovní doba
primární kontakt	Dohledové centrum	NOC Operátor		+42
		-		8:00
eskalační úroveň I	Michal Zámorský	Manažér servisu		+42
		-		8:00
eskalační úroveň II	Daniel Čapek	Manažer ICT		+42
		-		8:00

Kontakty objednatele:

Eskalační procedury	Jméno	Funkce	Telefon	Mobilní telefon
		Fax		Pracovní doba
primární kontakt	Tomáš Dědek	ICT metodik		7:00
				7:00
eskalační úroveň I	Eva Hrachovcová	Ředitelka školy		6:00
				7:00
eskalační úroveň II				