SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SPRÁVY A PODPORY IT

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1724 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

(dále jen „Smlouva“)

**I. Smluvní strany**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednatel:** | **Základní škola a mateřská škola, Praha 8, U Školské zahrady 4** |
| se sídlem: | U Školské zahrady 1030/4, 182 00 Praha 8 – Kobylisy |
| IČO: | 60461837 |
| bankovní spojení: | xxxxxxxxxx |
| číslo účtu: | xxxxxxxxxx |
| zastoupený: | Mgr. Danou Hertou Kvačkovou, ředitelkou školy |
| telefon: | +420 284 680 367 |
| e-mail: | dana.kvackova@uskolskezahrady.cz |

(dále jen „Objednatel“)

a

|  |  |
| --- | --- |
| **Dodavatel:** | xxxxxxxxxx |
| se sídlem: | xxxxxxxxxx |
| IČO: | xxxxxxxxxx |
| bankovní spojení: | xxxxxxxxxx. |
| číslo účtu: | xxxxxxxxxx |
| zastoupený: | xxxxxxxxxx |
| telefon: | xxxxxxxxxx |
| e-mail: | xxxxxxxxxx |
|  |  |

zapsaný u Úřadu městské části xxxxxxxx

(dále jen „Dodavatel“)

(dále společně také jako „Smluvní strany“).

# **II. Předmět plnění**

1. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli jako hlavní plnění službu komplexní správy počítačového vybavení, připojených zařízení a telefonní ústředny (PBX), popřípadě další služby vyžádané v průběhu platnosti této Smlouvy samostatným požadavkem (objednávkou).
2. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje přijmout od Dodavatele plnění služeb, které jsou předmětem Smlouvy, a hradit za jejich poskytnutí pravidelně každý měsíc cenu stanovenou dohodou Smluvních stran dle bodu 1.5 této Smlouvy. Dodavatel bude fakturu vystavovat pravidelně k poslednímu pracovnímu dni daného měsíce.
3. Objednatel se dále zavazuje poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost nutnou pro možnost řádného plnění závazků Dodavatele definovaných touto Smlouvou, včetně včasného nahlášení všech skutečností, které by mohly mít vliv na plnění předmětu Smlouvy Dodavatelem.
4. Předmětem plnění této Smlouvy jsou služby, kterými jsou opravy, údržba, technická podpora a doprava bez omezení počtu hodin.
5. Dodavatel bude dále provádět instalace, konfigurace a úpravy zařízení ve správě dle potřeb a požadavků Objednatele v rámci správy a údržby klientských pracovních stanic, pokud tato činnost nepřesáhne 3 hodiny měsíčně čistého servisního času.
6. Práce a služby budou prováděny:
7. odborným pracovníkem Dodavatele v sídle Objednatele pravidelně v rozsahu 1× týdně v hodinách běžné pracovní doby dle dohody s Objednatelem,
8. odborným pracovníkem Dodavatele vzdáleným přístupem do školní sítě.

Předmětem těchto prací a služeb budou pravidelné servisní zásahy údržby serverových operačních systémů a další zásahy týkající řádného provozu serverů a ostatních zařízení na základě individuálních požadavků Objednatele.

1. Nastane-li kritická závada ohrožující provoz Objednatele, je Dodavatel povinen tuto závadu začít řešit do 24 hodin od nahlášení.

# **III. Cena plnění**

1. Odběratel uhradí měsíčně 12 000 Kč za pravidelné služby poskytované na základě této Smlouvy.
2. Cena služeb zahrnuje následující práce a služby:
3. správu a údržbu 2 ks serveru základní infrastruktury,
4. správu a údržbu klientských pracovních stanic provozovaných ve školní budově v místě sídla Objednatele a drobných technických zařízení ICT (tiskárny, projektory apod.), přičemž správou a údržbou těchto zařízení se rozumí zejména jejich softwarová údržba a konfigurace (operační systém, kancelářské aplikace a výukové aplikace) a základní provozní opravy a kroky údržby podle individuální potřeby,
5. správu a údržbu telefonní ústředny.
6. Dodavatel bude dále provádět instalace, konfigurace a úpravy zařízení ve správě dle potřeb a požadavků Objednatele v rámci správy a údržby klientských pracovních stanic, pokud tato činnost nepřesáhne 3 hodiny měsíčně čistého servisního času.
7. Cena služeb nezahrnuje žádné SW licence operačního systému ani jakýchkoliv aplikací, cenu náhradních dílů ani spotřebního materiálu pro PC a zařízení, která jsou předmětem správy a údržby. Cena dále nezahrnuje správu počítačových stanic, serverů, programového vybavení ani zařízení spravovaných jinými subjekty se smluvním vztahem k Objednateli. Cena služeb nezahrnuje materiál nutný pro opravy a údržbu. Tento materiál dodá Dodavatel na základě písemné objednávky Objednatele.
8. V době letních prázdnin bude Dodavatel fakturovat 50% měsíčního poplatku.
9. Dodavatel je oprávněn požádat o navýšení měsíční platby v následujících případech:
10. počet spravovaných zařízení se navýší o 10%,
11. zvýší se počet serverů,
12. nasazení nového software,
13. rozšíření spravovaných pracovišť.

Změna softwarového ani hardwarového vybavení není důvodem k navýšení plateb. Navýšení plateb bude specifikováno v dodatku Smlouvy po dohodě obou stran.

1. K ceně služeb bude připočítána DPH v platné výši.
2. V případě provádění prací a služeb nad rámec výše uvedeného rozsahu budou práce poskytovány za hodinovou sazbu 500 Kč/hod, případně dle samostatné cenové nabídky Dodavatele.
3. Dodavatel provozuje systém evidence požadavků, kde eviduje požadavky Objednatele přijaté mimo dobu pravidelné údržby v sídle Objednatele. Podrobnosti o tomto systému jsou specifikovány v příloze Smlouvy.
4. O servisní zásah v rámci této Smlouvy jsou oprávněni požádat pouze autorizovaní uživatelé, jejichž výčet je specifikován v Příloze č. 2.

**IV. Práva a povinnosti Dodavatele**

1. Dodavatel je povinen ke každé fakturaci předložit výkaz práce, který obsahuje:
2. které zařízení bylo sepisováno,
3. kdo o zásah požádal a kdy,
4. časové rozpětí zásahu,
5. jméno zaměstnance Dodavatele, který zásah prováděl,
6. výsledek zásahu,
7. místo, kde byl zásah proveden.
8. Dodavatel je povinen vést dokumentaci ke spravovaným zařízením. Tato dokumentace musí být přístupna oprávněné osobě Objednatele. Dokumentace bude obsahovat zejména následující informace: popis infrastruktury, přístupová hesla ke všem zařízením, licence softwaru, který Objednatel používá, na jakých zařízeních jsou tyto licence používány.
9. Dodavatel žádným způsobem neručí za poškození nebo ztrátu dat Objednatele, která nebude způsobena přímo jeho pracovníkem.
10. Dodavatel žádným způsobem nezodpovídá za legálnost programového vybavení počítačů Objednatele, které nebylo dodáno Dodavatelem. Dodavatel je však povinen na zjištěné nesrovnalosti v licencích písemně upozornit Objednatele.
11. Dodavatel je oprávněn vydávat pokyny pro práci s technikou krytou Smlouvou. Pokud nedodržením těchto pokynů vzniknou Objednateli jakékoli nesnáze, není možné z nich vyvozovat pro Dodavatele žádné postihy.

**V. Ochrana informací**

1. Obě strany se zavazují, že nebudou poskytovat bez vzájemného souhlasu třetí osobě žádné informace nabyté při provádění služeb dle této Smlouvy. Mezi tyto informace nepatří žádná informace, která je veřejně známá bez přičinění druhé strany.

**VI. Zahájení poskytování služeb**

1. Dodavatel se podpisem této Smlouvy zavazuje, že ve školní počítačové síti Objednatele bude poskytovat služby, které jsou předmětem Smlouvy.
2. Poskytování služeb bude zahájeno dnem podpisu Smlouvy oběma Smluvními stranami.

**VII. Závěrečná ustanovení**

1. Obě strany se dohodly, že plně uznávají elektronickou formu komunikace, zvláště prostřednictvím pošty a internetové sítě, jako platnou a závaznou pro obě Smluvní strany. V případě sdělení s větší závažností bude toto ověřeno použitím dalšího komunikačního prostředku, například telefonicky.
2. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení. Součástí této Smlouvy jsou v okamžiku podpisu dvě přílohy označené Příloha č. 1.a Příloha č. 2.
3. Smlouva je uzavírána na dobu určitou- do 30. 6. 2017, pokud se Smluvní strany nedohodnou dodatkem smlouvy jinak.
4. Obě Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že si tuto Smlouvu řádně přečetly, souhlasí s ní a že byla podepsána dobrovolně a svobodně, nikoliv v tísni či za nápadně nevýhodných podmínek.

V Praze dne 2.1.2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dodavatel |  | ObjednatelMgr. Dana Herta Kvačkováředitelka školy |

Příloha č. 1

# Systém evidence požadavků

Pro účely technické podpory jsou zřízeny následující komunikační kanály:

1. e-mail:
2. dálková správa pomocí
3. SMS:
4. telefon:

Tyto komunikační kanály jsou v nepřetržitém provozu, při telefonickém kontaktu je k dispozici záznamník.

Veškeré požadavky přijaté prostřednictvím těchto kanálů jsou zaevidovány a budou řešeny v pořadí stanoveném pracovníky technické podpory, případně dle požadavku Objednatele.

V Praze dne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dodavatel |  | ObjednatelMgr. Dana Herta Kvačkováředitelka školy |

Příloha č. 2

# Autorizovaní uživatelé

O servisní zásah v rámci Smlouvy jsou oprávněni požádat následující osoby:

1. služby v rámci pravidelného měsíčního poplatku: všichni zaměstnanci Objednatele,
2. služby nad rámec pravidelného měsíčního poplatku: ředitelka školy, zástupkyně ředitelky.

Objednávku materiálu služeb nad rámec pravidelného měsíčního poplatku je oprávněna odsouhlasit ředitelka školy.

V Praze dne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dodavatel |  | ObjednatelMgr. Dana Herta Kvačkováředitelka školy |