# Smlouva o poskytování služeb správy a podpory IT č.: SK - 2017 / 01 / 02

uzavřená podle § 262 odst. 1 a § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku mezi

**dodavatelem:**

Společnost: **BOXED, s.r.o.**

Sídlo společnosti: **Praha 6, Dejvice, Velflíkova 4, PSČ 160 00**

IČO: **272 43 842** DIČ: **CZ27243842**

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., číslo účtu: **1041024652 / 5500**

Telefon: **(+420) 223-010-791** E-mail: **info@boxed.cz**

Www: [www.ITveSkole.cz](http://www.ITveSkole.cz) [www.Boxed.cz](http://www.Boxed.cz)

Korespondenční adresa,

provozovna: **Jenečská 1304, Unhošť, PSČ 273 51**

zapsaným v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 107167,

zastoupeným Ing. Luďkem Heinzem, jednatelem společnosti,

dále jen „**Dodavatel**“ na straně jedné

a **objednatelem:**

Název: **Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Rakovník, příspěvková organizace**

Ulice, č.p./č.o.: Františka Diepolta 1576

Obec: Rakovník PSČ: 269 01

IČO: 47019727 DIČ: .

Bankovní spojení: . Číslo účtu: .

Zastoupeným: **Mgr. Bc. Ludvík Vožeh, ředitel**

Telefon: 313112511 E-mail: ludvoz@zsrako.cz

Osoba pověřená součinností s Dodavatelem (dále jen Správce ICT):

Jméno a příjmení: ., .

Telefon: . E-mail: .

dále jen „**Objednatel**“ na straně druhé.

Výše uvedené smluvní strany uzavírají tuto  
**„Smlouvu o poskytování služeb správy a podpory IT“**(dále jen „**Smlouva**“).

1. Předmět plnění Smlouvy, cena plnění
   1. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli jako hlavní plnění službu   
       **ITveSkole.cz – Správa KOMPLET**a další pravidelné služby uvedené v bodě I.5. této Smlouvy jako další plnění, popřípadě další služby vyžádané v průběhu platnosti této smlouvy samostatným požadavkem (objednávkou) Objednatele z aktuální nabídky služeb definované v „**Katalogu služeb projektu ITveSkole.cz**“ v platné verzi, resp. dalších služeb z aktuální nabídky Dodavatele zveřejněných na webových stránkách Dodavatele. Verze „Katalogu služeb projektu ITveSkole.cz“ platná v okamžiku podpisu Smlouvy tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy.
   2. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje přijmout od Dodavatele plnění služeb, které jsou předmětem smlouvy, a hradit za jejich poskytnutí cenu stanovenou dohodou smluvních stran dle bodu I.5. této Smlouvy.
   3. Objednatel se dále zavazuje poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost nutnou pro možnost řádného plnění závazků Dodavatele definovaných touto Smlouvou.
   4. Podrobná specifikace služeb, které tvoří předmět plnění této smlouvy, práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele a další ustanovení smluvního vztahu jsou uvedena v „**Katalogu služeb projektu ITveSkole.cz**“ (dále jen „Katalog služeb“), „**Všeobecných podmínkách poskytování služeb správy a podpory IT**“ (dále jen „VPPS“) a „**Provozním a reklamačním řádu**“ (dále jen „Provozní řád“), jejichž verze platné v okamžiku podpisu Smlouvy tvoří **Přílohu č. 1** (VPPS), **Přílohu č. 2** (Provozní řád) a **Přílohu č. 3** (Katalog služeb) této Smlouvy. Případná novější (aktuálně platná) verze těchto dokumentů je k dispozici na internetových stránkách [www.boxed.cz](http://www.boxed.cz), popř. [www.ITveSkole.cz](http://www.ITveSkole.cz). Objednatel prohlašuje, že se s obsahem těchto dokumentů seznámil.
   5. Výčet služeb, které jsou předmětem plnění této smlouvy, kalkulace celkové ceny služeb:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Položka** | **MJ** | **Cena Kč bez DPH za MJ** | **Počet MJ** | **Cena Kč bez DPH celkem** |
| ITvS051 | ITveSkole.cz – Správa KOMPLET (1. server) | měsíc | 2.590,- Kč | 1 | 2.590,- Kč |
| ITvS071 | ITveSkole.cz – Správa DOHLED (2. server) | měsíc | 590,- Kč | 1 | 590,- Kč |
| ITvS091 | ITveSkole.cz – Správa PC (individual): (4x 3 hod) | hod/měsíc | 450,- Kč | 12 | 5.400,- Kč |
| ----- | Cesta k zákazníkovi: 4x (Unhošť – Rakovník a zpět) | ks/měsíc | 500,- Kč | 4 | 2000,- Kč |
| ----- | ----- | měsíc | 0,- Kč | 0 | 0,- Kč |
| Sazba DPH uvedená v této Smlouvě odpovídá sazbě platné v den podpisu Smlouvy, v případě zákonné změny DPH bude celková cena služeb bez DPH zatížena aktuálně platnou sazbou DPH. | | **Celkem Kč bez DPH / měsíc:** | | | **10.580 ,- Kč** |
| **DPH 21%:** | | | 2.222 ,- Kč |
| **Celkem Kč včetně DPH / měsíc:** | | | **12.802 ,- Kč** |

* 1. Dodavatel je oprávněn zejména z technologických a provozních důvodů upravovat obsah Katalogu služeb, přičemž pro určení konkrétního obsahu jednotlivých služeb, které jsou součástí předmětu plnění této smlouvy, bude pro obě smluvní strany závazný vždy aktuální obsah Katalogu služeb. Pro případ změny Katalogu služeb se Dodavatel zavazuje zveřejnit novou verzi Katalogu služeb a zaslat Objednateli informaci o připravované nové verzi vždy s předstihem minimálně 3 kalendářních měsíců před datem účinnosti nové verze Katalogu služeb.   
     V případě, že Dodavatel neinformuje Objednavatele v uvedeném časovém předstihu, řídí se poskytované služby ujednáními poslední platné verze Katalogu služeb s tím, že ustanovení nové verze Katalogu služeb jsou platná až po uplynutí uvedené lhůty od okamžiku, kdy byl Objednatel seznámen s existencí nové verze Katalogu služeb.
  2. Dodavatel a objednatel si touto Smlouvou dále sjednali individuální úpravy základní služby uvedené v odstavci I.1 (a podrobně specifikované v **Katalogu služeb** a **VPPS)** v tomto rozsahu a znění:
     1. Cena služeb zahrnuje práce a služby:
        1. údržbu 1ks OS Windows serveru základní školní infrastruktury (položky ITvS051), údržba 1ks PC Windows serveru (Hyper-V), 1ks OS Windows serveru ve virtuálním prostředí, NAS zařízení, hw firewallu (položka ITvS052).
        2. údržbu cca 50ks PC (Windows klientských pracovních stanic) provozovaných ve školní budově v místě sídla objednatele (položka ITvS091) a drobných technických zařízení ICT (tiskárny, projektory apod.), přičemž správou a údržbou těchto zařízení se rozumí zejména jejich softwarová údržba a konfigurace (operační systém Windows, kancelářské aplikace a výukové aplikace) a základní provozní opravy a kroky údržby **podle individuální operativních pokynů Správce ICT**.
     2. 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.
     3. Práce a služby dle Katalogu služeb, VPPS a upřesněné odstavcem I.7. i budou prováděny:
        1. odborným pracovníkem dodavatele **v sídle objednatele pravidelně v rozsahu 1x týdně 3 hodiny v hodinách běžné pracovní doby.**
        2. odborným pracovníkem dodavatele **vzdáleným přístupem na školní server(y) v rozsahu služeb „Správa KOMPLET“** pro **3**ks serveru Windows Server 2012 R2, předmětem těchto prací a služeb budou pravidelné servisní zásahy údržby serverových operačních systémů a další zásahy týkající se serverového OS a řádného provozu serverů na základě individuálních požadavků objednatele.
     4. V případě provádění prací a služeb nad rámec výše uvedeného rozsahu (na základě individuálních požadavků objednatele) si dodavatel a objednatel domluvili hodinovou sazbu za práce a služby poskytované nad rámec smlouvy ve výši ==450,- Kč/hod bez DPH.

1. Zahájení poskytování služeb
   1. Dodavatel se podpisem této smlouvy zavazuje, že ve školní počítačové síti Objednatele zprovozní a předá do užívání školní server potřebný pro řádný provoz školní počítačové sítě (popř. více školních serverů), případně bude poskytovat služby, které jsou předmětem smlouvy, na dříve dodaný a předaný server s níže uvedenými základními parametry. Podrobný popis dalších rolí a funkcí je uveden ve VPPS, které jsou přílohou této Smlouvy:

Operační systém: Windows Server 2008 R2 Standard/Enterprise MVL Czech nebo novější

Základní role a funkce systému: DC (AD DS), souborový server, DHCP, DNS, WDS, WSUS

Školní doména a uživatelské účty: školní doména AD, uživatelské účty podle podkladů Objednatele (popř. migrace)

* 1. Objednatel se podpisem této smlouvy zavazuje, že převezme do užívání školní server a další zařízení, která jsou předmětem této Smlouvy, popřípadě slouží pro provoz a poskytování služeb dle této Smlouvy, a potvrdí převzetí těchto zařízení a služeb podpisem Předávacího protokolu, který se stane Přílohou č. 4 této Smlouvy. Skutečné datum zahájení plnění služeb ze strany Dodavatele (datum účinnosti Smlouvy) bude uvedeno jako datum předání na Předávacím protokolu.
  2. V případě, že byla zařízení, která slouží pro provoz a poskytování služeb dle této Smlouvy, předána již v minulosti na základě předchozích obchodních vztahů Dodavatele a Objednatele, považují se tímto jmenovaná zařízení za předaná a převzatá a Datum zahájení plnění služeb ze strany Dodavatele se tímto po vzájemné dohodě stanovuje datem:  
     **1. ledna 2017**.

Využití tohoto odstavce smlouvy zároveň nahrazuje Přílohu č. 4 „Předávací protokol“ této Smlouvy.

1. Závěrečná ustanovení
   1. Tato smlouva je zhotovena ve 2 vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jedno. Součástí této Smlouvy jsou v okamžiku podpisu tři přílohy označené Příloha č. 1, Příloha č. 2 a Příloha č. 3, po podpisu Předávacího protokolu se tento stane Přílohou č. 4 Smlouvy.
   2. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni, kdy byla výpověď písemně oznámena druhé smluvní straně.
   3. V případě, že Dodavatel nebude moci zajistit odstranění provozní Závady na některém zařízení, jehož správa je předmětem služeb Smlouvy, a to buď z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany Objednatele, nebo proto, že odstranění závady je nemožné nebo možné jen za značně ztížených podmínek nebo se značně zvýšenými náklady, má Dodavatel právo jednostranně ukončit poskytování služeb vztahujících se k takovému zařízení, a to s účinností od 1. dne následujícího po měsíci, v němž písemně oznámí Objednateli, že takováto situace nastala.
   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 ………………………………………………………………………… dne ………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………… ………………………………………………………………………………………………

Dodavatel (podpis, razítko) Objednatel (podpis, razítko)

Jméno (čitelně): ing. Luděk Heinz Jméno (čitelně): ………………………………………………………………

# Příloha č. 1 „Smlouvy o poskytování služeb správy a podpory IT“: Všeobecné Podmínky Poskytování Služeb správy a podpory IT

1. Podrobná specifikace předmětu plnění
   1. Dodavatel uzavřel s Objednatelem „**Smlouvu o poskytování služeb správy a podpory IT**“ (dále jen Smlouva), jejíž Přílohou č. 1 a nedílnou součástí Smlouvy jsou i tyto „**Všeobecné Podmínky Poskytování Služeb správy a podpory IT**“ (dále jen „VPPS“).
   2. Níže je uvedena specifikace hlavních služeb a plnění, z nichž si Objednatel v odstavci I.1 Předmět smlouvy vybral požadované hlavní plnění, případně další plnění.
      1. Služba „**ITveSkole.cz – Správa KOMPLET**“ zahrnuje provozní činnosti nutné k zabezpečení bezchybného fungování částí školní IT infrastruktury, jichž se daná činnost týká, v následujícím rozsahu:

* Zabezpečení funkčnosti a průběžná správa základních rolí a funkcí operačního systému Microsoft Windows Server 2008 R2 (nebo novějšího) instalovaného v rámci dodávky služby „ITveSkole.cz – Instalace STANDARD“. Mezi tyto základní role a funkce patří zejména následující:
  + Role řadiče domény *(DC)* a služeb AD DS *(Active Directory Domain Services)* pro školní Windows doménu
  + Role serveru DHCP *(Dynamic Host Configuration Protocol)*
  + Role serveru DNS *(Domain name services)*
  + Role serveru Souborové služby *(File Services)*
  + Role serveru Tiskové služby *(Print services)*

(služba pro sdílení a využívání síťových tiskáren)

* + Role serveru Služba pro nasazení systému Windows *(WDS)*

(služba pro instalaci a případnou obnovu operačního systému pracovních stanic z image)

* + Role serveru WSUS *(Windows Server Update Services)*

(služba pro správu záplat a aktualizací (patch management) serveru a pracovních stanic)

* Základní zabezpečení serveru a průběžná správa nástrojů systémové bezpečnosti
* Zálohování a obnova operačního systému serveru a základních nastavení serveru školy
* Provoz a údržba antivirového zabezpečení serveru  
  *(při využití SW nástrojů Objednatele, podrobněji v oddíle Práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele)*
* Provoz a údržba centrální konzole pro monitoring antivirového zabezpečení pracovních stanic  
  *(při využití SW nástrojů Objednatele, podrobněji v oddíle Práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele)*
* Provoz a údržba Nástroje pro práci s uživatelskými účty  
  *(nástroje pro vytváření uživatelských účtů, změnu vlastností účtů, změnu hesla, členství ve skupině)*
* Podpora funkčnosti konektivity do Internetu  
  *(zajištěné samostatným smluvním vztahem, podrobněji v oddíle Práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele)*
* Profylaxe školního serveru v místě instalace, podrobná kontrola HW serveru, kontrola záložního zdroje UPS  
  *(max. 1x ročně v rozsahu max. 3 hod, nezahrnuje cestovní výdaje (9,- Kč/km + DPH) a případnou cenu náhradních dílů)*
* Telefonická podpora provozu a užívání zařízení, které je předmětem služeb poskytovaných v rámci této Smlouvy  
  *(školní server instalovaný službou ITveSkole.cz – Instalace STANDARD / PLUS / KOMPLET)*
* Provozní činnosti nutné k zabezpečení fungování výše uvedených částí školní IT infrastruktury jsou poskytovány v režimu a způsobem „Vzdáleného servisního zásahu“.  
  ***Pro výkon vzdáleného servisního zásahu musí Objednavatel zajistit funkční konektivitu serveru do internetu.***
* V případě, že okolnosti Závady vyžadují Servisní zásah v místě instalace zařízení, které je předmětem Smlouvy nebo slouží pro provoz a poskytování služeb dle této Smlouvy, je při každém Servisním zásahu účtováno dopravné servisního technika ve výši 9,- Kč/km + DPH.
  + 1. Služba „**ITveSkole.cz – Správa KOMPLET PLUS**“ zahrnuje provozní činnosti nutné k zabezpečení bezchybného fungování částí školní IT infrastruktury, jichž se daná činnost týká, **v rozsahu služby „ITveSkole.cz – Správa KOMPLET“** definovaném v odstavci 1.2.1 těchto VPPS **rozšířené o následující služby:**
* Hromadné vytváření uživatelských účtů pro školní server  
  *(10 a více uživatelů najednou, žáci v novém školním roce), zařazení uživatelů do skupin*
* Hromadné vytváření uživatelských účtů pro služby Microsoft Live@edu, resp. Microsoft Office 365  
  *(10 a více uživatelů najednou, žáci v novém školním roce), zařazení uživatelů do skupin*
* Podpora při komunikaci s technickou podporou Microsoft pro služby Microsoft Live@edu, resp. Microsoft Office 365  
  *(v anglickém jazyce)*
  + 1. Služba „**ITveSkole.cz – Správa KOMPLET (individual)**“ resp. služba „**ITveSkole.cz – Správa KOMPLET + PC (individual)**“ zahrnuje služby definované v odstavci 1.2.1 upřesněné individuální úpravou definovanou ve Smlouvě.
    2. Služba „**ITveSkole.cz – Správa DOHLED**“ zahrnuje monitoring důležitých rolí, funkcí a služeb částí školní IT infrastruktury, jichž se daná služby týká, a reporting zjištěných skutečností Správci ICT v rozsahu, případně níže vyjmenované související a provozní služby:
* Monitoring funkčnosti základních rolí a funkcí operačního systému Microsoft Windows Server 2008 R2 (nebo novějšího) instalovaného v rámci dodávky služby „ITveSkole.cz – Instalace STANDARD / PLUS / KOMPLET“.  
  Mezi tyto základní monitorované role a funkce patří zejména následující:
  + Role řadiče domény *(DC)* a služeb AD DS *(Active Directory Domain Services)*
  + Role serveru DHCP *(Dynamic Host Configuration Protocol)*
  + Role serveru DNS *(Domain name services)*
  + Role serveru Souborové služby *(File Services)*
  + Role serveru Tiskové služby *(Print services)*
  + Role serveru Služba pro nasazení systému Windows *(WDS)*
  + Role serveru WSUS *(Windows Server Update Services)*
* Monitoring zabezpečení serveru
* Monitoring zálohování operačního systému serveru a základních nastavení serveru školy
* Monitoring HW a diskového subsystému
* Monitoring antivirového zabezpečení serveru  
  *(při využití SW nástrojů Objednatele, podrobněji v oddíle Práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele)*
* Monitoring antivirového zabezpečení pracovních stanic prostřednictvím centrální konzole AV systému na serveru Objednavatele *(při využití SW nástrojů Objednatele, podrobněji v oddíle Práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele)*
* Monitoring konektivity do Internetu
* Proaktivní monitoring začínajících problémů *(kategorie Upozornění)*
* Reporting kritických chyb serveru *(správce školního serveru je upozorňován na problémy serveru)*
* V rámci služby „ITveSkole.cz – Správa DOHLED“ zasílá Dohledové centrum Správci ICT ověřené návody na řešení reportovaných chyb:
  + max. 3 ověřené návody/měsíc
  + zaslání každého dalšího návodu (na vyžádání zákazníka) je zpoplatněno částkou 90,- Kč + DPH
* Zabezpečený vzdálený přístup na školní server z dohledového centra

Případné telefonické a e-mailové Konzultace nebo vyžádané Vzdálené servisní zásahy budou účtovány podle aktuálně platného ceníku, nejmenší účtovanou jednotkou je každých započatých 30 minut Konzultace nebo Vzdáleného servisního zásahu.

* + 1. Služba „**ITveSkole.cz – Správa DOHLED PLUS**“ zahrnuje monitoring důležitých rolí, funkcí a služeb částí školní IT infrastruktury, jichž se daná služby týká, a reporting zjištěných skutečností Správci ICT **v rozsahu služby „ITveSkole.cz – Správa DOHLED“** definovaném v odstavci 1.2.4 těchto VPPS **rozšířené o následující služby:**
* Hromadné vytváření uživatelských účtů pro školní server  
  *(10 a více uživatelů najednou, žáci v novém školním roce), zařazení uživatelů do skupin*
* Hromadné vytváření uživatelských účtů pro služby Microsoft Live@edu, resp. Microsoft Office 365  
  *(10 a více uživatelů najednou, žáci v novém školním roce), zařazení uživatelů do skupin*
* Podpora při komunikaci s technickou podporou Microsoft pro služby Microsoft Live@edu, resp. Microsoft Office 365  
  *(v anglickém jazyce)*

Služby uvedené v tomto odstavci a případně další vyžádané Vzdálené servisní zásahy nebo Konzultace jsou v rámci služby „ITveSkole.cz – Správa DOHLED PLUS“ poskytovány v celkovém rozsahu max. 2 hod / kalendářní měsíc.  
*(1 servisní zásah v trvání max. 2 hodiny, resp. 2 servisní zásahy v trvání max. 1 hodina pro každý zásah, resp. 4 servisní zásahy v trvání max. 30 minut pro každý servisní zásah za kalendářní měsíc, případně kombinace výše uvedených Vzdálených servisních zásahů a Konzultací do celkového rozsahu 2 hodiny za kalendářní měsíc.)****Pro výkon vzdáleného servisního zásahu musí Objednavatel zajistit funkční konektivitu serveru do internetu.***

* 1. Rozšiřující služby zahrnují Služby z rodiny služeb „**ITveSkole.cz – Instalace PLUS**“ z nabídky specifikované v Katalogu služeb.

1. Podmínky poskytování služeb
   1. Dodavatel se zavazuje zabezpečit zahájení prací na odstranění Závady (nefunkčnosti) služby nebo realizaci změny systémového nastavení v nejkratším možném termínu s ohledem na provozní možnosti Dodavatele, **nejpozději však následující pracovní den po nahlášení Závady** nebo požadavku na provedení změn systémového nastavení.
   2. Odstraněním závady (nefunkčnosti) služby se rozumí obnovení funkčnosti části infrastruktury nebo systémové služby, které jsou předmětem hlášení Závady, infrastruktury, přičemž Závada může být odstraněna Vzdáleným servisním zásahem, výjezdem technika Dodavatele a prací u Objednatele nebo Konzultací a spoluprací Správce ICT s technikem Dodavatele.
   3. Reklamace poskytovaných služeb se řídí Provozním a reklamačním řádem (Příloha č. 2: Provozní a reklamační řád).
   4. Odstranění Závady (nefunkčnosti) služby nebo realizace změn systémového nastavení Dodavatelem v rámci plnění z poskytovaných služeb „**ITveSkole.cz – Správa KOMPLET (PLUS)**“ nebo „**ITveSkole.cz – Správa DOHLED (PLUS)**“ bude prováděno na základě hlášení nebo požadavku předaného Dodavateli podle následujících pravidel:
      1. Nefunkčnosti služeb, požadavky na změny systémových nastavení a požadavky konzultace je možné hlásit:

* Přímým zápisem: **http://pozadavek.boxed.cz**, nepřetržitě
* E-mailem: **pozadavek@boxed.cz**, nepřetržitě
* Telefonem: **(+420) 222-268-500**, v pracovních dnech od 8 do 17 hod  
   *(v době od 17 do 8 hodin jsou veškeré požadavky zaznamenány do hlasové schránky)*

1. Cena a místo předmětu plnění, platební podmínky
   1. Cena předmětu plnění je uvedena v tabulce v bodě I.5 Smlouvy.
   2. Cena předmětu plnění (služeb, které jsou předmětem Smlouvy) je splatná jedním z níže uvedených způsobů:
      1. **na základě pravidelné měsíční faktury** vystavené vždy k poslednímu dni běžného kalendářního měsíce za služby dle odstavce I.5 Smlouvy a případné další služby vyžádané samostatnou objednávkou a vykázané samostatným výkazem. Při uvedeném způsobu splatnosti služeb Dodavatel vystaví (pro služby s pravidelnou fakturací) nejpozději do 10. dne následujícího kalendářního měsíce Fakturu – daňový doklad za příslušný kalendářní měsíc, ve kterém Dodavatel poskytl Objednateli služby, které jsou předmětem plnění Smlouvy. Faktura – daňový doklad má splatnost dvacet jedna kalendářních dní od data vystavení Faktury – daňového dokladu.  
         Z tohoto způsobu úhrady služeb je možné dohodou smluvních stran kdykoliv přejít na jinou variantu splatnosti předmětu plnění Smlouvy definovanou v odstavci 3.2 VPPS.
      2. **ve zvýhodněné formě předplacených služeb na období 12 kalendářních měsíců, resp. 30 kalendářních měsíců**  
         na základě faktury (daňového dokladu) vystaveného nejpozději v kalendářním měsíci zahájení účinnosti této Smlouvy (položky „**ITveSkole.cz – Správa XXXXX (12 měsíců)**“, resp. „**ITveSkole.cz – Správa XXXXX (30 měsíců)**“).
      3. **jiným způsobem** (např. čtvrtletní fakturace, pololetní, ke konkrétnímu datu, s konkrétní délkou splatnosti faktur nebo jiné způsoby úhrady), jakýkoliv „jiný způsob“ úhrady podle tohoto odstavce je možný pouze na základě písemného Dodatku ke Smlouvě odsouhlaseného oběma smluvními stranami.
   3. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou za poskytnuté plnění sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
   4. V případě zákonné změny sazby DPH zůstane zachována sjednaná cena plnění bez DPH a bude změněna cena plnění včetně DPH. DPH bude účtována na základě platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
   5. Místem plnění je sídlo Objednatele, nebo místo specifikované dohodou smluvních stran.
2. Práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele
   1. Dodavatel je povinen řídit se při poskytování služeb platnými právními předpisy ČR.
   2. V případě, kdy bude Objednatel v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění delším než patnáct dní, má Dodavatel právo přerušit další poskytování svých služeb. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění a Dodavatel využil práva přerušit poskytování služeb, má se pro účely úhrady ceny služeb za to, že po dobu takového přerušení jsou Dodavatelem služby poskytovány řádně.
   3. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy.
   4. Za účelem přesného prošetření a odstranění Objednatelem nahlášených závad (nefunkčnosti) některého zařízení nebo služeb se Objednatel zavazuje v přiměřeném rozsahu:
      1. Umožnit Dodavateli během běžné pracovní doby (pracovní dny v období 7 – 18 hod) přístup k zařízením, která jsou předmětem plnění Smlouvy, resp. jsou na těchto zařízeních provozovány služby, které jsou předmětem plnění Smlouvy.
      2. Zajistit dosažitelnost a spolupráci pracovníků Objednatele (Správce ICT, popř. jiných osob pověřených součinností s Dodavatelem) po celou dobu servisního zásahu v místě plnění.
   5. Objednatel se zavazuje zabezpečit Dodavateli možnost řádného plnění předmětu Smlouvy vytvořením a trvalým zajištěním odpovídajících technických, licenčních a dalších provozních podmínek, mezi které patří zejména:

**Technická zařízení (HW)** pro provoz služeb, které jsou předmětem Smlouvy.  
Vytvořením a trvalým zajištěním podmínek se rozumí poskytnutí odpovídajícího zařízení pro práce, které musí Dodavatel vykonat po datu podpisu a před datem účinnosti Smlouvy (např. instalace a konfigurace serverového operačního systému službou „ITveSkole.cz – Instalace STANDARD / PLUS / KOMPLET“, popř. instalace a konfigurace dalších SW systémů a aplikací, jejichž provoz a údržba je předmětem plnění Smlouvy) a zejména jejich dlouhodobé udržování v provozuschopném stavu na náklady Objednatele (záruční a pozáruční opravy zařízení), pokud není dodávka a záruční či pozáruční servis předmětem plnění Smlouvy.

**Licence operačních systémů a dalších aplikací (SW)** pro provoz služeb, které jsou předmětem Smlouvy.  
Vytvořením a trvalým zajištěním podmínek v oblasti licencí SW se rozumí řádné pořízení a případné nutné (pravidelné) aktualizace (upgrady) odpovídajícího počtu licencí dle licenčních podmínek výrobců příslušného SW. Mezi licence, které jsou potřeba pro řádné plnění předmětu Smlouvy ze strany Dodavatele, patří zejména následující licence:

* **Licence operačního systému Microsoft Windows Server 2008 R2 Czech MVL** (popř. novější verze serverového operačního systému Microsoft) v řádném počtu dle požadavku Dodavatele, počtu provozovaných serverů a licenčních podmínek výrobce,
* **Klientské přístupové licence (CAL) k serverovému operačnímu systému** v řádném počtu dle počtu zařízení (Device CAL) nebo uživatelů (User CAL) v souladu s licenčními podmínkami výrobce,
* **Licence vhodného antivirového systému pro pracovní stanice a servery** v odpovídajícím počtu a druhu licencí (licence pro Klientská PC, serverové licence pro souborový systém, případně další serverové služby provozované na základě požadavku Objednatele – antivirovou kontrolu poštovních služeb, databázových serverů, webových serverů aj.).  
  Za vhodný antivirový systém jsou považovány následující antivirové systémy se zajištěnou službou pravidelné aktualizace antivirové databáze (bezplatnou nebo placenou dle licenčních podmínek výrobce SW):
  + Microsoft ForeFront Client Security + centrální konzole pro správu
  + AVG Antivirus Business Edition (a vyšší edice) + centrální konzole pro správu
  + ESET Nod32 Antivirus 4 Business Edition + centrální konzole pro správu

Licence antivirového systém jiného výrobce budou považovány za splnění závazku Objednatele zajistit licence vhodného antivirového systému pouze s písemným souhlasem Dodavatele.

* **Další licence SW aplikací**, které mají být provozovány na zařízeních, jejichž správa a údržba je předmětem plnění Smlouvy, v řádném počtu a druhu dle licenčních podmínek výrobce SW.

**Funkční připojení k internetu** prostřednictvím Třetí strany (dodavatele IP konektivity), jehož technické parametry splňují minimální technické požadavky nutné pro řádné plnění předmětu Smlouvy ze strany Dodavatele. Minimálními technickými požadavky jsou:

* Rychlost připojení: download 1024kb/s, upload 256kb/s (z pohledu Objednatele)
* Minimálně 1 veřejná IP adresa přiřazená koncovému zařízení připojení k internetu v místě plnění předmětu Smlouvy.
* Povolené (otevřené) všechny komunikační TCP porty. V případě, že není z důvodů a příčin ležících na straně dodavatele IP konektivity možné povolit všechny komunikační porty, zavazuje se Objednatel zajistit ve spolupráci s dodavatelem IP konektivity povolení (otevření) potřebných komunikačních portů na základě písemného požadavku Dodavatele.

V případě, že Objednatel poruší svůj závazek uvedený v tomto odstavci, má se pro účely úhrady ceny Služeb za to, že po dobu výpadku připojení k internetu jsou Dodavatelem služby poskytovány řádně.

* 1. Objednatel se zavazuje, že bude při využívání Zařízení dodržovat Provozní a reklamační řád (Příloha č. 2).
  2. Objednatel se zavazuje zpravidla předem, nejpozději však do sedmi dnů po změně, informovat Dodavatele o každé změně údajů Objednatele uvedených ve Smlouvě, zejména o změnách v osobě pověřené součinností s Dodavatelem (Správce ICT).
  3. Dodavatel má právo v případech objektivních provozních potřeb dočasně omezit plnění poskytovaných služeb. Takovéto přerušení musí Dodavatel nahlásit Objednateli v dostatečném předstihu, zpravidla alespoň sedm dní předem. Pokud je to možné, bude takovéto přerušení nebo omezení Dodavatelem plánováno na sobotu, neděli či na pozdní noční hodiny.
  4. Pro účely úhrady ceny se má za to, že po dobu dočasného a předem nahlášeného přerušení poskytování plnění služeb dle předchozího odstavce, které není v souhrnu delší než 48 hodin Běžné pracovní doby v kalendářním měsíci, jsou Dodavatelem Služby poskytovány řádně.

1. Platnost Smlouvy, odstoupení od Smlouvy a zánik Smlouvy
   1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran.
   2. Smlouva nabývá účinnosti dnem předání služeb do užívání (dnem podpisu Předávacího protokolu), resp. dnem podpisu při pokračování plnění služeb poskytovaných na základě předchozích obchodních nebo smluvních vztahů. Ode dne nabytí účinnosti Smlouvy jsou strany Smlouvou vázány a Dodavatel je povinen poskytovat plnění a Objednatel hradit cenu tohoto plnění.
   3. O provedení prvotní instalace a zprovoznění školní infrastruktury (školního serveru a dalších zařízení a služeb) bude podepsán Předávací protokol, který se následně stane Přílohou č. 4 této Smlouvy, v případě zahájení nebo pokračování v plnění služeb týkajících se dříve realizované dodávky infrastruktury není Předávací protokol pro účely smlouvy vyžadován.
   4. V případě, že Objednatel bez vážného důvodu odmítne podepsat Předávací protokol, je Objednatel povinen uhradit Dodavateli náklady vynaložené v souvislosti s instalací a migrací infrastruktury. V případě, že Objednatel bude v prodlení s podpisem Předávacího protokolu z důvodů nikoli na straně Dodavatele po dobu delší než 10 pracovních dní ode dne, kdy mělo dojít k podpisu tohoto protokolu a zároveň v této lhůtě písemně nesdělí Dodavateli odůvodněné důvody pro odmítnutí podpisu Předávacího protokolu, má se za to, že byl Předávací protokol podepsán ke dni uplynutí lhůty uvedené v této větě.
   5. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná plynout od prvého dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
   6. Skončit účinnost Smlouvy lze písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením některé ze smluvních stran pro podstatné porušení Smlouvy druhou smluvní stranou za podmínek stanovených ve Smlouvě či v obecně závazných předpisech.
   7. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, kdy se Objednatel ocitne v prodlení s placením ceny služeb po dobu delší než šedesát dnů. Účinnost Smlouvy v takovém případě skončí uplynutím čtrnácti dnů ode dne doručení odstoupení od Smlouvy Objednateli.
   8. V případě skončení smluvního vztahu odstoupením od Smlouvy smluvní strany nebudou aplikovat ustanovení § 351 odst. 2 Obchodního zákoníku v platném znění.
   9. Dodavatel je oprávněn neposkytovat služby nebo odstoupit od Smlouvy zejména v těchto případech:
      1. poskytování Služeb je v požadovaném místě nebo v požadovaném rozsahu objektivně neuskutečnitelné (zejména živelné pohromy, výpadky dodávky elektrické energie, odcizení majetku, na kterém jsou provozovány služby, nezajištění odpovídajících technických, licenčních a provozních podmínek definovaných ve VPPS v oddíle Práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele, atd.), nebo
      2. Objednatel nemá zabezpečeno funkční připojení k Internetu umožňující poskytování Služeb Dodavatele dle této Smlouvy.
2. Definice pojmů a zkratek
   1. Používá-li Smlouva, tyto VPPS nebo jiné přílohy Smlouvy v textu termíny psané s velkým počátečním písmenem, mají tyto termíny následující význam:

Běžná pracovní doba – čas mezi 8:00 a 17:00 v Pracovní dny,

Infrastruktura – technologické řešení zahrnující HW a SW, na kterém jsou poskytovány služby a plnění,

Správce ICT – osoba určená Objednatelem, odpovědná v příslušné škole za správu a provoz Infrastruktury,

Katalog služeb – detailní specifikace poskytovaných Služeb, Katalog služeb je umístěn na stránkách www.ITveSkole.cz,

Klientské PC – počítač nebo notebook připojený ke školní počítačové síti a využívající služeb Infrastruktury,

Konzultace – telefonická nebo e-mailová komunikace, která vede k řešení technického požadavku (Závady) Objednatele využívající znalosti a zkušenosti pracovníků Dodavatele. Pro účely vykazování provedených Konzultací je základní časovou jednotkou každých započatých 30 minut práce pracovníka Dodavatele.

Manuál Správce ICT – určen Správcům ICT, určuje a vysvětluje činnosti, které je Správce ICT povinen zabezpečovat při správě a provozní údržbě Infrastruktury.

Nadstandardně vyžádaná údržba – Objednatelem vyžádaný Servisní úkon k provedení činností, které mohly být provedeny Správcem ICT běžným provozním úkonem a jemu dostupnými nástroji.

Neopodstatněně vyžádaná údržba – Objednatelem nahlášená závada nebo nedostupnost služby Infrastruktury způsobená činnostmi prováděnými nad rámec nebo v rozporu s Přílohou č. 2 – Provozní a reklamační řád, nebo taková závada nebo nedostupnost služby, která mohla být odstraněna Správcem ICT běžným provozním úkonem a jemu dostupnými nástroji.

Pracovní dny - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu,

Pracovníci Objednatele – zaměstnanci Objednatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověří plněním závazků Objednatele vyplývajících mu z této Smlouvy. Objednatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.

Pracovníci Dodavatele – zaměstnanci Dodavatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Dodavatel pověří plněním závazků Dodavatele vyplývajících mu z této Smlouvy. Dodavatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.

Reklamace – úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky Objednatele plynoucí z právní odpovědnosti Dodavatele za vady vzniklé při poskytování Služeb, které bezprostředně souvisejí se Službami poskytovanými Dodavatelem.

Reklamační řízení – postup Dodavatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení Reklamace Objednatele podle platných právních předpisů a v souladu s Přílohou č. 2 – Provozní a reklamační řád,

Server – Server instalovaný a zprovozněný v rámci dodávky prací a služeb po podpisu a před zahájením účinnosti Smlouvy,

Servisní zásah – aktivity směřující k odstranění Závady vzdálenou správou nebo zásahem přímo u Objednatele,

Služba – jsou činnosti a aktivity Dodavatele ve prospěch Objednatele v souladu s Předmětem smlouvy,

SW – software (aplikační a programové vybavení),

Třetí strana – jiná právnická nebo fyzická osoba, která není smluvní stranou Smlouvy,

Uživatel – jakákoliv osoba oprávněná rozhodnutím Objednatele používat Zařízení a Služby Infrastruktury,

Uživatelský účet – jednoznačná identifikace Uživatele, umožňující mu přístup k Zařízením a Službám Infrastruktury,

Vzdálený servisní zásah – aktivity Dodavatele směřující k odstranění Závady vzdáleným připojením k serverům a dalším částem školní IT infrastruktury s využitím konektivity sítě Internet a speciální SW aplikací umožňujících takové vzdálené připojení (aplikace typu „vzdálená plocha“, „LogMeIn“, TeamViewer“, případně obdobné). Pro účely vykazování provedených Vzdálených servisních zásahů je základní časovou jednotkou každých započatých 30 minut práce pracovníka Dodavatele.

Dohledové Centrum – pracoviště Dodavatele, kterému je možné hlásit Závady a nefunkčnost poskytovaných Služeb postupem stanoveným v Příloze č. 2 – Provozní a reklamační řád.

Zařízení – je takový výrobek nebo jeho příslušenství, na kterém jsou skutečně poskytovány Služby podle Smlouvy.

Závada – jakákoliv Závada na Zařízení, která se projeví selháním funkce, jež je popsána v dokumentaci tohoto Zařízení.

# Příloha č. 2 „Smlouvy o poskytování služeb správy a podpory IT“: Provozní a Reklamační řád

**Provozní řád**

určuje základní pravidla pro používání a správu provozované Infrastruktury, práva a povinnosti všech osob, které tato Zařízení a Služby používají a spravují tak, aby byly dodrženy podmínky, za kterých jsou garantovány provozní Služby a byl tak zajištěn nepřetržitý, bezpečný a spolehlivý provoz Infrastruktury.

1. Práva a povinnosti Objednatele
   1. Objednatel je oprávněn:

využívat Zařízení a Služby Infrastruktury,

určovat další Uživatele oprávněné používat Zařízení a Služby Infrastruktury,

využívat služeb Dohledového centra v rozsahu a způsobem stanoveným v tomto Provozním řádu.

* 1. Objednatel je zejména povinen:

poskytnout Pracovníkům Dodavatele potřebnou součinnost při odstraňování Závad,

uhradit náklady na Nadstandardně vyžádanou údržbu nebo Neopodstatněně vyžádanou údržbu,

písemně oznamovat Dodavateli změnu Správce ICT.

1. Práva a povinnosti Správce ICT
   1. Správce ICT je všeobecně povinen a může:

řešit vzniklé potíže či nejasnosti s Dohledovým Centrem,

obnovovat systémové nastavení Klientského PC instalací OS z image s využitím služeb Serveru,

provádět odstraňování jednoduchých Závad Klientských PC a jejich příslušenství (periferie)

provádět pravidelnou údržbu Klientských PC a jejich příslušenství,

poskytnout Pracovníkům Dodavatele potřebnou součinnost při provádění vzdálené správy a údržby, při odstraňování Závad a při Servisních zásazích,

připojovat další Zařízení podle obvyklých (standardních) postupů,

činit nezbytná opatření zabezpečující ochranu proti virům,

pokud je hlavní služnou Smlouvy Služba ITveSkole.cz – Správa KOMPLET:

* provádět činnosti, které umožňují nástroje poskytnuté Dodavatelem pro správu dostupných rolí serveru,
* provádět správu Uživatelských účtů (zejména vytváření, nastavení a rušení účtů, přidělování práv, změnu členství ve skupině a další činnosti, s využitím nástrojů poskytnutých Dodavatelem),
* provádět základní správu a údržbu rolí souborových a tiskových služeb Serveru (vytváření složek, přístupová oprávnění),
  1. Správce ICT nesmí:

poškozovat, rozebírat a měnit nastavení Zařízení (zejména Servery), na kterých jsou provozovány Služby, programové vybavení a jsou na nich uložena data ostatních Uživatelů,

vyvíjet činnost vedoucí k jakémukoliv narušení bezpečnosti sítě, zejména obcházení systému bezpečného přihlašování, získávání hesel jiných Uživatelů, získávání přístupu na zabezpečená Zařízení,

záměrně rozšiřovat programy narušující bezpečnost systémů, viry a nevyžádanou poštu.

* 1. Správce ICT odpovídá za to, že v případě plné nebo částečné nedostupnosti některé ze Služeb způsobené činností prováděnou nad rámec tohoto Provozního řádu, přijme taková opatření, která povedou k odstranění příčiny nedostupnosti Služby, případně s využitím dostupných technických a systémových nástrojů, zabezpečí obnovení původních systémových nastavení klientských PC.
  2. Činnosti nad rámec výše uvedených oprávnění může Správce ICT vykonávat na základě rozhodnutí ředitele školy jako činnosti nad rámec tohoto Provozního řádu, nebo je může objednávat prostřednictvím Dohledového centra Dodavatele jako Nadstandardně vyžádanou údržbu, kterou Dodavatel provede na náklady Objednatele.

1. Hlášení a odstraňování Závad Zařízení a nefunkčnosti Služeb
   1. Závady Zařízení a nefunkčnost Služeb může hlásit Dohledovému centru pouze Správce ICT nebo ředitel školy.
   2. Veškeré Závady, nefunkčnost Služeb, požadavky na změny systémových nastavení a konzultace je možné hlásit:

Přímým zápisem: **http://pozadavek.boxed.cz**, nepřetržitě

E-mailem: **pozadavek@boxed.cz**, nepřetržitě

Telefonem: **(+420) 222-268-500**, v pracovních dnech od 8 do 17 hod

*(v době od 17 do 8 hodin jsou veškeré požadavky zaznamenány do hlasové schránky)*

* 1. Hlášení Závady musí obsahovat:

název Objednatele (školy), IČO,

jméno osoby hlásící Závadu, telefonní spojení,

co nejpřesnější popis Závady.

* 1. Odstraňování Závad a údržba jsou u Objednatele prováděny v Pracovní dny v době od 8 do 17 hodin.
  2. Pracovníci Dodavatele mohou vyžadovat potřebnou součinnost Objednatele v Pracovní dny v době od 7 do 18 hodin.
  3. Za Neopodstatněně vyžádanou údržbu se považují Závady nahlášené Dohledovému centru, které:
     1. lze odstranit nebo byly servisním Pracovníkem Dodavatele odstraněny:
* běžnou obsluhou Zařízení, operačního systému a programového vybavení Klientského PC,
* obnovením OS Klientského PC z image,
* použitím nástrojů dostupných Správci ICT pro správu Uživatelských účtů a některých dalších rolí serveru,
* s využitím technických a systémových nástrojů, jimiž byl Správce ICT vybaven.
  + 1. byly způsobeny používáním Zařízení způsobem v rozporu s návodem k použití příslušného Zařízení, nebo činnostmi prováděnými v rozporu s tímto Provozním řádem, nebo činnostmi nad rámec tohoto Provozního řádu prováděnými na základě rozhodnutí ředitele školy a které Správce ICT nedokáže odstranit s využitím technických a systémových nástrojů, jež má standardně k dispozici.
  1. V případě Neopodstatněně vyžádané údržby je Dodavatel povinen Objednatele na tuto skutečnost upozornit předem nebo okamžitě při zjištění příčiny Závady a vyžádat souhlas Objednatele s provedením opravy za Dodavatelem stanovenou cenu. Pokud Objednatel s odstraněním takovéto Závady nesouhlasí, takováto Závada nebo nefunkčnost Služby nezakládá nárok Objednatele na případné kompenzace za neposkytované plnění.
  2. Dodavatel je oprávněn náklady spojené s Neopodstatněně vyžádanou údržbou účtovat Objednateli a Objednatel je povinen náklady na takový Servisní zásah uhradit.
  3. Pokud Správce ICT není schopen vykonat běžnou provozní činnost s využitím technických a systémových nástrojů a postupů, jež má k dispozici, může si takovéto činnosti vyžádat u Dodavatele jako Nadstandardně vyžádanou údržbu. Dodavatel je povinen tyto činnosti zabezpečit a je oprávněn náklady spojené s obnovením Služeb účtovat Objednateli, Objednatel je povinen náklady na takový Servisní zásah uhradit.

1. Práva a povinnosti Dodavatele
   1. Dodavatel je povinen:

poskytovat Služby v rozsahu a způsobem stanoveným smlouvou.

* 1. Dodavatel je oprávněn:

požadovat od Správce ICT potřebnou součinnost při provádění vzdálené správy a údržby, při odstraňování Závad a při Servisních zásazích,

vyžadovat od Objednatele úhradu nákladů za Neopodstatněně vyžádanou údržbu nebo Nadstandardně vyžádanou údržbu.

**Reklamační řád**

upravuje postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady v případech, které nejsou upraveny Smlouvou, VPPS, Provozním řádem nebo Katalogem služeb.

1. Způsob, lhůty a vyřizování reklamací
   1. Dodavatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu Služeb v rozsahu stanoveném smluvními podmínkami Smlouvy.
   2. Způsob a forma uplatnění Reklamace:

Reklamaci lze uplatnit osobně nebo písemně na adrese: BOXED, s.r.o., Velflíkova 4, Praha 6, 160 00.

Za písemnou formu se považuje zaslání Reklamace poštou.

Reklamace musí obsahovat adresu Objednatele (školy), IČO, jméno, příjmení a podpis odpovědného zástupce Objednatele a podrobnou specifikaci reklamované skutečnosti.

* 1. Lhůty pro uplatnění Reklamace:

v případě Reklamace ceny za Službu je třeba takový nárok uplatnit nejdéle jeden den před splatností reklamovaného platebního dokladu, který má Objednatel uhradit,

v případě Reklamace vadně poskytnuté Služby je tuto třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou týdnů od okamžiku zjištění této skutečnosti.

* 1. Reklamace jsou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti předmětu Reklamace, a to zpravidla takto:

jednoduché případy jsou vyřizovány do čtrnácti kalendářních dnů,

případy vyžadující technické řešení jsou vyřizovány do třiceti kalendářních dnů.

* 1. Objednatel je povinen při řešení jím předané Reklamace spolupracovat s Dodavatelem poskytnutím podrobnějších informací nebo umožněním zjištění skutečného stavu přímo v místě poskytování služeb u Objednatele.
  2. V případě Reklamace poskytovaných služeb v souladu s Provozním a reklamačním řádem, kdy z důvodů neodstranění Závad prokazatelně z viny Dodavatele nebylo možné v rámci kalendářního měsíce plně využívat všechny služby v rozsahu specifikovaném v Katalogu služeb déle než deset Pracovních dní, náleží Objednateli sleva z platby za služby ve výši 1/30 měsíční platby za reklamovanou službu za každý Pracovní den, kdy byla služba nedostupná prokazatelně z viny Dodavatele.
  3. Pokud bude prokázáno, že příčina reklamované skutečnosti není prokazatelně na straně Dodavatele a je způsobena Objednatelem nebo Třetí stranou, bude Reklamace uzavřena jako neoprávněná.
  4. Nelze reklamovat Objednatelem nahlášenou Závadu nebo nedostupnost Služby způsobenou činnostmi prováděnými nad rámec, nebo v rozporu s Provozním a reklamačním řádem, nebo Závadu, která mohla být odstraněna Správcem ICT a jemu přístupnými provozními úkony.

# Příloha č. 3 „Smlouvy o poskytování služeb správy a podpory IT“: Katalog služeb projektu ITveSkole.cz

**Katalog služeb projektu ITveSkole.cz** tvoří Přílohu č. 3 Smlouvy.

# Příloha č. 4 „Smlouvy o poskytování služeb správy a podpory IT“: Předávací Protokol

**Předávací protokol** bude po dokončení a předání prací Dodavatele realizovaných po podpisu Smlouvy (před zahájením její účinnosti) tvořit Přílohu č. 4 Smlouvy. Ve specifických případech definovaných ve Smlouvě nebo VPPS není Předávací protokol vyhotoven a v těchto případech není součástí Smlouvy.