

Smlouva o poskytování systémové podpory 21Sml00003

Nahrazuje smlouvu SML1911004
uzavřená mezi společnostmi

EXPERIA ED s.r.o.

IČ: 05182387, DIČ: není plátce DPH

Masarykovo náměstí 1544

530 02 Pardubice

Zastoupenou Janem Drobným, jednatelem

Společnost je evidovaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové oddíl C, vložka 37320

tel.: +420 464601826

e-mail: info@experia-ed.cz

Datová schránka: dthxg5m

(dále jen **zhotovitel**)

a příspěvkovou organizací

Základní škola Waldorfská Pardubice, Gorkého 867

IČ: 70837236

Gorkého 867

Pardubice, 530 02

Zastoupenou ředitelem Milanem Bartákem

(dále jen **objednatel**)

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele poskytovat ve prospěch objednatele **systémovou podporu** dle specifikace uvedené v odstavci A, B a C Přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy, a to za účelem zajištění řádného fungování informačního systému. Specifikace zahrnuje základ systémové podpory a jeho rozšíření, o vybrané doplňkové služby. V Příloze č. 1 jsou též definovány pojmy, pro účely této smlouvy.

II. Podmínky vzájemné spolupráce

1. Objednatel je zejména povinen:

- 1.1. Umožnit zhotoviteli přístup do prostor v objektu, kde je předmětný systém umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem.
- 1.2. Umožnit mu, v případě nutnosti, odstavení technických prostředků z běžného provozu, po předchozím upozornění od zhotovitele; k odstávkám však nebude docházet v běžné pracovní době objednatele a proběhnou v případě nutnosti i mimo servisní kalendář, ledaže se účastníci dohodnou jinak.
- 1.3. Písemně potvrdit zhotoviteli provedení služby.
- 1.4. Zaplatit zhotoviteli celkovou cenu služeb, které budou zadavatelem provedeny nad rámec této smlouvy, pokud budou zadavatelem vyžadovány, příp. odsouhlaseny.

2. Zhotovitel je zejména povinen:

- 2.1. Provádět poskytování sjednané systémové podpory řádně a včas (dle servisního kalendáře), za podmínek dohodnutých v této smlouvě, urgentní požadavky řešit kontinuálně, v nejkratším možném čase.
- 2.2. Oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které by zhotoviteli bránily v řádném provádění a dokončení prací.
- 2.3. Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, informacích a dokumentech, o nichž se dozvěděl, nebo s nimiž přišel do styku při výkonu činnosti této smlouvy. Skutečnosti, informace a dokumenty bude považovat za důvěrné a zajistí jejich utajení. Tento bod zůstává v platnosti i v případě ukončení smlouvy.
- 2.4. Přijmout přiměřená opatření, aby při zpracování údajů nemohlo dojít ze strany jeho zaměstnanců k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu ke zpracovávaným údajům a informacím, k jejich neoprávněné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití.
- 2.5. O provedené činnosti podávat řádné zprávy formou reportu, který bude součástí vyúčtování za každý kalendářní měsíc.
- 2.6. Doporučit objednateli opatření ke zdokonalení informačního systému a omezení možných rizik a tato opatření provést, je-li jejich provedení zahrnuto v rozsahu poskytované systémové podpory a servisu podle této smlouvy.
- 2.7. Průběžně evidovat zásahy do informačního systému objednatele a aktuální stav systému a evidenci na požádání předložit objednateli.
- 2.8. Okamžitě informovat kontaktní osobu za objednatele společnosti v případě zjištění nelegálně nainstalovaného software na kterémkoli zařízení objednatele a navrhnout opatření k rychlé nápravě.

III. Cena a její splatnost

1. Paušální cena za poskytování služeb v rozsahu dle odstavce A, B, C Přílohy č. 1 této smlouvy byla sjednána dohodou smluvních stran a je uvedena v odstavci D Přílohy č. 1. Tato cena je sjednána za každý kalendářní měsíc poskytování systémové podpory a nárok na její fakturaci vzniká zhotoviteli, jsou-li plněny podmínky této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje za poskytování servisní služby platit na základě faktur, které budou splňovat veškeré náležitosti řádného daňového dokladu dle zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, v pozdějších zněních a budou vystavovány vždy k poslednímu dni dotčeného kalendářního měsíce se splatností 14 dnů od data vystavení.
3. V případě, že nebude vystavená faktura uhrazena objednatelem ve sjednaném termínu splatnosti, je zhotovitel oprávněn pozastavit poskytování systémové podpory, až do doby její úhrady. Při oprávněném pozastavení poskytování systémové podpory z důvodu prodlení s úhradou řádně vystavené faktury nezaniká nárok zhotovitele na zaplacení paušální měsíční smluvní ceny uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Paušálně sjednaná cena dle bodu I. tohoto čl. smlouvy nezahrnuje cenu služeb prováděných nad rámec této smlouvy. Tyto služby budou účtovány samostatně dle odstavce E Přílohy č. 1. Opravy a servis zařízení, které bylo dodáno zhotovitelem a je v záruční době, budou poskytovány v souladu s příslušnými záručními podmínkami bezplatně.

IV. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá s účinností od 1. 3. 2021 po dobu 12 měsíců.

V. Ochrana informací

1. Smluvní strany berou tímto na vědomí, že všechny informace nabyté v souvislosti s plněním této smlouvy jsou považovány za důvěrné a za součást obchodního tajemství druhé smluvní strany. Obě smluvní strany se zavazují uchovávat tyto informace v tajnosti (i po ukončení této smlouvy), neprozradit je třetím osobám a nepřístupnit je bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Pracovníci, kteří mají přístup k informacím souvisejícími s touto smlouvou, musí být nezbytným způsobem poučeni a zavázáni. V případě porušení tohoto ustanovení je smluvní strana povinna sjednat okamžitou nápravu.
2. Zhotovitel se zavazuje zabránit nedovolenému užívání, šíření, kopírování či zpřístupnění (třetím osobám) dat objednatele.
3. Zhotovitel se zavazuje zajistit uchování přístupových hesel k software objednatele tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití třetí osobou.

4. Smluvní pokuta, při prokázaném zneužití informací nebo dat objednatele zhotovitelem nebo jeho pracovníky, se stanovuje dohodou na částku 40.000 Kč za každý jednotlivý případ prokázaného zneužití. Současně není dotčeno právo na náhradu škody.

VI. Ostatní ujednání

1. Zhotovitel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti této smlouvy uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu s limitem pojistného plnění minimálně 5 milionů Kč.
2. Kontaktními osobami zmocněnými jednat při poskytování systémové podpory (kromě uvedených zástupců smluvních stran) jsou:

Za zhotovitele: Jan Drobný (tel: 464601820, 777912350, e-mail: jan.drobny@experia-ed.cz)

Za objednatele: Pavel Lomička (tel: 734 161 766, e-mail: lomicka@waldorfpardubice.cz)

Eskalační kontakt: eskalace@experia.cz

3. Servisní požadavky:

- 3.1. Základní i urgentní požadavky bude objednatel hlásit zhotoviteli některým z níže uvedených způsobů:

- Telefonicky na čísle 464601821 – stálá služba od 8:00 do 16:30 v pracovní dny
- Emailem na adrese helpdesk@experia-ed.cz
- Pomocí portálu na adrese <https://helpdesk.experia.cz>

- 3.2. Zhotovitel vygeneruje vyjmenovaným zaměstnancům objednatele (dále jen zadavatelé) přístupové údaje pro přístup na Helpdesk (jméno = email, heslo = příjmení zadavatele doplněné o číslici 283). Záznam každého požadavku zadavatele na Helpdesk zhotovitel vždy obratem potvrdí zadavateli emailem.

4. Místa objednatele, na kterých je poskytována on-site podpora:

4.1. Základní škola Waldorfská Pardubice, Gorkého 867

VII. Závěrečná ustanovení

1. Pokud v této smlouvě nebylo dohodnuto jinak, platí příslušná ustanovení obchodního zákoníku a předpisů souvisejících, zejména ustanovení upravující smlouvu o dílo.
2. Změny a doplňky k této smlouvě mohou být učiněny pouze po dohodě stran, formou písemného, číslovaného dodatku k této smlouvě, který se stane její nedílnou součástí, například na základě změny hardware vybavení objednatele, inflace apod.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
4. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden exemplář.

V Pardubicích dne

V Pardubicích dne

.....
objednatel

.....
zhotovitel

Příloha č. 1

SPECIFIKACE ROZSAHU POSKYTOVANÉ SYSTÉMOVÉ PODPORY	
A. Základní rozsah systémové podpory	<ul style="list-style-type: none">• Onsite servis v rozsahu 2 čl. den viz bod C• Prioritní přístup k řešení standardního servisu a ostatních služeb.• Poskytování služby Helpdesk, evidence a správa zákaznických požadavků a přístup k znalostní databázi.• Správa aktualizací – Adobe, Java, Microsoft, antivirová ochrana, certifikáty atd. (metodika, doporučení).• Systém včasného varování.• Konzultace a poradenství při rozvoji systému.• Konzultace a případná optimalizace smluv k datovým službám.• Evidence licencí objednatele.• Vedení podrobné technické dokumentace a databáze CMDB.• Služby dohledového centra.• správa webové prezentace - aktualizace redakčního systému, řešení funkčnosti a bezpečnosti
B. SLA	<ul style="list-style-type: none">• Servisní kalendář 8 hodin denně x 5 pracovních dní v týdnu, pracovní hodiny 8:00 – 16:00
C. Četnost pravidelných návštěv pracovníka systémové podpory	<ul style="list-style-type: none">• Sjednává se přítomnost pracovníka zhotovitele na adrese objednatele, každé 4. úterý v měsíci a předem domluvený druhý servisní den.• 1x ročně schůzka s managementem. Termín dle dohody.
D. Paušální smluvní cena, platební podmínky	<ul style="list-style-type: none">• částka: 7000,-Kč• faktura vystavená vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce se splatností 14 dnů od data vystavení

E. Ceny za práce nad rámec této smlouvy

- 700,- Kč za 1h podpory
- 200,- Kč přepravné do sídla objednatele a zpět
- Účtuje se každá započatá půlhodina

Slovník pojmů

- ICT – Informační a komunikační technologie
- Systémová podpora – systémovou podporou se rozumí podpora uživatelů a ICT prostředků objednatele
- Podpora L1 – obecná technická podpora, instalace hardware a software, poskytována servisními technikami
- Podpora L2 – technická podpora ucelených řešení, poskytována systémovými specialisty
- Podpora L3 – podpora systémových celků, poskytována systémovými inženýry
- Profylaxe – preventivní kontrola zařízení nebo programu za účelem odhalení závad nebo neobvyklých stavů - provádí se na místě nebo pomocí vzdáleného přístupu
- Helpdesk – jednotné kontaktní místo, na kterém se hlásí a evidují veškeré požadavky a výpadky
- SLA – dohoda o úrovni služeb, definovaná pomocí TTO a TTR
- TTO – Time to Open, maximální přípustný počet pracovních hodin od ohlášení požadavku do zahájení řešení servisního požadavku
- TTR – Time to Resolve, maximální přípustný počet pracovních hodin od ohlášení požadavku, do jeho vyřešení nebo odstranění závady
- Základní požadavek – žádost o podporu nebo o odstranění závady.
- Urgentní požadavek – požadavek na odstranění závady, která ohrožuje kontinuitu podnikání objednatele
- CMDb – konfigurační databáze, která slouží k udržování informací o HW, SW, službách a jejich vztazích mezi sebou
- E.G.M.C. – viz dohledové centrum
- Dohledové centrum – systém, který automaticky monitoruje dostupnost služeb a v případě výpadku informuje určené pracovníky

V Pardubicích dne

V Pardubicích dne

.....
objednatel

.....
zhotovitel