

Smlouva o poskytování služeb v oblasti informačních technologií

SML-2021-0003

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi

Firma: Základní škola a Mateřská škola Děčín IV, Máchovo nám., příspěvková organizace
Sídlo: Raisova 688/11, 405 02 Děčín IV
IČO: 727 438 16
Zastoupena: Mgr. Martinem Lánou
(dále jen „**Objednatel**“)
a

Firma: Servis školám s.r.o.
Sídlo: Teplická 305, 417 61 Bystřany
IČO: 048 162 42
Zastoupena: Tomášem Matějčíkem
Zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložce 37047
(dále jen „**Servis školám**“)

(Servis školám a Objednatel dále společně „**Smluvní strany**“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

- A. Servis školám poskytuje služby v oblasti informačních technologií;
 - B. Objednatel má zájem využít služeb Servis školám specifikované níže za podmínek stanovených touto smlouvou,
- uzavřely Smluvní strany v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „**OZ**“), tuto Smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“).

Předmět smlouvy

Předmětem této Smlouvy je závazek Servis školám poskytnout Objednateli služby v oblasti informačních technologií specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Předmět smlouvy**“), a závazek Objednatele zaplatit odměnu stanovenou touto Smlouvou.

Doba plnění a trvání smlouvy

Smluvní strany se dohodly, že s činností dle této smlouvy započne Servis školám dne 1. 7. 2021. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou s platností do 30. 6. 2022.

Odměna a platební podmínky

Odměna je stanovena na základě dohody Smluvních stran v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Odměna**“).

Kontaktní osoby a doručování

Smluvní strany se dohodly na následujících kontaktních osobách a adresách pro doručování písemností, a to i prostřednictvím elektronické pošty:

Servis školám: Teplická 305, 417 61 Bystřany
Tel.: 
Email: 
Kontaktní osoby: 

Objednatel: Základní škola a Mateřská škola Děčín IV, Máchovo nám., příspěvková organizace
Tel.: 
Email: 
Kontaktní osoby: 

Zvláštní ustanovení

Odměna nezahrnuje cestovní náklady spojené s plněním povinností dle Smlouvy mimo sídlo Servis školám.

Servis školám se zavazuje se všemi osobními údaji zaměstnanců objednatele, žáků objednatele a jejich zákonných zástupců, se kterými by mohl přijít do kontaktu při plnění předmětu této smlouvy, zacházet v souladu s ustanoveními nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a související legislativy.

Závěrečná ustanovení

Vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí ustanoveními českých právních předpisů a Obchodními podmínkami Servis školám dostupnými v aktuální verzi na internetových stránkách www.servis-skolam.cz.

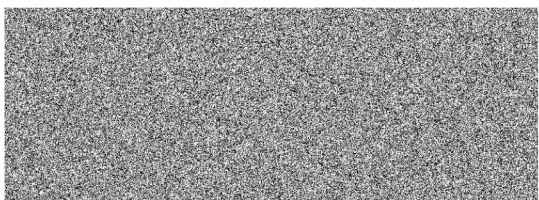
Smlouva obsahuje následující přílohy:

- Přílohu č. 1: Specifikace Služeb;

Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních, z nichž pro každou ze Smluvních stran je určeno 1 vyhotovení.

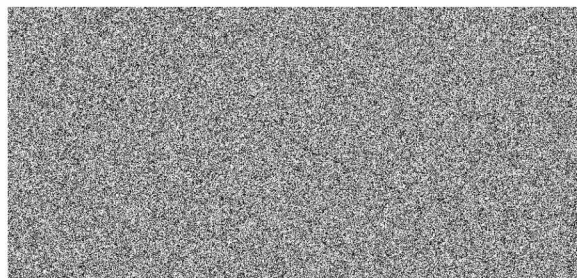
Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, na důkaz toho připojují Smluvní strany své vlastnoruční podpisy.

V Děčíně, dne 25.6.2021



Servis školám s.r.o.

zastoupena Tomášem Matějčkem, jednatelem



**Základní škola a Mateřská škola Děčín IV,
Máchovo nám., příspěvková organizace**

zastoupena Mgr. Martinem Lánou, ředitelem

Příloha č. 1 ke smlouvě č. SML-2021-0003

Specifikace služeb

Zajištění provozu serverů

- Pravidelná kontrola a naplánování aktualizace operačního systému
- Podpora při odstranění hardwarových závad po dobu záruky hardware serveru
- Obnovení funkčnosti do 5 dní v rámci pracovní doby Servis školám při softwarové závadě nejvyšší důležitosti (dle definice důležitosti požadavků)

Zajištění provozu pracovních stanic a periférií

- Nastavení a kontrola instalace pravidelné aktualizace operačních systémů a kancelářského balíku Microsoft Office
- Podpora při odstranění hardwarových závad po dobu záruky hardware pracovních stanic a periférií
- Obnovení funkčnosti při softwarové závadě
- Zprovoznění nového počítače

Zabezpečení

- Pravidelný report o proběhlém testu obnovy souborů ze zálohy 1x měsíčně
- Správa antivirové ochrany pracovních stanic a serveru
- Aktualizace firmware aktivních prvků sítě
- Správa rozdělení sítě do zón – VLAN

Monitoring

- Hardwarových prostředků serveru a důležitých aktivních prvků
- Stavů a záznamů o běhu rolí
- Výpadků internetového připojení
- Využití školní WiFi pomocí controlleru

Další služby

- Správa G Suite
- Přesměrování uživatelských složek na server
- VPN pro přístup k serveru pro pověřené zaměstnance
- Automatizovaná instalace software
- Pravidelná revize infrastruktury 1x ročně
- Předložení plánu aktualizací SW 1x ročně
- Předložení hodnocení koncových stanic a serverů 1x ročně
- Provedení obnovy kompletních obrazů disků serverů ve virtuálním prostředí 1x ročně
- Provedení obnovy náhodných dat ze souborové zálohy serverů 1x měsíčně

Hlášení požadavků a čas přijímání požadavků

Objednatel má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:

1. Prostřednictvím portálu
2. Prostřednictvím emailu
3. Telefonicky na telefonní

Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory pro způsoby 1. a 2. nepřetržitě, tedy v jakýkoliv čas (24 hodin denně) a v jakýkoliv den, včetně svátků a víkendů. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory pro způsob 3. ve své pracovní době v pracovních dnech. Aktuální pracovní doba a její výluky jsou uvedeny na portálu

První reakce na zasláný požadavek

Servis školám má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku, dále jen „Přijetí požadavku“) na požadavek nejpozději do **60 minut** od doručení požadavku v souladu s podmínkami v článku **Hlášení požadavků a čas přijímání požadavků**.

Reakce se odesílá pouze elektronickou poštou na email, ze kterého byl požadavek hlášen nebo na email, který je uveden v článku **Kontaktní osoby a doručování**.

Řešení požadavků

Lhůta pro zahájení řešení požadavku začíná běžet od Přijetí požadavku.

1. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nejvyšší důležitostí ve lhůtě **2** hodin v rámci pracovní doby Servis školám.
2. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s vysokou důležitostí ve lhůtě **4** hodin v rámci pracovní doby Servis školám.
3. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele se střední důležitostí ve lhůtě **8** hodin v rámci pracovní doby Servis školám.
4. Servis školám má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nízkou důležitostí ve lhůtě **16** hodin v rámci pracovní doby Servis školám.

Odměna

Objednatel se zavazuje zaplatit Servis školám za poskytování služeb v rámci této smlouvy fixní odměnu ve výši **8 100 Kč** bez DPH (slovy osmtisícjedno sto korun českých) za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „Fixní odměna“).

Fixní odměna v sobě zahrnuje člověkohodiny (dle rozpisu níže) řešení požadavků Objednatele v daném kalendářním měsíci.

Rozpis člověkohodin zahrnutých ve fixní odměně

- 8 hodin – První úroveň podpory (běžná technická podpora)
- 2 hodiny – Druhá úroveň podpory (problémy související s infrastrukturou, složitější technické záležitosti a podobně)

Servis školám se zavazuje informovat Objednatele o vyčerpání člověkohodin zahrnutých ve Fixní odměně.

Servis školám má právo na Fixní odměnu v plné výši i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah člověkohodin poskytování Technické podpory uvedený v předchozím odstavci.

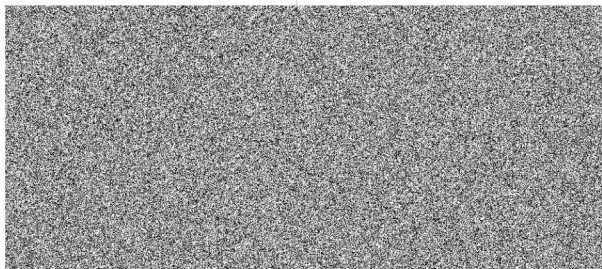
Po vyčerpání člověkohodin zahrnutých do Fixní odměny se Objednatel zavazuje platit Servis školám za každou jednu další člověkohodinu poskytování Technické podpory:

- za poskytování Technické podpory první úrovně odměnu ve výši **850 Kč** bez DPH (slovy osmsetpadesát korun českých),
- za poskytování Technické podpory druhé úrovně odměnu ve výši **1 000 Kč** bez DPH (slovy jedentisíc korun českých).

Doba řešení každého požadavku musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.

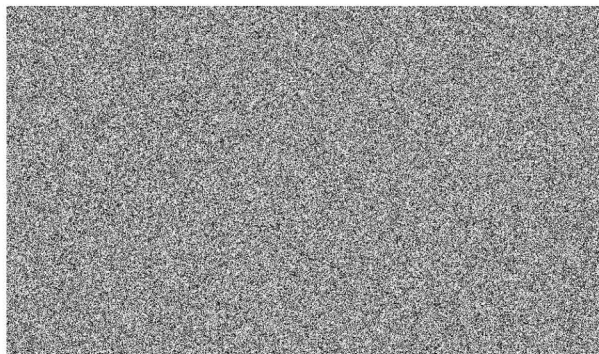
Servis školám je povinen předat Objednateli na jeho žádost vyúčtování Odměny obsahující popis každého požadavku a dobu jeho řešení.

V Děčíně, dne 25. 6. 2021



Servis školám s.r.o.

zastoupena Tomášem Matějčkem, jednatelem



**Základní škola a Mateřská škola Děčín IV,
Máchovo nám., příspěvková organizace**

zastoupena Mgr. Martinem Lánou, ředitelem