

Smlouva o dodávce IT služeb

Základní škola a Mateřská škola Na Balabence



(dále jen zákazník)

a

Petr Kříž



(dále jen dodavatel)

**uzavřeli tuto smlouvu na dodávku IT služeb
(dle občanského zákoníku nepojmenovanou smlouvu)**

Článek I. (rozsah dodávaných služeb)

Dodavatel se zavazuje k zajištění následujících činností v rámci sjednané dodávky IT služeb:

1. **základní monitoring a aktualizace prac. stanic**, zpracování vybraných technických ukazatelů o stavu a využití zařízení a provádění činností k předcházení poruchových stavů či snížení jejich eventuálních dopadů. Průběžná aktualizace zahrnuje balík vybraného základního aplikačního software jako např. Java, .NET framework, Adobe Reader, VLC player, Firefox, Chrome atp., který je široce rozšířen a je proto zvýšený předpoklad, že může být zneužito zranitelností jeho starších verzí.
2. **základní monitoring a aktualizace tabletů se systémem iOS a AppleTV**, zpracování vybraných technických ukazatelů o stavu a využití zařízení a provádění činností k předcházení poruchových stavů či snížení jejich eventuálních dopadů. Případný budoucí požadavek na správu tabletů či přenosných zařízení s jiným operačním systémem není součástí této smlouvy a bude řešen individuální dohodou na konkrétním požadavku či dodatkem k této smlouvě.
3. **provoz sdílené telefonické hotline pro zaměstnance školy**, hotline je určena pro rychlé řešení drobných závad, zadávání požadavků na opravy závad, či krátkou konzultaci ovládání zařízení a není vyhrazena výlučně pro jednoho zákazníka. V případě, že se v rámci volání na hotline ukáže, že pracovník školy potřebuje rozsáhlejší metodickou podporu (např. základy ovládání emailu, či zpracování běžné agendy) bude přednostně

odkázán na zaměstnance zákazníka s rolí ICT koordinátora / ICT metodika.
Telefonní hotline není poskytována pro rodiče a žáky, ani servis či řešení závad soukromých zařízení.

4. **správa serverů a řešení závad** čítající dle potřeby monitoring a správu serverů a dále řešení závad zařízení či cloudových služeb využívaných zákazníkem. Řešení drobných závad hardware zařízení na pracovišti zákazníka a v případě potřeby zajištění specializovaného servisu hardware. Správa serverů a řešení softwarových závad a drobných závad hardware budou zajištěny v rámci paušální platby za správu serverů a řešení závad až do rozsahu viz článek III. Specializovaný servis jako výměna vadných hardwarových dílů zařízení nemusí být z organizačních, technických či kvalifikačních důvodů prováděn u zákazníka v rámci paušální platby a může být (a v mnoha případech bude) zajištěn subdodavatelem nebo třetí stranou jako například servis vadné kopírky-tiskárny, dotykové plochy interaktivní tabule nebo výměny lampy či napájecího zdroje dataprojektoru nebo all-in-one PC a bude proto hrazen vždy zvlášť jako samostatná položka nad rámec běžné dodávky IT služeb.

Článek II. (způsob provádění dodávky IT služeb)

Dodavatel provádí činnost s využitím vlastních pracovníků a subdodavatelů formou:

- **vzdálené správy** zahrnující správu počítačové sítě prostřednictvím vzdáleného přístupu a softwarových či hardwarových nástrojů, zařízení či služeb pro centralizovaný management informačních systémů provozovaných či licencovaných dodavatelem (Vzdálená správa nezahrnuje okamžité řešení požadavků - viz článek III. plánovaná práce, urgentní práce).
- **práce u zákazníka** zahrnující zejména technické, organizační a konzultační činnosti prováděné v sídle či pobočce zákazníka a navrácení či vyzvednutí zařízení za účelem zajištění servisu, instalace či úpravy nastavení zařízení. V případě práce u zákazníka je účtována vždy první započaté hodina celá a to i v případě, že požadovaná činnost (např. předání zařízení či drobná konzultace) je kratší. Práce u zákazníka nezahrnuje okamžité řešení požadavků - viz článek III. plánovaná práce, urgentní práce).
- **zajištění specializovaného servisu** zařízení např. dataprojektoru, tiskárny atp. (bude vždy hrazeno nad rámec běžné dodávky IT služeb)

Článek III. (rozsah a cena správy v rámci měsíčního paušálu)

Cena za hodinu práce jednoho technika činí 750 Kč bez DPH a cena za příjezd na lokaci mimo Prahu 8 Kč/km bez DPH dle ceníku platného ke dni uzavření této smlouvy. Příjezd k zákazníkovi po Praze (výlučně na sídlo či běžnou provozovnu zákazníka) je zdarma, avšak v případě práce u zákazníka bude vždy účtována nejméně jedna celá hodina práce každého technika, který je v rámci příjezdu zákazníkovi poskytnut.

Výše uvedené ceny mohou být dodavatelem jednostranně změněny vzhledem k inflaci či případným změnám na trhu. Každá úprava ceny musí být dodavatelem zákazníkovi prokazatelně oznámena nejméně 6 měsíců předem. Ceny budou zákazníkovi účtovány navýšené o hodnotu DPH.

Dodavatel se zavazuje poskytnout zákazníkovi

1. *zajištění základního monitoringu a aktualizace pracovních stanic, za který bude účtována cena 40 Kč bez DPH za jednu každou pracovní stanicí či spravovaný jednoúčelový systém (jako např. Kiosek pro zobrazení docházky zaměstnanců založený na platformě MS Windows atp.) každý kalendářní měsíc. Řešení závad či poruchových stavů zjištěných na základě dat z monitoringu bude prováděno v rámci dodávaných hodin práce techniků viz bod 4.*
2. *zajištění základního monitoringu a aktualizace tabletů se systémem iOS nebo AppleTV, za který bude účtována cena 10 Kč bez DPH za jedno zařízení každý kalendářní měsíc. Řešení závad či poruchových stavů zjištěných na základě dat z monitoringu bude prováděno v rámci dodávaných hodin práce techniků viz bod 4.*
3. *přístup na sdílenou telefonickou hotline pro zaměstnance zákazníka každý pracovní den ve kterém probíhá běžná výuka v době od 9:30 do 12:30, za který bude účtován příspěvek na provoz sdílené hotline 6 000 Kč bez DPH každý kalendářní měsíc. Příspěvek na provoz sdílené hotline nebude účtován během letních prázdnin, tedy měsíců července a srpna, během kterých nebude telefonická hotline poskytována. Řešení telefonických požadavků zákazníků, které bude provedeno v rámci hodin provozu hotline již nebude dále účtováno viz bod 4.*
4. *20 hodin práce techniků dodavatele měsíčně (maximálně 5 hodin v každém kalendářním týdnu) primárně určených k zajištění správy serverů, odstraňování závad či provádění údržby zařízení nebo cloudových služeb, popř. řešení požadavků pracovníků zákazníka, které nelze vyřešit prostřednictvím hotline a v případě nevyužití hodin na předchozí uvedené činnosti také na specializované konzultační činnosti pro pracovníky zákazníka. Pokud si rozsah požadavků vyžádá vyšší počet hodin práce techniků dodavatele, bude předložen výkaz hodin práce v jednotlivých dnech. A hodiny přesahující pravidelně hrazených 20 hodin práce budou účtovány zvlášť jako práce nad rámec sjednané dodávky IT služeb.*

Konkrétní cena správy počítačové sítě se bude měnit v souvislosti s počty spravovaných zařízení. Ke dni sjednání této smlouvy má zákazník 110 pracovních stanic a 40 tabletů. Cena správy počítačové sítě v prvním měsíci tedy bude činit:

- 110 x 40 Kč bez DPH za **základní monitoring a aktualizace pracovních stanic**
- 49 x 10 Kč bez DPH za **základní monitoring a aktualizace tabletů**
- 6000 Kč bez DPH za přístup na sdílenou telefonickou hotline
- 20x 750 Kč za práci techniků při pravidelné správě serverů a řešení závad.



Článek IV. (rozsah služeb poskytovaných nad rámec sjednané dodávky IT služeb)

Poskytnutí práce nad rámec sjednané správy počítačové sítě nelze na základě této smlouvy nárokovat. V případě nutnosti se však dodavatel zavazuje vyhovět zákazníkovi k maximální spokojenosti dle svých možností v rámci své pracovní doby.

V případě, že si požadavky zákazníka vyžádají překročení rozsahu práce nad rámec sjednané správy počítačové sítě o víc než 10 hodin práce v daném měsíci, bude dodavatelem informován ředitel organizace zákazníka či ICT koordinátor / ICT metodik zákazníka, který je pro účel dodávky IT služeb vnímán jako zástupce ředitele pro oblast informačních technologií a bude domluven další postup či odklad realizace požadavků.

V případě, že bude rozsah správy počítačové sítě hrazené v rámci paušální platby dlouhodobě překračován, vyhrazuje si dodavatel právo otevřít jednání o změně výše měsíčního paušálu tak, aby odpovídala reálnému rozsahu obvyklé dodávky služeb.

Článek VI. (způsob zadávání požadavků a zpracování požadavků)

Provozní požadavky (plánovaná údržba či řešení závad) pracovníci zákazníka zadávají primárně prostřednictvím telefonické hotline dle instrukcí na www stránkách dodavatele. Zahájení řešení provozních požadavků bude provedeno nejpozději šestý následující pracovní den od nahlášení avšak pouze do vyčerpání rozsahu pravidelně hrazených hodin práce.

Urgentní požadavky (urgentní údržba či řešení závad) pracovníci zákazníka zadávají telefonicky nebo po vzájemné dohodě osobně pracovníkovi dodavatele, který je na pracovišti zákazníka. Urgentní požadavky může zadávat pouze ředitel organizace zákazníka či k tomu určený ICT koordinátor / ICT metodik zákazníka, který je pro účel dodávky IT služeb vnímán jako zástupce ředitele pro oblast informačních technologií. Od všech ostatních pracovníků zákazníka budou požadavky přijímány jako provozní. Zahájení řešení urgentních požadavků bude provedeno nejpozději následující pracovní den.

Požadavky na inovace či změny informačního systému (stěhování techniky, nasazení nových technologií, či rozsáhlejší úpravy konfigurace či stávajícího nasazení technologií s dopadem na větší počet uživatelů) může zadávat pouze ředitel organizace zákazníka či k tomu určený ICT koordinátor / ICT metodik zákazníka, který je pro účel dodávky IT služeb vnímán jako zástupce ředitele pro oblast informačních technologií, nebude-li pro konkrétní projekt domluveno jinak (např. plánovaná inovace systému školní jídelny bude v rámci realizace řešena s primárně hospodářem školní jídelny atp.). Pracovník zákazníka (např. ICT koordinátor / ICT metodik), který změnu (např. stěhování techniky) za zákazníka poptá je primárně odpovědný za zajištění koordinace na straně zákazníka (např. předání informací dalším pracovníkům zákazníka pro zajištění odpovídajících změn v evidenci inventáře atp.).

Článek IV. (odpovědnost)

Dodavatel odpovídá za správnost prováděných prací dle čl. I. Zákazník je oprávněn provádění prací kontrolovat a zjistí-li, že dodavatel odvedl práci v rozporu se zájmy zákazníka, je oprávněn požadovat na dodavateli bezplatnou nápravu provedených prací.

Zákazník je oprávněn vypovědět tuto smlouvu o správě počítačové sítě, a to i bez udání důvodu, k prvnímu dni 3. následujícího kalendářního měsíce od podání výpovědi (výpovědní lhůta tedy činí nejméně dva celé kalendářní měsíce). Výpověď musí být podána písemnou formou.

Dodavatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu o správě počítačové sítě, a to i bez udání důvodu k prvnímu dni 3. následujícího kalendářního měsíce od podání výpovědi (výpovědní lhůta tedy činí nejméně dva celé kalendářní měsíce). Výpověď musí být podána písemnou formou.

Je-li tato smlouva vypovězena, je dodavatel povinen poskytnout v závěru platnosti této smlouvy veškerou potřebnou součinnost k předání správy sítě novému správci. Zákazník bere na vědomí, že správa sítě je poskytována jako nízkonákladová služba, nasazení systémů proto nemusí být dokumentováno a hladké předání správy může vyžadovat zodpovědnou součinnost nového správce po dobu několika pracovních dnů.

Článek V. (provozní přístup)

Zákazník se zavazuje umožnit pracovníkům dodavatele přístup na pracoviště zákazníka během provozní doby zákazníka bez omezení, v případě, že to vyžadují pracovní povinnosti zákazníka (neodkladná práce, jednání s třetí stranou, probíhající výuka atd.) po vzájemné domluvě.

Článek VI. (samostatný přístup)

Pakliže zákazník umožní dodavateli samostatný přístup ať už v provozní době zákazníka či mimo ni (zapůjčení klíčů, předání kódů od alarmu objektu atp.), bude tento přístup udělen vždy konkrétnímu pracovníkovi dodavatele a nikoli dodavateli jako celku (podnikající fyzické osobě Petr Kříž včetně všech jejích pracovníků). Samostatný přístup na pracoviště zákazníka tedy nezískávají automaticky všichni pracovníci dodavatele. Doba, rozsah a režim samostatného přístupu se vždy řídí dle vůle zákazníka, s výjimkou, že osoba s uděleným samostatným přístupem je oprávněna udělit přístup dalším pracovníkům, a to výhradně za své přítomnosti na pracovišti zákazníka a na dobu nezbytnou pro provedení práce.

Článek VII. (softwarové licence)

Dodavatel plně odpovídá za dodržování licenčních podmínek při nakládání se software během jím prováděných prací. Zákazník je povinen dodavateli poskytnout přehled jím vlastněných licencí, v případě nutnosti i předložit k nahlédnutí příslušné nabývací doklady (faktury za nakoupené programy).

Zákazník bere na vědomí, že je povinen nabývací doklady k licencím samostatně archivovat nejméně po celou dobu provozu zakoupeného software a zachovávat jejich párování na konkrétní prac. stanice či instalovaný software (minimálně precizně vedená inventarizace). *Zákazník bere na vědomí, že vzhledem ke složitosti a rozsahu licenčních problematik je doporučeno nechat provádět v pravidelných intervalech softwarový audit specializovanou firmou disponující certifikacemi na licenční problematiku zákazníkem používaného software.* Dodavatel na základě této smlouvy není zodpovědný za zpracování a udržování aktualizovaného přehledu inventáře a nabývacích dokladů k hardware a software, není správcem licenčních smluv zákazníka a nepřebírá zodpovědnost za licencování software.

Článek VIII. (mlčenlivost a osobní údaje)

Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost a zavázat mlčenlivostí i svoje pracovníky či subdodavatele.

Dodavatel může mít v některých případech přístup k osobním údajům, které zákazník jako správce zpracovává. Pro takový případ dodavatel nesmí do zpracování osobních údajů zapojit žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního souhlasu zákazníka. Pokud dodavatel zapojí dalšího zpracovatele, musí být mezi dodavatelem a tímto dalším zpracovatelem uzavřena písemná smlouva, ve které se tento další zpracovatel zaváže k dodržování povinností stanovených v tomto článku.

Dodavatel se zavazuje

- a) zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu stanoveném touto smlouvou mezi zákazníkem a dodavatelem, případně na základě doložených pokynů zákazníka;
- b) zajistit, že všechny osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje se zavázaly k povinnosti mlčenlivosti, příp. se na ně vztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti;
- c) přijmout taková technická, organizační a jiná potřebná opatření, spočívající např. v šifrování, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.
- d) poskytnout zákazníkovi součinnost při plnění správcových povinností, zejm. povinností správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
- e) poskytnout zákazníkovi součinnost a být mu nápomocen při zajišťování povinností zabezpečit osobní údaje, ohlásit případy porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro

ochranu osobních údajů, oznámit případy porušení zabezpečení osobních údajů subjektům údajů, provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů;

- f) vrátit zákazníkovi po skončení zpracování osobních údajů všechny osobní údaje, pokud právní předpis nestanoví jinak;
- g) poskytnout zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností uvedených v tomto článku a umožní správci kontrolu zákonnosti zpracování osobních údajů, pokud to neodporuje právnímu předpisu.

Článek IX. (platnost)

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou



Článek X. (ujednání)

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení a vstupuje v platnost dnem uvedeným v čl. IX. této smlouvy a po podpisu obou stran. Tato smlouva je zároveň dohodou o ukončení předchozí smlouvy o správě počítačové sítě mezi zákazníkem a dodavatelem, která zaniká ke dni, kdy vstupuje v platnost tato smlouva. Obě strany po přečtení smlouvy výslovně prohlašují, že smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a na důkaz toho ji stvrzují vlastnoručními podpisy.

