

Smlouva o údržbě a správě počítačové sítě

č. SOSCB/0038/2022/01

uzavřená mezi

Zdeněk Török

Opatovická 102/20, 370 10 České Budějovice

IČ: 01397061

DIČ: není plátce

zastoupená Zdeňkem Törökem

Podnikatel zapsán v živ. rejstříku Magistrát města České Budějovice

(dále jen poskytovatel)

a

Střední odborná škola veterinární, mechanizační a zahradnická a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, České Budějovice, Rudolfovska 92

Rudolfovska 458/92, 372 16 České Budějovice

IČ: 60075911

DIČ: CZ60075911

Zastoupená Ing. Bc. Břetislavem Kábelem, ředitelem školy

(dále jen odběratel)

1. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem smlouvy je údržba serverů, údržba počítačové sítě, podpora uživatelů, zálohování dat odběratele, zajištění dostupnosti síťových služeb, součinnost při konfiguraci PC a NTB, úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran v průběhu platnosti smlouvy.

2. Cena

2.1. Smluvní cena služby je stanovena na **8 330,- Kč** měsíčně. Fakturace proběhne k poslednímu dni proběhlého měsíce.

2.2. Služby se netýkají záručních oprav. Poskytnutí služeb nad rámec smluvního objemu bude fakturováno dle bodu 2.3.

2.3. Cena nezahrnuje vyžádané mimozáruční zásahy, vyžádanou mimořádnou vzdálenou podporu nebo podporu v místě sídla odběratele nad rámec smlouvy.

Tyto činnosti budou účtovány dle aktuálních požadavků na základě individuálních nabídek.

3. Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit a udržovat v provozu vyhrazené servery odběratele se softwarovými produkty, udržovat a provozovat síťovou infrastrukturu školy. Patřičné licence softwarových produktů si zajistí odběratel, na doporučení poskytovatele. Poskytovatel navrhne variantní řešení. Poskytovatel se zavazuje nainstalovaný software trvale aktualizovat dle vydávaných oprav jednotlivých výrobců. V případě dodání nových verzí odběratelem, tyto nainstalovat v harmonogramu domluveném s odběratelem.
- 3.2. Poskytovatel zajistí technické řešení zálohování dat na serverech a ostatních zařízeních tak, aby z těchto dat dokázal kdykoliv zrekonstruovat data odběratele minimálně k poslednímu termínu zálohování. Poskytovatel dále zajistí takové řešení zálohování, aby měl on a pověřená osoba odběratele denní report průběhu zálohování a byl schopen v případě problémů urychleně učinit opatření k jejich nápravě.
- 3.3. Poskytovatel bude provádět servis tak, aby nedocházelo k omezení práce uživatelů (viz bod 5. této smlouvy), a to v plném rozsahu požadavků.
- 3.4. Poskytovatel zajistí ochranu poskytnutého přístupového kanálu pro vzdálený přístup tak, aby nemohlo dojít k jeho zneužití třetí osobou. K tomu zaváže i všechny své zaměstnance. Přístupové údaje budou uloženy u objednatele.
- 3.5. Poskytovatel bude provádět potřebnou údržbu serverových stanic a síťových periferií včetně nainstalovaného programového vybavení.
- 3.6. Poskytovatel bude provádět telefonickou, emailovou a on-site podporu uživatelů, dle požadavků odběratele. On-site podpora bude poskytována dle definice SLA uvedené v bodě 5. této smlouvy.
- 3.7. Poskytovatel bude odběrateli poskytovat informace o novinkách v oblasti informačních technologií, které by mohli zefektivnit práci uživatelů a případně zajišťovat jejich nasazení.
- 3.8. Poskytovatel bude odběrateli poskytovat poradenství, případně zastupování vůči třetím stranám, při rozvoji systému nebo implementaci softwarů a řešení třetích stran.

4. Práva a povinnosti odběratele

- 4.1. Zajistí poskytovateli fyzický přístup do objektů instalace zařízení, která jsou předmětem této smlouvy. Zajistí poskytovateli vzdálený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet do sítě a na zařízení, která jsou předmětem této smlouvy.
- 4.2. Informovat poskytovatele o zásazích třetích stran do informačního systému (instalace software od jiných firem, připojení zařízení od dalších firem k síti apod.) a v případě instalace nestandardních systémů konzultovat tyto s poskytovatelem, zda nedojde k ohrožení bezpečnosti a stability systému, kterého se týká tato smlouva.
- 4.3. Neprodleně informovat dodavatele o chybách, případně zvláštnostech v chování systému.
- 4.4. V termínu splatnosti hradit závazky vůči poskytovateli vyplývající z této smlouvy.
- 4.5. Zajistit organizaci základních školení zaměstnanců dle doporučení poskytovatele.

5. Způsob komunikace a aktivace servisního zásahu, a časová dosažitelnost.

- 5.1. Odběratel i poskytovatel stanoví primární kontaktní osobu pro komunikaci. Seznamy budou přílohou této smlouvy. Pracovní doba poskytovatele pro on-site podporu uživatelů je stanovena v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Pracovní doba poskytovatele pro telefonickou podporu je stanovena v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Vzdálená podpora a správa je mimo to poskytována v režimu 24 x 5 a je poskytována především s ohledem na minimální omezení práce zaměstnanců odběratele.
- 5.2. Žádost o servisní zásah nebo konzultaci bude v pracovní době probíhat především emailem nebo telefonicky. Poskytovatel v případě problému omezujícímu práci uživatelů zajistí v nejkratším možném termínu analýzu a odstranění problému, v případě žádosti o konzultaci bude mezi poskytovatelem a odběratelem dohodnut termín vyhovující oběma stranám.
- 5.3. Pro dokumentaci četnosti a rozsahu servisních zásahů a vyhodnocení odezvy jejich řešení bude podle potřeby vytvořen portál s autorizovaným přístupem (tzv. „ticket systém“).
- 5.4. Poskytovatel bude navrhnout progresivní řešení pro modernizaci sítě a její ekonomický provoz min. 2x ročně a to k 30. 1. a 1. 7. příslušného roku.

6. SLA

Kategorizace ICT vybavení dle skupin a reakční doby od nahlášení servisního případu: Kategorie	Reakční doba	Hlášení (osoba odběratele)
Servery	06 hodin	Blábolil
Administrativa	06 hodin	Blábolil
Učitelé	24 hodin	Blábolil
Ostatní	48 hodin	Blábolil
Data (zálohování)	06 hodin	Blábolil

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Tato smlouva je provedena ve dvou vyhotoveních, z nichž odběratel i poskytovatel obdrží po jednom výtisku.

7.2. Smlouva může být zrušena oběma stranami 3měsíční písemnou výpovědí s podmínkou, že bude zachován provoz školní počítačové sítě, v nezbytně nutném režimu.

7.3. Smlouva je uzavřena na dobu určitou a to na 12 měsíců ode dne podpisu.

V Českých Budějovicích dne 5. ledna 2022

.....
za poskytovatele

.....
za odběratele