

Smlouva

č. SMJ0452

Vyšší odborná škola mezinárodního obchodu a Obchodní akademie, Jablonec nad Nisou, Horní náměstí 15, příspěvková organizace	
Došlo dne:	31.8.2016
Číslo jednací:	VOŠ-04-JBC/D/22P-12/2016
Počet př./l.:	-17
423-5 Skart. zpr. 15	

"Poskytování servisních služeb a systémové podpory – správa počítačové sítě, hardware, software"

Obchodní firma/jméno **COMP NET SYSTEMS, s.r.o.**
se sídlem Riegrova 2573/3, 466 01 Jablonec nad Nisou
IČO 63144379
zastoupená Ing. Sejnou Ladislavem, jednatelem společnosti
bankovní spojení MONETA Money Bank, a. s., 164727900/0600
(dále jen „Dodavatel“)

a

Obchodní firma/jméno **Vyšší odborná škola mezinárodního obchodu a Obchodní akademie, Jablonec nad Nisou, Horní náměstí 15, příspěvková organizace**
se sídlem Horní náměstí 15, 466 79 Jablonec nad Nisou
IČO 60252511
zastoupená Mgr. Kabelkou Jiřím, ředitelem školy
(dále jen „Odběratel“)

Smluvní strany uzavírají dnešního dne dle § 1724 a násl. příslušných ustanovení Občanského zákoníku a Autorského zákona
tuto smlouvu o servisních činnostech prostřednictvím služeb
dodavatele:

Čl. 1 Předmět plnění

1. Předmětem této smlouvy je kompletní outsourcing veškerého stávajícího i nově pořizovaného HW i SW vybavení, implementace nových řešení, zajištění odpovídajícího progresu ve využívání a konfiguraci IT vybavení v souvislosti s novými trendy, požadavky a vývojem v oblasti IT.

2. V případě rozporu této smlouvy a Soutěžních podmínek, které vymezují závazné podmínky pro plnění předmětu smlouvy, má přednost a platí příslušná ustanovení Soutěžních podmínek. Soutěžní podmínky současně doplňují tuto smlouvu o jakákoliv ujednání, podmínky či požadavky objednatele, která nejsou obsažena v této smlouvě.

3. Plnění zahrnuje:

a) Správa sítě a aktivních prvků:

- Kompletní správa fyzických i virtuálních serverů, všech rolí a souvisejícího serverového vybavení
 - Správa doménového prostředí Microsoft Active Directory pro cca 800 uživatelů. Vytváření a správa uživatelských účtů, GPO, konfigurace diskových prostor, správa přístupových oprávnění a činnosti s tím související

- Správa emailového serveru Microsoft Exchange - zakládání a správa emailových schránek, konfigurace pravidel (cca 150 účtů)
 - 4x fyzický server
 - 2x diskové pole
 - Virtualizace Hyper-V, 5x virtuální server
 - Operační systémy Windows Server 2003 – 2012
 - Windows server - Role domain controller, file server, print server aj.
 - Monitoring stavu HW i SW – sledovacím systémem s funkcí dashboard a logováním (sledování teploty HW, stavu pevných disků, chodu chlazení, volného místa v úložištích dat a dalších nezbytných parametrů zajišťujících bezproblémový chod HW s eliminací následných poruch a škod)
- Kompletní správa pracovních stanic a periférií
- Zajištění kompletní funkčnosti PC stanic a notebooků pro cca 200 stanic a cca 35 notebooků
 - Operační systémy Windows 7 – Windows 10
 - Diagnostika, servisní práce při HW pozáručních opravách, zejména výměna vadných dílů, zprostředkování komunikace s externími dodavateli a zprostředkování požadavků na záruční opravy směrem k dodavatelům nebo servisním organizacím zajišťujícím záruční servis
 - Instalace potřebného SW, pravidelné aktualizace OS, upgrady OS na novější verzi
 - Pravidelné fyzická prohlídka techniky, inventura SW, odinstalace nelegitimních programů, čištění od Spyware, Adware, aj.)
 - Správa periférií (cca 20 tiskáren, 2 skenery, 2 interaktivní tabule), zapojení do sítě nebo odpovídajícím způsobem k pracovním stanicím, kontrola funkčnosti v případě výpadku, spolupráce při zajištění opravy v autorizovaném servisu, výměna spotřebního materiálu
 - Inventarizace HW a SW, řízení SW deníků
 - Řešení antivirových služeb na stanicích na bázi aktuálně používaných produktů (ESET Antivirus, ESET SmartSecurity) s centrální správou
- Správa hardware a software diskových úložišť
- monitoring stavu HW i SW diskových úložišť, sledování využití kapacity úložiště, nonstop monitorování stavů pevných disků u všech úložišť a zajištění okamžité výměny disků nebo dalších dílů v případě poruchy u diskových úložišť s platnou podporou
- Zálohování a bezpečnost dat
- Správa páskové knihovny, kontrola médií a výměna v případě potřeby
 - Správa NAS
 - Pravidelná kontrola provádění záloh formou sledovacího systému (nejméně 1x za 24 hodin) a pravidelné testování zálohy formou kompletní obnovy (nejméně 1x za tři měsíce)
 - Nastavení systému zálohování a zajištění záloh všech potřebných dat a systémů pro obnovu k bodu s maximálním stářím 24h
 - Vedení knihy zálohování
 - Postupování podle disaster-recovery plánu a spolupráce při tvorbě toho plánu
 - Zajištění bezpečnosti dat vč. záloh dat, aby nemohlo dojít k poškození, neoprávněnému pozměnění nebo poškození dat
 - Zajištění zálohování klíčových prvků infrastruktury proti výpadku el. energie (správa UPS, nastavení automatického odstavení serverů a úložišť v případě delšího výpadku elektřiny, monitoring stavu UPS a

výpadků elektřiny sledovacím systémem, pravidelné testy baterií a zajištění včasné výměny)

- Software

- Správa, údržba a aktualizace všech systému a aplikací používaných zadavatelem
- Instalace systémů a aplikací včetně obnovy dat v případě instalace nových serverů a počítačů
- Řešení antivirových a antispamových služeb serverů na bázi aktuálně používaných produktů ESET
- Řešení antivirových služeb na stanicích, pravidelná aktualizace produktů a centrální správa (vč. kontroly stavu antivirové ochrany na jednotlivých stanicích)
- Správa, údržba a instalace SW:
 - Windows 7, 8, 8.1, 10 a novější verze OS MS
 - Windows server 2003, 2008, 2008R2, 2012, 2012R2 a novější verze serverových OS MS
 - Linux
 - Exchange 2010 a novější verze MS Exchange Server
 - MS Office 2016 a novější verze MSO
 - IS Bakaláři vč. webového modulu
 - DUEL
 - Total Commander
 - ESET Endpoint Antivirus
 - ESET for Exchange
 - ESET Remote Admin
 - ZyWALL IPSec VPN Client

- Pravidelná profylaxe veškerého IT vybavení
(kompresorové čištění techniky od nečistot a zejména chlazení od prachu)

- Serverové vybavení dle potřeby - nejméně však 2x ročně
- Notebooky, pevné počítače, aktivní síťové prvky dle potřeby - nejméně však 1x ročně

- Správa sítě

- Údržba, kontrola a konfigurace aktivních síťových prvků
- Údržba a pravidelné opravy strukturované kabeláže a pasivních síťových prvků
- Pravidelné aktualizace firmware v aktivních prvcích, u zařízení, kde je upgrade firmware podmíněn zakoupením podpory, bude aktualizace probíhat pouze na prvcích s platnou podporou
- Zabezpečení aktivních prvků proti neoprávněnému přístupu
- Monitorování klíčových aktivních prvků sledovacím systémem
- Správa a konfigurace VLAN, management L2/L3 switchů
- Správa WIFI sítě pokrývající celý areál školy, centrální management WIFI přístupových bodů vč. pravidelné změny hesel 1x za den
- Aktuálně technologie CISCO
 - Cisco 2500 Series Wireless Controller
 - Cisco Aironet 1600 Series Access Points
 - POE Cisco switche SB 300 Series
- Správa centrálního Firewall (aktuálně Zyxel ZyWALL 310), spolupráce při nasazení a implementace nového firewall řešení na bázi open source (vhodná virtualizace serveru LINUX) vč. zadání podkladů a požadavků pro konfiguraci síťových služeb: transparentní proxy, filtrování obsahu, správa a konfigurace VPN přístupů (IPSec, OpenVPN), nastavení ochrany sítě (IDP/APP/HIDS), převzetí firewall řešení do správy

- Zabezpečení a správa internetové konektivity, konfigurace routování, monitoring dostupnosti a stability sledovacím systémem
 - Nasazení systému IDPS, pravidelné kontroly zabezpečení sítě a sledování výsledků kontrol a logů IDS (nejméně 1x měsíčně)
 - Komplexní sledování provozu sítě a řešení problémů v síťovém prostředí
- Ostatní systémy
- Správa kamerového systému (kontrola a údržba DVR a kamery monitorující vchod do budovy)
 - Správa systému školního rozhlasu a zvonění (Rozhlasová ústředna ZA 6480 pro 6 zón, ozvučení dvou budov)
- Technická podpora, dokumentace, reakční doba:
- Poradenství prostřednictvím telefonu nebo emailu v pracovních dnech od 7:30 do 16:00
 - Proškolení uživatelů v základech bezpečnosti práce s výpočetní technikou v souvislosti s přístupem do školní sítě (například připojení pomocí VPN)
 - Vedení dokumentace se soupisem veškerého HW a SW, struktury a konfigurace sítě, umístění aktivních síťových prvků, konfigurace serverových OS, zálohy nastavení aktivních síťových prvků, uložení konfiguračních souborů na externím úložišti u vedení organizace a pravidelná aktualizace těchto údajů a záznamů
 - Vedení kompletní dokumentace administrátorských přístupů ke všem správcovským účtům, aktivním prvkům, serverům a periferiím – ukládání těchto údajů v šifrované podobě u vedení organizace nebo v papírové podobě v zapečetěné obálce
 - 24 hodinový servis zajišťující nepřetržitou práci administrativního charakteru všech pracovníků zadavatele včetně 24 hodinového přístupu k poštovním schránkám pracovníků zadavatele
 - bezodkladné řešení vzniklých závad a servis vzdálenou správou nebo na místě
 - v případě nedostupnosti služeb neprodlený příjezd technika
 - SLA - reakční doba (započetí servisu, příjezd technika) v pracovních dnech od 7:00 hod. do 18:00 hod. od nahlášení závady pracovníkem organizace, automatickým sledovacím systémem nebo zjištění závady technikem servisní organizace:
 - Běžná závada IT (pracovní stanice, NTB, tiskárna apod.)
 - max. 24h
 - Závada sítě nezasahující do celého provozu organizace
 - max. 4h
 - Reakce na kritická hlášení (např. vadný disk v úložišti, serveru) vyžadující rychlý zásah
 - max. 2h
 - Závada serveru, aplikace, sítě nebo klíčového prvku infrastruktury bránící plnému provozu organizace
 - max. 30 min.
 - Monitoring veškerých klíčových aktivních prvků, serverů a systémů
 - Automatické okamžité odesílání informací o kritických chybách na email pracovníka organizace

Plánovaný rozvoj a implementace nových řešení po dobu trvání smlouvy

- Upgrade AV řešení na všech stanicích a serverech (odhad r. 2017)

- Výměna dvou fyzických serverů (odhad konec r. 2016)
- Spolupráce při nasazení nového firewall řešení (předpoklad 3 čtvrtletí r. 2016) a převzetí správy tohoto řešení
- Instalace sledovacího systému s funkcí dashboard pro monitoring všech důležitých aktivních prvků, serveru, úložišť, záložních zdrojů apod. (r. 2016)
- Upgrade všech pracovních stanic (vč. notebooků) na OS Windows 10 (r. 2017 a 2018)
- Instalace nových počítačů - cca 50 ks (r. 2017 a 2018)
- Migrace a instalace 6x virtuálního serveru (Hyper-V)
 - 2x Řadič domény
 - 1x Souborový server (nová instalace WinSRV2012)
 - 1x Aplikační server
 - 1x Exchange server
 - 1x Internetová brána (Linux Firewall), bude-li v termínu migrace na nový fyzický server na organizaci nasazena
 - Spolupráce a nezbytné kroky při přechodu na novou strukturovanou kabeláž (odhad r. 2018 - 2019)

Čl. 2

Místo, doba a podmínky plnění

1. Místem plnění je sídlo Vyšší odborné školy mezinárodního obchodu a Obchodní akademie, Jablonec nad Nisou, Horní náměstí 15, příspěvková organizace.

Čl. 3

Odměna, cena a fakturace

1. Cena za servisní podporu, podle čl. 1, odstavec 3 písmeno této smlouvy činí měsíčně: **10.200,- Kč bez DPH**, cena vč. **DPH 12.342,-Kč**

2. DPH uvedená v čl. 3 odstavci 1 je stanovena na základě platného znění zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a může se měnit na základě novelizace tohoto zákona.

Čl. 4

Platební podmínky

1. Cena za údržbu podle čl. 1, odstavce 3 této smlouvy se bude fakturovat nejpozději k 10. pracovnímu dni následujícího kalendářního měsíce. Poslední den předchozího kalendářního měsíce se považuje za datum uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

2. Splatnost faktur je **30 dnů** od jejich doručení objednateli, za den zaplacení je považován den odepsání příslušné peněžní částky z účtu.

3. Platby budou provedeny převodem fakturované částky na běžný účet dodavatele. V případě prodlení platby se odběratel zavazuje uhradit dodavateli penále ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

Čl. 5

Způsob plnění

Servisní podpora je zajišťována dodavatelem za podmínek vymezených v článku 1. a má následující podmínky:

1. Způsob hlášení závad

Závadu lze nahlásit: nepřetržitě s reakční dobou odezvy technika dle podmínek SLA

- elektronickou poštou na adresu servis@cns.eu

2. Náležitosti hlášení závady

Hlášení o závadě musí obsahovat název společnosti, kontaktní osobu a popis závady (typ zařízení - monitor, klávesnice, myš, tiskárna, SW problém a povahu závady atd.),

3. V případě nesplnění sjednané lhůty na započetí opravy nebo zásahu (porušení SLA) nebo zjištění pochybení v plnění dohodnutých služeb si odběratel vyhrazuje právo požadovat sankci ve výši 10% pravidelné měsíční platby u prvního porušení nebo zjištění v daném kalendářním měsíci a ve výši 25% pravidelné měsíční platby za každé takové další porušení nebo zjištění.

4. Sankce může dosáhnout maximální výše 100% pravidelné měsíční platby.

Čl. 6

Utajení

1. V průběhu prací souvisejících s plněním této smlouvy mohou mít obě strany přístup k takovým informacím, o nichž jedna strana prohlašuje, že se jedná o důvěrné informace. Obě strany se zavazují, že navzájem zachovají tyto informace v tajnosti.
2. Za prokázané porušení ustanovení Čl. 6 odst. 1 má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto prokazatelně vzniklé škody. Výše daně z přidané hodnoty bude vypočítána použitím daňové sazby podle platného zákona.

Čl. 7

Odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy

1. Odběratel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě prokazatelných opakovaných nedostatků v činnosti dodavatele, o těchto nedostacích musí být s dodavatelem sepsán zápis.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou od data uzavření smlouvy.
3. V průběhu této doby mohou obě strany smlouvu vypovědět, výpovědní lhůta je pro obě smluvní strany 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně.
4. Dodavatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy, je-li odběratel v prodlení s placením jakékoli platby a nezplatí do patnácti pracovních dnů po doručení písemné upomínky dodavatele.

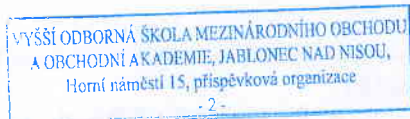
Čl. 8

Ostatní ustanovení

Jakékoliv závažné oznámení (oznámení o změně adresy, DIČ, telefonního spojení atp.) bude provedeno písemně na adresu druhé strany do 10 dnů od změny.

1. Právní vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí ustanoveními příslušných zákonů a obecně závaznými předpisy českého právního řádu.
2. Kterákoliv ze smluvních stran může v odůvodněných případech navrhnout změnu této smlouvy. Tato změna musí být podepsána oprávněnými zástupci obou smluvních stran a musí jimi být písemně označena jako dodatek této smlouvy.
3. Smlouva je vypracována ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
4. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti po podpisu oběma smluvními stranami k 1.9.2016.
5. Odběratel si vyhrazuje právo provádět ve spolupráci s externím odborníkem v oboru IT pravidelné kontroly vykonávání sjednané činnosti a uplatňovat odpovídající sankce v případě pochybení nebo neplnění dohodnutých podmínek a rozsahu služeb.

Za odběratele:



Podpis: _____

Jméno: Mgr. Jiří Kabelka

Funkce: ředitel školy

V: Jablonci nad Nisou

Dne: 31.8.2016

Za dodavatele:



Podpis: _____

Jméno: Ing. Ladislav Sejna

Funkce: jednatel společnosti

V: Jablonci nad Nisou

Dne: 31.8.2016