

Článek 1 - Smluvní strany

Střední škola a Vyšší odborná škola cestovního ruchu, České Budějovice

se sídlem: Senovážné náměstí 12, 370 01 České Budějovice

IČ: 60077590

DIČ: CZ60077590

jejímž jménem jedná: Mgr. Zdeňka Erhartová, ředitelka školy

bankovní spojení: ČNB České Budějovice

č. účtu: 937231/ 0710

telefonní spojení: +420 389 139 323

Email: zerhartova@skolacrcb.cz

(dále jen „**objednatel**“)

a

TranSoft a.s.

se sídlem: Vrbenská 2082, 370 21 České Budějovice

IČ: 15770281

DIČ: CZ15770281

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Č. Budějovicích, oddíl B, vl. 329

jejímž jménem jedná: Ing. Jan Fůrst, místopředseda představenstva

bankovní spojení: Komerční banka a.s., pobočka České Budějovice

č. účtu: 98743231/0100

telefonní spojení: +420 389 107 111

Email: info@transoft.cz

(dále jen „**poskytovatel**“)

Článek 2 – Předmět smlouvy a místo plnění

2.1. Předmětem této smlouvy je outsourcing ICT (dále také jako „**služby**“) formou poskytnutí následujících služeb:

2.1.1. Systémová podpora

Podrobná specifikace a parametry služeb, jakož i minimální konfigurace hardwaru (technologie) jsou uvedeny v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

Služby dle článku 2 odst. 2.1. této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy na hardwarových zařízeních ve vlastnictví objednatele. Seznam hardwarového zařízení je uveden v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

Místem plnění je sídlo objednatele, v prostorách objednatelem určených.

Článek 3 - Povinnosti poskytovatele

3.1. Poskytovatel se zavazuje zejména:

- a) poskytovat objednateli služby vymezené v příloze č. 1, na zařízeních uvedených v příloze č. 2, které budou po celou dobu plnění předmětu této smlouvy ve vlastnictví objednatele, a to v souladu s touto smlouvou nebo písemnými pokyny objednatele;
- b) zahájit poskytování služeb vymezených v příloze č. 1 nejpozději do 5 dnů ode dne nabytí platnosti a účinnosti této smlouvy;
- c) pro přístup pracovníků poskytovatele k informačnímu systému objednatele ve věci plnění smlouvy je poskytovatel povinen vypracovat seznam oprávněných osob, který bude obsahovat: jméno a příjmení fyzické osoby, rozsah přístupových oprávnění, kontaktní údaje oprávněné osoby a tento v případě změny neprodleně písemně poskytnout objednateli. Aktuální seznam oprávněných osob je uveden v příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy; Poskytovatel se zavazuje zajistit, že k informačnímu systému objednatele budou mít přístup pouze osoby uvedené v aktuálním seznamu oprávněných osob, poskytnutému písemně objednateli;
- d) podklady předané poskytovateli objednatelem použít pouze pro realizaci předmětu smlouvy;
- e) řídit se při provádění služeb pokyny objednatele;
- f) poskytnou výhradní neomezenou licenci ve smyslu § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon ke všem způsobům užití díla, bude-li činností poskytovatele dle této smlouvy vytvořeno autorské dílo,
- g) po skončení trvání této smlouvy poskytnout objednateli nebo osobě objednatelem určené veškerou možnou součinnost nutnou k dalšímu užívání a zajištění kontinuity fungování systému, zejména předat objednateli veškeré podklady a informace vztahující se k systému (přístupové kódy, zdrojové kódy, hesla, aj.)

Článek 4 – Práva a povinnosti objednatele

4.1. Objednatel se zavazuje:

- a) vytvořit organizační podmínky (konkrétní organizační podmínky budou specifikovány odpovědnými zástupci smluvních stran písemně 5 pracovních dnů předem) a poskytnout poskytovateli informace nezbytné pro plnění předmětu smlouvy a zajistit na žádost poskytovatele přítomnost svého odborného zaměstnance při provádění činnosti v prostorách objednatele;
- b) zajistit poskytovateli bezplatně vhodné prostory pro zázemí pracovníků poskytovatele uvedených v příloze č. 3 pro výkon služby;
- c) hlásit zjištěné chyby bez zbytečného odkladu;
- d) poskytnout potřebnou součinnost poskytovateli při provádění činností dle této smlouvy;
- e) zajistit poskytovateli součinnost s třetími stranami, potřebnou pro plnění předmětu smlouvy;
- f) zaplatit cenu za poskytování služeb podle podmínek uvedených v článku 5.

4.2. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel postupuje v rozporu s předmětem smlouvy nebo jeho právy a povinnostmi dle čl. 3 této smlouvy, je oprávněn vyzvat poskytovatele písemně k odstranění případných vad plnění a požadovat, aby služby poskytoval řádně a v odpovídající kvalitě. Jestliže tak poskytovatel neučiní ani v dodatečně poskytnuté lhůtě 15 dnů, může objednatel odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele.

Článek 5 - Cena a platební podmínky

- 5.1. Cena služeb systémové a provozní podpory
 - 5.1.1. Cena za služby je stanovena měsíčním paušálem ve výši 1 200,- Kč bez DPH (slovy: tisícdvěstě korun českých);
- 5.2. Cena za služby bude uhrazena na základě daňového dokladu (faktury), vystavené poskytovatelem takto:
 - a) služby budou fakturovány pravidelnou měsíční platbou vždy v poslední pracovní den aktuálního měsíce.
- 5.3. Lhůta splatnosti daňových dokladů (faktur) je 14 dnů od jejich doručení objednateli. Termínem úhrady se rozumí den odpisu platby z účtu objednatele.
- 5.4. Oprávněně vystavený daňový doklad (faktura) musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu (faktury) ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dále musí obsahovat tyto údaje: číslo smlouvy objednatele, popřípadě číslo dodatku, číslo a název zakázky.
- 5.5. Objednatel je oprávněn vrátit do data splatnosti poskytovateli k opravě daňový doklad (fakturu), který obsahuje nesprávné cenové nebo daňové údaje nebo který není doložen měsíčním výkazem poskytnutých služeb či protokolem o předání a převzetí služeb podepsaným oprávněnými osobami. O tuto dobu od vrácení daňového dokladu poskytovateli do vystavení nového se prodlužuje splatnost daňového dokladu.
- 5.6. Pro vyloučení všech pochybností platí, že právo na úhradu ceny za služby dle odst. 5.1. tohoto článku smlouvy vzniká poskytovateli dnem zahájení poskytování služeb.

Článek 6 – Sankce, smluvní pokuty

- 6.1. V případě, že poskytovatel poruší své povinnosti tím, že neposkytne služby v kvalitě popsané v příloze č. 1, uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v příloze č. 4, která je nedílnou součástí této smlouvy, a to za každé jednotlivé porušení. Splátnost smluvní pokuty začíná dnem doručení vyúčtování poskytovateli a činí 14 dnů. Toto ustanovení neplatí pro případy prodlení poskytovatele způsobené ze strany objednatele, např. neposkytnutím součinnosti.
- 6.2. Přejícné období, ve kterém nebudou uplatňovány sankce dle přílohy č. 4, je stanoveno na 1 měsíc od zahájení poskytování služeb. Dohoda stran o neuplatňování sankcí v přechodném období platí pouze pro případy drobných nedostatků v poskytování služeb ze strany poskytovatele, které jsou vzhledem k předmětu plnění dle této smlouvy v počáteční fázi poskytování služeb obvyklé.
- 6.3. Při nedodržení data splatnosti daňového dokladu (faktury) je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.4. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na trvání závazků ze smlouvy vyplývajících, ani na povinnosti nahradit škodu, prokazatelně způsobenou druhou stranou.

Článek 7 - Ochrana důvěrných skutečností

- 7.1. Smluvní strany se zavazují, že zabezpečí před nepovolanými osobami takové informace, které tvoří nebo mohou tvořit obchodní tajemství ve smyslu obchodního zákoníku a takové, které spadají pod ochranu zák. č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv

smluvní stranu, a které některá ze smluvních stran jako chráněné označila a jejichž ochranu příslušná strana zajišťuje. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím stranám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí strana poskytne dostatečné garance, že nedojde ke zneužití chráněných informací. Za třetí strany podle tohoto ustanovení nejsou považováni určení zaměstnanci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu.

- 7.2. Závazek k ochraně a utajení skutečností zajistí strany vůči svým zaměstnancům, případně i třetím osobám, které se na zhotovení služeb budou účastnit. Závazek k ochraně a utajení chráněných informací trvá po celou dobu jejich existence.
- 7.3. Pokud některá ze smluvních stran prokazatelně poruší některé ustanovení tohoto článku, uhradí druhé smluvní straně pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.
- 7.4. V případě, že se během realizace předmětu smlouvy budou zpracovávat osobní údaje, zavazují se smluvní strany uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů.

Článek 8 - Ukončení smlouvy

- 8.1. Tato smlouva může být ukončena:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - b) výpovědí s výpovědní lhůtou tři měsíce, přičemž výpovědní lhůta počíná běžet první den měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
 - c) odstoupením jedné ze smluvních stran od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou stranou, za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku.
- 8.2. Za podstatné porušení povinností objednatelem se považuje:
 - a) je-li v prodlení s úhradou ceny plnění po dobu delší než 30 dnů,
 - b) je-li v prodlení s plněním jiných závazků (zejména s poskytováním součinnosti podle přílohy č. 3 po dobu delší než 30 dnů).
- 8.3. Za podstatné porušení povinnosti poskytovatelem se považuje:
 - a) jím zaviněné prodlení s řádným uvedením služeb do provozu po dobu delší než 30 dnů,
 - b) poskytovatel postupuje v rozporu s předmětem smlouvy nebo jeho dalšími povinnostmi dle čl. 3 této smlouvy a nezjedná nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě dle čl. 4 odst. 4.2. této smlouvy.
- 8.4. Odstoupení od této smlouvy je účinné a smlouva zaniká s výjimkou ustanovení, která mají podle zákona nebo této smlouvy trvat i po ukončení smlouvy, dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 8.5. Odstoupením od smlouvy či dohodou nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení.

Článek 9 - Oprávněné osoby

- 9.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Aktuálně oprávněné osoby jsou uvedeny v příloze č. 3.
- 9.2. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou smluvní stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna.

Článek 10 – Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou ode dne zahájení poskytování služeb dle čl. 3 odst. 3.1. písm. b) této smlouvy.
- 10.2. Objednatel i Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět. V tomto případě výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
- 10.3. Tato smlouva bude vykládána v souladu a bude se řídit právem České republiky, včetně obchodního zákoníku a dalších platných právních předpisů.
- 10.4. Změny a doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemného dodatku potvrzeného oběma smluvními stranami.
- 10.5. Smlouva je vyhotovena v 2 stejnopisech, z nichž 1 obdrží objednatel a 1 poskytovatel.
- 10.6. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - Příloha č. 1 – Specifikace včetně dohodnutých parametrů služeb
 - Příloha č. 2 – Seznam zařízení, na kterých jsou služby poskytovány
 - Příloha č. 3 – Součinnost objednatele, seznam oprávněných osob

V Českých Budějovicích dne 1. srpna 2022

Za objednatele

Za poskytovatele

.....
Mgr. Zdeňka Erhartová
ředitelka školy

.....
Ing. Jan Fürst
místopředseda představenstva

Příloha č. 1 – Specifikace včetně dohodnutých parametrů služeb

Specifikace služby ServiceDesk

Slouží jako jediný přístupový bod pro evidenci všech požadavků a sledování jejich průběhu. Poskytovatel zajistí systém, dostupný všem zainteresovaným stranám, ve kterém budou všechny požadavky a problémy sledovány. Pracovníci ServiceDesku zajistí následující činnosti:

- Příjem a evidence chybových hlášení a požadavků
- Potvrzení přijetí hlášení
- Analýza požadavků
- Předávání požadavků řešitelům
- Sledování stavu řešení požadavků

ServiceDesk je přístupný prostřednictvím internetové aplikace, e-mailem i telefonicky.

ServiceDesk je dostupný na adrese otrs@transoft.cz

Parametry poskytovaných služeb

3. HOT-LINE PODPORA

Služba obsahuje telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, eventuálně pomocí emailu či webového rozhraní (helpdesk)). Konzultační požadavek obecně vyžaduje ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích.

4. REAKTIVNÍ PODPORA – řešení incidentů

Servisní požadavek jako položka expertní podpory, zahrnuje službu spolupráce při řešení krizových stavů a obnovy systémů.

5. STRATEGICKÁ A PROCESNÍ PODPORA

Tento typ požadavku umožňuje Zákazníkovi vyžádat si na konkrétní činnost expertní konzultanty „na míru“, kteří jsou připraveni poskytnout odborné konzultace pro klíčové oblasti IT infrastruktury z různých úhlů pohledu. V základní ceně služby je však zahrnuto jen poskytnutí orientační a informativní, nikoliv detailní a hloubkové, konzultace, která vyjadřuje čistě nezávazný názor poskytovatele.

6. DOKUMENTACE

Vedení profesionální dokumentace umožňující, kterémukoliv technikovi orientovat se v prostředí Zákazníka, řešit požadavky a incidenty u Zákazníka. Tato dokumentace je vypracována po podepsání smlouvy. Je měněna v závislosti na změnách u Zákazníka. Dokumentace je majetkem Zákazníka a společnosti TranSoft a.s. slouží pro správu a podporu Zákazníkovy IT.

7. REAKCE NA AUTOMATICKÉ NOTIFIKACE

Tým techniků reaguje na automatické notifikace z prostředků IT u Zákazníka, vyhodnocuje je a navrhuje možnosti řešení nestandardních nebo havarijních stavů se zákazníkem, a to buď přímo nebo přes odpovědné osoby.

Podporované procesy

PROCES / APLIKACE	PODPORA	PLACENÁ SLUŽBA
HW serverové infrastruktury	Poskytovatel kompletně	Konfigurace a správa HW serveru, řešení problému v případě výpadku některé ze součástí infrastruktury. (nezahrnuje náhradní díly)
Operační systémy serverové infrastruktury	Poskytovatel kompletně	Konfigurace, aktualizace a správa OS serveru.
Síťová infrastruktura	Poskytovatel kompletně	Konfigurace síťových prvků.
Koncové stanice	Poskytovatel kompletně	Konfigurace a správa OS stanic.
Zálohování serverů a PC	Poskytovatel částečně	Konfigurace zálohovacího software a nastavení zálohovacího rozvrhu. Nezahrnuje archivaci a zálohu dat u objednatele.

Příloha č. 2 – Seznam zařízení, na kterých jsou služby poskytovány

Zařízení	Název stanice	Ks	Instalované aplikace	Umístění	Poznámka
Servery					
	SERVER 1 – Firewall Linux	1	Firewall	Fráni Šrámka 9/1216	Server IBM VMware
	SERVER 2 – Windows Server 2008 AD,FS	1	AD,FS	Fráni Šrámka 9/1216	Server IBM VMware
	SERVER 3 – Windows Server 2008 Ex	1	Exchange	Fráni Šrámka 9/1216	Server IBM VMware
	SERVER 4 – Windows Server 2008 Bakaláři	1	Bakaláři Databáze	Fráni Šrámka 9/1216	Server IBM VMware

Příloha č. 3 – Součinnost objednatele, seznam oprávněných osob

Objednatel

Problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon
Osoby oprávněné jednat o změně smlouvy	[REDACTED]	Senovážné náměstí 12, Č. Budějovice	[REDACTED]	[REDACTED]
Osoby oprávněné k podpisu předávacích protokolů	[REDACTED]	Senovážné náměstí 12, Č. Budějovice	[REDACTED]	[REDACTED]
Osoby určené k převzetí elektronických daňových dokladů	[REDACTED]	Senovážné náměstí 12, Č. Budějovice	[REDACTED]	[REDACTED]
Osoby oprávněné k podpisu objednávek	[REDACTED]	Senovážné náměstí 12, Č. Budějovice	[REDACTED]	[REDACTED]
Osoby oprávněné k hlášení závad	[REDACTED]	Senovážné náměstí 12, Č. Budějovice	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	Senovážné náměstí 12, Č. Budějovice	[REDACTED]	[REDACTED]

Poskytovatel

Problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon
Osoby oprávněné jednat o změně smlouvy	[REDACTED]	Vrbenská 2082, Č. Budějovice	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
Osoby oprávněné k příjmu hlášení závad	[REDACTED]	TranSoft a.s. Vrbenská 2082, Č. Budějovice	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
Osoby oprávněné k servisním zásahům v sídle objednatele	[REDACTED]	TranSoft a.s. Vrbenská 2082, Č. Budějovice	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]