

## Smlouva o poskytování systémové podpory

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. Sb., občanský zákoník, v platném znění níže uvedeného dne

1. Ing. Martin Jileček

Se sídlem: Metujská 394/18, 198 00 Praha 9

IČO: 75419548

DIČ: CZ8505240084

(dále jen poskytovatel)

a

2. Mateřská škola, Praha 2, Slovenská 27

se sídlem: Slovenská 27, 120 00 Praha 2

zastoupená: Mgr. Dagmar Hráčovou Šrámkovou

IČO: 70890943

DIČ: není plátee

(dále jen objednatel)

### I.

#### Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je administrace IT, správa klientských a serverových stanic, uživatelská podpora, helpdesk, vstupní audit a průběžný rozvoj celé IT infrastruktury dle požadavků.

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje plnit pro objednatele komplexní technickou a systémovou podporu pro počítačové a síťové systémy.

1) Specifikace služeb poskytovaných pro prostředí IS (informační systémy):

Služby budou poskytovány pro klientské stanice na platformě Microsoft Windows 7, 8 a 10, dále pro údržbu a správu NAS serverů na platformě Synology. Obsahem je též správa sítě a přístupových bodů.

a) vstupní audit

Seznámení se s IS objednavatele. Seznámení se stavem systému, konfigurací, instalací HW a SW předávaného objednavatelem, upřesnění metodiky nahlašování a řešení požadavků, asistence při nahrávání SW jiných dodavatelů předem projednaných a schválených poskytovatelem. Vypracování vstupní analýzy.

b) Profylaxe

Preventivní údržba a kontrola systému a naplňování kroků vyplývajících z úvodní analýzy. Pro zabezpečení spolehlivého chodu informačního systému se zhotovitel zavazuje provádět údržbu a kontrolu systému prostřednictvím pracovníka-ú zhotovitele a postupně zavádět schválené změny a rozšíření.

Náplní této činnosti bude standardně u klientských stanic (počítačů):

- vzdálená správa stanic a podpora uživatelů
- evidence hardware a software a souvisejících úkonů
- uživatelská podpora na místě v případě potřeby
- optimalizace SW prostředí jednotlivých uživatelů – poradenská činnost
- průběžné sledování potřeb uživatelů a firmy v rámci IT
- návrhy řešení směřujících k větší efektivitě využití informačních technologií

Náplní této činnosti bude standardně u serverů:

- údržba aktivních síťových prvků a brány firewall
- pravidelná profylaxe, aplikace bezpečnostních aktualizací
- správa uživatelských účtů
- správa a profylaxe antivirového řešení
- správa mailového serveru
- implementace nových technologií a služeb
- další nastavení dle zadání klienta

c) Zastoupení

Dalším závazkem vyplývajícím ze smlouvy je zástupnost techniků.

d) Havárie - expresní zásah

Odstraňování havarijních stavů. Havarijní stav je stav, vzniklý v důsledku okolností zamezující činnosti základních funkcí systému, které jsou nezbytné pro provoz aplikací a jejichž funkci nelze dočasně zabezpečit odpovídajícím náhradním způsobem a zároveň zasahuje více uživatelů najednou.

e) Hot - line

Telefonické odpovědi na krátké specifické dotazy.

2) Jednotlivé činnosti poskytované dle této smlouvy budou realizovány níže uvedeným způsobem:

a) Vstupní audit

- Přímým zásahem pracovníků poskytovatele u objednatele

b) Profylaxe

- Přímým i vzdáleným zásahem pracovníků poskytovatele u objednatele
- Telefonickými, e-mailovými a místními konzultacemi

c) Havárie - expresní zásah

- Přímým zásahem pracovníků poskytovatele u objednatele. Objednatel je povinen určit osobu, která bude oznamovat havárii na tel. číslo havárie.

d) Hot – line

- Telefonickými a e-mailovými konzultacemi. Objednatel je povinen určit osoby, které budou vznášet dotazy na tel. číslo hot-line.

3) Časové podmínky pro poskytování služeb

a) Vstupní audit

Audit bude prováděn v sídle objednatele. Tyto práce budou vždy předem dojednány.

b) Profylaxe

Služby budou poskytovány prostřednictvím pravidelných či nepravidelných návštěv pracovníka poskytovatele, který bude k objednateli docházet dle potřeby obou stran. Ale především vzdálenými kontrolami a zásahy.

c) Havárie - expresní zásah

Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení havárie do 4 hodin po nahlášení (bude-li nahlášení uskutečněno nejpozději do 12 h a to prostřednictvím emailu a telefonu.2). Při nahlášení poruchy po 12 h. bude servisní zásah zahájen co nejdříve následující den. Standardní reakční doba v rámci paušální platby je 24 hodin.

d) Hot – line

Běžné dotazy budou zodpovězeny pracovníkem hot-line (technikem) ihned, případně do 1 hodiny.

e) Kontaktní osoby

Po podpisu smlouvy budou objednateli poskytnuty:

- kontakt na zodpovědnou osobu
- kontakt na pověřeného systémového pracovníka
- tel.číslo hot-line
- e-mail pro zasilání požadavků

## II.

### Ustanovení o ceně

1) Cena za předmět smlouvy se sjednává dohodou ve smyslu zákona 526/90 Sb. o cenách následovně:

a) Vstupní audit a profylaxe

Služby budou hrazeny měsíční paušální částkou ve výši 8.900,- Kč

V ceně není obsažena daň z přidané hodnoty, která bude účtována ve výši stanovené platnými právními předpisy přímo fakturou.

Dohodnuté ceny zůstanou beze změny nejméně do konce roku 2023.

Cena na další léta bude poskytovatelem stanovena v souladu s vývojem koeficientu inflace (roční klouzavý průměr úhrnného indexu spotřebitelských cen za uplynulý rok oproti průměru roku předchozího) vyhlášeným Českým statistickým úřadem, případně bude zvýšena odpovídajícím způsobem v souladu se zvýšením výrobních nákladů na straně poskytovatele, přičemž výchozí cenou je cena stanovená pro rok 2022/2023 uvedená výše.

Cena těchto prací bude stanovena poskytovatelem pro další časové období (kalendářní rok) vždy počátkem kalendářního roku s platností od 1. ledna každého roku.

b) Dodávky HW (komponent)

Poskytovatel je schopen objednateli na základě jeho osobního, telefonického nebo e-mailového objednání dodat potřebné komponenty pro bezproblémový chod jeho IS. Dodané komponenty budou účtovány zvlášť tj. nad rámec měsíční paušální platby.

2) Způsob placení

Objednatel je povinen cenu za poskytované služby hradit ve výši účtované jednou za měsíc. Platby budou probíhat na základě faktur vystavených poskytovatelem vždy do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, za který je služba fakturována. Objednatel bude povinen vystavené faktury hradit ve 14-ti denní lhůtě splatnosti, která počne běžet vždy dnem vystavení faktury. Veškeré platby podle této smlouvy jsou splněny okamžikem připsání částky na účet poskytovatele.

### III.

#### Ustanovení o čase

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2) Smlouvu je možno vypovědět oběma smluvními stranami bez udání důvodu.
- 3) Výpovědní lhůta je 2 měsíce a počíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

### IV.

#### Místo plnění

Nedohodnou-li se strany operativně jinak, místem plnění smlouvy je sídlo objednatele a jeho poboček.

### V.

#### Práva a povinnosti poskytovatele

Poskytovatel má právo:

- 1) Přístupu k veškerým informacím objednatele nutným pro plnění této smlouvy.
- 2) Zvážit zapojení komponentů do IS, či poskytnout jen omezenou, či žádnou podporu:  
- na komponenty, zakoupené po podpisu této smlouvy bez souhlasu poskytovatele neodpovídající podmínkám nutným pro kvalitní provoz systému.

Poskytovatel je povinen:

- 1) Plnit včas a řádně veškeré povinnosti vyplývající z této smlouvy.

## VI.

### Práva a povinnosti objednatele

Objednatel je povinen:

- 1) Poskytovat potřebnou součinnost a maximální podporu při plnění této smlouvy včetně dokumentace a technického zázemí.
- 2) Umožnit pracovníkům poskytovatele a jejich smluvním partnerům přístup do podniku a vytvořit jim odpovídající pracovní podmínky.
- 3) Vyjádřit se v dohodnutém termínu ke změnám navrhovaným poskytovatelem v průběhu plnění této smlouvy a schválené změny zavádět do praxe.
- 4) Poskytnout vhodné prostředí pro technické vybavení.
- 5) Předkládat poskytovateli k posouzení návrhy na doplňování veškerého vybavení zajišťovaného jinými dodavateli objednatele.

Objednatel má právo:

- 1) Kontrolovat kvalitu poskytování služeb dle předmětu této smlouvy.
- 2) Vyjadřovat se k odborné způsobilosti pracovníků poskytovatele podílejících se na provozu IS.
- 3) Vyjádřit se ke všem dodávkám souvisejícím s budováním IS.
- 4) Nakupovat komponenty důležité pro chod IS jinde než u poskytovatele.
- 5) Požadovat cenovou nabídku k zamýšlenému nákupu komponent od poskytovatele.

## VII.

### Důvěrnost informací

- 1) Obě smluvní strany (poskyvatel a jeho pracovníci a objednatel) se zavazují použít informace a materiály týkající se druhé smluvní strany, které nejsou veřejně přístupné nebo obecně známé a byly získané v souvislosti s přípravou a realizací této smlouvy, pouze k účelu vyplývajícímu z této smlouvy a nejsou oprávněny je komerčně ani jinak použít.
- 2) Obě smluvní strany (poskyvatel a jeho pracovníci a objednatel) se současně zavazují utajovat tyto informace a materiály před třetími osobami, a to i po splnění ostatních závazků z této smlouvy, až do doby, než se uvedené informace a materiály stanou obecně známé, resp. veřejně přístupné.
- 3) Obě smluvní strany (poskyvatel a jeho pracovníci a objednatel) zajistí utajování výše uvedených skutečností svými zaměstnanci a rovněž dalšími osobami, které pověří úkoly v souvislosti s realizací této smlouvy.
- 4) Zvláště v případě on-line připojení pracovníků poskytovatele k zařízením objednatele za účelem správy prostředků objednatele jež jsou předmětem této smlouvy, je nezbytně nutné, aby poskyvatel zajistil bezpečnost tohoto připojení.

VIII.

Smluvní sankce

- 1) Dojde-li ze strany objednatele k prodlení s úhradou jednotlivých faktur je poskytovatel oprávněn objednateli účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 2) Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit práce na plnění předmětu smlouvy v případě, že i přes předchozí písemné nebo emailové upozornění dojde k více než 30-ti dennímu prodlení s úhradou jednotlivých faktur, a to až do doby úplného vyrovnání závazků objednatele. Důvodem k pozastavení prací je také neplnění smluvních závazků ze strany objednatele podle článku VI. této smlouvy.
- 3) Dojde-li ze strany poskytovatele k prodlení zahájení řešení řádně nahlášené poruchy má objednatel právo na slevu 0,05% za každou hodinu.


IX.


Závěrečná ujednání

- 1) Veškerá práva a povinnosti plynoucí z tohoto smluvního vztahu se řídí platnými právními předpisy.
- 2) Sporné otázky vzniklé v souvislosti s realizací této smlouvy budou řešeny dle následujících pravidel:
  - nejednotnost či rozpory mezi stranami budou řešeny na úrovni odpovědných zástupců
  - nejednotnost či rozpory mezi stranami budou řešeny na úrovni statutárních zástupců obou stran
  - nebude-li sporná záležitost vyřešena na úrovni statutárních zástupců, bude předána k rozhodnutí příslušnému soudu.
- 3) Smluvní strany stanovily pro styk plynoucí z této smlouvy tyto odpovědné zástupce:
  - a) za poskytovatele: Ing. Martin Jileček
  - b) za objednatele: Mgr. Dagmar Hráčková
- 4) Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s obsahem této smlouvy. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky schválenými oběma stranami.
- 5) Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze stran obdrží po jednom.
- 6) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

v Praze dne 15.09.2022

v Praze dne 15.9.2022

  
-----  
Podpis poskytovatele

  
-----  
Podpis objednatele