

Servisní smlouva (SLA) – Správa počítačové sítě, počítačů, serveru

Tato servisní smlouva (dále jen „smlouva“) byla uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi těmito smluvními stranami:

Poskytovatelem služeb je :

daap computers s.r.o.

IČO: 17833795 DIČ: CZ17833795

Se sídlem: Dr.Kocourka 145, Sokolov 35601

Zastoupena : [REDACTED]

Tel: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

(Dále jako „Poskytovatel“)

a

Příjemcem služby je :

Základní škola Sokolov, Běžecká 2055

IČO: 69459924

Se sídlem: Běžecká 2055, Sokolov 35601

Za kterou jedná [REDACTED]

Tel: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

(dále jako „Klient“)

(Poskytovatel a Klient dále též společně jako „Smluvní strany“)

Smluvní strany ujednávají následující:

1 Předmět smlouvy

1.1 Tato Smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA) ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku. Jejím předmětem je závazek Poskytovatele zajistit pro Klienta garanci kvalitativních parametrů služeb poskytovaných Poskytovatelem Klientovi na základě této smlouvy (dále jen „Garance“)

1.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby:

Zajištění provozu a aktualizaci serverů

Správu počítačové sítě a wifi

Správu počítačů a notebooků pro učitelé a žáky.

1.3 Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této smlouvě.

2 Hlášení a přijímání požadavků

2.1 Klient může hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí technické podpory prostřednictvím e-mailové zprávy nebo telefonicky.

2.2 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí technické podpory pouze v pracovní době, ve všední dny, v čase od 7:00 do 16:00.

2.3 Požadavky doručené Poskytovateli mimo výše vymezený čas, jsou zohledňovány na začátku následující pracovní doby.

3 Priorita požadavků

3.1 požadavky s nejvyšší prioritou jsou požadavky týkající se:

3.1.1 zajištění síťového provozu a serveru, internetového připojení

3.2 požadavky s vysokou prioritou jsou požadavky týkající se:

3.2.1 provozu počítačů a notebooků pro učitele

3.3. požadavky se střední prioritou jsou požadavky týkající se:

3.3.1 zajištění provozu WiFi sítě, žákovských počítačů a notebooků, tiskáren

3.4 Požadavky s nízkou důležitostí jsou požadavky, které nespádají ani do jedné z výše uvedených skupin.

4 První reakce na zasláný požadavek

4.1 Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména přijetí požadavku) na požadavek s nejvyšší důležitostí nejpozději do 2 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.

4.2 Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména přijetí požadavku) na požadavek s vysokou důležitostí nejpozději do 4 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy

4.3 Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména přijetí požadavku) na požadavek se střední důležitostí nejpozději do 4 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy

4.4 Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména přijetí požadavku) na požadavek s nízkou důležitostí nejpozději do 8 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy

5 Řešení požadavků

5.1 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí ve lhůtě 3 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými ve čl.4 této smlouvy.

5.2 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí ve lhůtě 5 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými ve čl.4 této smlouvy.

5.3 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se střední důležitostí ve lhůtě 5 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými ve čl.4 této smlouvy.

5.4 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě 10 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými ve čl.4 této smlouvy.

6 Odměna

6.1 Běžný provoz

Provedení aktualizací 1x týdně

Sledování stavu serverů

Správa zálohování serverů a vybraných uživatelů

3000 Kč bez DPH

Sledování stavu WiFi, vzdálené nastavení, kontrola, aktualizace

ZDARMA

Paušální předplacené hodiny za servis a správu ostatního IT zařízení
6 hodin po 600Kč bez DPH

3600 Kč bez DPH

Celková částka za správu a servis

6600 Kč bez DPH

Každá další servisní hodina nad rámec předplacených hodin

600 Kč bez DPH

6.2 Prázdninový provoz – měsíce červenec a srpen

Aktualizace serverů 1x týdně

Sledování stavu serverů

Správa zálohování serverů a vybraných uživatelů **3000 Kč bez DPH**

Sledování stavu WiFi, vzdálené nastavení, kontrola, aktualizace **ZDARMA**

Paušální předplacené hodiny za servis a správu IT ostatního zařízení
2 hodin po 600Kč bez DPH **1200 Kč bez DPH**

Celková částka za správu a servis **4200 Kč bez DPH**

Každá další servisní hodina nad rámec předplacených hodin **600 Kč bez DPH**

6.3 Vystavení faktury proběhne v rozmezí od 1. do 5. dne v měsíci.

6.4 Jakékoliv finanční plnění pro Klienta je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu: [REDACTED], vedený u FIO banky.

7 Trvání a ukončení smlouvy

7.1 Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou

7.2 Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 60 dní, která započne prvním dne následujícího měsíce od podání výpovědi.

8 Rozhodné právo

8.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejm. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

9 Závěrečná ustanovení

9.1 V této Smlouvě, pokud z kontextu nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřující určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pro přehlednost a nemají vliv na výklad této Smlouvy.

9.2 Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy.

9.3 Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této smlouvy.

9.4 Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.

9.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží 1 stejnopis této smlouvy.

9.6 Každá ze smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.

9.7 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku podpisu všemi Smluvními stranami.

9.8 Smluvní strany si tuto Smlouvy přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.

Na důkaz čehož Smluvní strany připojují své podpisy.

