

# Smlouva o údržbě a správě počítačové sítě

č. ISŠTE Sokolov/2017/001

uzavřená mezi

**VUJO s.r.o.**

Křížová 116, 356 40 Sokolov

IČ: 64830713 DIČ: C264830713

zastoupená Ing. Josefem Vůjtěchem, jednatelem

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku v Plzni, oddíl C, složka 7234

**(dále jen poskytovatel)**

a

**Integrovaná střední škola technická a ekonomická Sokolov**

Jednoty 1620, 356 11 Sokolov

IČ: 49766929

zastoupená Mgr. Pavlem Janusem, ředitelem

**školy (dále jen odběratel)**

## 1. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem smlouvy je údržba serveru, údržba počítačové sítě, podpora uživatelů, agenda personalistiky dat zaměstnanců i žáků školy, zálohování dat odběratele, zajištění dostupnosti síťových služeb, konfigurace PC a NTB, úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran v průběhu platnosti smlouvy.

## 2. Cena

- 2.1. Smluvní cena služby je stanovena na **15 000,- Kč** měsíčně (bez DPH). Fakturace proběhne k poslednímu dni 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 daných v příloze č. 1 (v cenách bez DPH).

## 3. Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit a udržovat v provozu vyhrazené servery odběratele se softwarovými produkty uvedenými v příloze č. 1 této smlouvy. Patříčné 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.

- 4.1. 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.
- 4.2. Žádost o servisní zásah nebo konzultaci bude v pracovní době probíhat především pomocí webového formuláře na adrese „<http://podpora.vujo.cz>“ (dále jen portál), 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.
- 4.3. Pro dokumentaci četnosti a rozsahu servisních zásahů a vyhodnocení odezvy jejich řešení bude podle potřeby vytvořen portál s autorizovaným přístupem (tzv. „ticket systém“).
- 4.4. Poskytovatel bude navrhopvat progresivní řešení pro modernizaci sítě a její ekonomický provoz min. 2x ročně a to k 10. 1. a 1. 7. příslušného roku.

#### 6. SLA

Kategorizace ICT vybavení dle skupin a reakční doby od nahlášení servisního případu: <b>Kategorie</b>	<b>Reakční doba</b>	<b>Hlášení (osoba odběratele)</b>
Servery	06 hodin	████████████████████
Administrativa	06 hodin	████████████████████
Učitelé	24 hodin	████████████████████
Ostatní	24 hodin	████████████████████
Data (zálohování)	denně	

## 7. Technická oblast

- 7.1. PC a notebooků - 290 (230 s AVG, 60 s ESETem),
- 7.2. HW, Servery: 4 fyzické, 1 diskové pole, 4 virtuální
  - 7.2.1. horus.isste.cz - weby školy včetně subdomén pro projekty, mail server školy, SAMBA server, OpenVPN - CentOS 5.9, fyzický server,
  - 7.2.2. amon.isste.cz - LDAP server - mailové adresy učitelů a vedení školy - CentOS 5.9, virtuální server,
  - 7.2.3. isis.isste.cz - DHCP server školy - CentOS 6.4, virtuální server,
  - 7.2.4. storage.isste.cz úložiště pro zálohy, DNS server školy - CentOS 6.4, fyzický server,
  - 7.2.5. proxy.isste.cz - proxy server s filtrací a pravidly pro studenty a učebny - RedHat 8.0, fyzický server,
  - 7.2.6. nemesis.isste.cz - moodle.isste.cz - CentOS 6.4, virtuální server,
  - 7.2.7. esxi-01.isste.cz - HP GL380 G7 - hlavní server pro virtualizaci,
  - 7.2.8. netapp-01.isste.cz - datové úložiště NetApp, opticky propojené s esxi-01.isste.cz,
  - 7.2.9. charon.isste.cz - terminálový server tsso.isste.cz, webový server pro Bakaláře - MS Windows 2003 Server, virtuální server.
- 7.3. Připojení k internetu
  - 7.3.1. připojení pro učitele a vedení školy - WOLFNET (10Mbps/10Mbps),
  - 7.3.2. připojení pro studenty, učebny - RETE (40Mbps/40Mbps).
- 7.4. Antivirová řešení
  - 7.4.1. na tsso.isste.cz nasazen AVGserver pro síťovou licenci antivirového řešení AVG -AVG Anti-Virus Network Edition 250 licencí,
  - 7.4.2. na tsso.isste.cz nasazen ESETserver pro síťovou licenci antivirového řešení ESET -ESET NOD32 Business Edition 75 licencí.

## 8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tato smlouva je provedena ve dvou vyhotoveních, z nichž odběratel i poskytovatel obdrží po jednom výtisku.
- 8.2. Smlouva může být zrušena oběma stranami výpovědí s podmínkou, že bude zachován provoz školní počítačové sítě, v nezbytně nutném režimu.
- 8.3. Smlouva končí 31. 8. 2017.

V Sokolově dne 22. 12. 2016

.....  
za poskytovatele

.....  
za odběratele