SMLOUVA O poskytování služeb v oblasti informačních technologií

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi

Firma: **Střední škola stavební a strojní, Teplice, příspěvková organizace**

Sídlo: Fráni Šrámka 1350/1, Trnovany, 415 01 Teplice

IČ: 00497088

DIČ: CZ00497088

Zastoupena: Mgr. Alešem Frýdlem, ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Firma: Mepatek s.r.o.

Sídlo: Teplická 305, 417 61 Bystřany

IČ: 27268080

DIČ: CZ27268080

Zastoupena: Danielou Dohnalovou

Společnost vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem spis. značka C 21540.

(dále jen „**Dodavatel**“)

(Dodavatel a Objednatel dále společně „**Smluvní strany**“)

**VZHLEDEM K TOMU, ŽE:**

1. Dodavatel poskytuje služby v oblasti informačních technologií;
2. Objednatel má zájem využít služeb Dodavatele specifikované níže za podmínek stanovených touto smlouvou

uzavřely Smluvní strany v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „**OZ**“), tuto Smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“):

1. **Předmět smlouvy**

Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Objednateli služby v oblasti informačních technologií specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen„**Předmět smlouvy**“), a závazek Objednatele zaplatit odměnu stanovenou touto Smlouvou.

1. **Podmínky plnění**
2. Činnost Dodavatele bude probíhat v rozsahu této Smlouvy průběžně a na základě požadavků Objednatele.
3. Smluvní strany se dohodly, že důležitost požadavků dle této Smlouvy bude určována následujícím způsobem:
	1. Požadavky s nejvyšší důležitostí jsou požadavky týkající se kritických výpadků nebo nefunkčností bránících Objednateli (jako celku, ne jednotlivým uživatelům) vykonávat jeho činnost, zejména výpadky nezbytných serverových služeb, výpadky síťového připojení.
	2. Požadavky s vysokou důležitostí jsou požadavky týkající se kritických výpadků nebo nefunkčností bránících jednotlivým uživatelům Objednatele vykonávat jejich činnost.
	3. Požadavky se střední důležitostí jsou požadavky týkající se výpadků nebo nefunkčností komplikující Objednateli nebo uživatelům Objednatele vykonávat jejich činnost, zejména občasné výpadky služeb nebo síťového připojení.
	4. Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespadají ani do jedné z výše uvedených skupin.
	5. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s nízkou důležitostí.
4. Lhůta pro zahájení řešení začíná běžet od přijetí Objednávky s požadavkem.
	* 1. Dodavatel má povinnost zahájit řešení Objednávky s požadavkem s nejvyšší důležitostí ve lhůtě 2 hodin v rámci pracovní doby Dodavatele.
		2. Dodavatel má povinnost zahájit řešení Objednávky s požadavkem s vysokou důležitostí ve lhůtě 4 hodin v rámci pracovní doby Dodavatele.
		3. Dodavatel má povinnost zahájit řešení Objednávky s požadavkem se střední důležitostí ve lhůtě 8 hodin v rámci pracovní doby Dodavatele.
		4. Dodavatel má povinnost zahájit řešení Objednávky s požadavkem s nízkou důležitostí ve lhůtě 24 hodin v rámci pracovní doby Dodavatele.
5. Dodavatel se zavazuje potvrdit přijetí požadavku e-mailem do 60 minut od jeho doručení.
6. Jednotlivé služby budou Objednateli poskytovány na základě objednávky ve formě požadavku zaslaného prostřednictvím portálu dodavatele nebo prostřednictvím emailové adresy info@mepatek.cz. Požadavek musí obsahovat:

a. popis požadované služby

b. uvedení stupně důležitosti požadavku;

c. požadovaný termín dokončení.

1. V případě, že odhadovaný čas potřebný pro splnění objednávek překročí v souhrnu s průběžnou činností Dodavatele předpokládaný časový rozsah dle této Smlouvy, je Dodavatel povinen na tuto skutečnost Objednatele neprodleně upozornit a činnosti nad rámec předpokládaného rozsahu provést až po jeho výslovném schválení.
2. Ke konci každého kalendářního měsíce, nejpozději do 5. dne následujícího kalendářního měsíce, předá Dodavatel výkaz provedené práce včetně časové specifikace každé dílčí činnosti.
3. **Doba plnění A TRVÁNÍ SMLOUVY**

Smluvní strany se dohodly, že s prováděním plnění dle této Smlouvy započne Dodavatel dne [●]. Tato Smlouva se uzavírá na dobu dvou let, s možností tříměsíční výpovědní doby.

1. **Odměna a platební podmínky**
2. Odměna je stanovena na základě dohody Smluvních stran ve výši 48 000 Kč bez DPH za každý měsíc poskytování předmětu smlouvy do předpokládaného rozsahu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, a dále ve výši 1 500 Kč bez DPH za každou hodinu skutečně provedené činnosti schválené dle této Smlouvy nad jeho rámec (dále jen „**Odměna**“).
3. Odměna bude Objednatelem uhrazena na základě faktury, která splňuje náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů, se splatností dle této faktury na bankovní účet Dodavatele nebo v hotovosti, pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak (dále jen „**Faktura**“). Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu vždy po skončení kalendářního měsíce a předložení výkazu činnosti dle této Smlouvy.
4. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den v měsíci, kdy k Plnění dle Smlouvy došlo. Okamžikem uhrazení Odměny se rozumí připsání celé fakturované částky na bankovní účet Dodavatele uvedený na Faktuře nebo provedení úhrady v hotovosti.
5. **PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**
6. Dodavatel je povinen provést Plnění dle Smlouvy samostatně, na svůj náklad, odborným způsobem, za použití vlastního vybavení, pomůcek, a to za podmínek stanovených ve Smlouvě a platnými právními předpisy s tím, že si bude sám organizovat dobu a konkrétní způsob Plnění dle Smlouvy.
7. Objednatel je povinen poskytnout Dodavateli včas a řádně veškerou nezbytnou součinnost nutnou či vhodnou ke splnění povinností Dodavatele dle Smlouvy, zejména podklady a veškeré relevantní informace týkající se plnění povinností Dodavatele ze Smlouvy. Informace a podklady bude Objednatel poskytovat Dodavateli v elektronické podobě nebo písemně. Za úplnost, správnost a včasnost předaných podkladů odpovídá Objednatel, který rovněž odpovídá za vyloučení duplicity předaných dokladů.
8. V případě, že Dodavatel zjistí vady předaných podkladů či pokynů, je povinen na tuto skutečnost Objednatele bez zbytečného odkladu upozornit. V případě, že Dodavatel za předpokladu odborné péče usoudí, že předané podklady nejsou vhodné k řádnému a včasnému Plnění dle Smlouvy, přeruší v nezbytném rozsahu provádění Díla a Objednatele na jejich nevhodnost neprodleně písemně upozorní.
9. Smluvní pokuta za každý den zpoždění při řešení běžného požadavku – 100 Kč
10. Smluvní pokuta za každý den zpoždění při řešení kritického požadavku – 1000 Kč
11. Všechny zadané požadavky musí být vyřešeny maximálně do 25 pracovní dnů od zadání požadavku, pokud nejsou objektivní důvody k neplnění, které byly v průběhu řešení avizovány a na základě toho nebyl navržen nadstandardní posun termínu dodávky požadavku. Při nedodržení tohoto maximálního termínu bude vystavena pokuta ve výši 500 Kč za každý den prodlení nad měsíční rámec.
12. **Ochrana osobních údajů**
13. Dodavatel může být na základě Smlouvy zpracovatelem osobních údajů předaných Objednatelem ve smyslu platných právních předpisů. Dodavatel zpracovává osobní údaje pouze v rozsahu plnění svých povinností dle konkrétní uzavřené Smlouvy, v rozsahu uvedeném níže v těchto Obchodních podmínkách ve zvláštní části týkající se jednotlivého druhu Smlouvy.
14. Objednatel podpisem Smlouvy prohlašuje, že osobní údaje předané Dodavateli za účelem plnění Smlouvy jsou úplné a správné.
15. Dodavatel neodpovídá za porušení platných právních předpisů ve vztahu k osobním údajům, ke kterému došlo na straně Objednatele, ani za plnění povinností Objednatele jako správce osobních údajů dle platných právních předpisů. V případě, že pokyn Objednatele jako správce bude dle názoru Dodavatele odporovat platným právním předpisům v oblasti ochrany osobních údajů, je Dodavatel oprávněn splnění takového pokynu odepřít a Objednatele o této skutečnosti informuje.
16. Dodavatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dodržet standardy ochrany požadované platnými právními předpisy, vyvinout maximální součinnost při plnění povinností Objednatele jako správce osobních údajů a v případě kontroly příslušného správního orgánu na straně Objednatele za účelem prokázání řádného nakládání s osobními údaji. Dodavatel je oprávněn předat poskytnuté osobní údaje třetím stranám za účelem plnění Smlouvy dle vlastního uvážení, a zavazuje se zajistit dodržování platných právních předpisů a mlčenlivosti ve stejném rozsahu, k jakému je sám dle Smlouvy zavázán.
17. Smluvní strany se zavazují, že bude-li to třeba, poskytnou si veškerou součinnost při styku a jednáních s Úřadem pro ochranu osobních údajů, se subjekty údajů či jinými subjekty, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež mají Smluvní strany k dispozici.
18. **DORUČOVÁNÍ**
19. V případě, že by kterákoliv Smluvní strana měla v úmyslu změnit adresu pro doručování či kteroukoliv kontaktní osobu, neprodleně to písemně oznámí druhé Smluvní straně.
20. Smluvní strany podpisem Smlouvy sjednávají, že veškerá oznámení, žádosti a sdělení týkající se této Smlouvy budou učiněny vůči druhé straně této Smlouvy v písemné podobě.
21. **Kontaktní osoby a doručování**

Smluvní strany se dohodly na následujících kontaktních osobách a adresách pro doručování písemností, a to i prostřednictvím elektronické pošty:

Dodavatel: Mepatek s.r.o.

Tel.: +420 608 963 488

Email: dana.dohnalova@mepatek.cz

Kontaktní osoby: Daniela Dohnalová

Objednatel: Fráni Šrámka 1350/1, Trnovany, 415 01 Teplice

Tel.: 417 575 343

Email: jana.ellmrichova@sssstp.cz

Kontaktní osoby: Jana Ellmrichová, ZŘ

1. **Závěrečná ustanovení**
2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem oběma Smluvním stranami.
3. Vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí ustanoveními českých právních předpisů.
4. Veškeré změny či dodatky Smlouvy musí být vyhotoveny písemně a podepsány oběma Smluvními stranami.
5. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních, z nichž pro každou ze Smluvních stran je určeno 1 vyhotovení.
6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, na důkaz toho připojují Smluvní strany své vlastnoruční podpisy.
7. Smlouva bude v úplném znění uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Vybraný dodavatele/budoucí zhotovitel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů obsažených ve smlouvě, které by jinak podléhaly znečitelnění, v registru smluv, popř. disponuje souhlasem třetích osob uvedených na své straně s uveřejněním jejich osobních údajů v registru smluv, které by jinak podléhaly znečitelnění. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede zadavatel, který zároveň zajistí, aby informace o uveřejnění smlouvy byla zaslána zhotoviteli do datové schránky na e-mail: xy. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

|  |  |
| --- | --- |
| za Objednatele:V\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_dne\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | za Dodavatele:V\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_dne\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Mgr. Aleš Frýdl, ředitel | Daniela Dohnalová, jednatel společnosti |

**Příloha č. 1: Rozsah plnění**

1. Správa počítačové sítě
	1. Kompletní správa rozlehlé počítačové sítě (Teplice, Duchcov, Krupka)
	2. Kompletní správa všech serverů
	3. Správa AD a AAD
	4. Správa cloudových služeb Microsoft 365
	5. Správa oprávnění uživatelů
	6. Správa oprávnění počítačů
	7. Zajištění propojení všech lokalit
	8. Správa anti-malware řešení
	9. Monitoring stavu sítě a včasné předcházení problémům
2. Koncová zařízení
	1. Centrální správa počítačů a notebooků v síti
	2. Aktualizace softwarového vybavení
	3. Podpora při výběru vhodných zařízení
	4. Monitoring stavu koncových zařízení
	5. Předcházení problémům
	6. Integrace s AD
	7. Systémová nastavení bezpečnostních politik
	8. Automatizace instalace, údržby a správy zařízení IT
3. Pravidelná podpora interních zaměstnanců školy
	1. Provoz a správa Helpdeskového řešení s přístupem pro zástupce školy
	2. Řešení požadavků a incidentů přiřazených zástupci školy
	3. Předpokládaná dostupnost IS školy je 5x10 (resp. 5x8)
	4. Škola nevlastní licence ani neprovozuje Helpdeskové řešení
	5. Minimální požadavky na Helpdeskové řešení:
		1. propojení s AD
		2. přihlášení pomocí Microsoft účtu (Azure AD)
		3. možnost zakládání požadavků pomocí webové aplikace, e-mail, telefonicky.
		4. Dělení požadavků, nejméně na typy:
			1. kritické
			2. běžné
			3. změnové
		5. U každého typu požadavku nastaveno vlastní workflow rozdělené na nejméně
			1. Čeká na zahájení
			2. V řešení
			3. Vyřešeno/Zamítnuto + důvod
		6. Pro různé typy požadavků rozdělení na požadované činnosti, každý bude mít formulář upravený pro kontext činnosti, nejméně:
			1. Nový uživatel
			2. Změna u uživatele
			3. Odchod uživatele
			4. Problém s účtem
			5. Nový počítač
			6. Reinstalace počítače
			7. Porucha u počítače
			8. Instalace nového SW
			9. Aktualizace stávajícího SW
			10. Problém se sítí
			11. Problém s Wifi
		7. Evidence SLA u každého požadavku kromě změnových
		8. Možnost eskalace požadavků
		9. Reporting provozu Helpdesku
		10. Možnost přidávat spolupracovníky
		11. Evidence práce k požadavkům
4. Licence
	1. Podpora při práci s licencemi pro školství
	2. Správa licenčních programů školy
5. Správa IT majetku
	1. Provoz a správa IT Asset Management systému s přístupem pro zástupce školy
	2. HW a SW audity, 4x ročně
	3. Propojení IT Asset Management systému se systémem Helpdeskového řešení
	4. Škola nevlastní licence ani neprovozuje IT Asset Management systém
	5. Minimální požadavky na IT Asset Management systém:
		1. Propojení s AD a načítání zařízení a uživatelů z AD
		2. Evidence IT majetku (HW) a jejich propojení s uživateli a licencemi
		3. Evidence uživatelů a jejich propojení s HW a licencemi
		4. Evidence licencí a jejich přiřazení na HW a uživatele
		5. Předávací protokoly
		6. Evidence pořízení, záruk, dokumentů
		7. Propojení s Helpdeskovým systémem, evidence požadavků k HW
		8. Nastavitelné notifikace
		9. Evidence na pracoviště a jednotky
		10. Reporting
			1. Dle stáří
			2. Dle instalovaného OS/SW
			3. Dle HW vybavení
6. Systémová podpora
	1. Podpora při provozu informačních systémů školy, zejména ERP Vario, mzdový a personální systém EGJE, Edookit, 2N Přístupový systém
	2. Rozvoj a podpora při provozu řešení integrujícího školní informační systém (Edookit) s Active Directory a přístupovým systémem (2N)
	3. Komunikace s dodavateli informačních systémů školy
	4. Pravidelná aktualizace a monitoring informačních systémů školy
7. Zálohování
	1. Zajištění zálohy všech klíčových dat
	2. Monitoring zálohování
	3. Pravidelné kontroly obnovy dat
	4. Správa scénářů obnovy v případě výpadku
	5. Zajištění obnovy v případě výpadku
8. Bezpečnost
	1. Pravidelný reporting všech oprávnění uživatelů (AD, AAD, sdílené složky, Teams, Edookit, Vario, VPN, …)
	2. Auditing událostí (pokus přihlášení, změny souborového systému, …)
	3. Pravidelný sken zranitelností využívaných služeb
9. Dokumentace
	1. Vedení a aktualizace dokumentace sítě
	2. Podpora při evidenci majetku IT
	3. Vedení a aktualizace dokumentace zařízení IT
	4. Manuály pro uživatele
10. Řízení a koncepce IT
	1. Koncepce IT – spoluvytváření koncepce na další období
	2. Podpora při rozvoji a řízení ICT koordinátorů
	3. Podpora při dodávkách a realizacích ICT projektů
	4. Účast na pravidelných poradách ICT koordinátorů (1/měsíčně)
	5. Účast na pedagogických radách školy