

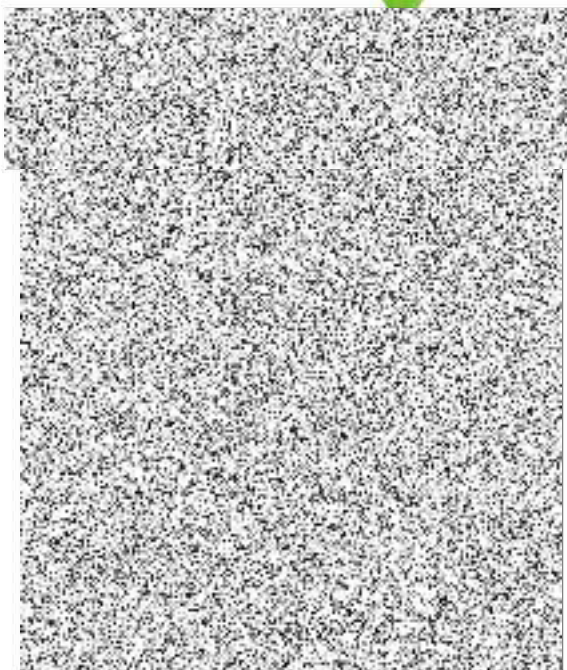
Č. sml: 2023/89

dáme IT

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ  
SERVISNÍ PODPORY IT PRO  
ZÁKLADNÍ ŠKOLU VÁCLAVA HAVLA**

Zpracovatel: Dáme IT s.r.o.

Dne: 30.9.2023



## 1. Smluvní strany

### **Dáme IT s.r.o.**

Sídlo: Na Březinu 241, Sokoleč, 290 01

IČ: 10803629

Společnost zapsána v obchodním rejstříku, Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 348175

Jednatel: Lukáš Šandor, jednatel společnosti

dále jen **Zhotovitel** na straně jedné

a

### **Základní škola Václava Havla, Poděbrady, Na Valech 45, okres Nymburk**

Sídlo: Poděbrady, Na Valech 45

IČ: 61631485

Zastoupená: Mgr. Vlastimil Špinka – ředitel školy

dále jen **Objednatel** na straně druhé

uzavírají ve smyslu ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále též „občanský zákoník“), tuto Smlouvu.

## 2. Předmět Smlouvy

2.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb pro Objednatele.

2.2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli IT služby zahrnující správu výpočetní techniky (hardware), systémů a aplikací (software) definovaný v „Příloze č. 1 – NABÍDKA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY IT PRO Základní školu Václava Havla“

2.3. V případě překročení počtů definovaných v „Příloze č. 1 – NABÍDKA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY IT PRO Základní školu Václava Havla“ je možno změnit tuto smlouvu dodatkem.

## 3. Způsob a termíny plnění

3.1. Plnění je poskytováno následujícím způsobem:

- Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
- Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory
- Prostřednictvím nástrojů vzdálené správy

3.2. Všechny požadavky na IT služby jsou přijímány formou:

- Telefonické hlášení požadavků
- E-mailové hlášení požadavků
- Zadání do HelpDesk systému Zhotovitele

3.3. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek je definován v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## 4. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

4.1. Za poskytování IT služeb pro Objednatele, dle článku 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli měsíční paušální odměnu stanovenou ve výši: **20 000 Kč**



Dáme IT s.r.o.  
IČO: 108 03 629





V případě překročení rozsahu Předmětu smlouvy definovaného v Příloze č.1 této Smlouvy bude práce vykonávaná Zhotovitelem ve prospěch Objednatele vyúčtována dle hodinové sazby definované v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to v následujícím kalendářním měsíci.

4.2. Sjednaná paušální odměna bude fakturována měsíčně a to za uplynulý měsíc.

4.3. Nevyplývá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná v čtrnáctidenní (14) lhůtě ode dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

4.4. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této Smlouvy, je Zhotovitel od okamžiku nabytí účinnosti této změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.

4.5. Cena náhradních dílů nebo služeb poskytovaných třetími stranami, které jsou potřebné pro zajištění mimozáručních oprav, není součástí odměny Zhotoviteli za plnění této Smlouvy a bude účtována zvlášť.

## **5. Práva a povinnosti smluvních stran**

5.1. Zhotovitel se zavazuje dodávat kvalitní služby.

5.2. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním IT služeb o Objednateli dozví.

5.3. Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb, zejména služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Objednatel zajistí přístup k zařízením výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenování osoby odpovědné za provoz výpočetní techniky.

5.4. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Zhotoviteli.

## **6. Odpovědnost za škodu a vady**

6.1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této Smlouvy nebo povinností stanovené obecně závazným právním předpisem.

6.2. Zhotovitel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat, prokazatelně způsobených plněním této Smlouvy.

## **7. Prodlení a sankce**

7.1. Objednatel je v prodlení, jestliže nesplní řádně a včas povinnosti dle článku 5 této Smlouvy. Po dobu prodlení Objednatele je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu plnění. Termíny plnění Zhotovitele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.

7.2. Nebude-li cena plnění uhrazena ani do deseti dnů po doručení písemné upomínky Zhotovitele, je Zhotovitel oprávněn přerušit plnění až do data připsání dlužné částky na účet Zhotovitele.

## **8. Závěrečná ustanovení**

8.1. Doba trvání této Smlouvy je stanovena na dobu jednoho roku od 1.10.2023. do 30.9.2024





8.2. Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo i Zhotovitele i bez udání důvodu s 6 měsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.

8.3. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.

8.4. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní Smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.

8.5. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran a to vždy jen písemnými dodatky.

8.6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

8.7. Objednatel se zavazuje zveřejnit smlouvu v registru smluv.

8.8. Smlouva neobsahuje žádné skutečnosti, které lze označit jako Obchodní tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník nebo jiných zákonů.

8.9. Smlouva nabývá účinnosti dnem 1.10.2023.

## **9. Přílohy**

9.1. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - NABÍDKA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY IT PRO Základní školu Václava Havla

Příloha č. 2 - KONTAKTNÍ ÚDAJE A MÍSTA PLNĚNÍ

## Rozsah nabízených služeb v níže definovaných oblastech pro:

### Základní škola Václava Havla

#### Endpoint:

*Správa PC, NTB a tiskáren, telefony a tablety,*

#### Sever, síť, bezpečnost:

*Správa datového úložiště NAS QNAP, router, WiFi switch, kamerový systém*

#### Monitoring – ZABBIX, Mikrotik

*NVR, síť LAN/WAN, PC, NTB, router, switch, kamerový systém*

	Počet	Částka/měsíc	Cena celkem
Endpoint	25h	600 Kč	15 000 Kč
Sever, síť, bezpečnost	4h	1 000 Kč	4000 Kč
SLA	1x	1 000 Kč	1 000 Kč
			<b>20 000 Kč</b>

### **Celková měsíční cena služeb 20 000,- Kč**

Práce nad časový rámec domluvených 25h Endpoint je účtováno dle sazby za Endpoint – 600Kč/h, Sever, síť, bezpečnost 1 000Kč/h

Práce mimo časový rámec 8:00 – 17:00 příplatek ve výši + 50 % k hodinové sazbě.

Práce o víkendech a svátcích příplatek ve výši + 100 % k hodinové sazbě.

Náklady na dopravu poskytovatele do místa plnění jsou předmětem této nabídky 2x týdně (pobočka Základní škola Václava Havla). Další cesty budou hrazeny částkou 15 Kč/km.

### **Dostupnost služby – SLA SERVICE LEVEL AGREEMENT (Střední)**





		Dostupnost služby	Víkendy svátky	Reakce	Zahájení opravy od nahlášení	Reakce	Zahájení opravy od nahlášení	Reakce	Zahájení opravy od nahlášení
TIP SLA	Incident	8-17	NE	15 minut	5BD	15 minut	2BD	15 minut	1BD
	Problém	8-17	NE	15 minut	5BD	15 minut	2BD	15 minut	1BD
	Změna	8-17	NE	15 minut	5BD	15 minut	2BD	15 minut	1BD
	Žádost	8-17	NE	15 minut	10BD	15 minut	5BD	15 minut	2BD
				Nízká priorita		Střední priorita		Vysoká priorita	

## TYPY POŽADAVKŮ A JEJICH DEFINICE

### Podléhá SLA

#### Incident

Neplánovaná událost kde nefunguje zařízení nebo služba, která dříve fungovala. Je ovlivněna dostupnost nebo snížena kvalita služby. Za incident lze také považovat selhání konfigurační položky, která ještě neovlivnila dostupnost služby, zařízení. Veškeré zařízení nebo služby, které jsou nedostupné, nebo je snížena kvalita služby nebo kvalita dostupnosti.

#### Problém

Událost kde, nefunguje určitá část nebo součást celku, ale neovlivní dostupnost nebo kvalitu poskytované služby – zařízení. Problém může způsobit jeden nebo více incidentů. Problém je také příčinou jednoho nebo více incidentů.

#### Změna

Požadavek na změnu, v rámci fungujícího systému - služby nebo zařízení. Může se týkat instalace aplikací, změna uživatelských oprávnění, konfigurace aktivního prvku atd ...

#### Žádost

Požadavek, za kterým jsou následné procesy, například schválení nákupu nadřízenou osobou nebo žádost o radu informací, službu.

### Nepodléhá SLA

#### Pravidelný servis

Práce případně návštěva u zákazníka, dle nasmlouvaného pravidelného servisu. Požadavky tohoto typu budou následně používány při automaticky generovaných požadavcích helpdeskem pro techniky.

#### Konzultace

Služba pro zákazníka, kde není výhradní správa naší společnosti nad spravovanou



oblastí. Poskytování konzultačních služeb, kde není předem znám rozsah (pouze sazba).

### **DEFINICE PRIORIT**

**Priorita Vysoká** – havarijní stav – podstatné omezení práce velké skupiny uživatelů

**Priorita Střední** – podstatné omezení práce uživatele nebo malé skupiny uživatelů

**Priorita Nízká** – běžné požadavky s drobným omezením práce uživatele

### **DEFINICE REAKCE**

Reakce mohou nabývat hodnot od 0,5 dále 1 až po 24. Hodnota BD označuje termín plnění SLA do konce dalšího pracovního dne, kde konec pracovního dne je čas 23:59. Následují 2BD – do dvou pracovních dní a času 23:59, 3BD atd.

### **OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

Podmínkou pro uplatnění SLA je nahlášení požadavku mailem, telefonicky nebo do systému Helpdesk.

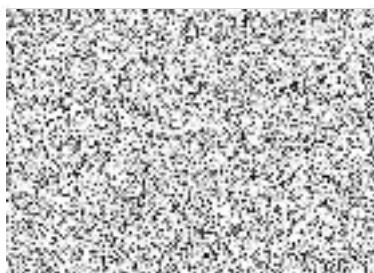
Poskytovatel může incident na své pozici v rámci workflow odložit z následujících důvodů:

- I. v případě čekání na reakci uživatele, která je nezbytná pro upřesnění zadání incidentu a možnosti jeho řešení, může poskytovatel odložit incident o přiměřenou dobu. V případě, že z incidentu vyplývá, že uživatel má přístup k, elektronické poště, telefonu nebo systému Helpdesk, primární dotaz na uživatele je emailem. V případě vysoké priority je ale uživatel kontaktován primárně telefonicky na kontakt uvedený u incidentu
- II. pokud je v popisu incidentu uveden nebo uživatel v reakci uvede pozdější požadovaný termín splnění, než vyplývá ze SLA, může poskytovatel odložit řešení incidentu na tento termín, ve kterém bude incident aktivně řešen
- III. při zajišťování podpůrných služeb od ICT manažera, případně poskytovatelů 3. stran, nutných pro vyřešení incidentu (čekání na náhradní díly, ...), může poskytovatel odložit incident o přiměřenou dobu dle odhadu pracnosti





## Kontaktní údaje a místa plnění



### **Místa plnění:**

**Základní škola Václava Havla - Na Valech 45, Poděbrady, 290 01**

V Poděbradech dne 30.9.2023

