



Smlouva 2024/01 o poskytování služeb

Správa a podpora počítačové sítě, zálohování, vzdálený dohled a přístup

uzavřená mezi smluvními stranami:

Jiří Pavlíček

Jiráskova 905

295 01 Mnichovo Hradiště

IČ: 86554476

DIČ: neplátce DPH

zastoupena Jiřím Pavlíček

jako poskytovatel služeb na straně jedné (dále jen „**poskytovatel služeb**“)

a

Základní škola Mnichovo Hradiště, Sokolovská 254, příspěvková organizace

Sokolovská 254, 295 01, Mnichovo Hradiště

IČO: 70989010

zastoupená Mgr. Evou Hajzlerovou

jako příjemce služeb na straně druhé (dále jen „**příjemce služeb**“).

I.

Předmět smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá za účelem provádění komplexní péče poskytovatelem služeb o výpočetní techniku (hardware a software) příjemce služeb.
2. Komplexní péče zahrnuje běžnou správu, údržbu, instalaci programového vybavení, servisní zásahy, zálohování a podporu uživatelů příjemce služeb.
3. Součástí této smlouvy je objednávka služby Access a Remonte Access – služba pro zálohování dat a vzdálený přístup.

II.

Rozsah prováděných služeb

1. Správa a údržba hardware, software a počítačové sítě:
 - správa, konfigurace a kontrola firewallu včetně UTM bezpečnostních funkcí,
 - správa vnitřní sítě LAN, VLAN a bezdrátové sítě,
 - pravidelná správa, údržba a aktualizace serverů,
 - pravidelné zálohování serverů,
 - instalaci bezpečnostních záplat operačních systémů a antiviru,
 - správa, instalace a reinstalace klientských stanic, notebooků a dalších zařízení,
 - správa, instalace a konfigurace serverů,
 - správa tiskáren s možností dodání spotřebního materiálu,
 - odstranění drobných závad v síti a na stanicích,
 - správa interaktivní a projekční techniky,
 - správa licencí,
 - správa aktivních prvků sítě,
 - kontrola výpočetní techniky,
 - správa a údržba domény, webového prostoru a e-mailů,



- správa a aktualizace školní databáze Bakaláři a dalších informačních a účetních systémů
 - podpora ICT koordinátora, uživatelů a poradenská činnost,
 - podpora při řešení problémů týkajících se připojení k internetu, telefonních služeb a dalších datových okruhů.
2. Využití software pro šifrované zálohování a archivování dat.
- zálohování a archivace do geograficky vzdáleného úložiště, které splňuje požadavky nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 o ochraně osobních údajů.
 - na monitorovaná zařízení je nainstalován agent, který umožňuje zálohování dat a monitorování záloh,
 - specifikace služeb, které jsou spuštěny a seznam zařízení jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
3. Dálkový přístup k zařízením příjemce služeb, dále využití software pro dálkový dohled kontrolu hardwarové části, kontrolu softwarové části, kontrolu hackerských útoků
- na zařízení je nainstalován servisní agent, který umožňuje vzdálený dohled, vzdálený přístup včetně servisních zásahů.
 - specifikace služeb, které jsou spuštěny, a soupis zařízení jsou uvedeny v průběžně aktualizovaném seznamu odsouhlaseném poskytovatelem i příjemcem služeb.
4. Zajištění hardware a software dle požadavků příjemce služeb.
5. Zajištění licencí potřebných pro zabezpečení počítačové sítě – antivirové zabezpečení, licence pro provoz firewallu.
6. Zajištění spotřebního materiálu pro tiskárny.
7. Zajištění drobného spotřebního IT materiálu.
8. Poradna a servis – služba je zabezpečována poskytovatelem služeb a slouží k přijímání hlášení všech závad zařízení, nebo systémových komponent a nedostupnosti služeb. Nahlášení závady či poruchy bude odběratel provádět jedním z následujících způsobů:
- a. e-mailem na adresu servis@jpbases.net – nepřetržitě,
 - b. telefonem na číslo +420 777 299 277 v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hodin.
- Hlášení poruchy musí obsahovat:
- a. název, umístění a typ počítače či zařízení,
 - b. výstižný popis závady.
9. Při telefonickém hlášení závad a požadavků na servis je nutno oznámit název příjemce služeb, kontaktní osobu a telefonické spojení.

III.

Povinnosti poskytovatele služeb

1. Garantovat služby v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin.
2. Vyslat servisního technika k odstranění závad, které jsou předmětem této smlouvy v co možná nejkratším čase, nejpozději však do 48 hodin od nahlášení.
3. V případě poruchy kritických zařízení pro chod příjemce služeb tedy: firewall, servery, síťové prepínače, je započítán servisní zásah garantováno do 6 hodin od nahlášení poruchy.
4. Servisní služby bude poskytovatel služeb provádět s použitím vlastní měřicí a diagnostické techniky a vozidel.
5. Poskytovatel služeb odpovídá příjemci služeb:
 - a. Za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných prací a služeb.
 - b. Za dodržování čs. norem a předpisů při používání technických prostředků, dalšího materiálu a věcí používaných při poskytování sjednaných prací a služeb, za bezpečnost a odbornost zapojení zejména elektrotechniky a elektroniky.
 - c. Za škody na majetku příjemce služeb, případně zdraví pracovníků a návštěvníků příjemce služeb, vzniklé protiprávním jednáním pracovníků poskytovatele služeb



- a porušením platných předpisů a norem pro poskytování služeb, používáním přístrojů a prostředků neodpovídajících platným čs. normám.
- d. Za dodržování vnitřních pokynů a směrnic příjemce služeb stanovících provozně technické a bezpečnostní podmínky pohybu pracovníků v prostorách a zařízeních příjemce služeb.
 - e. Za nezneužívání informací získaných při výkonu práce pro příjemce služeb, zejména jedná-li se o data provozovaná v informačním systému, jež je předmětem této smlouvy.
6. Poskytovatel služeb je povinen spolupracovat s poskytovateli internetové konektivity a být nápomocen při řešení případných problémů tak, aby nedocházelo ke zbytečným výpadkům a odpojení sítě od sítě internet.
7. Pokud jsou chyby způsobeny nedbalostí nebo úmyslným jednáním uživatelů, odstraní je poskytovatel služeb na náklady příjemce služeb. Cena za tuto službu je dána ceníkem poskytovatele služeb a termín odstranění závady je věcí dohody obou smluvních stran.

IV.

Povinnosti příjemce služeb

1. Upozornit prokazatelným způsobem poskytovatele služeb na zjištěné závady ve funkci či chodu hardware a software bezprostředně po jejich zjištění.
2. Vést o provozu systému jednoduchý provozní deník, kde budou zaznamenány možné problémy nebo abnormality chodu systému a situace, ze kterých k nim došlo, včetně dalších identifikačních údajů (např. opisy hlášení na obrazovkách počítačů atd.).
3. Vést záznamy o zásazích do hardwarového a softwarového vybavení třetími osobami, nebo jiným pověřeným a zmocněným pracovníkem příjemce služeb.
4. Informovat o zásazích do hardwarového a softwarového vybavení třetími osobami, nebo jiným pověřeným a zmocněným pracovníkem příjemce služeb.
5. Předat poskytovateli služeb veškeré licenční údaje a licenční klíče.
6. Dodržovat pracovní postupy uvedené v uživatelských příručkách pro hardware a software tak, aby provoz systému nebyl z této příčiny narušován.
7. Respektovat dohodnuté časové termíny a umožnit provádění údržby hardware a software, včetně poskytnutí potřebných součinností a konzultací.
8. Konzultovat předem veškeré změny konfigurace hardware a software s poskytovatelem služeb.
9. Vytvořit pracovníkům poskytovatele služeb veškeré podmínky potřebné pro řádný výkon jejich práce a umožnit jim přístup do svých objektů.
10. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistit na vyžádání poskytovatele služeb přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu.
11. Umožnit v případě opakujících se technických závad strojů provedení důkladné technické prohlídky a odstranění závady v servisním centru poskytovatele služeb.
12. Umístit stroje ve vhodném prostředí, splňujícím klimatické podmínky uvedené v technických podmínkách a dbát na plnění základních povinností obsluhy při práci na zařízení.
13. Platit poplatky za služby podle podmínek uvedených v článku V této smlouvy dle služeb specifikovaných touto smlouvou.

V.

Ceník služeb a platební podmínky

1. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
2. Minimální hodinový rozsah prací poskytovatele služeb je stanoven na 15 hodin měsíčně.



3. Práce provedené nad stanovený časový rozsah budou vždy upřesněny před vlastním započtením servisních prací dohodou poskytovatele a příjemce služeb. A budou uvedeny i v dodacím listu, který je součástí faktury.
4. Smluvní cena se fakturuje vždy za práce provedené v daném měsíci.
5. Úhrada za práci je splatná do deseti (10) dnů od doručení faktury příjemci služeb není-li dohodnuto jinak. V případě nedodržení termínu splatnosti ze strany příjemce služeb je tento povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
6. Faktury jsou zasílány na e-mail příjemce služeb ve formátu PDF.
7. Poskytovatel služeb má právo v průběhu plnění smlouvy změnit ceny z důvodů inflace s účinností od 1. dubna kalendářního roku, v němž je úprava provedena. Inflace je pro účely úpravy ceny vypočítána na základě „míry inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen“, kterou pro jednotlivé kalendářní roky vyhlašuje Český statistický úřad (dále jen „roční míra inflace“). Pro výpočet navýšení ceny je relevantní „roční míra inflace“ za kalendářní rok předcházející roku, ve kterém se úprava ceny provádí.

VI.

Odpovědnost za vady

1. Příjemce služeb je povinen reklamovat zjevné vady kvality a rozsahu služeb a prací okamžitě při jejich zjištění, nejpozději však do tří (3) dnů od doby, kdy měla být služba provedena.
2. Poskytovatel služeb je povinen bezúplatně odstranit právem reklamovanou vadu práce nebo služby.
3. V případě neplnění smlouvy ze strany poskytovatele služeb ve smyslu článku III této smlouvy bude odběrateli poskytnuta sleva ve výši 10 % z fakturované částky.
4. Příjemce služeb nemá právo na slevu z ceny nebo úhradu nákladů podle předchozího bodu, pokud neumožní dodavateli odstranit oprávněně reklamovanou vadu.

VII.

Obecná ustanovení

1. Poskytovatel služeb je oprávněn služby neposkytovat nebo odstoupit od smlouvy v případě, že je v požadovaném místě, nebo v požadovaném rozsahu objektivně neuskutečnitelné (zejména živelní pohromy, výpadky dodávky elektrické energie, odcizení majetku).
2. Obě strany se zavazují v průběhu platnosti této smlouvy spolupracovat při realizaci jejího předmětu plnění. K tomuto účelu určí osoby odpovědné za řešení a vyřizování běžných záležitostí vyplývajících ze vzájemné součinnosti.
3. Obě strany se zavazují nejpozději při ukončení smlouvy vrátit druhé straně veškeré písemnosti, které jí náleží. Rovněž se zavazují utajit znalosti a informace z oblasti druhé smluvní strany, a to jak během trvání smlouvy, tak i po jejím skončení.
4. Poskytovatel služeb bere na vědomí, že předmětem smlouvy je také zpracování osobních údajů a je tedy v postavení jejich zpracovatele. Pro zajištění náležitého zabezpečení osobních údajů podle čl. 5 odst. 1 písm. f) nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 o ochraně osobních údajů se zavazuje zajistit, že osoby jím oprávněně zpracovávat osobní údaje se před zpracováním prokazatelně zaváží zachovávat mlčenlivost o těchto osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, o nichž se v této souvislosti dozvědí, a jejichž neoprávněné poskytnutí nebo zpřístupnění by mohlo ohrozit toto zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel služeb zajistí, že tato povinnost pro něj i pro oprávněné osoby bude platit i po skončení vztahu těchto osob s ním.
5. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., Zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).



VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá účinnosti 1. ledna 2024 a je uzavírána na dobu neurčitou. Obě stany mohou ukončit platnost této smlouvy pouze písemnou formou a to s dvouměsíční výpovědní lhůtou, nebo okamžitě pro neplnění smluvních povinností jedné ze smluvních stran. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi.
2. Dodatky a změny této smlouvy (včetně příloh) jsou platné pouze v písemném provedení s podpisy obou smluvních stran.
3. Smlouva včetně příloh se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží příjemce služeb a jeden poskytovatel služeb.
4. V případě rozporu mezi smlouvou a jejími přílohami, mají přednost přílohy této smlouvy.
5. Uzavřením této smlouvy se dohodou mezi smluvními stranami plně ruší a nahrazují všechny dříve uzavřené smlouvy o Správě, údržbě a podpoře počítačové sítě - IT outsourcing a všechny dříve uzavřené smlouvy o Vzdáleném přístupu, dohledu a zálohování dat.
6. Tímto nejsou dotčeny případné nevypořádané pohledávky vzniklé před účinností této smlouvy.
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly, že byla uzavřena po vzájemné dohodě, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

za poskytovatele služeb:
Jiří Pavlíček

za příjemce služeb:
Mgr. Eva Hajzlerová



Příloha č. 1 - Reklamační řád

1. Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady v případech, které nejsou upraveny smlouvou.
2. Poskytovatel služeb odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu služeb v rozsahu stanoveném smluvními podmínkami smlouvy.
3. Reklamaci lze uplatnit osobně nebo písemně na adrese:
Jiří Pavlíček, Jiráskova 905, 295 01 Mnichovo Hradiště, reklamace@jpbbase.net .
4. Reklamace musí obsahovat adresu příjemce služeb, jméno, příjmení a podpis odpovědného zástupce příjemce služeb a podrobnou specifikaci reklamované skutečnosti.
5. Lhůty pro uplatnění reklamace:
 - a. v případě reklamace ceny za službu je třeba takový nárok uplatnit nejdéle jeden (1) den před splatností reklamovaného platebního dokladu, který má odběratel uhradit,
 - b. v případě reklamace vadně poskytnuté služby je tuto třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) týdnů od okamžiku zjištění.
6. Reklamace jsou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti věci a to zpravidla takto:
 - a. jednoduché případy jsou vyřizovány do čtrnácti (14) kalendářních dnů,
 - b. případy vyžadující technické řešení jsou vyřizovány do třiceti (30) kalendářních dnů.
7. Odběratel je povinen při řešení jemu předané reklamace spolupracovat s poskytovatelem služeb poskytnutím podrobnějších informací nebo umožněním zjištění skutečného stavu přímo u příjemce služeb.
8. Reklamace je řešena odstraněním příčiny reklamované skutečnosti a dohodou smluvních stran o způsobu případné kompenzace za neposkytované plnění z důvodů prokazatelných na straně poskytovatele služeb.
9. V případě oprávněné reklamace na neposkytování služeb prokazatelně z viny poskytovatele služeb, delší než čtrnáct (14) dnů, náleží příjemci služeb sleva adekvátní části měsíční platby. Sleva se stanovuje jako 1/30 měsíční platby vynásobená počtem dnů prokazatelného neposkytování služby z viny poskytovatele služeb.
10. Pokud je prokázáno, že příčina reklamované skutečnosti není prokazatelně na straně poskytovatele služeb a je způsobena příjemcem služeb nebo třetí stranou, je reklamace uzavřena jako neoprávněná.

za poskytovatele služeb:
Jiří Pavlíček

za příjemce služeb:
Mgr. Eva Hajzlerová



Příloha č. 2 – Ceník služeb

1. Ceny služeb platné od 1. 1. 2024

Služba	Cena
Servisní zásah	550 Kč / hodina
Servisní zásah do 6 hodin (neplatí pro stěžejní zařízení)	700 Kč / hodina
Konzultace	550 Kč / hodina
Instalace, konfigurace PC	500 Kč / hodina
Nastavení služeb a přístupů včetně CzechPointu, Bakaláři	550 Kč / hodina
Školení uživatelů	950 Kč / hodina
Práce s elektronickými certifikáty	200 Kč / certifikát
Zapůjčení zařízení – počítač s OS + Office	80 Kč / den
Zapůjčení zařízení – monitor minimálně 21"	30 Kč / den
Zapůjčení zařízení – notebook s OS + Office	100 Kč / den
Zapůjčení zařízení – server s OS	200 Kč / den
Zapůjčení zařízení – projektor	550 Kč / den

2. Ceny zálohování a dálkového dohledu a přístupu platné od 1. 1. 2024

Služba Backup a Remonte Acces

Služba	Cena/měsíc
Backup SERVER	900 Kč
Škola MONITORING + ACCESS	90 Kč
Škola REMOTE ACCESS	70 Kč
Škola BACKUPU	50 Kč
Aktivace služby Škola REMOTE ACCESS	100 Kč

Služby obsažené v balíčku Backup SERVER

- vzdálené zálohy do geograficky oddělného úložiště dle stanoveného výpisu do maximální velikosti 60 GB
- licence pro vzdálený přístup technika k serveru
- vzdálený monitoring serveru – především služeb a stavu HW

Služby obsažené v balíčku Škola MONITORING + ACCESS

- vzdálený monitoring počítače – především služeb a stavu HW
- licence pro vzdálený přístup technika k počítači

Škola REMOTE ACCESS

- licence pro vzdálený přístup uživatele k PC (nelze spustit bez služby MONITORING + ACCESS)

Škola BACKUP

- zálohování PC mimo zálohy serverové – limit 20 GB

za poskytovatele služeb:
Jiří Pavlíček

za příjemce služeb:
Mgr. Eva Hajzlerová



Příloha č. 3 – Specifikace Služby Backup a Remonte Acces

1. Výpis služeb aktivovaných a měsíčně fakturovaných

Aktivace služeb k 01. 01. 2024		
Služba	Zařízení, na kterém je služba spuštěna	Měsíční cena
Backup SERVER	Server školy S01 / doména	900,- Kč
Backup SERVER	Server školy S02 / Data + Bakaláři, Fenix	900,- Kč
Škola MONITORING + ACCESS	PC reditelna	90,- Kč
Škola MONITORING + ACCESS	PC zastupce	90,- Kč
Škola MONITORING + ACCESS	PC sekretariat 01	90,- Kč
Škola MONITORING + ACCESS	PC sekretariat 02	90,- Kč
Škola MONITORING + ACCESS	PC psycholog	90,- Kč
Škola REMOTE ACCESS	PC zastupce	70,- Kč
Škola REMOTE ACCESS	PC sekretariat 01	70,- Kč
Škola REMOTE ACCESS	PC sekretariat 02	70,- Kč
Škola REMOTE ACCESS	PC psycholog	70,- Kč
Škola BACKUP	PC sekretariát (Datová schránka)	50,- Kč

za poskytovatele služeb:
Jiří Pavlíček

za příjemce služeb:
Mgr. Eva Hajzlerová