

Smlouva o údržbě a správě počítačové sítě

č. SOSCB/0029/2024/01

uzavřená mezi

Zdeněk Török

Opatovická 102/20, 370 10 České Budějovice

IČ: 01397061

DIČ: není plátce

zastoupená Zdeňkem Törökem

Podnikatel zapsán v živ. rejstříku Magistrát města České Budějovice

(dále jen poskytovatel)

a

Střední odborná škola veterinární, mechanizační a zahradnická a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, České Budějovice, Rudolfovská 92

Rudolfovská 458/92, 372 16 České Budějovice

IČ: 60075911

DIČ: CZ60075911

Zastoupená Ing. Bc. Břetislavem Kábelem, ředitelem školy

(dále jen odběratel)

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem smlouvy je údržba serverů, údržba počítačové sítě, podpora uživatelů, zálohování dat odběratele, zajištění dostupnosti síťových služeb, součinnost při konfiguraci PC a NTB, úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran v průběhu platnosti smlouvy.

2. Cena

- 2.1. Smluvní cena služby je stanovena na **8 300,- Kč** měsíčně. Fakturace proběhne k poslednímu dni proběhlého 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 na základě individuálních nabídek.

3. Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje zprovoznit a udržovat v provozu vyhrazené servery odběratele se softwarovými produkty, udržovat a provozovat síťovou infrastrukturu školy. Patřičné 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 periférií 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

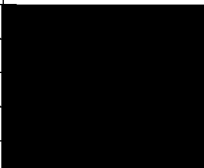
- 4.1. Zajistí poskytovateli fyzický přístup do objektů instalace zařízení, která jsou předmětem této smlouvy. Zajistí poskytovateli vzdálený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet do sítě a na zařízení, která jsou předmětem této smlouvy.

- 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.

- 5.1. 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.
- 5.2. Žádost o servisní zásah nebo konzultaci bude v pracovní době probíhat především 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.
- 5.3. Pro dokumentaci četnosti a rozsahu servisních zásahů a vyhodnocení odezvy jejich řešení bude podle potřeby vytvořen portál s autorizovaným přístupem (tzv. „ticket systém“).
- 5.4. Poskytovatel bude navrhovat progresivní řešení pro modernizaci sítě a její ekonomický provoz min. 2x ročně a to k 30. 1. a 1. 7. příslušného roku.

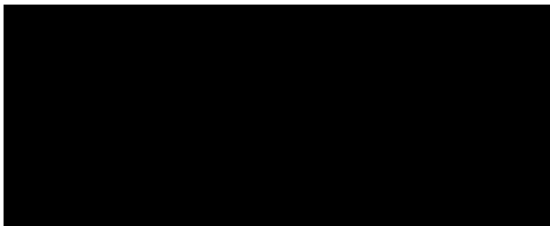
6. SLA

Kategorizace ICT vybavení dle skupin a reakční doby od nahlášení servisního případu: Kategorie	Reakční doba	Hlášení (osoba odběratele)
Servery	06 hodin	
Administrativa	06 hodin	
Učitelé	24 hodin	
Ostatní	48 hodin	
Data (zálohování)	06 hodin	

7. Závěrečná ustanovení

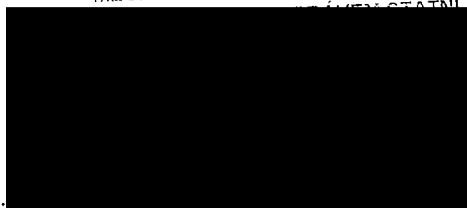
- 7.1. Tato smlouva je provedena ve dvou vyhotoveních, z nichž odběratel i poskytovatel obdrží po jednom výtisku.
- 7.2. Smlouva může být zrušena oběma stranami 3měsíční písemnou výpovědí s podmínkou, že bude zachován provoz školní počítačové sítě, v nezbytně nutném režimu.
- 7.3. Smlouva je uzavřena na dobu určitou a to na 12 měsíců ode dne podpisu.

V Českých Budějovicích dne 4. ledna 2024



za poskytovatele
Zdeněk Török

STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA VETERINÁRNÍ,
MECHANIZAČNÍ A ZAHRADNICKÁ
PRAHA - LIVENSKÁ



....
za odběratele
Ing. Bc. Břetislav Kábele