

**Smlouva o poskytování služeb
řízení informačních technologií objednatele „IT Management“
číslo: ITM2015-009**

uzavřená podle § 2586 a násl.
zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
(dále jen smlouva)

**I.
Smluvní strany**

Pražský Servis Informačních Technologií, s.r.o.
sídlo: Praha 2, Vinohradská 2165/48, PSC: 120 00
IČ: 28941161, DIČ: CZ28941161
jednající jednatelem Ing. Radkem Červeným, r.č: 790612/0772
na straně jedné jako **zhotovitel**

a

GYMNÁZIUM JANA NERUDY, škola Hlavního města Prahy
sídlo: Hellichova 3, Praha 1, 118 00
IČ: 70872767
zastoupená ředitelkou PhDr. Zuzanou Wienerou
na straně druhé jako **objednatel**

**II.
Předmět smlouvy**

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat pro objednatele následující služby řízení informačních technologií objednatele (dále jen IT) – „IT Management“ – dle následující specifikace a požadavků objednatele:
 - a) Systémová podpora a poradenství v oblasti IT, sestávající zejména z těchto činností:
 - sledování stavu IT objednatele
 - analýza a definice potřeb objednatele v oblasti IT,Zhotovitel se zavazuje neustále sledovat celý komplex IT objednatele s cílem najít optimální stav, provoz a kombinaci těchto technologií vzhledem k potřebám a možnostem objednatele a následně směřovat úsilí k dosažení tohoto optimálního stavu.
 - b) Uživatelská podpora uživatelů IT objednatele
Zhotovitel se zavazuje poskytovat odborné poradenství v oblasti IT, odbornou uživatelskou pomoc s řešením činností spojených s IT, vše v rozsahu daném rozsahem IT objednatele.
 - c) Profylaktické služby a administrace:
Zhotovitel se zavazuje udržovat IT objednatele v optimálním možném stavu po stránce administrace operačních systémů a administrace sítě. Tato činnost se sestává zejména z těchto činností:

- návržení a následná realizace optimálního řešení počítačové sítě po stránce softwarové a její následný provoz
- administrace, správa a zabezpečení síťové infrastruktury, správa serverů
- správa uživatelských účtů – kont a profilů
- administrace předem domluvených internetových a hostingových služeb (elektronické pošty, webservery, ftpserveru apod.)
- návržení, realizace a údržba optimálního jednotného uživatelského prostředí
- návrh a provoz zabezpečení lokální sítě i všech na ní napojených informačních technologií instalace
- provoz a administrace operačních systémů a aplikací na výpočetní technice objednatele
- ladění operačních systémů na optimální výkon a jejich přizpůsobení a nastavení potřebám uživatele a jeho aplikačního software

d) Informační systémy a software:

Zhotovitel se zavazuje implementovat na IT objednatele informační systémy a ostatní softwarové produkty a vybavení, ke kterým objednatel má uživatelská oprávnění, jsou-li k tomu tyto softwarové produkty a informační systémy způsobilé.

Zhotovitel se dále zavazuje v rámci možností nastavit implementované a používané softwarové produkty a informační systémy do optimálního stavu vzhledem k potřebám uživatele.

e) Technické služby a servis, sestávající zejména z těchto činností:

- pomoc se zajištěním technických zařízení v rámci IT
- provozní údržba technických zařízení v rámci IT objednatele
- zprostředkování, případně zajištěními potřebného technického servisu (oprav), vyžaduje-li to charakter závady. Náklady na takové služby třetích stran odsouhlasené objednatelem jsou nad rámec této smlouvy a jsou hrazeny objednatelem.

Zhotovitel se zavazuje udržovat IT objednatele v optimálním možném stavu po stránce technické. Na veškerých používaných technologiích se zhotovitel zavazuje provádět vhodnou provozní údržbu. V případě technických poruch a havárií je zhotovitel povinen vyvinout maximální úsilí vlastními silami tyto havárie a poruchy odstranit. Je-li řešení těchto poruch a havárií závislé na dodávkách náhradních dílů nebo jiného materiálu a vybavení, či je-li nutný zásah třetí strany (např. autorizovaného servisu či výrobce) je zhotovitel povinen tyto skutečnosti sdělit neprodleně objednateli. V případě potřeby zásahu třetí strany se zhotovitel zavazuje v případě zájmu objednatele zprostředkovat služby takového dodavatele. Objednatel se zavazuje zhotoviteli uhradit všechny účelně vynaložené a přiměřené náklady, které mu byly předem zhotovitelem oznámeny a které mu vzniknou se zprostředkováním či zajištěním služeb třetí strany, nebo vlastním servisním zásahem, a to za stejných platebních a zúčtovacích podmínek, jaké jsou uvedeny v článku VI.

Zhotovitel neodpovídá za funkčnost a kvalitu kabelových rozvodů počítačové sítě LAN či jakýchkoliv jiných kabelových rozvodů, instalovaných jinými dodavateli. Problematika kabelových rozvodů sítě LAN krom vlastního zakončení kabelů konektory a tzv. „patch“ kabelů je vždy nad rámec smlouvy.

III. Doba trvání smlouvy

- Zhotovitel zahájí poskytování plnění smlouvy následující pracovní den po podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

IV. Čas a způsob plnění předmětu smlouvy

1. Veškeré požadavky a závazná rozhodnutí smí činit ze strany objednatele pouze osoby k tomu určené:
 - a) ve věcech smluvních: jednatel objednatele
 - b) ve věcech provozního plnění smlouvy: osoba pověřená jednatelem společnosti, **dále jen IT Referent**
 - c) ve věcech plnění nad rámec smlouvy: jednatel objednatele.

Za zhotovitele smí činit závazná rozhodnutí pouze:

- a) ve věcech smluvních: jednatel dodavatele
- b) ve věcech plnění předmětu smlouvy: osoba pověřená dodavatelem, **dále jen IT Garant**
- c) ve věcech plnění nad rámec smlouvy: jednatel dodavatele

Není-li IT Garant z jakéhokoliv důvodu schopen dočasně zastávat svou funkci, deleguje svá práva a povinnosti, nikoliv však odpovědnost, jinému zaměstnanci objednatele s jeho souhlasem nebo IT Referentovi. Tuto změnu je povinen předem nahlásit IT Referentovi.

2. Veškeré požadavky v rámci i nad rámec smlouvy objednatel sděluje zhotoviteli:
 - a) písemnou formou na adresu zhotovitele
 - b) elektronickou poštou (email) na adresu helpdesk@iqt.cz
 - c) telefonicky na číslo (+420) 608829526 (v případě nedostupnosti operátora zanecháním vzkazu v hlasové schránce)
 - d) osobně zástupci zhotovitele odpovědného za provozní plnění smlouvy (viz. odstavec 1).Stejným způsobem probíhá i ostatní komunikace mezi objednatelem a zhotovitelem spojená s plněním předmětu smlouvy, není-li stanoveno jinak. Tímto není dotčeno ustanovení čl.XII, odst.1 smlouvy. V pochybnostech se má za to, že jde o změnu smlouvy, která musí být řešena písemným dodatkem smlouvy.
Zhotovitel se zavazuje potvrdit telefonicky nebo elektronickou poštou přijetí požadavků na předmět plnění smlouvy nejpozději do 24 hodin pracovních dnů od sdělení požadavku objednatelem. Ve stejné lhůtě se zhotovitel zavazuje specifikovat objednateli plánovaný průběh řešení přijatého požadavku.
3. Požadavky na podporu uživatelů při řešení otázek spojených s užíváním a provozem IT objednatele (Help Desk) a ostatní požadavky na odborné poradenství v rámci problematiky IT objednatele mohou být řešeny jedním z následujících způsobů, nebo jejich kombinací:
 - a) telefonicky
 - b) elektronickou poštou
 - c) zásahem formou vzdálené pomoci přes počítačovou síť Internet
 - d) osobní konzultací na pracovišti objednatele, vyžaduje-li to povaha a charakter požadavku.

Nebude-li objektivně možné pro svůj rozsah nebo odbornou náročnost požadavek na Help Desk či odborné poradenství vyřídit nejpozději do 24 hodin v pracovních dnech a do 48 hodin mimo pracovní dny kterýmkoliv z výše uvedených způsobů nebo jejich kombinací, stává se z požadavku na Help Desk standardní požadavek, který je řešen postupem specifikovaným v odstavci 5 tohoto článku smlouvy.

Zhotovitel se však zavazuje začít plnit požadavek objednatele dle smlouvy nejpozději do 24 hodin pracovních dnů a do 48 hodin mimo pracovní dny a vyvinout veškeré rozumné a objektivně možné úsilí k co nejrychlejšímu splnění požadavku objednatele.

V. Místo plnění

1. Místem pro plnění předmětu smlouvy je sídlo objednatele, případně jiné místo dle vzájemné dohody.

VI. Cena plnění

1. Cena za plnění zhotovitele dle smlouvy je stanovena vzájemnou dohodou smluvních stran a je definována jako měsíční platba sestávající z položky za správu síťové infrastruktury ve výši Kč 10000,- bez DPH měsíčně a z položky za správu a podporu uživatelů a jejich pracovních stanic ve výši Kč 150,- bez DPH za každý počítač ve správě.
2. Prokazatelné a účelné materiálové náklady odsouhlasené objednatelem budou účtovány nad rámec ceny dle smlouvy. Nákupy a případné instalace IT nad rámec a rozsah předmětu smlouvy budou předmětem samostatné fakturace.
3. Vyúčtování cen proběhne na základě daňových dokladů – faktur, vystavených zhotovitelem vždy po skončení sjednaného účtovacího období, kterým se rozumí jeden kalendářní měsíc. Faktury jsou splatné do 10ti dnů ode dne jejich vystavení.
4. Za opožděnou úhradu faktur vystavených podle odst. 2 smlouvy přísluší zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení.
5. V případě neuhrazení fakturované částky do 10ti dnů po splatnosti faktury je zhotovitel povinen informovat objednatele o neplnění závazků vůči zhotoviteli, a to písemně dopisem nebo e-mailem na adresu objednatele. Pokud objednatel do 10ti dnů od doručení takového upozornění neprovede nápravu, je zhotovitel oprávněn pozastavit objednateli poskytování plnění podle této smlouvy v plném rozsahu a není zodpovědný za jakékoliv poškození objednatele způsobené tímto pozastavením. Poskytování služeb dle smlouvy bude obnoveno po uhrazení dlužné částky včetně úroku z prodlení.
6. Zhotovitel se zavazuje nevymáhat právní cestou uhrazení vystavené faktury za IT Management jako jistou formu garance pro případ, že k neuhrazení faktury dojde z důvodu nespokojenosti s poskytnutými službami. Tento závazek se nevztahuje k fakturám za dodávky zboží a služeb třetích stran.
7. Zhotovitel je oprávněn jednostranným opatřením zvýšit jednou za rok cenu za plnění stanovenou v odstavci 1 tohoto článku smlouvy o částku odpovídající ČSÚ vyhlášenému stupni inflace za předchozí kalendářní rok. K tomuto kroku smí zhotovitel přistoupit maximálně jednou za kalendářní rok, nejdříve však 1 rok po podepsání smlouvy.

8. Zhotovitel je oprávněn změnit kdykoliv výši paušálních plateb za poskytování služeb v rámci plnění předmětu této smlouvy. Na tuto změnu je povinen písemně upozornit objednatele nejméně dva měsíce před měsícem, ve kterém by změna výše paušálních plateb měla být použita. Nesouhlasí-li objednatel s takovou změnou sazeb nebo nedohodnou-li se strany jinak, je objednatel oprávněn písemně vypovědět smlouvu nejpozději k 1. dni měsíce, ve kterém by změna jinak měla nastat. Smlouva končí posledním dnem měsíce, ve kterém změna sazeb měla nastat s tím, že sazby za tento měsíc zůstanou beze změny.

VII. Povinnosti smluvních stran

1. Pro úspěšný průběh realizace dodávky se objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků zhotovitele, zejména k zajištění potřebných technickoorganizačních podmínek vyplývajících ze smlouvy, nebo dohodnutých zplnomocněnými zástupci obou stran, včetně zajištění plného přístupu zhotovitele k informačním technologiím objednatele.
2. Objednatel umožní zhotoviteli ve vztahu k plnění smlouvy potřebný vstup na místo plnění předmětu smlouvy specifikované v článku V této smlouvy.
3. Objednatel i zhotovitel jsou povinni provádět zálohování dat objednatele dle předem domluvených pravidel
4. Zhotovitel se zavazuje dodržovat interní předpisy a požadavky objednatele, týkající se organizace práce, režimu pracovišť a dalších požadavků na chování v prostorách objednatele, při vstupu do a výstupu z těchto prostor a při jednáních se zaměstnanci objednatele a dalšími osobami jednajícími v zájmu objednatele. S těmito předpisy a požadavky objednatele seznámí zhotovitel své zaměstnance a další osoby, které bude případně využívat k plnění této smlouvy, před zahájením jejich prací na plnění předmětu této smlouvy.
5. Zhotovitel se zavazuje dodržovat všeobecné zásady BOZP a PO a zajistit toto dodržování i u všech svých pracovníků, které k tomu sám příslušně vyškolí.
6. Zhotovitel se zavazuje pravidelně informovat IT Referenta o stavu všech informačních technologií, které jsou předmětem plnění smlouvy.
7. Objednatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy neužívá žádné programové vybavení, jehož by nebyl oprávněným uživatelem a že učiní veškerá možná opatření k tomu, aby na informačních technologiích objednatele nebylo jeho zaměstnanci nebo třetími osobami instalováno žádné programové vybavení, k němuž nebude mít objednatel příslušné oprávnění. Zhotovitel se zavazuje v případě písemného požadavku objednatele poskytnout pomoc objednateli s monitorováním stavu instalovaných programů a zajistit potřebné informace potřebné k legalizaci a dodržování licenčních podmínek jednotlivých instalovaných produktů. Zhotovitel nenese žádnou odpovědnost za svévolné jednání pracovníků objednatele vedoucí k porušení autorských práv a licenčních podmínek k instalovaným programům na IT objednatele.
8. V případě, že objednatel poruší některé z povinností uvedených v odst. 1, není zhotovitel vázán termíny plnění uvedenými ve smlouvě. Zhotovitel v takovém případě upozorní písemně nebo elektronickou poštou odpovědného pracovníka objednatele na toto porušení

s tím, že uvedené upozornění bude obsahovat přesné vymezení porušení povinností a navrhované posunutí termínů plnění prováděných zhotovitelem v návaznosti na součinnost poskytovanou objednatelem. Po odsouhlasení nových termínů oběma stranami se tyto nové termíny stávají pro obě strany závaznými a jejich případné porušení má stejné důsledky jako porušení termínů původních. V případě každého takového prodloužení doby realizace předmětu smlouvy je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli mimo sjednanou cenu rovněž své náklady, které mu v důsledku takového prodloužení vzniknou.

VIII. Záruka

1. Zhotovitel odpovídá za kvalitu plnění dle smlouvy.
2. Zhotovitel odpovídá za porušení práv z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví jiných osob, kterého se vědomě dopustí při plnění smlouvy.
3. Na zařízení a jiné dodávky dodané v rámci i nad rámec smlouvy (hardware, software) může zhotovitel poskytnout záruku delší než 24 měsíců, což bude specifikováno v záručním listě nebo v jiném dokumentu poskytnutém objednateli při předání takového plnění.
4. Na veškeré služby poskytované v rámci smlouvy poskytuje zhotovitel záruku po dobu trvání smlouvy.

IX. Ochrana informací a dat

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků a za tím účelem určit osoby odpovědné za zajištění součinnosti. Jakoukoliv námitku neposkytnutí řádné součinnosti či spolupůsobení dle smlouvy ze strany objednatele je však zhotovitel povinen bezodkladně u objednatele písemně uplatnit.
2. Zhotovitel, objednatel, příp. autor/autoři díla, tak i jejich právní nástupci, jsou povinni zachovávat mlčenlivost, s výjimkou případů, kdy to vylučují obecně závazné právní předpisy, vůči třetím osobám o všech skutečnostech a informacích, které získají na základě či v souvislosti se smlouvou a které jsou označené jedním z nich jako důvěrné či které by mohly být jen ohrozit oprávněné zájmy či práva jednoho z nich. Závazek mlčenlivosti trvá až do doby jeho písemného zproštění druhou smluvní stranou bez ohledu na trvání či platnost smlouvy. Zhotovitel i objednatel odpovídají za to, že zajistí řádné plnění závazku mlčenlivosti dle tohoto odstavce smlouvy třetími osobami, které se jakýmkoli způsobem účastnily/podílely na zhotovení či předání díla, tj. včetně zaměstnanců obou smluvních stran.
3. Za důvěrné informace podle odst. 2 tohoto článku smlouvy se považují také všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovníprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu nebo jinou újmu.

4. Zhotovitel se zavazuje, že data, která obdrží pro účely splnění úkolů podle smlouvy, nevyužije ani pro sebe, ani je neposkytne třetím osobám a nebude z nich, ani na základě nich, zpracovávat žádné další produkty.

X.

Způsob ukončení smlouvy

1. Smlouva může být ukončena:
 - a) písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - b) písemným odstoupením ze strany zhotovitele. Zhotovitel je oprávněn odstoupit v případě, je-li objednatel v prodlení s úhradou ceny dle smlouvy za plnění déle než 20 dnů, a to i přesto, že byl na toto prodlení zhotovitelem písemně upozorněn;
 - c) vzájemnou dohodou smluvních stran.

XI.

Řešení sporů

5. Toto ustanovení se zásadně vztahuje na řešení veškerých sporů vyplývajících ze vzniku, výkladu, realizace a ukončení smlouvy, jakož i na veškeré vztahy s těmito spory bezprostředně souvisejícími (dále jen „spory“).
6. Strany se zavazují, že veškeré spory se budou snažit řešit smírnou cestou.

XII.

Závěrečná ustanovení

1. Případné změny smlouvy mohou být provedeny pouze písemně, a to číslovaným dodatkem smlouvy podepsaným smluvními stranami, nikoliv ovšem prostřednictvím elektronických zpráv bez zaručeného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.
2. Veškerá závazná komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat písemnou nebo jinak prokazatelnou formou, a to v listinné nebo elektronické podobě.
3. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení takovým platným či účinným ustanovením, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu. Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení této Smlouvy obdobně podle ustanovení § 576 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
5. Odpověď strany této Smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy.

6. Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
7. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
8. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
9. Smluvní strany prohlašují, že si návrh této Smlouvy pozorně a pečlivě přečetly, že dobře rozumí jeho obsahu a že ten odpovídá jejich skutečné vůli, na důkaz čehož připojují své podpisy.

V Praze dne 1.10.2015

V Praze dne 1.10.2015

.....
zhotovitel

.....
objednatel