

Smlouva o poskytování služeb

Mateřská škola Sluníčko Mladá Boleslav, Havlíčkova 1153, příspěvková organizace

Předmět: **Správa a podpora počítačové sítě**

Smlouva: SPS23005

Datum: 28. 12. 2023

Počet stran: 9

Smlouva o poskytování služeb

Správa a podpora počítačové sítě SPS23005

uzavřená mezi smluvními stranami:

Jan Kejval

Táborská 523

293 01 Mladá Boleslav

IČ: 62011251

DIČ: CZ7909060940

zastoupena Janem Kejvalem

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

a

Mateřská škola Sluníčko Mladá Boleslav, Havlíčkova 1153, příspěvková organizace

Havlíčková 1153

293 01 Mladá Boleslav

IČ: 48683833

zastoupena Mgr. Kateřinou Buršíkovou

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 a podporu uživatelů příjemce služeb.

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,
 - instalace a konfigurace serverů,
 - pravidelná správa, údržba, aktualizace a pravidelné zálohování serverů,
 - správa, instalace, oprava klientských stanic, notebooků a dalších zařízení,
 - instalace bezpečnostních aktualizací a oprav,
 - správa tiskáren s možností dodání spotřebního materiálu,
 - odstranění drobných závad v síti a na zařízeních připojených do počítačové sítě,
 - správa interaktivní a projekční techniky,
 - správa licencí,
 - kontrola výpočetní techniky,
 - správa a údržba domény, webového prostoru a e-mailových služeb,
 - správa a aktualizace databází 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. Dálkový přístup k zařízením příjemce služeb, využití software pro dálkový dohled, kontrolu hardwarové části, kontrolu softwarové části a kontrolu hackerských útoků:
 - na zařízení je nainstalován servisní agent, který umožňuje vzdálený přístup, vzdálený dohled včetně servisních zásahů,

- specifikace služeb, které jsou spuštěny a soupis zařízení jsou uvedeny v průběžně aktualizovaném seznamu odsouhlaseném poskytovatelem i příjemcem služeb.
3. 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 zařízení je nainstalován agent, který umožňuje zálohování dat a monitorování záloh,
 - specifikace služeb, které jsou spuštěny a soupis zařízení jsou uvedeny v průběžně aktualizovaném seznamu odsouhlaseném poskytovatelem i příjemcem služeb.
 4. Zajištění hardware, software a příslušenství podle požadavků příjemce služeb.
 5. Zajištění licencí potřebných pro zabezpečení počítačové sítě - licence pro provoz firewallu a bezpečnostních produktů.
 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 příjemce služeb provádět jedním z následujících způsobů:
 - a. e-mailem na adresu servis@mesluzby.cz – nepřetržitě,
 - b. telefonem na číslo +420 724 557 723 v pracovní dny od 8.00 do 17.00 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 17.00 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 je započítán servisní zásah garantováno do 6 hodin od nahlášení poruchy.
4. Seznam kritických zařízení je uveden v příloze č. 4, která je nedílnou součástí této smlouvy.
5. Servisní služby bude poskytovatel služeb provádět s použitím vlastní měřicí a diagnostické techniky a vozidel.
6. Poskytovatel služeb odpovídá příjemci služeb:
 - a. za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných prací a služeb,
 - b. za dodržování ČSN 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 ČSN normám,
 - d. za dodržování vnitřních pokynů a směrnic příjemce služeb stanovujících 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.

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

V.

Ceník služeb a platební podmínky

1. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy.
2. Smluvní cena se fakturuje vždy za práce provedené v daném čtvrtletí.
3. 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 poskytovateli služeb smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Faktury jsou zasílány na e-mail příjemce služeb ucetni@msslunicko-mb.cz ve formátu PDF.
5. Ceny má poskytovatel služeb právo v průběhu plnění smlouvy změnit 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 vyhledává 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.

6. Minimální hodinový rozsah prací poskytovatele služeb je stanoven na 2 hodiny měsíčně.
7. Práce provedené nad stanovený časový rozsah budou vždy upřesněny před vlastním započtením servisních prací dohodou poskytovatele a příjemce služeb.

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 příjemci služeb 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 poskytovateli služeb 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 živelné 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 zpracovávající 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. 1. 2024 je uzavírána na dobu neurčitou. Obě strany mohou ukončit platnost této smlouvy pouze písemnou formou, a to s tříměsíční výpovědní lhůtou, nebo okamžitě pro neplnění smluvních povinností jedné ze smluvních stran. Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního 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 nahrazuje:
 - Smlouva o poskytování služeb - Správa a podpora počítačové sítě číslo SSS1805002, uzavřená dne 21. 5. 2018
 - Smlouva o poskytování služeb Dálkový dohled, přístup a zálohování číslo SDD1805002, uzavřená dne 21. 5. 2018mezi poskytovatelem a příjemcem služeb.
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.

Mladá Boleslav 28. 12. 2023

za poskytovatele služeb
Jan Kejval

za příjemce služeb
Mgr. Kateřina Buršíková

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. Reklamací lze uplatnit osobně nebo písemně na adrese:
 - Jan Kejval, Štechova 165/7, 293 01 Mladá Boleslav.
4. Reklamační žádost musí obsahovat adresu příjemce služeb, jméno, příjmení a podpis odpovědného zástupce příjemce služeb a podrobnou specifikaci reklamované skutečnosti.
5. Lhůty pro uplatnění reklamací:
 - a. v případě reklamací ceny za službu je třeba takový nárok uplatnit nejdéle jeden (1) den před splatností reklamovaného platebního dokladu, který má příjemce služeb uhradit,
 - b. v případě reklamací vadně poskytnuté služby je tuto třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) týdnů od okamžiku zjištění.
6. Reklamacie 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. Poskytovatel služeb je povinen při řešení jemu předané reklamacie spolupracovat s příjemcem služeb poskytnutím podrobnějších informací nebo umožněním zjištění skutečného stavu přímo u příjemce služeb.
8. Reklamační žádost je řešena odstraněním příčiny reklamované skutečnosti a dohodou smluvních stran o způsobu případné kompenzace za neposkytnuté plnění z důvodů prokazatelných na straně poskytovatele služeb.
9. V případě oprávněné reklamacie na neposkytnutí 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 neposkytnutí 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 reklamační žádost uzavřena jako neoprávněná.

Kněžmost 28. 12. 2023

za poskytovatele služeb
Jan Kejval

za příjemce služeb
Mgr. Kateřina Buršíková

Příloha č. 2 - Zástupci zodpovídající za nahlášení závad a poruch

Jméno, příjmení, kontakt

Odpovědná osoba za poskytovatele služeb:

XXX

Odpovědná osoba za příjemce služeb:

XXX

Pověřená osoba za příjemce služeb:

XXX

Mladá Boleslav 28. 12. 2023

za poskytovatele služeb
Jan Kejval

za příjemce služeb
Mgr. Kateřina Buršíková

Příloha č. 3 - Ceník služeb platný od 1. 1. 2024**1. Služby**

Služba	Cena
Servisní zásah	550 Kč / hodina
Servisní zásah do 5 hodin (neplatí pro stěžejní zařízení)	750 Kč / hodina
Školení uživatelů	950 Kč / hodina
Zapůjčení zařízení – počítač s Microsoft Windows + Office	80 Kč / den
Zapůjčení zařízení – monitor minimálně 21"	30 Kč / den
Zapůjčení zařízení – notebook s Microsoft Windows + Office	100 Kč / den
Zapůjčení zařízení – server s Microsoft Windows Server	200 Kč / den
Zapůjčení zařízení – projektor	550 Kč / den

2. Dálkový přístup, dálkový dohled a monitoring

Služba	Označení	Cena
Aktivace zařízení (stanice/server)	GFI-DPM-ACT-NEW	100 Kč / měsíc
Dálkový dohled, vzdálený přístup, monitoring	GFI-DPM-RAA-01M	90 Kč / měsíc
Vzdálený přístup zaměstnance	GFI-DPM-RAE-01M	70 Kč / měsíc
Spravovaný antivirus (BitDefender)	GFI-DPM-MAV-01M	55 Kč / měsíc
Filtrace a zabezpečení webu	GFI-DPM-WEB-01M	55 Kč / měsíc
Inteligentní řízení a kontrola aplikací	GFI-DPM-APP-01M	40 Kč / měsíc
Vzdálený přístup Team Viewer	GFI-DPM-TEV-01M	30 Kč / měsíc
Zálohování 1 GB dat	GFI-DPM-BAC-01G	30 Kč / měsíc

3. Zálohování

Služba	Označení	Cena
Veeam Agent pro stanici	ANC-BAS-VAW-01M	242 Kč / měsíc
Veeam Agent pro server	ANC-BAS-VAS-01M	303 Kč / měsíc
Veeam Cloud Connect Backup licence	ANC-BAS-VCC-01M	120 Kč / měsíc
Veeam Storage 100 GB	ANC-BAS-100-01M	120 Kč / měsíc
Zálohování Microsoft 365 (1 účet)	ANC-M3U-BAC-01M	79 Kč / měsíc

Mladá Boleslav 28. 12. 2023

 za poskytovatele služeb
 Jan Kejval

 za příjemce služeb
 Mgr. Kateřina Buršíková

Příloha č. 4 – Seznam kritických zařízení

Zařízení	Poznámka
UTM bezpečnostní zařízení (firewall Fortinet)	-
síťové přepínače	všechny
PC ředitelka	-
PC účetní	-

Mladá Boleslav 28. 12. 2023

za poskytovatele služeb
Jan Kejval

za příjemce služeb
Mgr. Kateřina Buršíková