

1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je systémová podpora, zajišťovaná Poskytovatelem Příjemci při správě sítě LAN či při obnově SW instalací v případě HW oprav či porušení instalace z jiných důvodů. Podpora se vztahuje na zařízení a SW konfigurace, které jsou majetkem školy.

Systémová SW podpora je sjednána na následující body a upřesněný rozsah podpory:

- 1.1 Technik Poskytovatele zajistí, aby počítače a síť byly schopny poskytovat klientům služby dle osvědčených postupů (tzv. Best Practice).
- 1.2 **Upřesnění rozsahu činnosti:**
 - **Správa infrastruktury počítačové sítě školy.** Údržba kabelových tras, správa a údržba aktivních prvků sítě (switche a routery).
 - **Správa serverů.** Pravidelná údržba operačních systémů, kontrola diskové úložné kapacity, aktualizace operačních systémů, vyhodnocení registrů událostí
 - **Správa datových záloh.** Pravidelná kontrola automatického zálohování dat v síti. Kontrola dostatečné kapacity zálohovacího úložiště. Obnova dat ze záloh v případě ztráty dat.
 - **Dohled nad antivirovou ochranou sítě.** Správa antivirového systému AVAST Professional pro školství v Cloudu
 - **Správa funkčnosti a zabezpečení Wi-Fi sítě školy v prostředí FortiCloudu.**
 - **Správa a technická péče o síťové tiskárny.**
 - **Správa služební pošty.** Správa služebních e-mailových adres zaměstnanců na doméně gymnochod.cz. Kontrola datových kvót. Konfigurace poštovních klientů na straně uživatele na platformě Microsoft.
 - **Podpora uživatelů.** Údržba operačních systémů pracovních stanic, instalace SW vybavení, výukových programů a balíku MS Office. Vzdálená pomoc při řešení problémů uživatelů.
 - **Správa licencí a dohled nad SW čistotou organizace.**
 - **Správa uživatelských účtů v doméně školy.** Zakládání nových účtů, přesuny studentských účtů do vyšších ročníků, řízení účtů na základě členství ve skupinách.
 - **Aktivní účast technika při maturitách, technická podpora.**
 - **Zajištění technické připravenosti školy pro pravidelná výběrová testování žáků ČŠI (Niqaes).**
 - **Správa a technická péče o počítačové učebny.**
 - **Správa a technická péče o počítače v učebnách s dataprojektory.** Instalace výukových programů.
 - **Zprostředkování záručních oprav a provedení pozáručních oprav výpočetní techniky.**
 - **Součinnost při tvorbě plánu rozvoje ICT**
 - **Spolupráce s hospodářkou při evidenci majetku (techniky v majetku školy), pomoc při pravidelné věcné inventuře technického vybavení v majetku školy.**
- 1.3 **Celkový měsíční počet hodin práce technika v paušálu je stanoven na 20 hodin.**
Do tohoto časového fondu jsou zahrnuty všechny činnosti uvedené v článku 1.2

2. Práva a povinnosti Příjemce

- 2.1 Smlouva určuje kontaktní osoby u obou účastníků smlouvy a definuje, že veškeré informace mezi nimi budou v písemné formě. Předání požadavku na podporu bude prováděno kontaktní osobou za pracoviště, standardním komunikačním kanálem, e-mailem na adresu Na základě tohoto požadavku může Poskytovatel kontaktovat přímo zadavatele požadavku, aby upřesnil vhodný termín nástupu na odstranění

závady.

Požadavek na podporu musí obsahovat následující informace:

- **Datum a čas**
- **Typ zařízení**
- **Místo a kontakt na žadatele**
- **Stručný kvalifikovaný popis závady**

- 2.2 V případě instalace či reinstalace poskytne Příjemce technikovi Poskytovatele legální instalační media. V případě, že tato media nebudou poskytnuta, má Poskytovatel právo odmítnout provést požadovaný úkon ve smyslu zachování SW čistoty.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Příjemci, na základě jeho oznámení učiněného v souladu s článkem 2.1 této smlouvy, služby, které jsou předmětem smlouvy dle článku 1.
- 3.2 Poskytovatel je povinen dostavit se na adresu příjemce, nebo přistoupit vzdáleně k zahájení opravy reklamovaného podporovaného zařízení, a to v nejbližším možném čase v rámci týdenních návštěv nebo na základě dohody.

Pro účely stanovení reakčních časů jsou závady rozděleny do kategorií:

1. Závady na funkčnosti serveru (restart systému) a na stanicích – úplná nefunkčnost služeb (nemožnost tisku, nefunkční el. pošta, nedostupná síťová úložiště dat, nemožnost přihlášení k síti, nemožnost editace dokumentů).
2. Požadavky servisně konzultačního charakteru – nemají přímý vliv na funkčnost (provozuschopnost) zařízení. Jde zejména např. o pomoc s osobním nastavením prostředí uživatele nebo instalace nového programového vybavení na přání uživatele.

Reakční časy pro jednotlivé kategorie:

1. Termín pro zahájení prací na odstranění závady je u běžných zásahů míněn vždy následující pracovní den od přijetí požadavku. Pokud Poskytovatel není schopen z objektivních příčin reakční dobu dodržet, bude tuto skutečnost vždy konzultovat s ředitelkou gymnázia nebo jejím zástupcem. Při závažných závadách, které by významným způsobem omezily funkcionalitu základních služeb, přistoupí Poskytovatel k řešení bezodkladně a operativně.
 2. Termín pro odstranění závady je u požadavků technicko konzultačního charakteru do konce následujícího pracovního týdne od nahlášení požadavku, respektive do následující plánované návštěvy technika. Nebude-li možné z objektivních příčin v této lhůtě závadu odstranit, bude Poskytovatel neprodleně informovat vedení školy o odhadovaném termínu odstranění závady.
- 3.3 V případě jednoduchých zásahů může Poskytovatel požádat o provedení zásahu osobu, kterou touto činností Příjemce pověřil. Poskytovatel zodpovídá za kvalitu provedení zásahu. Pokud Pověřená osoba nemůže z nějakých příčin zásah provést, zůstává tato povinnost na technikovi Poskytovatele.
- 3.4 Závady na hardware, které vyžadují výměnu náhradního dílu budou řešeny kontaktováním dodavatele. V případě pozáruční závady bude předložen návrh na řešení ke schválení. Po dobu opravy může Poskytovatel Příjemci zapůjčit náhradní zařízení.
- 3.5 Poskytovatel má právo do fakturovat práce poskytnuté nad rámec stanoveného časového rozsahu činností uvedených v článku 1 této smlouvy jako vícepráce.
Vícepráce budou prováděny vždy jen se souhlasem Příjemce.
- 3.6 Sledování řešení vzniklých incidentů a zároveň využití časového fondu bude prováděno důsledným vedením tzv. LogBooku (resp. ServiceDesku), jehož vyhodnocení bude vždy přílohou měsíční faktury za služby.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1 Za předmět smlouvy se Příjemce zavazuje uhradit Poskytovateli paušální úhradu ve výši

20.000,- Kč / měsíčně

K této částce bude připočtena daň z přidané hodnoty, dle platné legislativy.

- 4.2 Faktura měsíční podpory bude vystavena nejpozději do 10. dne následujícího měsíce a bude mít splatnost 14 dní.
- 4.3 **Cena nutných víceprací (hodinová sazba):**
- | | |
|----------------------------------|--------------------|
| Podpora pracovních stanic | 800,- Kč bez DPH. |
| Práce na aktivních prvcích sítě | 1200,- Kč bez DPH. |
| Práce na serveru | 1500,- Kč bez DPH. |
| instalace nových zařízení v síti | 1000,- Kč bez DPH. |

- 4.4 Strany této smlouvy, v souladu s § 2248 nového občanského zákoníku, se dohodly na tom, že platby, uvedené v čl. 4.1 budou každoročně posouzeny a případně zvýšeny o procento, odpovídající kladnému procentu meziroční inflace (případně: kladnému vývoji indexu spotřebitelských cen), vyhlášené (vyhlášenému) Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok.

Tato úprava bude prováděna výhradně podpisem dodatku k této smlouvě.

5. Doba platnosti smlouvy

- 5.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami.
- 5.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od 1.8.2017.
- 5.3 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Výpověď lze podat až po uplynutí jednoho měsíce od podpisu smlouvy.

6. Sankční ujednání

- 6.1 Každá nestandardní situace nad rámec této smlouvy bude řešena z podnětu jedné nebo obou stran postupně na úrovni osob uvedených v odstavci 7.1 a 7.2.
- 6.2 Při nedodržení termínu zahájení prací na odstranění závady může Příjemce použít sankce - odečtet 3% ze smluvní ceny za každý započatý den prodlení. Maximální výše takovéto sankce se stanoví na 50% částky měsíční paušální platby.
- 6.3 Smluvní pokutu nelze účtovat ani nárokovat v případech prodlení způsobeném tzv. vyšší mocí, což jsou okolnosti nepředvídatelné a neodvratitelné ani jednou ze smluvních stran.

7. Kontaktní osoby

- 7.1 Za stranu Poskytovatele

Jméno

Tel:

e-mail:

Jméno

Tel:

e-mail:

- 7.2 Za stranu Příjemce

Jméno

Tel:

e-mail:

Jméno

Tel:

e-mail:

8. Ochrana informací

- 8.1 Obě smluvní strany se zavazují, že nebudou poskytovat bez vzájemného souhlasu třetí osobě žádné:
- a) detailní technické informace o zařízeních
 - b) informace o Příjemci či Poskytovateli
 - c) informace o obchodních, finančních či personálních otázkách
 - d) informace o počtu poruch či zásahů
- 8.2 Za důvěrnou informaci nemůže být považována informace veřejně známá bez přičinění druhé strany.
- 8.3 Ochrana informací se rozšiřuje nad dobu platnosti této smlouvy i po jejím případném ukončení o dobu 12 měsíců po jejím skončení.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tato smlouva se řídí českým právním řádem a případné spory z ní budou rozhodovány věcně a místně příslušným soudem v Praze. Přednostně budou obě smluvní strany vyvíjet snahu o smírné řešení sporů.
- 9.2 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních v českém jazyce. Každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 9.3 Jakékoliv změny této smlouvy mohou být prováděny pouze formou písemných dodatků k této smlouvě a musí být podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Tyto případné dodatky budou tvořit nedílnou součást této smlouvy.
- 9.4 Pokud tato smlouva nestanoví jinak, všechna oznámení budou předávána písemně na adresu, která je uvedena v záhlaví smlouvy (k rukám osoby zodpovědné jak stanoveno výše, nebo takové jiné osobě na jinou takovou adresu, kterou strana přebírající oznámení předem písemně oznámí). Oznámení budou předávána osobně nebo zasílána doporučenou poštou nebo na doručenkou. Pokud není stanoveno jinak, den účinnosti jakéhokoliv oznámení v souvislosti s touto smlouvou je den převzetí oznámení adresátem, a pokud nebyl adresát zastižen na uvedené adrese, třetí den úložní lhůty na poště, která měla zásilku doručit.
- 9.5 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015, o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí *Gymnázium Praha 9, Chodovická 2250*.

Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem a prohlašují, že smlouvu uzavřely na základě své svobodné vůle.

Za Poskyvatele:

V Praze

Datum: 29.6.2014

Jméno: Ing. Tomáš Meiser

Podpis:

Za Příjemce:

V Praze

Datum: 29.6.2014

Jméno: Mgr. Zuzana Suchomelová

Podpis:

GYMNÁZIUM
193 00 Praha 9
Chodovická 2250