# Smlouva o poskytování IT služeb

## 1. Smluvní strany

**Pavel Račák**

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxIIČ:xxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

a

**Střední škola, Základní škola a Mateřská škola Šumperk, Hanácká 3**

Hanácká 145/3 , 787 01 Šumperk

IČ: 49589768

Zastoupená: xxxxxxxxxxxxxxxxx

dále jen Objednatel na straně druhé

uzavírají ve smyslu ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále též „občanský zákoník“), tuto Smlouvu.

## 2. Předmět Smlouvy

2.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb pro Objednatele.

2.2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli IT služby zahrnující správu výpočetní techniky (hardware), systémů a aplikací (software) definovaný v „Příloze č. 1 – Specifikace a rozsah služeb“ této Smlouvy, a to v rozsahu do 100 PC stanic nebo notebooků a 2ks serverů.

2.3. V případě překročení 100ks PC stanic nebo 2ks serverů stanic je možno změnit tuto smlouvu dodatkem.

## 3. Způsob a termíny Plnění

3.1. Plnění je poskytováno následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
2. Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory
3. Prostřednictvím nástrojů vzdálené správy

3.2. Všechny požadavky na IT služby jsou přijímány formou:

1. Telefonické hlášení požadavků
2. E-mailové hlášení požadavků

3.3. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek je definován v Příloze č. 1 a č. 2 této Smlouvy.

## 4. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

4.1. Za poskytování IT služeb pro Objednatele, dle článku 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli odměnu stanovenou ve výši dle přílohy č.3. Ceník poskytovaných IT služeb je Zhotovitel oprávněn přiměřeně jednostranně změnit. v takovém případě je povinen jej zaslat Objednateli prostřednictvím emailu uvedeného v záhlaví této smlouvy vždy nejpozději 30 dnů před účinností změn v ceníku. V případě, že Objednatel se změnami nesouhlasí, je oprávněn je odmítnout a tuto smlouvu do okamžiku účinnosti změn vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dnů.

4.2. Nevyplývá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná ve čtrnáctidenní (14) lhůtě ode dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

4.3. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změně stavu Zhotovitele a stane se plátcem DPH, bude cena navýšena dle zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této Smlouvy. Pokud následně dojde v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této Smlouvy, je Zhotovitel od okamžiku nabytí účinnosti této změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.

4.4. Smluvní strany si tímto sjednávají tzv. inflační doložku, což znamená, že Zhotovitel je oprávněn každoročně jednostranně zvyšovat ceny za služby, a to v případě, že procentuálně vyjádřená míra inflace za předchozí rok převýší 2% hranici. V případě, že vznikne právo na zvýšení cen za poskytnuté IT služby dle této inflační doložky platí, že ceny uvedené v Ceníku dle této smlouvy se zvyšují o míru inflace za předchozí rok. Zhotovitel je povinen při zvyšování cen za IT služby vycházet z oficiálních informací poskytovaných Českým statistickým úřadem nebo jinou k tomu oprávněnou institucí. Zvýšení cen za IT služby tedy může být provedeno vždy až po zveřejnění míry inflace za předchozí rok s tím, že po oznámení o nové výši cen pro daný rok je Zhotovitel oprávněn zaslat Objednateli nový Ceník s uvedením cen po inflaci. Po odeslání nového Ceníku je Zhotovitel oprávněn vystavovat faktury daňové doklady již s cenami za IT služby, jenž vychází z nového Ceníku. Doručení nového ceníku dle tohoto odstavce nezakládá právo Objednatele vypovědět smlouvu tak, jak je uvedeno v článku 4.1. této smlouvy.

4.4. Cena náhradních dílů nebo služeb poskytovaných třetími stranami, které jsou potřebné pro zajištění mimozáručních oprav, není součástí odměny Zhotoviteli za plnění této Smlouvy a bude účtována zvlášť.

## 5. Práva a povinnosti smluvních stran

5.1. Zhotovitel se zavazuje dodávat kvalitní služby.

5.2. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním IT služeb o Objednateli dozví.

5.3. Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb, zejména služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Objednatel zajistí přístup k zařízením výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenování osoby odpovědné za provoz výpočetní techniky.

5.4. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Zhotoviteli.

## 6. Odpovědnost za škodu a vady

6.1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této Smlouvy nebo povinnosti stanovené obecně závazným právním předpisem do výše odměny vyplacené Zhotoviteli z této smlouvy za řešení konkrétní situace v daném období.

6.2. Zhotovitel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat, prokazatelně způsobeným plněním této Smlouvy.

## 7. Prodlení a sankce

7.1. Objednatel je v prodlení, jestliže nesplní řádně a včas povinnosti dle článku 5 této Smlouvy. Po dobu prodlení Objednatele je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu plnění. Termíny plnění Zhotovitele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.

7.2. Nebude-li cena plnění uhrazena ani do deseti dnů po doručení písemné upomínky Zhotovitele, je Zhotovitel oprávněn přerušit plnění až do data připsání dlužné částky na účet Zhotovitele.

7.3. V rámci této dohody bude Zhotovitel seznámen s informacemi, jež mají být udržovány jako neveřejné. Veškeré informace poskytnuté za podmínek uvedených v této smlouvě ať již jsou poskytnuty písemně, ústně, zjištěny pozorováním či jiným způsobem jsou považovány za důvěrné. Zhotovitel není v souvislosti s touto smlouvou povinen utajovat a omezovat využiti informací, které:

* měl k dispozici před tím, než jí byly poskytnuty Objednatelem
* se staly veřejně známými, aniž by se tak stalo porušením smlouvy ze strany Zhotovitele
* byly poskytnuty Zhotoviteli podle práva bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou
* byly poskytnuty Objednatelem třetí straně bez toho, aby tato třetí strana byla zavázána k mlčenlivosti
* byly Zhotovitelem nezávisle vyvinuty
* byly Objednatelem předchozím písemným souhlasem z povinnosti mlčenlivosti a zachování důvěrnosti uvolněny

7.4. Zhotovitel se zavazuje, že:

* bude využívat důvěrné informace pouze pro účely smlouvy
* veškeré důvěrné informace bude považovat za soukromé a důvěrné a odpovídajícím způsobem je zabezpečí
* zajistí řádné a bezpečné uložení důvěrných informací

7.5. Zhotovitel se dále zavazuje:

* nesdělit důvěrné informace třetím osobám
* zajistit, aby důvěrné informace nebyly zpřístupněny třetím osobám

7.6. Za porušení povinností sjednaných v této smlouvě se nepovažuje hackerský útok, za který nese plnou odpovědnost 3. osoba (hacker).

## 8. Ochrana osobních údajů GDPR

8.1 Za účelem zajištění Služeb má Zhotovitel oprávnění vstupovat do SW systémů Objednatele, a to formou přímého přístupu prostřednictvím administrátorského účtu nebo vzdáleným přístupem pomocí VPN kanálu, kde se mohou vyskytovat osobní údaje zaměstnanců a zákazníku objednatele. Zhotovitel a Objednatel prohlašují, že účelem poskytování služeb dle této smlouvy není systematické nakládání s osobními údaji zpracovávanými Zhotovitelem jakožto zpracovatelem. Ze strany Zhotovitele tak nedochází ke zpracování osobních údajů ve smyslu článku 4 Nařízení.

8.2. Zhotovitel se zavazuje nevyužívat osobní údaje uvedené v SW systémech Objednatele nad rámec této smlouvy,

tzn. je oprávněn a povinen poskytovat pouze takové zásahy do informačního systému, technickou podporu a metodické vedení, při kterých nedojde k přesunu osobních údajů mimo sféru vlivu objednatele anebo jím pověřených osob.

8.3. Kontaktní osoby Objednatele a osobní údaje v nich uvedené je Zhotovitel oprávněn ve své databázi uchovávat pouze za účelem zajištění služeb (kontaktování zaměstnanců Objednatele pro účely zajištění řádného plnění služeb dle Smlouvy). Objednatel prohlašuje, že seznámil a informoval své zaměstnance s předáním a uchováním jejich osobních údajů u Zhotovitele způsobem, který je uveden v této Smlouvě a s využíváním telefonního čísla a emailové adresy zaměstnanců za účelem zajištění služeb Objednatele.

8.4. Zhotovitel se zavazuje uchovávat osobní údaje zaměstnanců objednatele dle odst. 3 této smlouvy pouze po dobu zajištění plnění dle této Smlouvy. Bez zbytečného odkladu po zániku této Smlouvy, nebo v případě ukončení pracovního poměru zaměstnance u Objednatele, o kterém byl Zhotovitel informován Objednatelem nebo tímto zaměstnancem, je povinen tyto údaje zaměstnanců zlikvidovat způsobem, který neumožňuje jejich obnovení.

8.5. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích a dalších skutečnostech, se kterými se seznámí při zajištění služeb dle této Smlouvy nepředávat je jakýmkoliv dalším subjektům vyjma plnění své zákonné povinnosti, nakládat s nimi jen v rozsahu a míře nutné k naplnění svých smluvních povinností dle této Smlouvy a svých zákonných povinností a zároveň zajistit, aby jim pověřené osoby technickou podobu fakticky vykonávající byly s těmito povinnostmi obeznámený a dodržovaly je.

8.6. Zhotovitel se zavazuje jakékoliv osobní údaje předané mu v jakékoliv formě objednatelem nebo jím pověřenou osobou, a to za účelem nezbytným pro plnění této smlouvy dostatečným způsobem zajistit proti neoprávněné změně, ztrátě nebo jinému zneužití, ze kterého by mohlo plynout vysoké riziko pro práva subjektu osobních údajů a takové údaje vymazat nebo zničit způsobem, který neumožňuje jejich obnovu způsobem stanoveným v této smlouvě.

8.7. Zhotovitel prohlašuje, že zajistil dostatečnou ochranu svých PC, ze kterých dochází k přístupu do SW systému Objednatele, ve kterých jsou uchovávány osobní údaje.

## 9. Závěrečná ustanovení

9.1. Doba trvání této Smlouvy je stanovena na dobu neurčitou.

9.2. Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo i Zhotovitele i bez udání důvodu s 90denní výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.

9.3. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.

9.4. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní Smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.

9.5. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran, a to vždy jen písemnými dodatky.

9.6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

9.7. Smlouva neobsahuje žádné skutečnosti, které lze označit jako Obchodní tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník nebo jiných zákonů.

9.8. Smlouva nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2024.

## 10. Přílohy

10.1. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy: Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb,   
Příloha č. 2 - Rozsah poskytovaných služeb v rámci Smlouvy, Příloha č. 3 - Ceny servisních prací,   
Příloha č. 4 - Kontaktní údaje a místa plnění

V Šumperku dne ………………..

Zhotovitel Objednavatel

……………………………. …………………………….

# 

# 

# Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah podporovaných a poskytovaných služeb

**Specifikace podporovaných činností:**

podpora hardware:

* Servery
* Počítače
* Notebooky
* Tablety
* Monitory
* Záložní zdroje
* Tiskárny
* Skenery
* Dataprojektory
* Aktivní i pasivní prvky sítě LAN / WAN / Wi-Fi
* Kamerové systémy
* Audio technika

podpora software:

* Operační systémy Microsoft platformy
* Operační systém xOS a iOS společnosti Apple
* Operační systém Android
* Operační systémy Linux platformy - Kancelářský balík Microsoft Office
* Poštovní servery Microsoft Exchange
* Antivirové a antispamové systémy
* Účetní a evidenční systémy
* Informační systémy
* Databázové systémy
* Virtualizace – VMware, Hyper-V
* Zálohovací a archivační systémy
* Aplikace komunikující se Státní správou
* Aplikace podporující interaktivní technologie

## Příloha č.2 - Rozsah poskytovaných služeb v rámci Smlouvy

Zhotovitel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat Objednateli služby spojené s údržbou počítačové sítě Objednatele a Objednatel se zavazuje mu za to zaplatit úplatu. Pro účely této smlouvy jsou za služby spojené s údržbou počítačové sítě Objednatele považovány zejména následující dílčí činnosti:

* Správa koncových stanic
* Hot-line telefonická podpora 5dní v týdnu v čase od 8:00 do 17:00
* Poskytnutí odborných konzultací v sídle společnosti Zhotovitele
* Udržování aktuální technické dokumentace
* Možnost zapůjčení VT po dobu opravy
* Správa zálohování a kontrola integrity záloh
* On-line monitoring serverové a páteřní infrastruktury (nástroji objednatele)
* Správa serverových OS a kontrola HW a SW stavu serverů
* řešení před-poruchových stavů
* řešení poruch
* opravy nebo zprostředkování opravy serverů
* technická podpora a komunikace s dodavateli SW aplikací
* upgrade SW aplikací nebo zprostředkování upgrade SW aplikací s dodavatelskou společností
* management uživatelských účtů
* vzdálená správa koncových stanic PC, Notebooků
* vzdálená správa aktivní a pasivní sítě LAN/WAN/WLAN

Zhotovitel se zavazuje vyvinout nezbytnou součinnost při řešení požadavků Objednatele, zejména součinnost se správci SW aplikací a poskytovatelem internetového připojení Objednatele a s navazujícími subdodavateli. Zhotovitel se zavazuje včas navrhovat Objednateli úpravy a vylepšení IT sítí, hw a sw (dále jen IT) tak, aby Objednatel mohl udržovat své IT prostředky v náležitém stavu, odpovídajícím úrovni rozvoje IT technologií v ČR, resp. v EU. Návrhy bude předkládat tak, aby byly ekonomicky a technicky přizpůsobeny stavu IT u Objednatele.

## Příloha č. 3 - Ceny servisních prací

1. řešení požadavků HW i SW charakteru na servis koncových stanic: instalace SW na úrovni OS, instalace ovladačů - **650,-Kč /hod**
2. řešení požadavků na Servis aktivních prvků – AP, NAS, Switch, Firewall. Konfigurace a servis

specializovaných aplikací a Hyper-V, řešení požadavků na servis serverů, nebo instalace, konfigurace a administrace na úrovni Server OS – MS Windows Server, Linux – **950,- Kč /hod**

1. správa www a ostatní úkony - **750,-Kč /hod**

# Příloha č. 4 - Kontaktní údaje a místa plnění

Telefon pro kontakt: xxxxxxxxxxxxxxxxxx

E-mail: pro kontakt: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Místa plnění: budovy školy v lokalitě Šumperk a Bludov