



Střední odborná škola a Střední odborné učiliště,
Kaplice, Pohorská 86

Došlo dne: 30.8.2019

Č.j.: 6505E a SOU Počet listů: 4

457/2019 Počet příloh: 1

Smlouva o poskytování správy a servisu počítačové sítě

Dodavatel: ITTechnik s.r.o.
Příběnická 979/12, 130 00 Praha 3
IČ: 272 03 581, DIČ: CZ 272 03 581,
zapsáno v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 104191
zastoupen Daliborem Bambasem, jednatelem
Korespondenční adresa:
Praha 4, Jihovýchodní II 750/13, 140 00

Objednatel: Střední odborná škola a Střední odborné učiliště Kaplice
Pohorská 86, 382 41 Kaplice
IČ: 750 50 081 DIČ: CZ 750 500 81
zastoupen ředitelkou školy PhDr. Zdeňkou Lovčí,
jednající na základě Zřizovací listiny

se dohodli, že spolu uzavřou tuto Smlouvu a projevíli vůli se řídit všemi jejími ustanoveními.

Právní vztahy vyplývající z této Smlouvy se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem v platném znění a ostatními obecně platnými předpisy.

Otázky touto Smlouvou neupravené se řídí právním řádem České Republiky.

Smlouva o poskytování správy a servisu počítačové sítě					
Vypracovala:	Petra Bambasová	Datum:	22.8.2019	Verze:	1
Pro:	SOŠ a SOU Kaplice			Strana:	1 z 11
ITTechnik s.r.o., Příběnická 979/12, 130 00 Praha 3, zapsáno v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 104191					

Článek 1 Předmět Smlouvy

Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat služby servisu počítačové sítě Odběratele, za podmínek a v rozsahu dohodnutém v této Smlouvě.

Činnosti zajišťované Dodavatelem v ceně paušálního plnění uvedené v článku 4 této Smlouvy k zajištění prvního odstavce tohoto článku jsou zejména, ale nikoliv pouze:

Správa serverů a systémové infrastruktury

- počáteční nastavení hardwarové a systémové infrastruktury Odběratele
- pravidelná profylaktická kontrola serveru a systémové infrastruktury
- vzdálená správa dohled nad datovým a poštovním serverem a databázovým serverem
- vzdálený dohled, každodenní vyhodnocování kritických parametrů serverů, firewallu a internetového připojení
- řešení problémů pomocí vzdálené správy a technikem na místě
- pohotovost – příjem požadavků, konzultace, rady, reakce na nahlášené závady
- dohled nad prováděním záloh a kontrola záloh podle zálohovacího plánu
- dohled nad prováděním aktualizací antivirových bází
- dohled nad prováděním aktualizací a service packu Microsoft SW,
- dohled nad stavem FireWallu a internetového připojení, řešení problémů s poskytovatelem internetového připojení
- změny v nastavení serverů, úpravy a opravy systému podle požadavků Odběratele
- pravidelná návštěva technika v centrále společnosti
- zakládání a rušení uživatelů, změny v nastavení účtů a práv uživatelů
- instalace a údržba síťových prostředků (např. sdílených tiskáren, modemů)
- zálohování dat a v případě potřeby provádění obnovy dat ze zálohovacího media
- servis - odstraňování závad hardware

Správa stanic podpora uživatelů

- vzdálená správa a odborná podpora uživatelů počítačové sítě
- pohotovost – příjem požadavků, konzultace, rady, reakce na nahlášené závady, výjezd, vzdálená správa
- hot line, konzultace
- proškolení pracovníků obsluhujících PC sít
- servis - odstraňování závad hardware

Zajištění uživatelské podpory a 24hodinového helpdesku

- zajištění denního helpdesku a podpory uživatelů v době od 8:00 do 18:00
- zajištění havarijního helpdesku v době od 18:00 do 8:00
- zajištění dojezdu technika do druhého pracovního dne na závady, které není možné řešit vzdáleně

Administrativa počítačové sítě

- udržování a vedení vytvořené dokumentace systému
- dohled nad vnitřní a vnější bezpečností počítačové sítě

Monitoring počítačové sítě

- vzdálené monitorování stavu počítačové sítě Odběratele a upozornění na nestandardní situace, které v této síti nastanou (je-li to technicky možné)
- dohled kvalitativními parametry provozu serverů a internetového připojení
- sledování Odběratelem definovaných událostí

Smlouva o poskytování správy a servisu počítačové sítě					
Vypracovala:	Petra Bambasová	Datum:	22.8.2019	Verze:	1
Pro:	SOŠ a SOU Kaplice			Strana:	2 z 11
ITTechnik s.r.o., Příběnická 979/12, 130 00 Praha 3, zapsáno v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 104191					

Článek 2

2a) Úroveň a parametry poskytovaných služeb

Dodavatel zajistí pravidelnou návštěvu technika **1x měsíčně**, okamžitou odezvu na **hlášené závažné poruchy**. Poruchy, které není možné okamžitě vzdáleně řešit, řeší dojezdem technika do **druhého pracovního dne** od nahlášení. Dodavatel se zároveň zavazuje k co nejrychlejšímu řešení případných problémů tak, aby pracovníci Odběratele byli co nejméně omezováni ve své práci.

Správa a údržba – jednorázové a pravidelné práce vedoucí k zajištění celkové provozuschopnosti systému v rámci možností hardware a software produktů sítě. Termíny pravidelných návštěv technika budou předmětem plánu servisu na základě domluvy Odběratele a Dodavatele a může být změněny po vzájemné domluvě obou stran podle aktuálních potřeb a situace.

Servis – práce vedoucí k odstranění závad

Servis serverů a systémové infrastruktury bude poskytován v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin, a to tím způsobem, že na základě požadavku Odběratele zahájí Dodavatel činnosti vedoucí k odstranění závady co nejdříve, nejpozději však do druhého pracovního dne od nahlášení hardwarové závady na místo uvedené Odběratelem a po jejím posouzení tuto hardwarovou závadu bez zbytečného odkladu odstraní, a to v době přiměřené s ohledem na charakter, rozsah a příčiny zjištěné závady.

Přesný postup Odběratele při oznámení závady, s uvedením kontaktních míst a telefonů, příp. jiných způsobů spojení s příslušnými servisními techniky, je obsahem Přílohy č. 2 této Smlouvy.

Služba servisu koncových zařízení PC/NTB

Servis bude poskytován v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin, a to tak, že se pracovník Dodavatele zahájí činností k vyřešení problému co nejdříve nejpozději však do 24 hodin (jednoho pracovního dne) od nahlášení závady, pokud byla závada nahlášena způsobem definovaným v Příloze č. 2 této Smlouvy. Přesný postup Odběratele při oznámení závady, s uvedením kontaktů je obsahem Přílohy č. 2 této Smlouvy.

Jestliže má Odběratel k dispozici Dodavatelem předkonfigurované záložní PC/NTB dle čl. 3 Smlouvy, toto zařízení zapojí Odběratel na příslušné pracoviště a Dodavatel zahájí neprodleně, ale nejpozději do druhého pracovního dne práce vedoucí k přizpůsobení náhradního PC/NTB.

Zajištění uživatelské podpory a 24hodinového helpdesku

Služba uživatelské podpory a denního helpdesku při nutnosti řešení závažných problémů sítě, serverů a koncových stanic přímo na pracovišti Odběratele se pracovník Dodavatele dostaví nejpozději do **druhého pracovního dne**.

Služba havarijního helpdesku bude poskytována v době od 18:00 do 8:00 hodin, o svátcích a víkendech a výhradně pro zvláště závažné závady, kterými se rozumí výpadek služeb serverů, počítačové sítě nebo takové závady, které Odběrateli způsobují nebo mohou způsobit vysokou finanční škodu. Při nutnosti řešení závažných problémů sítě přímo na pracovišti Odběratele se pracovník Dodavatele dostaví nejpozději do **druhého pracovního dne**.

Na méně závažné poruchy a požadavky Odběratele, které není možné řešit pomocí vzdálené správy, přijede technik Dodavatele po vzájemné dohodě se zodpovědným zástupcem Odběratele.

Smlouva o poskytování správy a servisu počítačové sítě					
Vypracovala:	Petra Bambasová	Datum:	22.8.2019	Verze:	1
Pro:	SOŠ a SOU Kaplice			Strana:	3 z 11
ITTechnik s.r.o., Přeběnická 979/12,130 00 Praha 3, zapsáno v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 104191					

2b) Práce nad rámec Smlouvy

- práce nad rozsah 7 hodin měsíčně
- veškeré práce vývojové a projekční
- instalace nových serverů a serverových systémů
- instalace a rekonstrukce rozvodů počítačové sítě
- stěhování firmy do jiných prostor
- plánované vícepráce mimo pracovní dny
- instalace nových technologických celků (serverů), migrace serverů
- instalace nových PC a ostatních zařízení, zakoupených u jiného dodavatele
- archivace dat na optické nosiče
- práce na zařízeních a v lokalitách, které nejsou v rámci bodu 2a (mobilní telefony a telefonní ústředny, kamerové systémy EZS)
- testování a vývoj aplikací dalších dodavatelů

Práce nad rámec správy počítačové sítě budou prováděny jako samostatné projekty za podmínek dle článku 4 Smlouvy.

2c) Bezpečnost a Zálohování dat

Dodavatel zajistí ve spolupráci s Odběratelem náležitá technická a administrativní opatření k zajištění maximální ochrany dat Odběratele.

Dodavatel na serverech Odběratele technicky zajistí denní inkrementální a týdenní celkové zálohování dat na přenositelné médium. Tato záloha serveru bude měněna Odběratelem na jeho zodpovědnost a dle jeho uvážení. Bude uchována na bezpečném místě Odběratelem.

Odběratel zajistí bezpečné uchování měsíčních záloh mimo objekt správy IS. Dodavatel zajistí pravidelnou kontrolu provedených záloh.

Článek 3

Podmínky vzájemné spolupráce

Dodavatel se zavazuje, že při správě počítačové sítě Odběratele dodrží všechny závazné normy. O veškerých pracích na počítačové síti Odběratele bude vedena dokumentace.

Dodavatel si může na dílčí práce (stěhování zařízení, výměna kabeláže, atd.) při správě počítačové sítě Odběratele smluvit třetí stranu na vlastní zodpovědnost. Této třetí straně však neposkytne žádné důvěrné informace, ani jí neumožní k těmto informacím přístup viz. čl. 6 Smlouvy.

Dodavatel se v maximálně možné míře bude snažit provádět údržbu a správu počítačové sítě tak, aby neomezovala pracovníky Odběratele v jejich práci. Dále bude aktivně přistupovat ke správě počítačové sítě Odběratele a podpoře jejich uživatelů.

Veškeré licenční karty a instalační média na softwarové produkty bude uchovávat pověřený pracovník Odběratele. Dodavatel má povinnost informovat Odběratele o závažných událostech týkajících se správy svěřené počítačové sítě.

Odběratel je povinen:

- Umožnit Dodavateli přístup do prostor v objektu, kde je předmětné zařízení umístěno, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související se zařízením opravovaným.
- Po dohodě umožnit Dodavateli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu a to v době mimo 8:00 – 18:00.
- Poskytnout Dodavateli na jeho vyžádání dokumentaci k předmětnému zařízení nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, pokud byla tato dokumentace součástí dodávky zařízení.
- Písemně potvrdit Dodavateli provedení opravy a potvrdit převzetí náhradního zařízení.
- Hlásit své jednotlivé požadavky způsobem popsáním v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- Odběratel se zavazuje financovat pořízení (nového nebo již použitého) **záložního PC nebo NTB** v konfiguraci dostatečné pro běžnou kancelářskou práci.

Smlouva o poskytování správy a servisu počítačové sítě

Vypracovala:	Petra Bambasová	Datum:	22.8.2019	Verze:	1
Pro:	SOŠ a SOU Kaplice			Strana:	4 z 11
ITTechnik s.r.o., Příběnická 979/12, 130 00 Praha 3, zapsáno v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 104191					

Dodavatel je povinen:

- Provádět poskytování sjednané servisní služby řádně a včas, za podmínek dohodnutých v této Smlouvě.
- Oznámit neprodleně Odběrateli veškeré skutečnosti, které by Dodavateli bránily v řádném provádění a dokončení prací.
- Poskytnout Odběrateli v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin bezplatné telefonické konzultace týkající se předmětu Smlouvy.

Článek 4
Ujednání o ceně a platební podmínky

Odběratel se zavazuje, že za práce dle článku 2, zaplatí Dodavateli paušální částku **7050 Kč bez DPH měsíčně.**

Vzdálené práce na zařízeních Odběratele v pobočkách mimo Prahu budou prováděny v rámci pravidelné paušální platby.

Práce nad rámec článku 2 této Smlouvy budou účtovány hodinovou sazbou 750 Kč/hod. (bez DPH), plánované práce mimo pracovní dny (o víkendech a svátcích) hodinovou sazbou 1500 Kč/hod. (bez DPH). Práce na pobočkách Odběratele a mimo Prahu budou účtovány hodinovou sazbou 750 Kč/hod. včetně ½ času technika na cestě.

V případě, že Odběratel si u Dodavatele vyžádá poskytnutí plnění, které není zahrnuto v paušálním plnění dle této Smlouvy, je Dodavatel povinen o takové skutečnosti Odběratele informovat ještě před zahájením prací na poskytnutí takového plnění včetně oznámení předpokládané časové náročnosti prací.

Dodavatel je současně povinen vždy k 15. a k poslednímu dni každého kalendářního měsíce zaslat Odběrateli přehled poskytnutého plnění nad rámec paušálního plnění, a to v členění na počet hodin a cenu za příslušné plnění, spolu s informací o době (datu a hodině), kdy bylo příslušné plnění ze strany Odběratele provedeno.

Platby za správu počítačové sítě budou prováděny na základě této Smlouvy tak aby úhrada byla připsána na účet Dodavatele vždy k 15. dni následujícího měsíce. Fakturace za dodaný materiál bude prováděna vždy po dodání se splatností 14 dní.

Na investiční celky přesahující 10.000 Kč bez DPH bude Dodavatelem vystavována zálohová faktura. V případě opakovaných plateb po splatnosti bude zálohová faktura vystavovaná na veškeré dodávky. Zboží objednané u firmy ITTechnik bude dodáno a fakturováno na základě písemné objednávky s konečnou cenou odsouhlasenou oprávněným pracovníkem Odběratele.

V případě platební neschopnosti se Odběratel může předem domluvit na odkladu měsíční platby za služby s Dodavatelem.

Dodavatel je oprávněn omezit poskytování služeb na řešení havarijních stavů (nefunkční počítačová síť, nefunkční server) dojde-li k prodlevě s hrazením měsíční platby za služby, platby za objednané vícepráce nebo platby za zboží dle této Smlouvy ze strany Odběratele po dobu delší než 14 dní. Omezení služeb v tomto případě nemá vliv na výši měsíční platby za služby.

Dodavatel je oprávněn okamžitě vypovědět Smlouvu s okamžitou platností a přerušit dodávku poskytovaných služeb, danou datem odeslání písemné výpovědi, dojde-li k prodlevě s hrazením měsíční platby za služby, platby za objednané vícepráce nebo platby za zboží dle této Smlouvy ze strany Odběratele po dobu delší než 30 dní.

V případě prodlení se Odběratel zavazuje uhradit 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

Dojde-li ke změně v rozsahu správy počítačové sítě, Dodavatel předloží Odběrateli návrh na úpravu podmínek formou dodatku ke Smlouvě. Předběžně se ujednává navýšení měsíčního poplatku o 500Kč/PC, 3300Kč/Server, 1800Kč/Virtual Server a 3300Kč/pobočka.

Smlouva o poskytování správy a servisu počítačové sítě

Vypracovala:	Petra Bambasová	Datum:	22.8.2019	Verze:	1
Pro:	SOŠ a SOU Kaplice			Strana:	5 z 11
ITTechnik s.r.o., Příběnická 979/12, 130 00 Praha 3, zapsáno v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 104191					

Článek 5 Inflační doložka

Dodavatel je oprávněn, po dohodě s Odběratelem, která bude mít písemnou formu, upravit výši sjednané měsíční platby za služby a hodinovou částku za vícepráce z důvodu inflace za podmínek dále uvedených:

- Inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející vyjádřená v procentech.
- Vždy od 1. ledna kalendářního roku dále do budoucna je Dodavatel oprávněn požádat o zvýšení měsíční platby za služby z důvodů inflace, a to o tolik procent, kolik procent činila inflace v roce předcházejícím.
- Došlo-li k dohodě o zvýšení měsíční platby za služby z důvodů inflace a Odběratel již splatnou měsíční platbu zaplatil v původní výši, pak je Odběratel povinen doplatek k již zaplacené měsíční platbě za služby Dodavateli zaplatit v termínu nejbližší příště splatné měsíční platby za služby, pokud se strany nedohodnou jinak.

Článek 6 Zacházení s důvěrnými informacemi

Dodavatel se zavazuje, že bude považovat veškeré informace a zejména takové, které je možné Odběratelem považovat za obchodní tajemství, které získá v souvislosti se správou počítačové sítě, za přísně důvěrné. Dále se zavazuje, že tyto informace nesdělí žádné třetí osobě ani neumožní žádné třetí osobě přístup k těmto informacím. Dodavatel je rovněž povinen učinit náležitá opatření tak, aby uvedené informace nebyly sděleny nebo zpřístupněny třetím osobám. Porušení tohoto ustanovení je podstatným porušením této Smlouvy a Odběratel může požadovat po Dodavateli náhradu škody, která mu v souvislosti s únikem informací vznikla. Dodavatel zodpovídá v tomto směru i za činnost svých zaměstnanců.

Článek 7 Řešení sporů

Smluvní strany se zavazují řešit spory vzniklé z této Smlouvy a v souvislosti s ní, především smírnou cestou, tedy dohodou kontaktních osob na straně Poskytovatele a Objednatele, případně dohodou statutárních orgánů Poskytovatele a Objednatele.

Článek 8 Ostatní ustanovení

1) V případě závady na zařízení Odběratele, které je v záruce a Dodavatel ani neprodal toto zařízení Odběrateli, záruku neposkytuje Dodavatel a Odběratel musí poskytnout potřebnou součinnost k úspěšnému vyřešení takovéto závady nebo závadu vyřešit přímo s dodavatelem daného zařízení. V případě, že při záručním servisním zásahu dojde k výměně nebo náhradě vadného komponentu, nahrazovaný komponent zůstává ve vlastnictví Odběratele stejně jako nahrazující komponent.

2) V případě závady na zařízení Odběratele, které jemu Dodavatel prodal a toto zařízení je v záruce, záruku poskytuje Dodavatel. V případě, že při záručním servisním zásahu dojde k výměně nebo náhradě vadného komponentu, nahrazovaný komponent přejde do vlastnictví Dodavatele a nahrazující komponent přejde do vlastnictví Odběratele.

Smlouva o poskytování správy a servisu počítačové sítě					
Vypracovala:	Petra Bambasová	Datum:	22.8.2019	Verze:	1
Pro:	SOŠ a SOU Kaplice			Strana:	6 z 11
ITTechnik s.r.o., Příběnická 979/12,130 00 Praha 3, zapsáno v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 104191					

Článek 9 Trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s dvouměsíční zkušební dobou a dvouměsíční výpovědní lhůtou.

Smlouva vstupuje v platnost 1.9.2019

Smlouva může být před sjednaným termínem trvání ukončena jednostranným odstoupením pro podstatné porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy.

- Za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Odběratele je považováno zejména prodlení s placením finančních závazků vyplývajících z této Smlouvy po dobu delší než 1 měsíc, ale i opakované prodlení s placením závazků ze smluv souvisejících (tzn. prodlení s placením paušálně sjednané částky za poskytování servisu, za realizované opravy, resp. za úhradu kupní ceny odebraného zboží).
- Za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Dodavatele je zejména skutečnost, že se nedostaví na místo určené Odběratelem v době uvedené v této Smlouvě, ačkoliv byl Odběratelem řádně vyzván a současně také v případě neodstranění závad zjištěných při činnostech z této Smlouvy plynoucích.

Ukončit platnost Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď smluvní straně doručena.

V případě odstoupení od Smlouvy má Dodavatel nárok na úhradu za servisní služby realizované do konce běhu výpovědní lhůty. Během této doby je povinen dodávat služby dle Smlouvy nejsou-li ze strany Odběratele neuhrazené závazky po splatnosti.

V případě ukončení spolupráce se Dodavatel zavazuje Odběrateli předat náležitou dokumentaci ke spravované počítačové síti, veškerá jemu známá hesla a přístupové kódy.

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

Článek 10 Závěrečná ustanovení

Dodavatel se zavazuje nepoužívat žádný nelicencovaný software, zároveň ale není zodpovědný za legálnost softwaru používaného v počítačové síti.

Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.

Účastníci této Smlouvy prohlašují, že si text Smlouvy přečetli důkladně, s obsahem souhlasí a že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich skutečné, svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho pod ní připojují své podpisy.

Smlouva o poskytování správy a servisu počítačové sítě

Vypracovala:	Petra Bambasová	Datum:	22.8.2019	Verze:	1
Pro:	SOŠ a SOU Kaplice			Strana:	7 z 11
ITTechnik s.r.o., Příběnická 979/12,130 00 Praha 3, zapsáno v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 104191					

Seznam příloh:

- Příloha č. 1: Seznam zařízení servisovaných dle této Smlouvy (typy zařízení)
 Příloha č. 2: Kontakty Dodavatele a Odběratele, způsob hlášení požadavků Odběratele
 Příloha č. 3: Ochrana a zpracování osobních údajů

V Praze dne: 22.8.2019

Gymnázium, Střední odborná škola ekonomická
 a Střední odborné učiliště, Kaplice, Pohorská 86
 KAPLICE, Pohorská 86

1



Odběratel: PhDr. Zdeňka Lovčí, ředitelka

ITTechnik s.r.o.

Příběnická 979/12, Praha 3, 130 00
 IČ: 272 03 581, DIČ: CZ27203581
 Tel.: 242 462 563

④

Dodavatel: Dalibor Bambas, jednatel

Smlouva o poskytování správy a servisu počítačové sítě					
Vypracovala:	Petra Bambasová	Datum:	22.8.2019	Verze:	1
Pro:	SOŠ a SOU Kaplice			Strana:	8 z 11
ITTechnik s.r.o., Příběnická 979/12,130 00 Praha 3, zapsáno v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 104191					