

Smlouva o poskytování IT služeb

číslo CITS-2016-082

1. Smluvní strany

Základní škola a mateřská škola Hlučín-Darkovičky, příspěvková organizace

Jandova 9/7, 748 01 Hlučín-Darkovičky

IČ: 75027135

Zastoupená: Mgr. Monika Kamradková, ředitelka školy

dále jen **Objednatel** na straně jedné

Certero IT Solutions s.r.o.

Záměstní 1240/41, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava

IČ: 01752499

DIČ: CZ01752499

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl C, vložka 56602

Zastoupená: Martin Dudek, jednatel společnosti

dále jen **Zhotovitel** na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu občanského zákoníku tuto Smlouvu.

2. Předmět Smlouvy.

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb pro Objednatele.
- 2.2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli službu správy počítačové sítě zahrnující správu výpočetní techniky (hardware), systémů a aplikací (software) definovaný v „Příloze č. 1 – Specifikace a rozsah služeb“ této Smlouvy.

3. Způsob a termíny Plnění

- 3.1. Plnění je poskytováno následujícím způsobem:
 - Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
 - Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory
 - Prostřednictvím nástrojů vzdálené správy, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele
- 3.2. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek je definován v Příloze č. 1 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 měsíční paušální odměnu stanovenou v celkové výši

Cena bez DPH

1.500,- Kč

V případě překročení rozsahu Předmětu smlouvy definovaného v Příloze č.1 této Smlouvy bude práce vykonávaná Zhotovitelem ve prospěch Objednatele vyúčtována dle hodinové sazby definované v Příloze č. 1 této Smlouvy.

- 4.2. Sjednaná odměna bude fakturována měsíčně a to za uplynulý měsíc.
- 4.3. Nevyplyvá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná ve dvacetijednodenní (21) 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. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li 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.
- 4.5. 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 povinností stanovené obecně závazným právním předpisem.
- 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.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Doba trvání této Smlouvy je stanovena na dobu neurčitou od 01. 11. 2016.
- 8.2. Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo i Zhotovitele i bez udání důvodu s 60 denní výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
- 8.3. Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
- 8.4. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní Smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.
- 8.5. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran a to vždy jen písemnými dodatky.
- 8.6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 8.7. Smlouva nabývá účinnosti dnem 01. 11. 2016.

9. Přílohy

9.1. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb


Příloha č. 2 - Kontaktní údaje a místa plnění

Příloha č. 3 - Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb

V Ostravě dne 4. 11. 2016

V Darkovičkách dne 4. 11. 2016


.....
Zhotovitel


.....
Objednatel

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

Specifikace podporovaných činností

podpora hardware:

- Servery
- Počítače
- Notebooky
- Tablety
- Smartphony
- Monitory
- Záložní zdroje
- Tiskárny
- Skenery
- Dataprojektory
- Interaktivní tabule
- Aktivní i pasivní prvky sítě LAN / WAN / Wi-Fi
- Elektrické rozvody nízkého napětí
- Zabezpečovací technika
- Kamerové systémy
- Audio technika
- Telefonní systémy
- Docházkové systémy

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 a Kerio Connect
- Antivirové a antispamové systémy
- Účetní a evidenční systémy
- Informační systémy
- Kamerové systémy
- Databázové systémy
- Virtualizace – VMware, hyper-V
- Zálohovací a archivační systémy
- Webové aplikace
- Aplikace komunikující se Státní správou
- Aplikace podporující interaktivní technologie

Rozsah poskytovaných služeb v rámci Smlouvy za měsíční paušální poplatek

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:

- Garance zahájení řešení požadavku **do 24 hodin** od nahlášení či zjištění závady 7 dní v týdnu v čase od 7:00 do 18:00
- Hot-line telefonická podpora **7dní v týdnu / 24 hodin denně**
- Poskytnutí odborných konzultací v sídle společnosti Objednatele
- Evidence a správa incident management
- Udržování aktuální technické dokumentace
- Správa licenčního pokrytí SW vybavení Objednatele
- Možnost zapůjčení VT po dobu opravy
- Řešení servisních požadavků vzdáleným přístupem na zařízení Objednatele
- Správa zálohování a kontrola integrity záloh
 - kontrola prováděných záloh
 - kontrola komunikace se záložními zdroji a provádění kalibrací záložních zdrojů
- On-line monitoring serverové a páteřní infrastruktury
- Správa serverových OS a aplikací
 - patch management
 - kontrola HW a SW stavu serverů
 - řešení před-poruchových stavů
 - řešení poruch
 - opravy nebo zprostředkování opravy serverů
 - technická podpora a komunikace s dodavatelem SW aplikací
 - upgrade SW aplikací nebo zprostředkování upgrade SW aplikací s dodavatelskou společností
 - management uživatelských účtů
- Správa koncových stanic PC, NB a terminály
 - technická podpora koncovým uživatelům
 - patch management
 - řešení problémů HW i SW typu
 - opravy nebo zprostředkování opravy koncového zařízení
- Správa tiskového prostředí
 - patch management
 - opravy tiskáren nebo zprostředkování oprav
 - dodávky spotřebního materiálu
- Správa aktivní a pasivní sítě LAN/WAN/WLAN
 - patch management
 - bezpečnostní kontroly
 - diagnostiky závad a opravy
- Správa a údržba domén druhého řádu a webhostingu Objednatele.
- Správa a administrace cloudových (hostovaných) služeb, zejména Office 365
- Zhotovitel se zavazuje včas navrhnout Objednateli úpravy a vylepšení IT sítě, 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.
- 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 poskytovat **veškeré činnosti spojené s údržbou ICT prostředí** Objednatele definované touto smlouvou a prováděné vzdálenou správou, **provádět v rámci měsíčního paušálního poplatku**.
- Zhotovitel se zavazuje **odstranit veškeré závady vzniklé v ICT prostředí** Objednatele definované touto smlouvou v místě plnění, pokud není možno takovou závadu odstranit vzdáleně a to **v rámci měsíčního paušálního poplatku**.

Ceny prací nad rámec smlouvy:

Ceny prací nad rámec smlouvy jsou smluvní a vycházejí vždy z nabídky a následné objednávky. Orientační maximální částky jsou definovány hodinovou sazbou a rozděleny podle náročnosti.

- řešení požadavků HW i SW charakteru serverových a síťových technologií - **500,-Kč/hod**
- řešení HW i SW požadavků týkajících se koncových zařízení - **500,-Kč/hod**

- Doprava do místa plnění – **400,-Kč/ks**