

Základní škola a mateřská škola Praha Koloděje

se sídlem: Lupenická 20, 19016, Praha 9

zastoupená: Mgr. Matěj Žák, ředitel školy

IČ: 70908133

bankovní spojení: 

(dále jen „objednatel“)

a

IT Market ICT, s.r.o.

se sídlem: U Továren 999/31, 102 00, Praha 10

zastoupená: Bc. Eliška Slabá, jednatelka společnosti

IČ: 07649657

bankovní spojení: 

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, za níže uvedených podmínek smlouvu

o správě počítačové sítě.

(dále jen „smlouva“)

I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování objednateli poskytovatelem ICT služby (Information and Communication Technologies), poradenské a konzultační služby v oblasti výběru, využití, optimalizace a správu hardware a software. Dále pak servisní služby zahrnující instalaci, konfiguraci, kontrolu a údržbu software a hardware provozované na jeho pracovišti.
2. Odběratel je dále oprávněn čerpat neomezené telefonické konzultace Helpdesk v pracovní době poskytovatele.
3. Poskytovatel je podnikatelem v oblasti ICT (Information and Communication Technologies)

II.

Rozsah poskytování správy a servisu

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby objednateli dle této smlouvy v rámci paušálního měsíčního plnění v rozsahu následujících úkonů:

- Správa domény a adresářových služeb. (On-premise i cloudové služby)
- Správa cloudových služeb (MS Teams, OneDrive, Google Drive)
- Správa poštovních, cloudových a souborových systémů. (Google Workspace, Microsoft 365, atd.)
- Administrace informačních systémů a SW využívaných u zákazníka např. GORDIC (stravovací, skladovací, účetní, ekonomické, docházkové, atd.)
- Neomezený telefonický Helpdesk (standardně) 8:00 – 16:30.

- 1x měsíčně pravidelná návštěva technického pracovníka v rámci paušálního plnění po dobu max. 4 hodin nebo do vyřešení urgentních požadavků.
- 1x měsíc výjezd zdarma pro urgentní požadavky
- Vzdálená správa koncových stanic a serverů (Windows, MacOS, Android OS).
- Administrace a správa antivirových a antispamových řešení (ESET, Avast, McAfee, AVG, atd.).
- Administrace a správa mobilních zařízení (mobily, tablety).
- Administrace a správa tiskových zařízení, interaktivních a multimediálních zařízení.
- Administrace a správa Wi-Fi, WAN, internetové konektivity a provoz virtuální PC sítě (VLAN).
- Administrace a správa firewall, internetového připojení
- Instalace, konfigurace, servis a opravy PC, serverů (nejsou zahrnuty náklady na náhradní díly).
- Instalace, konfigurace veškerého SW vybavení pracovních stanic a serverů.
- Maintenance licencí (evidence a správa licencí SW vybavení školy), evidence HW.
- Pravidelná kontrola zálohování (Veeam, Acronis, Windows Backup, atd.).
- Pravidelná kontrola SW aktualizací a programového vybavení (PC, serverů, antiviru, atd..)
- Správu a zabezpečení aktivních a pasivních síťových prvků, síťové kabeláže.
- Správa uživatelských účtů a identit.
- Evidence poruch, oprav a IT požadavků pomocí Helpdesk systému nebo nahlášení poruch zaměstnanci zákazníka.
- Urgentní požadavky (nefunkčnost serveru, výpadek internetu atd.) řešíme obratem a s garantovaným příjezdem technika s odezvou do 6 hodin v pracovní době.
- Vyřizování reklamací HW a zajišťování servisních souvisejících prací třetích stran.
- Možnost dodávek veškerého HW i SW v rámci partnerských cenových podmínek.
- Vytváření strategie na rozvoj IT a hodnocení stavu.
- Doprava zdarma pro servisní zásahy, pravidelné schůzky apod.

3. Objednatel se zavazuje za poskytované služby zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu formou měsíčního paušálního plnění.

4. Ostatní služby nezahrnující paušální měsíční plnění budou poskytovatelem předem naceněny a zaslány písemnou formou nabídky (emailem) objednateli.

III.

Podmínky plnění smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje zahájit odstranění **urgentní vady** (výpadek serveru, výpadek internetu, výpadek elektronické pošty, atd.) nejpozději do 24h hodin od okamžiku jejího oznámení. Na žádost objednatele a po vzájemné domluvě může být tato odezva zkrácena na dobu kratší, nebo může být uskutečněna mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek. Oznámení se uskuteční kontaktem popsáním v čl. IV odst. 3 této smlouvy telefonicky nebo písemnou formou, např. mailem.
2. Ostatní vady které nejsou urgentního charakteru budou řešeny dle časových požadavků objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje provádět servis, správu software hardware v prostorách objednatele nebo dálkovým přístupem, vždy dle povahy technického problému.

4. Pracovní doba poskytovatele je stanovena na pondělí až pátek **od 8:00 do 17:00** hod. popřípadě dle vzájemné dohody.

IV.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje na základě informací poskytnutých mu objednatelem, seznámit své zaměstnance, popřípadě třetí osoby, kteří budou provádět správu a servis dle této smlouvy, s podmínkami platnými pro pracoviště objednatele, na němž bude tento servis prováděn.

2. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli, resp. jeho zaměstnancům či poskytovatelem pověřeným třetím osobám, přístup do míst, kde se výpočetní technika s HW a SW nachází v době od 8.00 hodin do 17.00 hodin, a to v každém pracovním dni. Ve dnech pracovního volna a pracovního klidu pouze po vzájemné dohodě smluvních stran. V případě, že se bude jednat o havarijní stav, je objednatel povinen umožnit poskytovateli, resp. jeho zaměstnancům či poskytovatelem pověřeným třetím osobám, do těchto míst přístup v kteroukoli dobu tak, aby vada mohla být neprodleně odstraněna.

3. V rámci poskytování objednávek, servisu a správy určuje objednatel níže uvedené osoby, které jsou oprávněny jednat s poskytovatelem:

Mgr. Matěj Žák

4. Smluvní strany se dále dohodly, že poskytovatel má právo pověřit provedením servisu či správou třetí osobu, jestliže to bude nezbytně nutné pro urychlení odstranění závady v případě havarijního stavu. O této skutečnosti musí poskytovatel předem informovat objednatele. Poskytovatel v takovém případě odpovídá za práce provedené touto třetí osobou.

5. Veškeré požadavky a problémy, které nejsou akutního rázu a jejichž plnění je možno uskutečnit při příštím servisním zásahu (nebo vzdáleným přístupem) zástupce poskytovatele, budou zadávány do helpdeskového systému poskytovatele na adrese **<https://helpdesk.itmarket.cz>** V případě nefunkčnosti portálu je možno požadavky zasílat emailem do emailové schránky **helpdesk@itmarket.cz**, nebo budou zapisovány a shromažďovány jiným dohodnutým způsobem.

6. Akutní problémy budou sděleny na níže uvedené telefonní číslo s upřesněním naléhavosti řešení (např. nutno řešit do 1 hod) a zároveň zaslány na e-mail: **helpdesk@itmarket.cz** nebo v případě nefunkčnosti LAN či E-mailu formou SMS nebo telefonu na mobilní telefon:



7. V případě objednávek HW, SW či jiného materiálu může být poskytovatel kontaktován jen některou z oprávněných osob, konzultace jiným pracovníkem musí být oprávněnou osobou předem schválena.

8. Poskytovatel se zavazuje dodržovat doporučené prodejní ceny při prodeji hardware, software a ostatního zboží objednateli.

9. Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložena mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích, jakož nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že objednatel nemá nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené poskytovatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo živelnou pohromou.

10. Poskytovatel se zavazuje učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití uložených dat třetí osobou.

11. Objednatel umožní poskytovateli přístup k hardware a jeho veškeré dokumentaci a ke každému originálnímu balíku a licenci software, který odběratel používá.

12. Objednatel je povinen oznámit a konzultovat s poskytovatelem veškeré plánované změny v IT a nesmí žádnou tuto změnu bez souhlasu poskytovatele uskutečnit. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do IT (např. telefonní ústředny, strukturované kabeláže, atd.) Pokud toto nebude dodrženo, poskytovatel nenese zodpovědnost za žádné problémy s tímto spojené.

13. Objednatel nesmí povolit jakýkoli zásah do hardware a software od jiného poskytovatele nebo i od jakékoli jiné osoby, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců objednatele bez vědomí a spolupráce poskytovatele. Pokud toto nebude dodrženo, poskytovatel nenese zodpovědnost za žádné problémy s tímto spojené.

14. Odpovědnosti poskytovatele

- a) IT Market ICT, s.r.o. projektu přiřadí odpovědnou osobu, která bude sloužit jako klíčový bod veškeré komunikace, spojené s touto zakázkou.
- b) IT Market ICT, s.r.o. v dobré víře vyvine přiměřené úsilí s cílem zajistit správnost dat v reportech pro Zákazníka, založených na oborových standardech.
- c) IT Market ICT, s.r.o. zajistí, že bude Zákazník upozorněn na případné problémy, které by mohly mít dopad na tuto nabídku poskytovaných prací.
- d) IT Market ICT, s.r.o. poskytuje níže uvedený proces eskalace, počínaje primárním kontaktem (1. úroveň) a s postupem výš. Toto je cesta, kterou je třeba následovat při eskalaci jakýchkoli problémů.

Kontakty IT Market ICT, s.r.o. pro eskalaci problémů			
Úroveň	Jméno a pozice	E-mailová adresa	Telefon
1	Jan Slabý (ředitel společnosti)		
2	David Švorc (vedoucí IT oddělení)		

15. Odpovědnosti objednavatele

- e) Zákazník musí určit svého zástupce, který bude primárním kontaktem na straně zákazníka („Zástupce zákazníka“). Tento zástupce bude klíčovým bodem veškeré komunikace spojené s touto zakázkou a musí být oprávněn jednat jménem Zákazníka ve věcech týkajících se této zakázky. Zákazník musí

zajistit, že bude mít tato osoba všechna potřebná podpisová práva k potvrzení milníků a dodávek. Zákazník musí IT Market ICT, s.r.o. upozornit na jakékoli změny v tomto přiřazení.

- f) Zákazník poskytne informace, které bude IT Market ICT, s.r.o. potřebovat k dodání zakázky. Tyto informace budou poskytnuty v souladu s časovým harmonogramem zakázky odsouhlaseným oběma stranami.
- g) Zákazník zajistí, že bude společnost IT Market ICT, s.r.o. upozorněna na případné problémy, které by mohly mít dopad na dodání zakázky.
- h) Zákazník poskytuje níže uvedený proces eskalace, počínaje primárním kontaktem (1. úroveň) a s postupem výš. Zákazník musí následovat tuto cestu při eskalaci jakýchkoli problémů s tímto Rozsahem poskytovaných prací nebo zde popisovaným projektem.

Kontakty Victoria School, s.r.o. při eskalaci problémů			
Úroveň	Jméno a pozice	E-mailová adresa	Telefon
1	Mgr. Matěj Žák	reditel@zs-kolodeje.cz	

V.

Další cenové podmínky pro poskytování servisu a správy software

- Smluvní strany se dohodly, že za poskytování servisu a správy ze strany poskytovatele bude objednatelem hrazena měsíční paušální odměna ve výši **7 300,- Kč** bez DPH v zákonné výši (slovy: Sedm tisíc tři sta korun českých) celková cena měsíčního plnění vč. DPH v zákonné výši činí **8 833,- Kč**. (slovy: Osm tisíc osm set třicet tři korun českých)
- Odměna nezahrnuje ostatní náklady zhotovitele vynaložené ve prospěch objednatele v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb (náhradní díly, servisní zásahy jiných subjektů, atd.), které poskytovatel objednateli řádně doloží a vyúčtuje.
- Odměna za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatná na účet poskytovatele vždy do čtrnáctého dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby a servis dle této smlouvy řádně provedeny, a to na základě daňového dokladu - faktury.
- Smluvní strany se dohodly, pro případ, že objednatel nedodrží termín splatnosti faktury na úrocích z prodlení ve výši 0,5% za každý den prodlení.
- Odměna ve smyslu tohoto článku je uhrazena řádně a včas, pokud ke dni sjednané splatnosti budou odpovídající finanční prostředky připsány na účet zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- Cena za poskytované služby správy počítačové sítě (dále jen „Cena Služby“) bude každoročně upravována o míru inflace vyjádřenou meziroční změnou indexu spotřebitelských cen (CPI) zveřejňovaného Českým statistickým úřadem (dále jen „ČSÚ“). Rozhodným obdobím pro zjištění míry inflace je předchozí kalendářní rok. Úprava Ceny Služby se provede vždy k 1. lednu příslušného roku na základě poslední známé meziroční inflace zveřejněné ČSÚ. Poskytovatel písemně (případně elektronicky) informuje objednatele o upravené Ceně Služby do 14 dnů ode dne, kdy je relevantní údaj o inflaci k dispozici.

VI.

Doba trvání smlouvy a skončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 12 měsíců ode dne platnosti této smlouvy, a to bez udání důvodů, a to písemnou formou. Výpovědní lhůta je dvouměsíční a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

VII.

Mlčenlivost

1. Smluvní strany se zavazují, že během platnosti této smlouvy a ještě dále po dobu 3 (slovy: tři) let od ukončení smlouvy, neposkytne žádné třetí straně jakékoli informace, které byly v souvislosti s plněním dle této smlouvy poskytnuty mezi smluvními stranami a mají důvěrný charakter. Tato povinnost se však nevztahuje na:

- a) informace, na jejichž zpřístupnění se smluvní strany dohodly
- b) jakékoliv sdělení učiněné smluvním stranám, zástupcům nebo zaměstnancům, jejichž znalost takovýchto informací je nezbytná k řádnému splnění této smlouvy
- c) každou informaci, která byla dostupná veřejnosti se souhlasem strany, od níž pochází, nebo se stala veřejným majetkem jinak než porušením smlouvy přijímající stranou
- d) každou informaci získanou přijímající stranou od třetí osoby bez povinnosti mlčenlivosti.

2. Smluvní strany se zavazují plnit nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení o ochraně osobních údajů“ nebo „GDPR“), které je v příloze č.1 této smlouvy.

VIII.
Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá účinnosti v den podpisu a platnosti dnem 1. ledna 2025
2. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto smlouvou. V případě neplatnosti nebo neúčinnosti některého ustanovení této smlouvy nebudou dotčena ostatní ustanovení této smlouvy.
3. Tuto smlouvu lze měnit, doplňovat a upřesňovat pouze oboustranně odsouhlasenými písemnými a průběžně číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou stran, které musí být obsaženy na jedné listině.
4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po jednom výtisku. Každé vyhotovení má právní sílu originálu.
5. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za věcnou správnost či právní bezúhonnost uložených dat objednatele ani za licenční politiku software objednatele.
6. Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy a prohlašují, že si smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, z jejich pravé a svobodné vůle a nebyla uzavřena v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
6. Reklamáce či problémy spojené s plněním servisní smlouvy budou okamžitě sděleny na tel.: 

V Praze dne 17.12.2024

**Eliška
Slabá**

Digitálně podepsal
Eliška Slabá
Datum: 2024.12.17
13:24:11 +01'00'

Bc. Eliška Slabá

**Matěj
Žák**

Digitálně podepsal
Matěj Žák
Datum: 2024.12.17
13:39:50 +01'00'

Mgr. Matěj Žák

