



SMLOUVA

o poskytování Služeb správy a podpory ICT

č.: **Š207002**

uzavřena podle § 262 odst. 1 a § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku mezi smluvními stranami:

Poskytovatel:

IndiGO group s.r.o., Panská 25, Rychnov nad Kněžnou 516 01, IČO: 25925369 DIČ: CZ25925369

zapsána v obchodním rejstříku u KS v Hradci Králové, oddíl C, vložka 15011

Zastupuje jednatel společnosti: Ing. Jiří Zeman, telefon: 603 211 773, e-mail: zeman@indigo-rk.cz

Bankovní spojení: ČSOB a.s., Číslo účtu: 158 548 092/ 0300

dále jen "Poskytovatel" na straně jedné

a

Objednatel:

Název organizace: **Speciální základní škola Ústí nad Orlicí**

Ulice: **Lázeňská** Číslo: **206** Obec: **Ústí nad Orlicí** PSČ: **562 01**

IČO: **7084475**

e-mail: **zs.lazne@seznam.cz** Telefon: **465 523 497 , 731 612 258**

Zastoupená: Titul, jméno a příjmení ředitele: **Mgr. Hana Kapounová**

dále jen „Objednatel“ na straně druhé,

uzavírají níže podepsaného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu na poskytování
Balíčku Služeb INDIGO pro organizaci Objednatele.

Podrobná specifikace vybraného Balíčku Služeb INDIGO, cena za poskytování Služeb, jakož i další práva a povinnosti smluvních stran jsou stanoveny ve Všeobecných podmínkách poskytování Služeb správy a podpory ICT (dále „VPP“) a v dalších Přílohách této Smlouvy. Objednatel prohlašuje, že se seznámil s obsahem VPP jakož i s obsahem všech ostatních Příloh této Smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je, a to včetně ceny za poskytování Služeb uvedené v článku 3. VPP.

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou:

- Příloha 1 - Všeobecné podmínky poskytování Služeb správy a podpory ICT (VPP)
- Příloha 2 - Detailní specifikace Služeb
- Příloha 3 - Definice pojmů a Seznam zkratk
- Příloha 4 - Programové vybavení
- Příloha 5 - Provozní řád
- Příloha 6 - Reklamační řád

v Ústí nad Orlicí, dne 7.3.2007

jméno, podpis
jednatel společnosti

jméno, podpis, razítko
ředitel(ka) organizace

Příloha 1 - Všeobecné podmínky poskytování Služeb správy a podpory ICT (dále VPP)

1. Předmět a podmínky uzavření Smlouvy

1.1. Poskytovatel uzavřel s Objednatel Smlouvu o poskytování Služeb správy a podpory ICT (dále jen Smlouva), jejíž Přílohou 1 a nedílnou součástí Smlouvy jsou i tyto VPP. Poskytovatel se Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli Služby správy a podpory ICT vybraného balíčku Služeb za cenu stanovenou dohodou smluvních stran.

1.2. Poskytovatel je oprávněn Služby neposkytovat nebo odstoupit od Smlouvy v případech, kdy poskytování Služeb je v požadovaném místě, nebo v požadovaném rozsahu objektivně neuskutečnitelné (zejména živelné pohromy, výpadky dodávky elektrické energie, odcizení majetku, na kterém jsou Služby této Smlouvy poskytovány, atd.).

2. Místo, způsob a termíny plnění

2.1. Místem plnění je sídlo Objednatele.

2.2. Poskytovatel se zavazuje v případě, kdy nastanou okolnosti uvedené v článku 1.2. poskytovat Služby uvedené v Příloze č.2.

2.3. V případě Závady Zařízení nebo dodaných systémových komponent se Poskytovatel zavazuje zahájit činnosti vedoucí k obnovení plné funkčnosti **nejpozději první Pracovní den** následující po dni nahlášení Závady, nebo nefunkčnosti.

2.4. Odstranění Závady provádí Poskytovatel na základě jejího nahlášení Objednatel. Nahlášení bude Objednatel provádět jedním z následujících způsobů:

- telefonem: 494 542 284, 603 211 773 - Pracovní dny 9:00 -16:30 hod. - jen pověřené osobě Poskytovatele (J.Zeman),
- e-mailem: zeman@indigo-rk.cz

3. Cena předmětu plnění

3.1. Cena předmětu plnění Balíčku služeb INDIGO

pro Vaši organizaci činí **2.512 Kč** měsíčně.

3.2. Ceny uvedené v této smlouvě **neobsahují DPH** (v den podepsání smlouvy je DPH 19%), která bude stanovena na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.

4. Platební podmínky

4.1. Cena předmětu plnění bude Objednatel hrazena každý kalendářní měsíc - tj. 12x ročně. Poskytovatel vystaví nejpozději do 10. dne každého běžného měsíce fakturu - daňový doklad za příslušný měsíc. Kalendářní rok má 12 měsíců.

4.2. Pro případ prodlení s povinností Objednatele provést úhradu za poskytnuté Služby, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele

5.1. Poskytovatel je povinen řídit se při poskytování Služeb platnými právními předpisy ČR.

5.2. V případě, kdy bude Objednatel v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění delším než patnáct (15) dní, má Poskytovatel právo přerušit další poskytování svých Služeb. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění a Poskytovatel využil práva přerušit poskytování Služeb, má se pro účely úhrady ceny Služeb za to, že po dobu takového přerušení poskytování Služeb jsou Poskytovatelem Služby poskytovány řádně.

5.3. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou **součinnost** potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy. Za účelem přesného prošetření a odstranění Objednatel nahlášených

Závad Zařízení, dodaných systémových komponent nebo nedostupnosti některé Služby Objednatel v přiměřeném rozsahu:

5.3.1. umožní Poskytovateli během Běžné pracovní doby přístup k Objednatel používaným Zařízením, systému výpočetní techniky (u systémů ve spojení online s jiným počítačem také přístup k odpovídajícímu spojení),

5.3.2. zajistí dosažitelnost svých odborných pracovníků po celou dobu Servisního zásahu.

5.4. Objednatel se zavazuje zabezpečit **funkční připojení k Internetu**. V případě, že Objednatel poruší svůj závazek uvedený v tomto odstavci, má se pro účely úhrady ceny Služeb za to, že po dobu výpadku připojení k Internetu jsou Poskytovatelem Služby poskytovány řádně.

5.5. Objednatel se zavazuje, že bude při využívání Zařízení dodržovat Přílohu 5 - Provozní řád.

5.6. Poskytovatel má právo v případech objektivních provozních potřeb dočasně omezit plnění poskytovaných Služeb. Takovéto přerušení musí Poskytovatel nahlásit Objednateli v dostatečném předstihu, zpravidla alespoň sedm (7) dní předem. Pokud je to možné, je takovéto přerušení provozu plánováno ze strany Poskytovatele na **sobotu, neděli** či na **pozdní noční hodiny**.

5.7. Pro účely úhrady ceny se má za to, že po dobu dočasného a předem nahlášeného přerušení poskytování Služeb dle předchozího článku Smlouvy, které není v souhrnu delší než čtyřicet osm (48) hodin v kalendářním čtvrtletí, jsou Poskytovatelem Služby poskytovány řádně.

6. Platnost, odstoupení a zánik Smlouvy

6.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran.

6.2. Smlouva se uzavírá na dobu **neurčitou**. Smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí jeden (1) měsíc v období prvního čtvrtletí kalendářního roku a tři (3) měsíce během zbytku kalendářního roku. Tato výpovědní lhůta počíná plynout od prvního dne **měsíce následujícího** po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

6.3. Skončit účinnost Smlouvy lze písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením některé ze smluvních stran pro podstatné porušení Smlouvy druhou smluvní stranou za podmínek stanovených ve Smlouvě či v obecně závazných předpisech.

6.4. **Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit** v případě, kdy se Poskytovatel ocitne prokazatelně v prodlení s plněním Služeb nebo s plněním povinností stanovených Přílohou 6 - Reklamační řád po dobu delší než čtrnáct (14) dnů. Účinnost Smlouvy v takovém případě skončí uplynutím čtrnácti (14) dnů ode dne doručení odstoupení od Smlouvy Poskytovateli.

6.5. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že nastane situace uvedená v článku 1.2. těchto VPP. Poskytovatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, kdy se Objednatel ocitne v prodlení s placením ceny Služeb po dobu delší než devadesát (90) dnů. Účinnost Smlouvy v takovém případě skončí uplynutím čtrnácti (14) dnů ode dne doručení odstoupení od Smlouvy Objednateli.

7. Závěrečná ustanovení

9.1. Jakékoliv změny a dodatky Smlouvy a jejích Příloh musí mít písemnou formu a musí být podepsané oběma smluvními stranami.

9.2. Smlouva včetně Příloh se vyhotovuje ve dvou (2) stejnopisech, z nichž jeden (1) obdrží Objednatel a jeden (1) Poskytovatel.

9.3. V případě rozporu mezi Smlouvou a jejími Přílohami, mají přednost Přílohy této Smlouvy. V případě rozporu mezi Přílohami má přednost Příloha vyššího čísla.



Příloha 2 - Detailní specifikace Služeb

1. Detailní specifikace Služeb pro Balíček INDIGO

Služby správy a podpory ICT podle Smlouvy detailně zahrnují pro Balíček INDIGO tyto Služby:

1.1. Služba **REVIZE** - každý měsíc u Vás na pracovišti zahrnuje pravidelně 1x za měsíc v předem domluvený den týdne návštěvu technika Poskytovatele za těchto podmínek:

- v ceně **Balíčku INDIGO** je obsaženo:

2 hodiny práce technika (specifikace viz níže)

Pravidelná údržba

Cesta technika k Objednateli na pravidelný servis

Přednostní servis (dle aktuálních možností technika)

Technická připravenost technika

Přidělený stálý technik

- zná Vaši školu a síťové prostředí

Znalost školního SW

- Vema
- Bakaláři
- Fénix
- On-line portál E-Škola
- výkazy, ...

Technik s Vámi počítá

Telefonická podpora

pro paní Doležalovou, Fassnerovou pana Jaroše;
často i pro jiné zaměstnance školy, když volají o pomoc

Servery - dálková správa (možno za příplatek)

(Váš server si sám „zavolá o pomoc“

(při výskytu problému většinou zasáhneme dříve než vůbec něco pozná uživatel)

(expresní práce z kanceláře pomocí Internetu bez nutnosti výjezdu on-line)

- veškeré níže uvedené služby může Objednatel nárokovat právě v době konání této pravidelné měsíční návštěvy technika
- technik provede revizi předem určených Pracovních stanic v počítačové síti, což zahrnuje tyto úkony:
 - kontrola stavu antivirové ochrany,
 - záloha uživatelských dat (dokumentů vytvořených uživatelem umístěných ve složce Dokumenty na ploše počítače),
 - defragmentace pevného disku
 - scandisk - SW kontrola datového povrchu HDD
 - aktualizace systému Windows
 - revizi funkčnosti síťových připojení
 - základní kontrolu tiskáren v síti
- konzultaci s pověřeným pracovníkem Objednatele, včetně doporučení optimalizace. Obě strany potvrzují, že domluvíly pevná pravidla pro pravidelné návštěvy technika Poskytovatele.
- speciální služby (toto není předmětem této smlouvy, možno doplnit dodatkem):
na Pracovní stanici „účetárna“ provede technik ještě tyto úkony:
 - aktualizace SW: VEMA a Fenix
 - vytvoření záloh datových sborů VEMA a Fenix

Body 1.2. a 1.3. se neuplatňují

1.4. Služba **Antivirové zabezpečení Serverů a Pracovních stanic** zahrnuje (v rámci 2 hodin služby 1.1. REVIZE):

- správu a údržbu antivirového zabezpečení na Serverech a Pracovních stanicích,

1.4.1. Součástí Služby není monitoring spouštění antivirových kontrol na Pracovních stanicích (v rámci 2 hodin služby 1.1. REVIZE).

1.5. Služba **Ochrana sítě před napadením z Internetu** (Firewall) zahrnuje základní konfiguraci a správu SW Firewall (v rámci služby 1.1.)

1.6. Služba **Metodická podpora ICK správců** je poskytována telefonicky se zaměřením na:

- podporu Integrací dalších Zařízení,
- pracovní postupy ICTK správce při správě podporovaných Zařízení a systémů,
- doporučení, rady a odpovědi na nejčastější dotazy z oblasti správy a provozu podporovaných IT.

1.7. Služby **související s využitím Internetu**: Pokud prokazatelná nefunkčnost Internetu dočasně znemožňuje Poskytovateli poskytování těchto Služeb není tato skutečnost chápána jako jejich neposkytování Poskytovatelem.

1.8. Služba **Centrální HelpDesk** je zabezpečována pracovištěm Poskytovatele určeným k přijímání hlášení všech Závad Zařízení nebo dodaných systémových komponent (IKI) - toto hlášení bude Objednatel provádět jedním z následujících způsobů:

- telefonem: **493 814 314, 603 211 773** - Pracovní dny 9:00 -16:30 hod. - jen pověřené osobě (J.Zeman),
- e-mailem: zeman@indigo-rk.cz

1.9. Služba **Správa aktivních prvků LAN** zahrnuje konfiguraci a správu aktivního prvku LAN v rámci 2 hodin služby 1.1. REVIZE.

Příloha 3 - Definice pojmů a Seznam zkratk

1. Definice pojmů

Používá-li Smlouva, tyto VPP nebo jiné Přílohy Smlouvy v textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto termíny následující význam:

- **Aplikace pro správu domény** - aplikace určená pro ICTK správce jako nástroj pro správu a údržbu IKI. Hlavními funkcemi jsou zejména:
 - vytváření a správa účtů Uživateli, jejich profilů a parametrů,
 - přidělování přístupových práv Uživateli k systémovým prostředkům,
 - pravidelná údržba IKI.
- **Běžná pracovní doba** - čas mezi 9:00 a 16:30 v Prac. dny.
- **ICTK správce** - osoba jmenovaná Objednatel, odpovědná v příslušné organizaci Objednatel za správu a provoz IKI.
- **Image** - systémový obraz Programového vybavení instalovaného na SKP, určený k rychlé obnově instalace.
- **Integrace** - připojování dalších zařízení do IKI.
- **Nadstandardně vyžádaná údržba** - Objednatel vyžádání servisní úkon k provedení činnosti, které je povinen zabezpečovat ICTK správce.
- **Neopodstatněně vyžádaná údržba** - Objednatel nahlášená Závada nebo nedostupnost služby IKI způsobená činnostmi prováděnými nad rámec, nebo v rozporu s Přílohou 5 - Provozní řád, nebo která mohla být odstraněna ICTK správcem přístupným provozním úkonem.
- **Neprodleně** - bez zbytečného prodlení, nejpozději následující Pracovní den.
- **On-Site** - záruční servis po celou dobu záruky Zařízení prováděný u Objednatel v místě instalace Zařízení (pokud Objednatel tuto službu v této Smlouvě na straně 1 neodmítl).
- **Potřebná součinnost** - provádění činnosti v IKI podle pokynů a v součinnosti s pracovníky Poskytovatele nebo zabezpečení přístupu servisním pracovníkům Poskytovatele k jednotlivým prvkům IKI.
- **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu.

- **Pracovní stanice** - žákovský nebo učitelský počítač instalovaný v rámci dodávky IKI.
- **Pracovníci Poskytovatele** - zaměstnanci Poskytovatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Poskytovatel pověřil plněním Smlouvy. Poskytovatel za činnost těchto pracovníků odpovídá.
- **Programové vybavení** - systémové a aplikační programy v Příloze 4.
- **Reklamační řízení** - úkon, při kterém jsou uplatňovány nároky Objednatel plynoucí z právní odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování Služeb, které bezprostředně souvisejí se Službami poskytovanými Poskytovatelem.
- **Reklamační řízení** - postup Poskytovatele, ve kterém se rozhoduje o vyřízení Reklamační řízení Objednatel podle platných právních předpisů a Přílohou 6 - Reklamační řád.
- **Server** - Server instalovaný v rámci dodávky IKI.
- **Servisní zásah** - aktivity směřující k odstranění Závady.
- **Služba** - jsou činnosti a aktivity Poskytovatele popsány v Příloze 2 - Detailní specifikace Služeb.
- **Uživatel** - jakákoliv osoba oprávněná ředitelem organizace Objednatel používat IKI.
- **Vyřízení Reklamační řízení** - způsob Vyřízení Reklamační řízení a sdělení Poskytovatele o provedeném či zamýšleném odstranění reklamované skutečnosti na základě podané Reklamační řízení.
- **Závada** - se ve Smlouvě bude rozumět jakákoliv Závada na Zařízení, která se projeví selháním funkce, jež je popsána v příslušné průvodní dokumentaci tohoto Zařízení.

2. Seznam použitých zkratk

- HW Hardware
- IKI Informační a komunikační infrastruktura
- LAN Pasivní část lokální počítačové sítě bez aktivních prvků
- OS Operační systém
- SKP Standardní klientské pracoviště - Pracovní stanice
- SW Software
- ICK Asistent Správce školní sítě
- ICTK Osoba jmenovaná školou pro správu školské sítě

Příloha 4 - Programové vybavení

1. Detailní specifikace Programového vybavení a OS SERVERU

Microsoft Windows Server 2003 CZ

2. Detailní specifikace Programového vybavení a OS PRACOVNÍCH STANIC

- MS Windows XP Pro Český OEM
- antivir
- MS Internet Explorer
- MS Outlook
- MS Word
- MS Excel
- MS Internet Explorer
- a další SW dle konkrétní domluvy Poskytovatele a Objednatel

Příloha 5 - Provozní řád

1. Úvod

Provozní řád určuje základní pravidla pro používání a správu Zařízení, nebo dodaných systémových komponent IKI, práva a povinnosti všech osob, které tato Zařízení a Služby používají a spravují tak, aby byly dodrženy podmínky, za kterých jsou dodávány a garantovány provozní Služby a byl zajištěn nepřetržitý, bezpečný a spolehlivý provoz PC sítě.

2. Práva a povinnosti Objednatel

2.1. Objednatel je oprávněn:

- používat Zařízení a periferní Zařízení dodaná a instalovaná
- využívat dodávané Služby,
- určovat Uživatele oprávněné používat dodaná Zařízení a Služby,
- rozhodnout o využívání dodaných Zařízení a Služeb nad rámec rozsahu definovaného v tomto Provozním řádu při dodržení článku 5 tohoto Provozního řádu,

2.2. Objednatel je povinen:

- poskytnout pracovníkům Poskytovatele potřebnou součinnost při odstraňování Závad,
- uhradit náklady na Neopodstatněně vyžádanou údržbu nebo Nadstandardně vyžádanou údržbu.

3. Práva a povinnosti Uživatele

3.1. Uživatel je oprávněn:

- využívat dodaná Zařízení a Služby,
- spouštět nainstalované programy,
- používat Zařízení a periferní Zařízení v souladu s návodem na obsluhu.

3.2. Uživatel je povinen:

- pro všechna Zařízení používat pouze spotřební materiál uvedený výrobcem v příložené technické dokumentaci Zařízení,

3.3. Uživatel nesmí:

- poškozovat jakékoliv Zařízení, sdílené Programové vybavení a data ostatních Uživateli,
- přemísťovat jakékoliv Zařízení,
- rozebírat jakékoliv Zařízení a měnit jeho nastavení,
- instalovat jakékoliv programy,
- záměrně rozšiřovat programy narušující bezpečnost systémů, viry a nevyžádanou poštu.

4. Práva a povinnosti ICTK správce

4.1. ICTK správce je všeobecně povinen:

- provádět odstraňování jednoduchých Závad (jako je zaseknutý papír v tiskárně),
- poskytnout pracovníkům Poskytovatele potřebnou součinnost při provádění vzdálené správy a údržby, při odstraňování Závad a při Servisních zásazích,
- činit nezbytná opatření zabezpečující ochranu proti virům,
- provádět správu Uživatelských účtů (zejména vytváření, nastavení a rušení účtů, přidělování práv),
- provádět základní správu a údržbu souborové a tiskové Služby (zejména vytváření adresářů, nastavení přístupových práv),

4.2. ICTK správce nesmí:

- rozebírat jakékoliv Zařízení a měnit jeho nastavení,
- vyvíjet činnost vedoucí k jakémukoliv narušení bezpečnosti sítě, zejména obcházení systému bezpečného přihlašování, získávání hesel jiných Uživateli, získávání přístupu na zabezpečená Zařízení,
- záměrně rozšiřovat programy narušující bezpečnost systémů, viry a nevyžádanou poštu.

4.3. ICTK správce odpovídá za to, že:

- Zařízení nebudou využívána způsobem v rozporu s návodem k použití příslušného Zařízení nebo v rozporu s ustanoveními tohoto Provozního řádu,
- v případě plné nebo částečné nedostupnosti některé z dodávaných Služeb způsobené činností prováděnou nad rámec tohoto Provozního řádu, přijme taková opatření, která povedou k odstranění příčiny nedostupnosti Služby, případně s využitím technických a systémových nástrojů, jimiž byl vybaven, zabezpečí obnovení původních systémových nastavení PC sítě.

4.4. ICTK správce může zabezpečovat následující činnosti:

- provádět pravidelnou údržbu,
- provádět odstraňování jednoduchých Závad, jako je zaseknutý papír v tiskárně, výměna toneru atp.,
- provádět rutinní správu a podporu Uživatelských účtů pro jednotlivé Služby (vytváření a rušení účtů, přidělování práv),
- provádět správu dodaného Programového vybavení SKP (zejména Uživatelské nastavení a nastavení Uživatelského rozhraní),
- provádět zálohování dat,
- instalovat SW výukové a jiné programy souladu s pravidly a postupy vydanými Poskytovatelem,
- instalovat na SKP OS a Programové vybavení SKP z Image (je-li Image použito),
- provádět správu Programového vybavení SKP,
- přemísťovat jakékoliv Zařízení počítačové sítě,

4.5. Činnosti nad rámec výše uvedených oprávnění může ICTK správce vykonávat na základě rozhodnutí ředitele organizace Objednatele jako činnosti nad rámec tohoto Provozního řádu, nebo je může objednávat u Poskytovatele jako Nadstandardně vyžádanou údržbu, kterou Poskytovatel provede na náklady Objednatele.

4.6. Osobou „ICTK správce“ se v tomto případě rozumí osoba pověřená ředitelkou organizace Objednatele:

Jméno: Mgr. Pavel Jaroš

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je oprávněn:

- vyžadovat od Objednatele úhradu nákladů za Neopodstatněné vyžádanou údržbu, nebo Nadstandardně vyžádanou údržbu - *netýká se pravidelných návštěv tzv. REVIZE prováděné Poskytovatelem každý měsíc v rozsahu 2 hodin!*,

5.2. Poskytovatel (INDIGO) je povinen:

- poskytovat Služby v rozsahu a způsobem uvedeným v Příloze 2 - Detailní specifikace Služeb.

6. Základní omezení Uživateli a ICTK správců:

6.1. Žádný Uživatel ani ICTK správce nemůže být oprávněn:

- poškozovat jakékoliv Zařízení, sdílené Programové vybavení a data ostatních Uživateli,
- rozebírat jakékoliv Zařízení a měnit jeho nastavení,
- vyvíjet činnost vedoucí k jakémukoliv narušení bezpečnosti sítě, zejména obcházení systému bezpečného přihlašování, získávání hesel jiných Uživateli, získávání přístupu na zabezpečená Zařízení,
- prostřednictvím IKI záměrně rozšiřovat programy narušující bezpečnost systémů, viry a nevyžádanou poštu.

6.2. Ustanovení článku 6.1 musí být dodržena vždy a nelze je provádět jako činnosti nad rámec tohoto Provozního řádu na základě rozhodnutí ředitele organizace Objednatele. Jejich nedodržení je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

7. Hlášení a odstraňování Závad Zařízení a Programového vybavení

7.1. Závalu může hlásit Poskytovateli pouze ICTK správce.

7.2. Hlášení Závady musí obsahovat:

- název Objednatele,
- jméno osoby hlásící Závadu, telefonní spojení,
- evidenční číslo Zařízení, • co nejpřesnější popis Závady.

7.4. Poskytovatel zahajuje odstraňování Závady nejpozději následující Pracovní den po dni nahlášení Závady. Poskytovatel odstraní Závadu bezodkladně s přihlédnutím k charakteru Závady.

7.5. Odstraňování Závad a údržba jsou u Objednatele prováděny v Pracovní dny v době od 8:00 hodin do 17:00 hodin.

7.6. Pracovníci Poskytovatele mohou vyžadovat potřebnou součinnost Objednatele v době od 6:00 hodin do 19:00 hodin.

7.7. Za Neopodstatněné vyžádanou údržbu se považují Závady nahlášené Poskytovateli, které:

lze odstranit nebo byly Poskytovatelem odstraněny:

- běžnou obsluhou Zařízení nebo Programového vybavení,
- uživatelskou změnou nastavení Zařízení nebo Programového vybavení,
- obnovením OS SKP z Image (je-li Image použito),
- použitím funkcí Aplikace pro správu domény,
- s využitím technických a systémových nástrojů, jimiž byl ICTK správce vybaven,
- byly způsobeny činnostmi prováděnými v rozporu s tímto Provozním řádem, nebo činnostmi nad rámec tohoto Provozního řádu prováděnými na základě rozhodnutí ředitele organizace Objednatele a které ICTK správce nedokáže odstranit s využitím technických a systémových nástrojů, jež má standardně k dispozici.

• *ustanovení bodu 7.7. NEPLATÍ při pravidelných návštěvách tzv. REVIZE prováděných Poskytovatelem každý měsíc v domluveném rozsahu (viz bod 1.1. Přílohy 2 Smlouvy).*



Příloha 6 - Reklamační řád

1. Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady v případech, které nejsou upraveny Smlouvou nebo VPP.
2. Rozsah závazků a odpovědnosti Poskytovatele:
 - Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu Služeb v rozsahu stanoveném smluvními podmínkami Smlouvy.
3. Lhůty pro uplatnění Reklamace:
 - v případě Reklamace ceny za Službu je třeba takový nárok uplatnit nejdéle den před splatností reklamovaného platebního dokladu, který má Objednatel uhradit,
4. Reklamace jsou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti věci, a to zpravidla takto:
 - jednoduché případy jsou vyřizovány do čtrnácti (14) kalendářních dnů,
 - případy vyžadující technické řešení jsou vyřizovány do třiceti (30) kalendářních dnů.
5. Objednatel je povinen při řešení jím předané Reklamace spolupracovat s Poskytovatelem poskytnutím podrobnějších informací nebo umožněním zjištění skutečného stavu přímo u Objednatele.
6. V případě oprávněné Reklamace na neposkytování Služeb prokazatelně z viny Poskytovatele delší než čtrnáct (14) dnů náleží objednateli sleva adekvátní části měsíční platby. Sleva se stanovuje jako 1/30 měsíční platby vynásobená počtem dnů prokazatelného neposkytování Služby z viny Poskytovatele.