**Smlouva č. 171015RL**

**Smluvní strany:**

**Poskytovatel**: S.I.C. spol. s r.o.

Na Folimance 2155/15

120 00 Praha 2

IČ: 251 32 253

Společnost zastupuje: Ing. Robert Latýn, jednatel společnosti

Společnost je zapsána v OR vedeném MS v Praze oddíl C vložka 52378

Provozovna:

Mečislavova 7

140 00 Praha 4

**Uživatel**: Základní umělecká škola Františka Antonína Šporka

Školní nám. 906/22

289 22 Lysá nad Labem

IČ: 67673457

Společnost zastupuje: paní VLASTA BLAŽKOVÁ, ředitelka společnosti, pan ZBYŠEK ERBEN na základě plné moci

Společnost je zapsána v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl Pr 1035

1. **PŘEDMĚT SMLOUVY**

1.1. Předmětem smlouvy je podpora max. 30 uživatelských PC stanic a notebooků. Celkem 3 stanice v hlavní provozovně (Lysá nad Labem) jsou klíčové pro provoz Uživatele (počítač s aplikací VEMA, počítač paní ředitelky, počítač zástupce ředitele) a musí být řešeny s odezvou 24 hodin), ostatní stanice jsou řešeny s odezvou 48 hodin. Poskytovatel bude pro uživatele spravovat ostatní hardware, zejména: kabeláže, aktivní prvky, datové úložiště, tiskárny a to v úhrnném čase 4 hodiny měsíčně.

* 1. Dále bude poskytovatel pro uživatele poskytovat následující služby:

• Služby administrátora: pracovník zodpovědný za řádné fungování ze strany poskytovatele: je dostupný na telefonu, přes vzdálenou správu řeší jednotlivé události na dálku, 1x měsíčně je přítomen v hlavní provozovně Uživatele (Lysá nad Labem) a 1x za 3 měsíce ve vedlejších provozovnách (Milovice, Kostomlaty nad Labem)

• Služby sekundárního administrátora: pracovník zodpovědný za řádné fungování ze strany Poskytovatele společnosti pro případ dovolené, nemoci nebo jiné nepřítomnosti hlavního administrátora

• Centrální telefonní číslo (HOTLINE) pro podporu uživatelů

• V případě havárie hardware výjezd do 24 hodin (případně 48 hodin)

• Ticketovací system

• Monitoring / dohledové systémy

1.3 Smluvní strany se dohodly na celkové ceně za shora uvedené poskytované služby a to ve výši 2.000,- Kč bez DPH za kalendářní měsíc a dále 300,- Kč za měsíc za poskytnutí hostingu www stránek [www.zuslysa.cz](http://www.zuslysa.cz) vč. poštovního systému pracovníků Uživatele běžícího na této doméně

**2. OBSAH SLUŽEB**

2.1. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti Internet, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb, ani za přenos údajů a dat prostřednictvím sítě Internet.

2.2 Poskytovatel prohlašuje, že užívání veškerého software v rámci poskytovaných služeb na základě této smlouvy je legální a poskytovatel má pro jeho užívání příslušné licence.

**3. ZAŘÍZENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB**

3.1. Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány a jejich součásti jsou ve výlučném vlastnictví poskytovatele (dále jen „zařízení poskytovatele“) a ten je oprávněn je podle svého uvážení měnit, doplňovat, přemisťovat či upravovat.

3.2. Uživatel se zavazuje řádně používat zařízení poskytovatele dle právních předpisů platných v České republice.

**4. UŽÍVÁNÍ OBJEDNANÝCH SLUŽEB UŽIVATELEM**

4.1 Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu této smlouvy.

4.2 Uživatel je povinen zpravidla předem, nejpozději však do 7 (sedmi) dnů, informovat poskytovatele o každé změně údajů uživatele nebo plátce uvedených ve smlouvě.

4.3 Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací souvisejících s dodávkou objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení. Za účelem plnění této smlouvy se uživatel zavazuje umožnit na požádání poskytovateli nebo poskytovatelem pověřené firmě přístup do datových struktur zařízení poskytovatele.

4.4 Po dobu trvání této smlouvy může být uživateli poskytnuta nevýhradní a nepřevoditelná licence na užívání software poskytovatele potřebného k poskytování objednaných služeb na základě samostatné licenční smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Pokud uživatel poruší podmínky licence na využití software poskytovatele, považuje se tato skutečnost za podstatné porušení této smlouvy.

4.5 Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni. Uživatel tímto uděluje souhlas poskytovateli s případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru.

4.6 Poskytovatel upozorní uživatele minimálně 3 dny předem na případné opravy, údržby, výluky či podobné zásahy. Tyto plánované akce budou pokud možno plánovány do víkendů či večerních hodin případně po vzájemné dohodě.

4.7 Uživatel bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě Internet není bezpečná a přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny. Uživatel bere na vědomí, že při užívání objednaných služeb nebo jiných služeb on-line, existují či mohou existovat určité aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup k zařízení poskytovatele. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vyplývající nebo jinak se vztahující k takovému přístupu třetích osob do zařízení poskytovatele nebo k jakékoli ztrátě dat uživatele umístěných na zařízení poskytovatele ani za případné užívání takových aplikací uživatelem.

4.8 Uživatel se dále zavazuje (a) užívat objednané služby v souladu s platnými právními předpisy; (b) nepodnikat žádné pokusy o průnik do jiných datových sítí či služeb, pro které nemá oprávnění k přístupu nebo k jejichž užívání není oprávněn; (c) nepoužívat objednané služby ani zařízení poskytovatele, ať přímo nebo nepřímo, k porušení nebo pokusu o porušení autorizace nebo bezpečnosti jakéhokoliv hostitele, datové sítě nebo účtu, jakož i získání nebo k pokusu o získání neoprávněného přístupu do zařízení jiného uživatele, k jeho software nebo datům; (d) nepoužívat a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožujících bezpečnost datové sítě nebo umožňující její narušování; (e) zdržet se jakýchkoliv jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet.

4.9 Jakékoliv porušení článku 4.8. uživatelem je považováno za podstatné porušení této smlouvy a poskytovatel je oprávněn okamžitě omezit nebo přerušit poskytování služeb uživateli, Poskytovatel je povinen na porušení bodu 4.8. uživatele upozornit; poskytovatel uživateli v přiměřené lhůtě opětovně zahájí dodávku objednaných služeb, a to na uživatelovu písemnou žádost a po zaplacení příslušného poplatku, zjedná-li uživatel nápravu.

**5. KOMUNIKACE A SCHVALOVACÍ PROCES**

5.1 Smluvní strany se dohodly, že v rámci realizace této smlouvy bude o zásadních věcech

rozhodovat na straně uživatele vždy ředitel společnosti případně zástupce ředitele. Tímto se myslí zejména rozhodování o přístupu k aplikacím a datům a konfigurace a přístup k firemním aplikacím přes vzdálenou plochu. Dále sem patří konfigurace poštovních klientů a přeposílací pravidla pošty a systém záloh.

5.2 Smluvní strany se dohodly, že o běžných provozních věcech bude na straně uživatele rozhodovat jím pověřená osoba.

**6. ODSTRAŇOVÁNÍ PORUCH A ZÁVAD**

6.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit proces odstranění závady na své straně, znemožňují-li uživateli zcela využívat služeb dle čl. 1.1., do 24 hodin od jejich ohlášení (3 klíčové stanice) resp. Do 48 hodin od jejich ohlášení (zbytek stanic a ostatního vybavení), pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména přerušení dodávky elektrické energie, vyšší moc apod. Krátkodobé přerušení možnosti využívání služeb obvykle netrvající déle než 20 minut se nepovažuje za závadu.

6.3 Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel a s výjimkou případů, kdy uživatel dlouhodobě nereagoval na výzvu poskytovatele k zakoupení nové komponenty informačního systému uživatele. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat uživateli a uživatel je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady částkou 500,- Kč bez DPH za hodinu.

6.4 Uživatel se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese poskytovatel na své náklady podle článku 5 této smlouvy.

6.5 Poruchy či nefunkčnost nabízených služeb je možno hlásit na e-mailu servis@sic.cz nebo tel. +420-222505045 V době od do 0-24h.

**7. POPLATKY ZA OBJEDNANÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

7.1 správa a údržba max. 30 pracovních PC stanic vč. notebooků a tiskáren, dále ostatní ICT infrastruktury v provozovnách uživatele v ceně 2.000 Kč bez DPH/ měsíc a dále 300,- Kč za měsíc za poskytnutí hostingu www stránek [www.zuslysa.cz](http://www.zuslysa.cz) vč. poštovního systému pracovníků Uživatele běžícího na této doméně. Uživatel je povinen platit měsíční poplatky na základě vystavené faktury nebo zálohové faktury.

7.2 Způsob a interval platby pravidelných poplatků mohou být měněny dohodou smluvních stran. Návrh na změnu způsobu nebo intervalu plateb pravidelných poplatků je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně písemným oznámením ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů před zamýšlenou účinností navrhované změny. Uskutečněním platby pravidelných poplatků uživatelem v souladu s navrženými změnami dojde k přijetí návrhu poskytovatele ze strany uživatele. K akceptaci navrhované změny poskytovatelem dojde provedením příslušné změny navržené uživatelem v účtovacím systému poskytovatele.

7.3 Poskytovatel je oprávněn kdykoli za trvání této smlouvy navrhnout uživateli změnu výše pravidelných poplatků, a to písemným sdělením nové výše pravidelného poplatku uživateli ve lhůtě nejméně 30 (třicet) dnů předem. Uhrazení pravidelného poplatku v jeho nové výši uživatelem je považováno za souhlasný projev vůle uživatele s touto změnou a takováto změna se stává pro obě smluvní strany platnou a účinnou.

7.4 Všechny poplatky uvedené ve smlouvě, smluvních podmínkách a ceníku bude uživatel hradit na bankovní účet poskytovatele dle údajů uvedených na faktuře. Zaplacením poplatku se rozumí den připsání poplatku v jeho plné výši na účet poskytovatele.

7.5 Uživatel nemá právo provádět jakékoliv srážky nebo změny poplatků a jiných plateb. Jestliže uživatel neprovede úhradu pravidelného poplatku nebo jiné platby dle smlouvy, smluvních podmínek nebo ceníku řádně a včas a prodlení s platbou bude delší než 7 (sedm) dnů, poskytovatel může uživateli bez předchozího oznámení omezit nebo přerušit poskytování objednaných služeb.

7.6 Pro případ prodlení s platbami uživatele je poskytovatel oprávněn účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvních pokut není omezen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši.

7.7 Pravidelné poplatky uhrazené uživatelem na základě smlouvy dopředu, za období, po které uživatel v souvislosti s ukončením smlouvy již objednané služby nevyužíval, nepodléhají vrácení, pouze v případě ukončení smlouvy odstoupením ze strany poskytovatele.

7.8 Poskytovateli náleží po dobu platnosti smlouvy právo na úhradu pravidelných poplatků na základě smlouvy, smluvních podmínek nezávisle na tom, zda uživatel skutečně využíval objednané služby.

**8. POVINNOSTI ODBĚRATELE**

8.1. Odběratel je povinen zajistit přístup pracovníkům Dodavatele do objektů a na pracoviště, na kterých je IS umístěn tak, aby Dodavatel měl možnost plnit podle z této smlouvy.

8.2. Odběratel je povinen zajistit zálohování dat dle metodiky dodané Dodavatelem. Odběratel je povinen zajistit dodržování GDPR dle metodiky dodané Dodavatelem.

8.3. Odběratel je povinen vytvořit všechny potřebné podmínky k tomu, aby Dodavatel mohl provádět služby podle předmětu smlouvy, zejména umožnit zodpovědnému pracovníkovi dodavatele přímý i vzdálený přístup k IS tak, aby mohl provádět služby podle Specifikace dle této smlouvy.

**9. POVINNOSTI DODAVATELE**

9.1. Dodavatel je povinen provádět veškeré práce s vynaložením odborné péče a tak, aby zajistil bezproblémové fungování a užívání informačního systému Odběratele. Potřebné zásahy do IS je povinen provádět tak, aby došlo k co nejmenšímu a nejkratšímu narušení úplného užívání IS.

9.2. Dodavatel je povinen začít odstraňovat poruchu serverů sítě, tiskáren, skenerů a dalších komponentů, na nich je závislé fungování IS ihned po oznámení. Pokud by oprava daného zařízení vyžadovala doplnění komponentou ve větší ceně než 5% ceny zařízení (anebo více než 7.000 Kč v cenách obvyklých na IT trhu), je třeba schválení dodání této komponenty odpovědným pracovníkem odběratele. Je-li to nutné vzhledem k charakteru poruchy anebo vyžádá-li to Odběratel, bude Dodavatel pracovat na odstranění poruchy i mimo řádnou pracovní dobu i ve dnech pracovního klidu.

9.3. Dodavatel se podílí na plánu vývoje informačního systému zejména vzhledem k informacím poskytnutým ze strany odběratele.

9.4. Dodavatel vzhledem k požadavkům upravuje metodiku zálohování dat odběratele takovým způsobem, aby se minimalizovala případná újma jakéhokoliv pracovníka odběratele při jakékoliv závadě. Dodavatel je povinen dodat metodiku GDPR dle interních směrnic týkajících se GDPR dodaných Dodavatelem.

9.5. Dodavatel je povinen hlídat legálnost softwaru vzhledem k seznamu použitého softwaru dodaného a aktualizovaného na straně odběratele. Nelegální a neschválený software je povinen hlásit vedení Odběratele.

9.6. Dodavatel vede a průběžně aktualizuje seznam osob oprávněných manipulovat s daty odběratele. Dodavatel poskytne odběrateli (jednatelům společnosti) karty uživatelů s uvedením HW a instalovaného SW a seznam hesel uživatelů. Přístupy k aplikacím a konfigurace schvaluje Odběratel (ředitel společnosti případně zástupce ředitele nebo jiná zplnomocněná osoba). Konfigurace poštovního klienta a přeposílací pravidla pošty podléhají schválení ředitelem společnosti (případně jiným zplnomocněným pracovníkem). Mapa přeposílacích pravidel je poskytnuta odběrateli.

**10. TRVÁNÍ A ZÁNIK SMLOUVY**

10.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Tato smlouva je platná ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem zahájení dodávky služeb.

10.2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy (a) v případě prodlení uživatele s platbou poplatků či jiných plateb podle této smlouvy po dobu delší než 15 (patnáct) dnů, nebo (b) v případě podstatného porušení povinností uživatele vyplývajících z této smlouvy, nebo (c) z jiných technických důvodů na straně poskytovatele znemožňujících poskytovateli plnit předmět této smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) dnů, a nedojde-li k jiné dohodě smluvních stran nebo (d) uživatel uvedl ve smlouvě nepravdivý údaj, neoznámil poskytovateli změnu adresných údajů ve smlouvě nebo mu bezdůvodně odmítá poskytnout přiměřenou součinnost. Odstoupení od této smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení poskytovatele od této smlouvy uživateli na adresu uvedenou ve smlouvě, popř. – oznámil-li uživatel po dobu platnosti smlouvy změnu adresných údajů – na poslední známou adresu uživatele.

10.3. Uživatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že Poskytovatel opakovaně neřeší problémy Uživatele tím způsobem, že značným způsobem omezuje možnost použití ICT systémů Uživatele. Odstoupení od této smlouvy je účinné doručením písemného odstoupení uživatele od této smlouvy poskytovateli.

**11. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

11.1 Tato smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran.

11.2 V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. uděluje po dobu trvání této smlouvy uživatel poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje (dále jen „osobní údaje uživatele“) pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy poskytovatelem. Správcem osobních údajů uživatele podle zákona č. 101/2000 Sb. uvedených v této smlouvě je Poskytovatel. Uživatel byl seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné a že je oprávněn zmocnění kdykoliv odvolat.

11.3 Obě smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých důvěrných informacích získaných v průběhu plnění této smlouvy. Zachováním mlčenlivosti se rozumí zákaz prozradit či jiným způsobem zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, jakož i zákaz použít takové informace v rozporu s účelem, pro něž byly poskytnuty pro potřeby své nebo potřeby třetích osob. Rozšiřovat a zpřístupňovat informace lze pouze po vzájemném odsouhlasení obou smluvních stran. Tato povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se důvěrné informace stanou obecně známými, za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti některé smluvní strany.

Dne 1. 11. 2017

Poskytovatel: Uživatel: