

# **Smlouva o zajištění provozu ICT technologií a poskytování souvisejících služeb**

uzavřená mezi

**Janem Stejskalem**

bytem Holečkova 2538/5, 370 04 České Budějovice,

IČ: 8010035759, DIČ: CZ8010035759,

jako poskytovatel na straně jedné

a

**Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická,**

se sídlem Husova tř. 555/3, 37160 České Budějovice - České Budějovice 3,

IČ: 00582239, DIČ: CZ 00582239,

jednající členem statutárního orgánu: PhDr. Karlem Štixem

jako objednatel na straně druhé

za těchto podmínek

## **I. Předmět smlouvy**

Objednatel a poskytovatel uzavírají ve smyslu příslušných ustanovení obč. a obch. zákoníku tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“), podle které se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli služby blíže specifikované v příloze č. 1 smlouvy (dále jen „služby“).

Objednatel se touto smlouvou zavazuje za poskytování služeb poskytovatelem, v rozsahu vymezeném touto smlouvou, platit poskytovateli odměnu určenou a dohodnutou dále v této smlouvě.

## **II. Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje služby vymezené touto smlouvou poskytovat objednateli:
  - a. řádně a v souladu s příslušnými platnými právními předpisy,
  - b. na vysoké odborné úrovni a hospodárně,
  - c. dle požadavků a pokynů objednatele v odpovídajícím čase,
  - d. osobně, případně prostřednictvím jim nasmlouvané osoby.
2. Poskytovatel považuje veškeré údaje poskytnuté objednatelem za důvěrné. Tyto údaje nesmějí být zpřístupněny třetí osobě. Poskytovatel se zprošťuje této povinnosti v případech,

kdy poskytnutí těchto informací je vyžádáno obecně závaznými předpisy platnými a účinnými v České Republice a v Evropské Unii.

3. V případě, že vznikne důvodná obava, byť na základě nekvalifikovaného oznámení, že došlo k porušení článku III. odst. 2 této smlouvy, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit, případně i trvale ukončit, ať již z části nebo zcela, poskytování služeb uživateli. Toto právo poskytovatele trvá po dobu existence této důvodné obavy.
4. Poskytovatel má právo uvádět objednatele v seznamu svých referenčních objednatelů.
5. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré právní i ostatní předpisy.
6. Poskytovatel se zavazuje dodržovat instrukce a interní předpisy objednatele v případě výkonů souvisejících s plněním předmětu smlouvy.
7. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody vzniklé na počítačových systémech v důsledku nesprávné obsluhy uživateli objednatele.
8. Poskytovatel neodpovídá za přerušení poskytování služeb dle čl. I. této smlouvy v případě vyšší moci, v případě poruchy na zařízení dodavatelů energií a služeb (elektrická energie, telekomunikační spojení atd.) či ostatních sítí Internetu.
9. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit poskytování služeb, zejména z důvodu havárie a nutné údržby a oprav těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování služeb dle čl. I. této smlouvy. Poskytovatel informuje zákazníka o provádění uvedených činností či jiných činností vedoucích k přerušení provozu serveru s dostatečným předstihem s výjimkou havárií.

### **III. Práva a povinnosti objednatele**

1. Objednatel má právo využívat objednané služby v plné výši dle této smlouvy a specifikací uvedených v Příloze č. I této smlouvy s výjimkou případů, které jsou v rozporu s článkem III odst. 2.
2. Objednatel se zavazuje všechny služby užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky, Evropské unie, mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána a v souladu s dobrými mravy.
3. Objednatel je při objednání služeb povinen uvádět pravdivé informace.
4. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškeré informace nutné k realizaci dodávky služeb definovaných v této smlouvě.
5. Objednatel se zavazuje, že zajistí aktuálnost uvedených údajů po celou dobu trvání smlouvy.
6. Jestliže přerušení dodávky služeb poskytovatelem bude způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost ("vyšší moc"), je poskytovatel povinen bezprostředně po vzniku takové okolnosti informovat objednatele a dohodnout způsob jejího řešení.
7. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli k provádění služeb příslušnou součinnost.

8. Objednatel je povinen zajistit poskytovateli přístup k technologiím, jichž se týká dodávka služeb dle této smlouvy.
9. Objednatel je povinen neprodleně poskytnout poskytovateli nové informace a podklady, jež mohou mít vliv na plnění této smlouvy, jakož i neprodleně informovat poskytovatele o změně skutečností, o nichž již dříve poskytovatele informoval a které se týkají předmětu této smlouvy.

#### **IV. Doba trvání smlouvy**

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že smlouva se uzavírá na dobu určitou a to 12 měsíců.
2. Doba trvání smlouvy počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla tato smlouva podepsána.
3. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy.
4. Tuto smlouvu lze změnit pouze číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují
5. Nesdělí-li kterákoliv ze stran straně druhé ve lhůtě jednoho měsíce před uplynutím sjednané doby trvání smlouvy, že nemá zájem na dalším trvání této smlouvy, obnovuje se tato smlouva dnem následujícím po uplynutí sjednané doby určité za týchž podmínek, za jakých byla sjednána tato smlouva, a to vždy s dobou trvání uvedenou v článku IV. odst. 1.

#### **V. Výpověď**

1. Každá strana má právo vypovědět smlouvu ve lhůtě 1 měsíc (slovy jeden měsíc). Tato lhůta počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.
2. Ze strany poskytovatele lze smlouvu vypovědět s okamžitou platností, pouze v tom případě, že objednatel hrubě poruší závazky vyplývající z této smlouvy.

#### **VI. Ceny a platební podmínky**

1. Poskytovateli náleží za služby poskytnuté podle této smlouvy objednateli odměna.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit měsíčně poskytovateli dohodnutou odměnu ve výši:

**16 000,- Kč**

**(slovy: šestnáct tisíc).**

3. Odměna poskytovatele neobsahuje příslušnou DPH. Objednatel se zavazuje uhradit taktéž příslušnou částku DPH dle platných právních předpisů.

4. Úhrada dohodnuté odměny bude probíhat na základě faktury, kterou se zavazuje poskytovatel vystavit vždy do 10. dne měsíce následujícího po měsíci plnění. Doba splatnosti faktury se stanovuje na 21 dnů.

Smluvní strany činí nesporným, že sjednaná odměna nezahrnuje odměnu za případný vývoj programového vybavení objednatele (tuto lze dohodnout nad rámec této smlouvy), jakož i náklady na opravu hardware objednatele či náklady na doplnění náplní tohoto zařízení. Sjednaná odměna dále nezahrnuje náklady na ostatní spotřební materiál použitý při plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy (např. papíry pro tisk).

## **VII.      Vzájemná komunikace stran (pravidla komunikace)**

1. Objednatel komunikuje s poskytovatelem ve věcech zajištění a podpory služeb uvedených v této smlouvě prostřednictvím kontaktů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. O změně kontaktních údajů je povinen informovat poskytovatel objednatele písemně nejpozději 15 kalendářních dnů před změnou.
2. V případě jiného typu komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem je objednatel povinen jednoznačně prokázat svou totožnost. V takovém případě je poskytovatel povinen postupovat s náležitou péčí, a to zejména ve vztahu k závažnosti, povaze a typu komunikace.

## **VIII.     Závěrečná ustanovení**

1. Poskytovatel prohlašuje, že je a po dobu trvání této smlouvy bude držitelem všech oprávnění, která jsou nutná k řádnému plnění předmětu této smlouvy.
2. Objednatel odpovídá za veškerou škodu způsobenou poskytovateli nebo třetí straně, ke které může dojít při plnění předmětu této smlouvy a zavazuje se zprostit poskytovatele všech nároků vzešlých ze škod nebo sankcí uložených poskytovateli, které se vztahují k předmětu plnění této smlouvy a které mohou být uplatněny třetí stranou.
3. Smluvní strany se dohodly si navzájem zpřístupnit informace potřebné k výkonu činností vyplývajících ze smlouvy. Pro případ, že budou mít tyto informace charakter obchodního tajemství, se smluvní strany zavazují zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se druhé smluvní strany, případně jejího koncového zákazníka, o nichž se dozví v rámci spolupráce, jakož i o veškerých obchodních a technických informacích, které byly smluvní stranou sděleny a které nejsou veřejně známé nebo dostupné.
4. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti z této smlouvy na jejího právního nástupce. Objednatel však není oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.

5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku.
6. Smlouva má celkem 5 (pět) stran a její nedílnou součástí je Příloha č. 1 o 4 (čtyřech) stranách se specifikací objednaných služeb a cenou.

Smluvní strany prohlašují, že si obsah smlouvy přečetly, s jeho obsahem souhlasí a prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich svobodné vůle, že právní úkon neuzavřely v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Českých Budějovicích dne: 28.2.2014

Objednatel:

Poskytovatel:

## Příloha č. 1

### 1. Kontakty pro zadávání požadavků objednatelem

- Telefon: +420 606 634 165
- E-mail: [honza.stejskal@gmail.com](mailto:honza.stejskal@gmail.com)

### Popis dodávaných služeb:

Služby poskytované kontinuálně. Do této skupiny spadají následující činnosti:

#### *Monitoring ICT.*

Služba monitoringu se skládá z části interní a externí. Obě tyto části zajistí sledování stavu ICT prvků v reálném čase a v případě poruchy okamžitě informují obsluhu pomocí e-mailu. Na základě zjištěných skutečností okamžitě začíná servisní zásah. Řadu poruch lze tímto způsobem vyřešit dříve, než ve větším rozsahu ovlivní uživatele. Pro dosažení optimálních výsledků budou monitorovány především následující prvky:

- Servery (na serverech se monitoruje stav HW, systému a důležité služby)
- Kamery
- Konektivita na internet
- Firewall pro připojení k internetu
- WiFi routery WLAN

Součástí služby je proaktivní sledování parametrů monitorovaných prvků. V případě, že je zjištěno překročení povolených hodnot, je iniciován servisní zásah.

#### *Zálohování*

V rámci služby je realizováno zálohování klíčových dat, jako jsou data uživatelů na serverech a konfigurace serverů. Je možno rovněž zálohovat data a stav systému PC klíčových uživatelů. Pomocí řízených záloh lze dosáhnout rychlého obnovení dat uživatelů a znovu zprovoznění systému serveru nebo PC po havárii.

Zálohování se týká zejména:

- Uživatelská data na serveru DC
- Systémová data na serveru DC
- Uživatelská data na aplikačním serveru
- Systémová data na aplikačním serveru
- SQL databáze

- Uživatelská + systémová data 3 klíčových uživatelů

Zálohování probíhá automaticky a výsledek je vždy doložen reportem. Časy zálohování jsou nastaveny tak, aby vlastní zálohování proběhlo mimo pracovní dobu.

### **Servis**

Zajišťuje řešení poruch na prvcích ICT infrastruktury. Pro SZS České Budějovice je servis rozdělen následujícím způsobem:

- Klíčové technologie, u kterých dodavatel zajistí úplný servis
  - Servery
  - Připojení k internetu
  - Napájení klíčových technologií
  - Wifi síť
  - PC klíčových uživatelů
  - Ostatní technologie kdy dodavatel zajistí podporu druhé úrovně

### **Provoz,**

který obsahuje:

- Správu serverů DC
  - Správa Active Directory
  - Nastavení GPO
- Správu síťových služeb
  - Správa DNS
  - Správa DHCP
- Správu SQL databáze
- Správu připojení k internetu
  - Správu Firewall pro přístup do internetu
- Správu WiFi sítě:
  - Správu Radius serveru
  - Správu WiFi routerů
- Správa prostředí Google Apps v rozsahu implementace v lokalitě klienta
- Správa synchronizačního nástroje pro automatizované vytváření, aktualizaci a rušení uživatelských účtů v Google Apps na základě dat v AD
- Správa nástroje pro synchronizaci uživatelů napříč systémy SZŠ

## **Podpora**

která obsahuje poskytnutí odborné pomoci při řešení provozu ICT a obsahuje:

- Uživatelská podpora při práci s ICT
- Projektová činnost (příprava projektů, řízení projektů, administrace projektů)
- Optimalizace ICT
- Realizace výstavby ICT technologií a sítí
- Poradenství v oblasti koncepce ICT, rozvoje ICT, nákupu technologií
- Podpora řízení dodavatelů HW a SW
- Podpora použití internetového kancelářského balíku Google Apps

## **Služby poskytované ad-hoc**

na vyžádání SZŠ České Budějovice. Tato služba spočívá v dodávce kvalifikovaných odborných kapacit pro aktivity SZŠ. Výhoda této služby je v možnosti maximálně efektivně využít odborné know-how za výhodných podmínek. Do této skupiny spadají především tyto činnosti:

- Uživatelská podpora při práci s ICT
- Projektová činnost (příprava projektů, řízení projektů, administrace projektů)
- Optimalizace ICT
- Realizace výstavby ICT technologií a sítí
- Poradenství v oblasti koncepce ICT, rozvoje ICT, nákupu technologií
- Podpora řízení dodavatelů HW a SW

Na každý požadavek objednatele bude poskytovatelem dodána nabídka, pokud dojde k dohodě, SZŠ vystaví dodavateli objednávku na objem dodaných hodin, případně dodávku HW/SW.

Hodinová sazba pro výkony poskytované ad-hoc: 390kč/h bez DPH.

## **Parametry služeb:**

### **Monitoring**

- 24x7 monitorování dohodnutých prvků a služeb
- Zasílání zpráv z monitoringu na e-mail definovaných kontaktních osob
- Realizace na HW umístěném v lokalitě SZŠ

### **Zálohování**

- Inkrementální zálohování uživatelských dat na serverech 1x denně
- Plná záloha uživatelských dat 1x týdně, uloženy vždy poslední dvě zálohy

- Online přístup uživatelům k zálohovaným datům
- Realizace na HW umístěném v lokalitě SZŠ

Součástí zálohování jsou: server AD, aplikační server, max. 4 PC klíčových uživatelů, SQL databáze na serveru „delta“.

### *Servis*

- Reakce při odstranění incidentu klíčových technologií: 2h
- Reakce při odstranění incidentu ostatních technologií: NBD (next business day)
- Dostupnost pro servis a podporu druhé úrovně a administrativní podporu: Pracovní dny 8 – 16h

### *Provoz*

- Dostupnost telefonické podpory: 8-16
- Dostupnost v lokalitě objednatele: Pracovní dny 7 – 15h
- Dostupnost pro servis a podporu druhé úrovně a administrativní podporu: Pracovní dny 7 – 15h

### *Podpora*

- Dostupnost telefonické podpory: Pracovní dny 7 – 15h
- Reakce na požadavky: NBD (next business day)
- Maximální počet hodin čerpaných v paušálu: 5

### *Služby poskytované ad-hoc*

- Reakce na požadavky: NBD (next business day)