**Smlouva o správě IT v rozsahu balíčku služeb
ROOT Správce 360 Premium.**

uzavřená mezi

**Objednatelem:**

Gymnázium Jana Opletala,

Opletalova 189, Litovel 78401

IČ: 601772

Zastoupená: Lindnerem Radimem, Mgr., ředitelem školy.

**Zhotovitelem:**

ROOT IT s.r.o.

Kollárova 808, LITOVEL 78401

IČ: 06447171

Zapsaná v obchodním rejstříku pod značkou C 71940 vedená u Krajského soudu v Ostravě.

Zastoupená: Lubomírem Coufalem, jednatelem.

1. **Definice pojmů:**
	1. **Vzdálená servisní podpora – vzdálený přístup**

Vzdálenou servisní podporou se rozumí činnosti vykonávané servisním technikem zhotovitele z kteréhokoliv místa v republice na prostředcích IT (zpravidla serverech a PC) objednatele s využitím technologie „vzdáleného přístupu“ přes síť Internetu.

* 1. **Administrace a dohled serveru**

Administrací a dohledem serveru se rozumí kontrolní činnosti spojené s kontrolou a nastavením parametrů serveru potřebné pro bezchybný chod serveru.

* 1. **Havarijní stav**

Havarijním stavem se rozumí neočekávaná situace nastalá po výpadku některého ze zařízení počítačové sítě objednatele vedoucí k ochromení činnosti celé sítě, nebo většího počtu uživatelů (například závada na serveru, switchi a podobně).

Havarijní stav je nutno ohlásit telefonicky v pracovní dobu na tel. 585 344 056, mimo pracovní dobu na tel. 603 152 130. Havarijní stav smí ohlásit pouze osoba oprávněná. Reakční doba v případě havarijního stavu je v pracovní dobu 4 hodiny, mimo pracovní dobu pokud se obě strany nedohodnou jinak, nastoupí zhotovitel k řešení havarijního stavu v nejbližší pracovní den v 8:00 hod.

* 1. **Centrální HelpDesk**

Centrální HelpDesk je jediné místo určené k hlášení poruch na prostředcích IT objednatele. Hlášení poruch na centrální HelpDesk se provádí v kteroukoliv denní i noční dobu:

* e-mailem na adresu helpdesk@root-it.cz
* nebo pomocí webového rozhraní na adrese: <https://mail.root-it.cz:444/csr>
* nebo v pracovní dobu od 8:00 do 16:00 hod. telefonicky na telefonním čísle 585 344 056.

[**https://mail.root-it.cz:444/csr**](https://mail.root-it.cz:444/csr)

* 1. **Osoba oprávněná k nahlášení havarijního stavu**

Osobou oprávněnou k nahlášení havarijního stavu se rozumí osoba pověřená objednatelem k provádění tohoto úkonu. Tato osoba musí být uvedena v příloze této smlouvy.

1. **Předmět plnění:**

Zhotovitel se zavazuje provádět u objednatele administraci a dohled serveru formou vzdálené servisní podpory, řešení vzniklých havarijních stavů a servis výpočetní techniky (HW a SW) dle jeho požadavků a níže uvedených specifikací. Objednatel se zavazuje vykonávané práce převzít a zaplatit za ně dle níže uvedených cen.

*Seznam činností technika vykonávajícího administraci a dohled serveru:*

1) činnosti vykonávané vzdáleně – vzdáleným přístupem nebo lokálně při návštěvě.

* kontrola funkčnosti diskového systému (diskového pole RAID) na serveru
* monitorování funkce zálohovacího zařízení
* monitorování stavu disků na serveru (využití diskové kapacity)
* upozornění na potřebu rozšíření diskové kapacity, návrh na zakoupení nových disků, rozložení dat na discích
* monitorování zatížení serveru
* návrh na řešení případného přetížení serveru
* kontrola funkčnosti antivirového programu
* odstraňování drobných problémů vzdáleným přístupem (v rozsahu max. 1hodina/měsíc).
* kontrola verzí servisPacků a aktualizací na serveru (4 x ročně)
* instalace aktualizací na server (4x ročně)
* předkládat objednateli seznam hw doporučeného na vyřazení (1x ročně)
* předkládat objednateli návrh na investice do IT na období jednoho roku (1x ročně)

2*) činnosti na serveru nespadající do administrace serveru:*

* řešení havarijních stavů serveru
* další činnosti dle požadavků klienta (např. změny adresářových struktur)
* konfigurace síťových aktivních prvků.
* Jiné činnosti ve smlouvě výslovně neuvedené.

3) *ostatní činnosti:*

* 1 x ročně fyzickou profylaxi stanic
* 2 x ročně kontrola a instalace aktualizací software na stanicích (OFFICE, Acrobat reader a další dle potřeby)

- řešení problémů na PC stanicích a periferiích, zapojení nových PC do sítě a další servisní činnosti

- technická podpora pro uživatele (vzdálenou či onSite)

- konzultace k problematice IT objednatele, návrhy na řešení vyskytnutých problémů, návrhy na nákup nových zařízení či software

1. **Rozsah a cena:**

Zhotovitel bude provádět práce dle bodu II. 1 na základě výsledků trvalého monitorování denně v pracovní dobu dle potřeb systému a objednatele. Zhotovitel bude monitorovat a administrovat 1 fyzický server objednatele. Celková cena měsíčního paušálu vychází z počtu kontrolovaných serverů a počtu hodin (12 hodin) v rámci balíčku a je tedy **7.000,- Kč bez DPH.**

Práce vykonávané dle bodu II. 2 této smlouvy bude zhotovitel vykonávat v rámci balíčku 12 hodin. Práce nad rámec rozsahu balíčku 12 hodin, bude zhotovitel fakturovat dle aktuálního ceníku se slevou 10%.

Práce dle bodu II. 3 bude zhotovitel vykonávat v rámci balíčku 12 hodin. Práce nad rozsah balíčku 12 hodin bude zhotovitel fakturovat se sazbou dle aktuálně platného ceníku.

Všechny ostatní práce budou fakturovány dle aktuálně platného ceníku služeb. V případě změny v ceníku je zhotovitel povinen informovat objednatele nejméně 30 dnů před zavedením těchto změn v platnost.

Informace musí zhotovitel předat písemně v elektronické podobě na adresu zástupce objednatele.

O provedení výkonu servisního zásahu provede technik zápis na dodací list a ten elektronicky zašle odběrateli k potvrzení převzetí vykonaných prací. Ty objednatel potvrdí na dodacím listě svým podpisem a zašle zpět v elektronické podobě zhotoviteli. V případě OnSite servisu bude prováděn zápis do dodacích listů ihned. Práce dle bodu II. 2 a II. 3 bude zhotovitel provádět dle požadavků objednatele. K zápisu požadavků bude objednatel využívat systém centrálního HelpDesku.

Tyto ceny se nevztahují na zvláštní nabídky služeb spojených s dodávkou HW (budování sítí atp.)

1. **Fakturace:**

Fakturace služeb prováděných dle této smlouvy bude probíhat vždy 1x za měsíc se splatností 14 dnů. Smluvní pokuta při opožděné platbě je dohodnuta na 0,05 % z dlužné částky denně.

1. **Další ujednání:**

Objednatel se zavazuje, že v případě odchodu zaměstnance z firmy toto oznámí zhotoviteli nejpozději poslední den, kdy je zaměstnanec v pracovním poměru. Dále se objednatel zavazuje oznámit zhotoviteli nástup nového zaměstnance do firmy a seznam techniky, kterou mu přiřadí.

V případě nákupu nové IT techniky či software, objednatel bude informovat zhotovitele o tom o jakou techniku, nebo software nakupil a komu jej přiřadil, tak aby mohl zhotovitel aktualizovat potřebné seznamy.

Dále se zhotovitel zavazuje neměnit nic v konfiguraci sítě, měnit aktivní prvky sítě a cokoliv, co by mohlo mít vliv na chod sítě či bezpečnost bez předchozí konzultace se zhotovitelem.

1. **Platnost smlouvy:**

Smlouva nabývá platnosti dnem …………. Smlouvu může vypovědět každá strana s výpovědní lhůtou 1 měsíc.

Za objednatele:

V ………… dne: ……………………………….

Za zhotovitele:

V Litovli dne: ……………………………….

Přílohy:

1) oprávněná osoba objednatele k nahlášení havarijního stavu.

UPOZORNĚNÍ: Tento dokument obsahuje informace určené pouze smluvním stranám a informace odléhají ochraně autorských práv a zásadám ochrany osobních údajů.