

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

Číslo zákazníka:

0346/18

Smluvní strany:

se sídlem: **FLEXTRON electronic, s.r.o.**
Jungmannova 1310/10
697 01 Kyjov

Bankovní spojení: Komerční Banka
Číslo účtu: 43-1364740207/0100
IČ: 28274032
DIČ: CZ728274032
Zastoupená jednatelem: Radimem Němcem

dále jen poskytovatel (dodavatel)

a

Obchodní firma nebo název, jméno, příjmení a titul fyzické osoby: **Zástupce firmy:**
Základní škola J. A. Komenského **PaedDr. Jan Navrátil**

IČ :	DIČ:	
48847721	CZ29290627	
Sídlo, město (obec):	Ulice, číslo popisné:	PSC:
Kyjov	Újezd 990/2	697 01
Telefon:	Fax:	
+420 518 306 565		
Mobil:	E-mail:	
(+420)	zs.kom@zskyjov.cz	
Bankovní spojení:	Číslo účtu / kód banky:	
Komerční banka	86-2441840207/0100	
<input type="checkbox"/> Platba složenkou	<input checked="" type="checkbox"/> Platba bankovním převodem	

dále jen zákazník (odběratel)

uzavírají tuto smlouvu o poskytování servisních služeb.

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem Servisní smlouvy je závazek dodavatele poskytnout zákazníkovi servisní činnost specifikovanou ve smlouvě. Servisní činností se rozumějí servisní zásahy odstraňující technické problémy, nebo závady zařízení, uvedení systému do chodu, obnovení korektní činnosti v definovaném rozsahu nebo poradenskou činnost směrem k uživatelům. Doplněním servisní smlouvy může být "Hardware Service Agreement" (dále jen HSA), kterým se zajišťuje úplná provozuschopnost určitých hardwarových součástí IT v určitém časovém rozsahu. Toho je možno dosáhnout okamžitým odstraněním závady, zapůjčením náhradních dílů nebo v náročnějších případech výměnou-zápůjčkou celého obdobného zařízení včetně instalace, nastavení a implementace do systému. HSA nabízí řadu parametrů pro definování rozsahu, struktury a způsobu výkonu prací krytých servisní smlouvou jako je čas na odezvu, čas na odstranění závady, záložní vybavení a úroveň obnovy funkcí systému.
- 1.2. Dodavatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi poradenské a konzultační služby v oblasti výběru, využití a optimalizace hardware a software. Dále pak servisní služby zahrnující instalaci, kontrolu a údržbu software a hardware provozované na jeho pracovišti v rozsahu uvedeném v této smlouvě. Zákazník je dále oprávněn čerpat telefonické konzultace a v případě možnosti vytvoření zabezpečeného kanálu VPN, nebo jiného bezpečného spojení, také vzdálenou správu.
- 1.3. Zákazník se zavazuje za poskytované služby zaplatit dodavateli dohodnutou odměnu.
- 1.4. Za účelem plnění předmětu této smlouvy umístí dodavatel k odběrateli nezbytné HW a/nebo SW vybavení, jehož specifikace je uvedena v příloze číslo 1.
- 1.5. Za účelem plnění předmětu této smlouvy nainstaluje dodavatel na koncová zařízení zákazníka program pro dálkovou správu a SW, nebo HW sondy pro vzdálený dohled. Na tento software vlastní licenci dodavatel. Aplikace pro vzdálenou správu a dohled jsou odběrateli pouze zapůjčeny po dobu platnosti smlouvy. Po jejím ukončení není zákazník oprávněn tento SW využívat.

2. Podmínky plnění smlouvy

- 2.1. Dodavatel zaručuje dobu odezvy na žádost zákazníka o provedení služeb v dohodnutém čase dle charakteru poruchy nebo požadavku. Na žádost zákazníka může být tato odezva zkrácena na dobu kratší, nebo může být uskutečněna mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek, a za toto bude fakturována částka podle platného ceníku nebo podle předchozí objednávky.
- 2.2. Pracovní doba dodavatele je stanovena na pondělí až pátek od 8:00 do 16:00
- 2.3. Dodavatel zaručuje poskytovat zákazníkovi telefonické konzultace v pracovní době v rozsahu uzavřené servisní smlouvy. Na žádost zákazníka může být poskytnuta také telefonická konzultace mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek.

3. Způsob a podmínky žádosti o zásah

- 3.1. Veškeré požadavky a problémy, které nejsou akutního rázu, budou zasílány na e-mailovou adresu helpdesk@flextron.cz, nebo budou zapisovány a shromažďovány jiným dohodnutým způsobem.
- 3.2. Akutní problémy budou navíc sděleny na telefonní číslo 515536500, s upřesněním naléhavosti řešení (např. nutno řešit do 2 hodin) a zároveň zaslány na E-mail: nemec@flextron.cz
- 3.3. Zákazník může nastavit automatické zasílání LOGů a dalších informací na e-mailovou adresu Poskytovatele s uvedením předmětu.

4. Povinnosti dodavatele

- 4.1. Dodavatel 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. Dodavatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že zákazník nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené dodavatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.

5. Ochrana dat a ostatních informací

- 5.1. Dodavatel se zavazuje učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití ani k úniku informací týkajících se Zákazníka, jeho sítě a všech skutečností, o kterých se při výkonu všech činností dozvěděl.
- 5.2. Dodavatel zachová mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty zákazníka.

6. Povinnosti zákazníka

- 6.1. Zákazník umožní dodavateli přístup k hardware a jeho veškeré dokumentaci a ke každému originálnímu balíku software, který zákazník používá.
- 6.2. Zákazník je povinen oznámit a konzultovat s dodavatelem veškeré plánované změny v IT.
- 6.3. Zákazník nesmí povolit jakýkoli zásah do hardware a software jinému dodavateli, nebo i od jakékoli jiné osoby, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců zákazníka bez vědomí a spolupráce dodavatele.

7. Doba účinnosti smlouvy

- 7.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 12 (dvanáct) měsíců. Po uplynutí 12 měsíců dojde ke změně na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi. Smlouvu lze vypovědět ze stran zákazníka nejdříve po uplynutí 12 měsíců. Ukončení smlouvy je podmíněno oboustranným vyrovnáním pohledávek a povinností vyplývajících z plnění servisní smlouvy.

8. Stanovení ceny a odměny za servisní služby

- 8.1. Zákazník se zavazuje platit dodavateli za poskytované služby měsíční paušální odměnu dle přílohy číslo 3 této smlouvy a to i v případě, že skutečný rozsah poskytnutých služeb nedosáhne dohodnuté výše. Odměna nezahrnuje ostatní náklady dodavatele vynaložené ve prospěch zákazníka v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb (cestovné, náhradní díly, atd.). Odměna za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatná na účet dodavatele vždy do čtrnáctého kalendářního dne následujícího měsíce na základě daňového dokladu - faktury. Faktura bude zákazníkovi doručena po zpracování podkladů pro fakturaci, nejpozději však do desátého dne následujícího měsíce. V případě překročení dohodnutého časového rozsahu oznámí dodavatel tuto skutečnost zákazníkovi, a případný další servisní zásah bude účtován podle platného ceníku služeb.
- 8.2. Dohodnutá cena bude každý rok tj. 1.1. příslušného roku navýšena o inflační koeficient zveřejněný ČNB.

9. Vzdálený přístup

- 9.1. Zákazník umožní dodavateli využívat vzdálený přístup přes aplikaci dodavatele a to na všechny stanice a servery, na nichž má dodavatel provádět správu a podporu uživatelům. Zákazník zajistí instalaci těchto klientů na všechny stanice, které mají být spravovány.

- 9.2. Zákazník předá dodavateli seznam koncových stanic. Seznam musí obsahovat popis stanice (pevná/notebook, její umístění, účel, k němuž je stanice využívána (banka, fakturace, servis,...), fyzické umístění stanice, jméno kmenového uživatele, telefonní číslo pro spojení s uživatelem a nainstalovaný SW).
- 9.3. Zákazník souhlasí s nastavením systému ochrany (firewall), který umožní přístup pomocí aplikace TeamViewer a dohledového systému dodavatele.

10. Seznam vyloučených zařízení

- 10.1. Tato servisní smlouva nepokrývá správu, údržbu ani dohled nad systémem Bakaláři.

11. Definice provozních problémů

- 1.1. **MIMOŘÁDNÉ** - Za mimořádné události je považován stav, kdy je nefunkční celá síť, nebo významná část segmentu sítě a závady, znemožňující chod společnosti – závady switchů, routerů, serverů, ifratruktury sítě.
- 1.2. **BĚŽNÉ** - Za běžné provozní problémy jsou považovány závady postihující pouze jednotlivé pracoviště – nefunkční kancelářská aplikace na jednom PC, nefunkční jedno PC, nefunkční tisk na jednom konkrétním pracovišti a podobně.
- 1.3. Požadavky označené jako **PRAVIDELNÉ** budou plněny v předem definovaných opakujících se intervalech. Jedná se o kontroly LOG záznamů, kontrola aktualizací, kontrola pracovních stanic a serverů, dohled nad parametry a událostmi serverů a ostatního HW vybavení. Harmonogram pravidelných činností bude specifikován v dodatku této smlouvy.

12. Definice rozsahu

- 12.1. Na základě této smlouvy může zákazník čerpat smluvené služby v celkovém rozsahu 4 hodin / měsíc. Nevyčerpané hodiny se do dalšího období (měsíce) nepřevádí.
- 12.2. Plnění předmětu smlouvy je prováděno výhradně prostředky dálkových přístupů a správy, pokud to je technicky možné.

13. Definice Hardware Service Agreement

- 13.1. Tato smlouva neobsahuje seznam aktivních prvků sítě, na které Dodavatel poskytuje zákazníkovi servisní službu i v případě poruchy těchto zařízení, přesto, že nebyly Dodavatelem dodány, nebo na tato zařízení není poskytován záruční servis třetí stranou. Rozsah a cena HSA bude řešena dodatkem této smlouvy. Na základě tohoto dodatku dodavatel upraví vlastní sklad nedotknutelných zásob takovým způsobem, aby byl schopen zajistit Zákazníkovi zápujčku nebo dodávku zařízení z tohoto seznamu, které se nachází ve stavu poruch, nebo omezené funkčnosti a zajistil tak obnovení činnosti sítě.

14. Definice reakčních časů na jednotlivé typy požadavků

- 14.1. Požadavky označené jako **MIMOŘÁDNÉ** budou řešeny s reakční dobou do 4 hodin. Je-li řešení problému vázáno na servisní zásah výrobce daného zařízení, nebo programu, řídí se reakční doba reakční dobou příslušného servisního oddělení (obvykle 24 hodin pro servery).

14.2. Požadavky označené jako **BĚŽNÉ** budou řešeny s reakční dobou do 48 hodin.

14.3. Požadavky označené jako **PRAVIDELNÉ** budou řešeny dle interního plánu poskytovatele služeb v souladu s požadovanou četností.

15. Postupy při neplnění smlouvy

15.1. V případě porušení smluvních podmínek ze strany Zákazníka je Dodavatel oprávněn neposkytnout smluvně dohodnutou službu, případně i od smlouvy odstoupit. Takové neplnění smlouvy ze strany poskytovatele nemá vliv na úhradu vzniklé ceny do konce smluvního období.

15.2. V případě porušení smluvených podmínek ze strany Dodavatele odpovídá dodavatel za škodu do maximální výše rovnající se výši měsíčního poplatku dle této smlouvy.

16. Závěrečná ustanovení

16.1. Případné reklamace či problémy spojené s plněním Servisní smlouvy zákazník sdělí na e-mail: nemec@flextron.cz

16.2. Odběratel se zavazuje nezaměstnat na jakýkoli pracovní poměr a na jakoukoli pracovní pozici žádného pracovníka, který byl v době platnosti této smlouvy zaměstnancem dodavatele a pro odběratele vykonával servisní služby, které jsou předmětem této smlouvy, a to po dobu trvání smlouvy a do 3 let po jejím ukončení.

16.3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každý z účastníků smlouvy obdrží jeden.

16.4. Změny nebo dodatky této smlouvy lze provádět pouze písemnou formou a se souhlasem obou zúčastněných stran.

16.5. Smlouva (objednávka) bude v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, uveřejněna v registru smluv.

16.6. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Základní škola J. A. Komenského, p.o. města Kyjova.

16.7. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.

V Kyjově dne 1.1.2018

Základní škola J.A. Komenského,
příspěvková organizace města Kyjova
Újezd 990, 697 24 Kyjov
okres Hodonín
IČO: 48847721



Zákazník



Dodavatel

Příloha číslo 1

Specifikace SW a HW umístěného dodavatelem k odběrateli za účelem plnění předmětu smlouvy.

1. Program TeamViewer pro vzdálenou správu ((dle počtu PC, na které zákazník instalaci objedná)
2. Sondy dohledového systému
3. SOPHOS Intercept X a SOPHOS Endpoint Advanced (dle počtu PC, na které zákazník instalaci objedná)

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or initials.

Příloha číslo 2

Specifikace činností, které jsou prováděny PRAVIDELNĚ

1. Centrální správa a vzdálený dohled nad antivirovým řešením. Kontrola funkčnosti pravidelné aktualizace.
2. Dálkový dohled nad aktualizacemi operačních systémů serverů. Kontrola funkčnosti pravidelné aktualizace.
3. Dálkový dohled a správa důležitých parametrů aktivních prvků, které takové monitorování umožňují. Jedná se především o Firewall, Diskové pole, Síťové přepínače, Routery, atd...
4. Dálkový dohled a správa VPN.
5. Dálkový dohled a správa nad připojením do sítě internet.
6. Dálkový dohled a správa Firewallu SOPHOS a Endpoint řešení SOPHOS.



Příloha číslo 3

Cena služby dle této smlouvy

1. Cena za plnění této smlouvy je stanovena dohodu ve výši 1.900,- Kč / měsíc.
2. Cena antivirového řešení SOPHOS je stanovena dle platného ceníku SOPHOS

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

A handwritten signature in black ink, located on the right side of the page.