**Smlouva o systémové podpoře**

**číslo S08/2017**

Účastníci této smlouvy uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku smlouvu o provádění služeb souvisejících s užíváním informačních technologií.

**I. Smluvní strany**

**1. DPNETCZ, s. r. o.**

(zapsána v obchodním rejstříku KS v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 38792)

zastoupená jednatelem xxxxxxxxxxxxx

sídlo: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

IČO: 05687993

DIČ: CZ05687993

peněžní ústav: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(jako **poskytovatel** na straně jedné)

**2. Základní škola a Mateřská škola, Česká Lípa, Jižní 1903, příspěvková organizace**

zastoupená ředitelem xxxxxxxxxxxxxxxx

sídlo: Jižní 1903, Česká Lípa, 470 01

IČO: 48283088

DIČ:

peněžní ústav:

číslo účtu:

(jako **objednatel** na straně druhé)

**II. Vymezení pojmů, definice modulů**

Pro účely této smlouvy jsou v textu použity následující pojmy a definice:

1. **HW+SW** – aktuální technické (hardware) a programové (software) vybavení objednatele. V oblasti hardware jsou to servery, stanice/PC a periferie. V oblasti software jsou to operační systémy Microsoft Windows a systémový software.

2. **Podpora** – odborné činnosti směrující k zabezpečení bezproblémového provozu HW+SW objednatele. Jsou definovány pomocí volitelných modulů. Poskytovatel zajištuje podporu v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin.

3. **Modul „Výjezd“** – cestovní náklady na dopravu k objednateli.

4. **Modul „Čas na cestě“** – čas technika stráveny na cestě.

5. **Modul „Revize“** – preventivní pravidelná HW i SW kontrola serverů, záložních zdrojů napájení (UPS), datových uložišť a ostatních sítových prvků.

6. **Modul „Konzultace“** – telefonická podpora.

7. **Modul „Vzdálená podpora“** – řešení požadavků zákazníka na dálku. Vyžaduje technické předpoklady na straně objednatele. Objednatel zadává požadavky emailem na níže uvedenou adresu, nebo telefonicky na níže uvedeném čísle.

8. **Modul „Audit“** – zpracování SW/HW auditu v intervalech zadaných objednavatelem.

9. **Modul „Pohotovost“** – poskytovatel zajištuje podporu každý den v týdnu v době od 7:00 do 22:00 hodin mimo dny státních svátků uvedených v zákoně č. 245/2000 Sb.

10. **Modul „Pohotovost nonstop“** – poskytovatel zajištuje podporu nonstop včetně státních svátků uvedených v zákoně č. 245/2000 Sb.

11. **Modul „Profylaxe SW“** – softwarová kontrola všech stanic/PC v intervalech zvolených objednatelem. Promazání logů, dočasných souborů, odvirování a odstranění spyware – malware. Kontrola zálohování a řešení požadavků uživatelů.

12. **Modul „Profylaxe HW+SW“** – hardwarová i softwarová kontrola všech stanic/PC v intervalech zvolených objednatelem. Promazání logů, dočasných souborů, odvirování a odstranění spyware – malware. Kontrola zálohování a řešení požadavků uživatelů. Kompletní fyzické čištění stanice/PC *(případná výměna ventilátoru a vadných komponent – po konzultaci a schválení objednatelem).*

**III. Předmět plnění**

1. Předmětem této smlouvy je poskytování podpory HW+SW objednatele.

2. Podpora se skládá z činností dle modulů definovaných v článku II:

Výjezd

Revize

Konzultace

Vzdálená podpora

3. Revize pro Jižní 1903, Česká Lípa, 470 01 je jednou za dva kalendářní měsíce, tj. šestkrát do roka.

**IV. Účinnost smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem 1. března 2017. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná plynout od prvního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla výpověď předložena. Výpověď smlouvy předloží navrhovatel písemně doporučeným dopisem, kde rozhodujícím datem je datum podání doporučeného dopisu, nebo osobně proti podpisu.

2. Změnu této smlouvy je možno učinit pouze písemně. Ke změně podmínek smlouvy je nutný souhlas obou smluvních stran. Při změně smluvních podmínek bude vypracován dodatek smlouvy případně vypracována smlouva nová. Nedojde-li k dohodě o změně smluvních podmínek smlouvy, řídí se obě smluvní strany ustanovením odst. 1. tohoto článku smlouvy.

**V. Způsob plnění**

1. Poskytovatel poskytuje v rámci této smlouvy práce a služby dle definovaných činností v modulech uvedených v předmětu smlouvy.

2. Požadavky mohou poskytovateli hlásit pouze určení pracovníci a to:

* na telefonní číslo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
* elektronickou poštou na adresu [xxxxxxxxxxxxxxxxxx](mailto:hotline@dpnet.cz)
* elektronickou poštou na adresu xxxxxxxxxxxxxxxxxx

3. V hlášení musí pracovník objednatele uvést, který druh činnosti požaduje, aby nedocházelo k neoprávněným požadavkům nebo ke zbytečným nákladům na straně objednatele.

4. Pracovník poskytovatele je oprávněn na místě navrhnout způsob řešení požadavku.

Způsob řešení musí být odsouhlasen určeným pracovníkem objednatele.

5. Poskytovatel neodpovídá za uvedení aplikací objednatele do provozu, za integritu a archivaci dat objednatele, rovněž neodpovídá za jakékoliv případné ztráty způsobené objednateli provozováním informačního systému a podporovanými zařízeními.

6. Jmenovitý seznam určených pracovníků objednatele a jméno kontaktní osoby poskytovatele je uveden v článku VIII.

**VI. Dohoda o cenách a platebních podmínkách**

1. Ceny prací a služeb dle modulů:

**Výjezd** – 0 Kč

Veškeré provedené práce budou účtovány dle ceníku uvedeného v příloze č. 1.

**Revize** – 2490 Kč za jednu periodickou prohlídku.

**Konzultace** – 0 Kč

**Vzdálená podpora** – 0 Kč

2. Úhrada prací bude provedena na základě faktury vystavené poskytovatelem. Lhůta splatnosti vystavených faktur je 14 dní od data vystavení faktury.

3. Objednatel je povinen zaplatit fakturovanou cenu služby včetně DPH v termínu dle splatnosti faktury. Datem zaplacení se rozumí den připsání částky na účet poskytovatele.

4. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.

**VII. Sankce**

1. Jestliže se objednatel opozdí se zaplacením faktury za poskytnutou službu nebo měsíčního paušálního poplatku, vzniká poskytovateli právo na smluvní pokutu dle Obchodního zákoníku.

**VIII. Všeobecná ustanovení**

1. Za smluvní strany jsou oprávnění jednat tito pracovníci:

* za objednatele - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
   email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
* za poskytovatele - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
   email: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx](mailto:peska@dpnet.cz)

2. Případnou změnu kontaktních informací si oznámí obě strany neprodleně a prokazatelným způsobem.

3. O každém výkonu poskytovatele bude pořízen protokol o servisním zásahu, podepsaný oprávněným pracovníkem obou stran.

4. Smluvní strany se zavazují mlčenlivostí o všech informacích, které o druhé straně získají před uzavřením smlouvy a po dobu její platnosti. Obě strany též považují za důvěrné všechny materiály týkající se předmětu a podmínek smlouvy. Mohou je poskytovat pouze v nutných případech ke splnění svých právních povinností nebo s písemným souhlasem druhé strany. Závazek mlčenlivosti obou stran bude trvat po ukončení smluvních vztahů 10 let.

5. Bude-li poskytovatel provádět v rámci plnění předmětu smlouvy likvidaci starých datových nosičů (HDD, paměťová média apod.) provede likvidaci mechanickou destrukcí všech částí obsahujících data. V případě repase provede poskytovatel bezpečné přepsání paměťového prostoru tak, aby v žádném případě nemohla být zpřístupněna data objednatele třetím osobám.

6. Tato smlouva nabývá platnost dnem podpisu oběma smluvními stranami.

7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku.

V České Lípě dne 23. ledna 2017

Za poskytovatele Za objednatele

**Ceník servisních prací a služeb – platný od 1. 1. 2017**

* *příloha číslo 1.*

1. **Základní hodinové sazby – práce technika**

*instalace a konfigurace HW, instalace a konfigurace klientských operačních systémů*

*(Windows), konfigurace připojení k Internetu, odvirování a odstranění spyware a*

*malware, zálohování dat atd.*

Každá započatá hodina u zákazníka s uzavřenou servisní smlouvou 550,-

Každá započatá hodina u zákazníka bez smluvního vztahu 650,-

Každá započatá půlhodina opravy přes vzdálený přístup 400,-

*(nevztahuje se na smluvní zákazníky se zakoupeným modulem „vzdálená podpora“*

*těm je účtováno 275,-)*

2. **Základní hodinové sazby – práce systémového specialisty**

*instalace a konfigurace serverových operačních systémů (Windows Server) a síťových*

*aktivních prvků, konfigurace firewallů a privátních sítí, instalace a konfigurace serverů a*

*zálohovacích zařízení, konzultace atd.*

Každá započatá hodina u zákazníka s uzavřenou servisní smlouvou 750,-

Každá započatá hodina u zákazníka bez smluvního vztahu 850,-

Každá započatá půlhodina opravy přes vzdálený přístup 500,-

*(nevztahuje se na smluvní zákazníky se zakoupeným modulem „vzdálená podpora“*

*těm je účtováno 375,-)*

3. **Cestovné a další příplatky**

Příplatek za práce zahájené mimo běžnou pracovní dobu od 8 do 17 hod. 30 %

*(nevztahuje se na smluvní zákazníky se zakoupeným modulem*

*„pohotovost“ a „pohotovost-nonstop“)*

Příplatek za práce zahájené mimo všední dny mimo státních

svátků uvedených v zákoně č. 245/2000 Sb. od 8 do 17 hod. 60 %

*(nevztahuje se na smluvní zákazníky se zakoupeným modulem*

*„pohotovost“ a „pohotovost-nonstop“)*

Výjezd technika do 10 km 250,-

Výjezd technika nad 10 km – sazba za každý ujetý km 12,-

Každá úplná hodina strávená technikem na cestě 250,-

4. **Definované práce**

Diagnostika PC 300,-

*stanovení postupu opravy, informování zákazníka o dalším postupu  
 a ceně opravy – neúčtuje se v případě opravy*

Základní instalace klientského operačního systému 700,-

*(Windows) včetně oživení HW pevně spojeného se základní deskou, bez zálohy dat*

Základní instalace klientského operačního systému + instalace

Microsoft Office 900,-

*(Windows) včetně oživení HW pevně spojeného se základní deskou, bez zálohy dat*

Záloha dat na HDD/CD/DVD včetně médií 400,-

Základní instalace serverového operačního systému – cena dle individuální nabídky.

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.