

# Smlouva o správě informačních technologií

## Smluvní strany:

### Core Security s.r.o.

se sídlem: Kutnohorská 366/78, 111 01, Praha 10

zastoupená: Štěpánem Stárkem, jednatelem

IČ: 01545892

bankovní spojení: Fio banka, a.s.

č.ú.: 2900410186/2010

(dále jen „Poskytovatel“) na straně jedné

a

### Dvořákovo gymnázium a Střední odborná škola ekonomická

se sídlem: Dvořákovo nám. 800, Kralupy nad Vltavou 278 01

zastoupená: Andrejem Plecháčkem, ředitelem

IČ: 49 51 89 25

(dále jen „Objednatel“) na straně druhé

## Článek I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této smlouvy je outsourcing služby „správa informačních technologií“ Objednatele, technická podpora uživatelů, poskytování IT systémů a funkčních celků, pronájem HW a poskytování licencí SW produktů a další činnosti s tím spojené.
2. V rámci poskytování outsourcingových služeb se bude jednat především o tyto činnosti:
  - 2.1 Servisní služby
    - a) údržba síťového tělesa, serverů i pracovních stanic LAN, HW i SW systémů prostřednictvím osobních návštěv určeného správce sítě v provozovnách Objednatele v dohodnutých časech.
    - b) havarijní zásahy v případě vzniku havarijní situace
    - c) instalace nových HW a SW systémů
    - d) poradenství konzultace s managementem Objednatele o stavu, budoucích potřebách a doporučeních pro údržbu a rozvoj LAN
    - e) případné další související služby dle požadavků Objednatele
  - 2.2 Spravované služby
    - a) Služba spravovaného serveru Windows
    - b) Pronájem a správa firewallu SOPHOS UTM včetně licencí FullProtect
    - c) Hosting MS Windows serveru pro ERP systém Helios včetně terminálového přístupu
    - d) Hosting DB MS SQL

## Článek II. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Poskytovatel určí za účelem poskytování předmětných služeb konkrétního kvalifikovaného pracovníka (správce), který bude činnosti spojené s poskytováním předmětné služby provádět. Dále bude poskytovatelem určen zástupce správce sítě, který bude průběžně informován o technických podmínkách a stavu IT Objednatele a bude moci v případě nutnosti určeného správce sítě zastoupit.
2. Formy poskytovaných servisních služeb a servisní podpory spravovaných služeb:
  - a) podpora on-site (prostřednictvím návštěvy zástupce Poskytovatele v sídle Objednatele)
  - b) podpora RAS (prostřednictvím vzdáleného připojení)
  - c) podpora on-call (telefonické konzultace)

### **Článek III. ČASY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

1. Všechny typy servisních služeb a servisní podpora pro spravované služby jsou primárně poskytovány v tzv. standardních časech, které jsou stanoveny takto:
  - a) podpora on-site: pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin
  - b) podpora RAS: pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin
  - c) telefonická podpora pro kontaktní osoby: pracovní dny od 8:00 do 20:00 hodin
  - d) hot-line pro nahlásování havarijních situací: každý den nepřetržitě
2. Mimo tyto stanovené standardní časy jsou v případě potřeby jednotlivé typy podpory poskytovány na základě konkrétní dohody mezi kontaktní osobou Objednatele a kontaktní osobou Poskytovatele. V takovém případě Poskytovatel nabídne termín realizace požadavku v nejbližším možném termínu s ohledem na své provozní a kapacitní možnosti. Za služby poskytované mimo jejich standardní časy náleží Poskytovateli příplatek dle níže uvedeného ceníku.

### **Článek IV. PREVENTIVNÍ ÚDRŽBA SÍTĚ**

1. Základní formou poskytovaných servisních služeb bude preventivní údržba serverové. Poskytovatel v rámci tohoto typu podpory zajistí preventivní údržbu výše uvedených prostředků zahrnující:
  - a) pravidelnou kontrolu stavu zařízení, detekci problémů
  - b) instalace dostupných aktualizací OS a aplikací
  - c) v případě potřeby optimalizace výkonu
2. Objem a obsah poskytnutých služeb preventivní údržby Poskytovatel zaznamená do výkazu provedených prací vedeného v písemné či elektronické podobě.

### **Článek V. ŘEŠENÍ HAVARIJNÍCH SITUACÍ**

1. Havarijní situací se rozumí takový stav, kdy celá síť nebo její serverová či páteřní část je mimo provoz, nebo vykazuje takové parametry provozu, které znemožňují či podstatným způsobem omezují práci s těmito prostředky.
2. V případě vzniku havarijní situace o tom uvědomí kontaktní osoba Objednatele kontaktní osobu Poskytovatele. Poskytovatel na základě dostupných informací posoudí situaci a rozhodne o řešení prostřednictvím on-site zásahu nebo RAS (vzdálené správy).
3. V případě havarijního zásahu v sídle Objednatele je správce sítě povinen se dostavit k zásahu nejpozději do 12 hodin od nahlášení havarijní situace. Tato lhůta platí ve stanovených standardních časech poskytování služby podpory on-site. Mimo tyto standardní časy bude lhůta pro zahájení zásahu stanovena dohodou.
4. V případě havarijního zásahu správce sítě prostřednictvím vzdálené správy sítě je správce sítě povinen zahájit zásah nejpozději do 6 hodin od nahlášení. Tato lhůta platí ve stanovených standardních časech poskytování služby podpory RAS. Mimo tyto standardní časy bude lhůta pro zahájení zásahu stanovena dohodou.
5. Objem a obsah poskytnutých služeb havarijních zásahů Poskytovatel zaznamená do výkazu provedených prací vedeného v písemné či elektronické podobě.

### **Článek VI. PODPORA ON-SITE A RAS „NA VYŽÁDÁNÍ“**

1. Poskytovatel bude dále zajišťovat pro Objednatele technickou podporu on-site a RAS v režimu „na vyžádání“. Požadavky jednotlivých uživatelů a managementu Objednatele na úpravy služeb sítě budou Poskytovateli předávány prostřednictvím kontaktních osob Objednatele specifikovaných v Příloze 1 této smlouvy. Kontaktní osoba Objednatele bude požadavky shromažďovat, přidělí jednotlivým požadavkům příslušnou prioritu a předá požadavky kontaktní osobě Poskytovatele. Poskytovatel rozhodne o způsobu řešení požadavků (on-site či RAS) a zrealizuje požadavky v nejbližším možném termínu.
2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout realizaci takových požadavků, které by nebyly technicky realizovatelné, nebo by významným způsobem mohly poškodit funkčnost či zabezpečení sítě.
3. Veškerá podpora on-site a RAS provedené „na vyžádání“ bude Poskyvatelem zaznamenávána do výkazu provedených prací vedeného v písemné či elektronické podobě. V případě, že bude možné provedení úkol na místě osobně předat kontaktní osobě Poskytovatele či příslušnému uživateli, Poskytovatel tak učiní. Zástupce Objednatele pak potvrdí ve výkazu provedených prací, že úkol byl proveden a v pořádku předán. Pokud nebude možné provedení úkol v okamžiku jeho dohotovení osobně předat příslušnému zástupci Objednatele, uvědomí Poskytovatel o dokončení úkolu kontaktní osobu Objednatele telefonicky nebo e-mailem. Objednatel je povinen následně do 3 pracovních dnů provedení úkol zkontrolovat a následně buď uplatnit

reklamaci, nebo bezvadné provedení úkolu potvrdit. V případě, že se Objednatel do 3 pracovních dnů od oznámení dokončení úkolu k této věci nevyjádří, má se zato, že dílo bylo v pořádku předáno jako bezchybné.

## **Článek VII. TELEFONICKÁ PODOPRA**

1. Telefonická podpora (podpora on-call) je poskytována prostřednictvím telefonního čísla uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy v časech uvedených v čl. III této smlouvy. Tento typ podpory je primárně určen ke konzultacím kontaktních osob Objednatele. Telefonická podpora není zaznamenávána do výkazu provedených prací, její celkový měsíční objem by však neměl přesáhnout 2 hodiny/měsíc.
2. V případě vzniku havarijní situace je pro její nahlášení k dispozici i telefonická linka (HOT-LINE) poskytovaná nepřetržitě. Na tuto linku uvedenou v Příloze č. 2 této smlouvy se může kterákoliv oprávněná osoba Objednatele (dle Přílohy č. 1 této smlouvy) obrátit a nahlásit havarijní situaci.

## **Článek VIII. CENY SLUŽEB A JEJICH ÚČTOVÁNÍ**

1. Základní položkou vyúčtování servisních služeb je tzv. měsíční paušál, který zahrnuje tyto služby:
  - a) rezervaci určených správců sítě v provozních časech
  - b) vedení dokumentace spravovaných služeb a jejich pravidelný reporting (1x měsíčně)
  - b) 7 hodin podpory RAS (pro využití v rámci preventivní údržby a podpory „na vyžádání“)
  - c) konzultační podpora pro management klienta o plánování rozvoje prostředků IT, implementace nových systémů atd. (tzv. IT management) o rozsahu do 1 hod/měs.
2. Služba telefonické podpory je zpoplatněna samostatnou paušální částkou.
3. Fakturace poskytnutých služeb (jak servisních, tak i spravovaných) a dodaného zboží bude probíhat vždy zpětně po skončení každého kalendářního měsíce na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Poskytovatelem. Faktury budou vystavovány nejčastěji k 10. dni následujícího měsíce a jejich splatnost bude činit alespoň 14 kalendářních dní.
4. Hlavním podkladem pro vyúčtování poskytnutých servisních služeb je „výkaz poskytnutých služeb“, do kterého Poskytovatel zaznamenává veškeré poskytnuté služby a realizované úkony s uvedením jejich pracnosti, a to včetně úkonů krytých paušálem. Výkaz prací bude Objednateli zaslán vždy společně s fakturou za dané fakturační období.
5. Podkladem vyúčtování spravovaných služeb je tzv. Přehled odebraných spravovaných služeb. Spravované služby jsou účtovány na základě platného ceníku uvedeného v článku VII odstavec 9. této smlouvy. Za odebranou spravovanou službu se považuje každá služba, která byla zřízena a spuštěna na žádost nebo se souhlasem Objednatele. Zřizovat nebo rušit odběr některé spravované služby nebo měnit množství jednotlivých položek může Objednatel prostřednictvím e-mailu zasláného oprávněnou osobou (dle Přílohy 1) na emailovou adresu support@itcore.cz, a to s platností vždy na další účtované období následující po období, ve kterém byl požadavek na změnu doručen Poskytovateli.
6. Minimální časovou jednotkou pro poskytnuté servisní služby on-site je 1 hodina, časové objemy jednotlivých návštěv podpory on-site budou ve výkazech zaokrouhleny na celé hodiny nahoru.
7. Minimální časovou jednotkou pro poskytnuté servisní služby RAS je 0,5 hodiny, časové objemy jednotlivých zásahů RAS budou ve výkazech zaokrouhleny na půlhodiny nahoru.
8. Splatnost vystavených faktur je 14 kalendářních dní, připadá-li tento den na den pracovního volna, je to první následující pracovní den. Částka je splacena dnem připsání částky na Poskytovatelův účet nebo převzetím hotovosti Poskytovatelem. V případě prodlení platby Objednatele je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.
9. Ceník služeb

*Ceny poskytovaných služeb (ceny jsou uvedeny za 1 měsíc a neobsahují DPH):*

Základní měsíční paušál správy IT	1.200,- Kč
Paušální cena telefonické podpory (on-call)	1,- Kč
Cena služby „podpora on-site“ nad rámec paušálu – 1 hodina	650,- Kč
Cena služby „vzdálená správa“ nad rámec paušálu – 1 hodina	650,- Kč
Cestovné – doprava technika k zásahu či podpoře on-site	7 Kč/km
Příplatek za služby poskytované mimo standardní časy	+ 50%

Ceny spravovaných služeb (ceny jsou uvedeny za 1 měsíc a neobsahují DPH):

Služba spravovaného MS Windows serveru – Client Site per Virtual Server	75,- Kč
Služba spravovaného firewallu (UTM) prostřednictvím brány SOPHOS SG210 (1 box)	3.500,- Kč
MyCloudServer – hostovaný server MS Windows pro ERP systém Helios (1 server)	1.250,- Kč
Shared MS SQL – hosting 1GB DB	1.300,- Kč
MyCloudApp – terminálový přístup k ERP systému Helios (1 uživatel)	550,- Kč
Licence MS Office pro Terminálový server (O365 A3 EDU)	90,- Kč

#### Článek IX. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Objednatel předá dnem podpisu této smlouvy Poskytovateli veškerá přístupová hesla do systémů, která jsou k poskytování služeb třeba a o které Poskytovatel v této souvislosti požádá.
- 2) Ke dni ukončení tohoto právního vztahu je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerá hesla a oprávnění ke všem HW i SW systémům.
- 3) V souvislosti s veškerými informacemi získanými či přijatými Poskytovatelem od Objednatele či prostřednictvím Objednatele v průběhu doby trvání této Smlouvy (zejména pak v souvislosti s veškerými informacemi, jež jsou součástí jeho služeb) se Poskytovatel zavazuje, že: zachová důvěrnost ohledně takových informací, nepořídí kopie takových informací, s výjimkou případů, kdy to bude nezbytné v souvislosti s plněním úkolů dle této Smlouvy, přičiní se o to, aby ostatním zamezil v přístupu k takovým informacím, a použije takových informací pouze ve prospěch Objednatele, a to tehdy, kdy to bude nezbytné v souvislosti s poskytováním služeb dle této Smlouvy. Poskytovatel dále souhlasí s tím, že toto ustanovení zůstane v účinnosti po dobu dvou let ode dne ukončení této Smlouvy. Toto ustanovení se nevztahuje na informace, které vešly ve všeobecnou známost, aniž by došlo k porušení této Smlouvy, nebo jejichž zveřejnění je vyžadováno na základě pravomocného rozhodnutí příslušného státního orgánu.
- 4) Všechny změny a doplnění této smlouvy musí mít písemnou formu a po podpisu oběma smluvními stranami se stávají nedílnou součástí této smlouvy.
- 5) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou provedeních, obě jsou opatřena originály podpisů a mají shodnou platnost. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 6) Nedílnou součástí této smlouvy jsou její Přílohy č. 1 a 2.
- 7) Smlouva je uzavřena na dobu určitou s platností od 1. 2. 2023 na 24 měsíců. Kterákoliv strana může smlouvu písemně vypovědět, a to bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 2 kalendářní měsíce a začíná běžet počínaje prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, v němž dojde k doručení výpovědi druhé smluvní straně. Tím nezanikají nároky na úhradu vyplývající z předchozího plnění.
- 8) Ostatní vztahy se řídí platnými právními předpisy ČR.
- 9) Smluvní strany této smlouvy prohlašují a stvrzují svými podpisy, že mají plnou způsobilost k právním úkonům a že tuto smlouvu uzavírají ze své vůle, svobodně a vážně, že ji neuzavírají v tísní ani za jinak nápadně nevýhodných podmínek, že si ji řádně před podpisem přečetly a jsou srozuměny s jejím obsahem.

V Praze dne 21.12.2023

V Kralupech dne 21.12.2023

.....

Štěpán Stárek, jednatel

Core Security s.r.o.

.....

Andrej Plecháček, ředitel

## Příloha č. 1: Seznam oprávněných osob Objednatele

**ke smlouvě o poskytování služeb mezi společnostmi Core Security s.r.o. a Dvořákovo gymnázium a Střední odborná škola ekonomická ze dne 29.4.2021**

Níže uvedené osoby jsou oprávněny žádat technickou podporu, nahlašovat poruchy a objednávat či rušit jednotlivé zásahy:

Jméno:

Kontaktní telefon:

Kontaktní email:



## Příloha č. 2: Kontakty technické podpory

ke smlouvě o poskytování služeb mezi společnostmi Core Security s.r.o. a Dvořákovo gymnázium a Střední odborná škola ekonomická ze dne 29.4.2021

Pro komunikaci s technickou podporou mohou oprávněné osoby využít níže uvedených kontaktů:

**Helpdesk:**

**Telefon:**

**Email:**

**Helpdesk App:**



### Administrátoři přidělení pro technickou podporu:

Jméno:

Kontaktní telefon:

Kontaktní email:



Jméno:

Kontaktní telefon:

Kontaktní email:



### Garant projektu:

Jméno:

Kontaktní telefon:

Kontaktní email:

