

Smlouva o komplexní technické péči o hardware a software

kterou uzavřely smluvní strany ve smyslu ustanovení §2079 a nasl. zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku:

TINT s. r. o.

se sídlem: Riegrova 832, 738 01 Frýdek-Místek
zástupce:
kontakt: tel.:
IČ: 63323966
DIČ: CZ63323966
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 13356 (dále jen servisní organizace)

a

Základní škola Frýdek-Místek, Pionýrů 400

se sídlem: Pionýrů 400, 738 01 Frýdek-Místek
zástupce: Mgr. Lukáš Synek ředitel školy
IT kontakt: xxxx
IČ: 60046121
DIČ: CZ 60046121

(dále jen objednatel)

1. Předmět smlouvy

- 1.1.** Předmětem této smlouvy je komplexní technická péče o výpočetní techniku specifikovanou v příloze č. 1 této smlouvy včetně SW vybavení a odborné poradenství související s jejím používáním.
- 1.2.** Péčí se rozumí zejména odstraňování havarijních stavů LAN, hardwarového a softwarového vybavení způsobených činnostmi objednatele nebo nepředvídanými nekompatibilitami hardware a software a to v rozsahu odstranění závady odborným zásahem nebo poskytnutím odborného dobrozdání o vhodnosti úpravy používaného hardware a software. Časové lhůty odstranění závad a poplatky za tyto služby jsou uvedeny níže.
- 1.3.** Odborným poradenstvím se rozumí školení uživatelů programových produktů Microsoft a dalšího vybavení dodaného servisní organizací, školení o používání technických prostředků a konzultace týkající se užívání stávajících technologií a případného nasazení nových technologií.

2. Obecná ustanovení

- 2.1.** Závadu nebo servis může ohlásit objednatel servisní organizaci v pracovní dny v době od 8.00 hodin do 16.00 hodin a to:
 - telefonem na číslo servisní podpory,
 - e-mailem na adresu,
 - telefonem na číslo Hot Line v době od 7:00 do 20:00 v pracovní dny a v době od 9:00 do 18:00 mimo pracovní dny.

V případě nahlášení závady v tomto časovém intervalu určeným způsobem se servisní organizace zavazuje nastoupit v pracovní době na servisní zásah nejpozději do druhého pracovního dne od okamžiku, kdy byla tato závada ohlášena.

- 2.1.** Pokud je závada hlášena mimo pracovní dobu, bude zpráva emailu ověřena následující pracovní den do 9.00 hod., což bude považováno za den a čas oznámení požadavku.
- 2.2.** Služby prováděné za smluvní měsíční poplatek v sobě zahrnují úkony uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3.** V rámci poskytovaných služeb bude společnost TINT s. r. o. rovněž poskytovat konzultace v souvislosti se zvyšováním efektivnosti provozu počítačové sítě a poradenství při zavádění nových technologií. Nutné analýzy v případech řešení složitějších problémů budou řešeny samostatnými objednávkami a samostatnou fakturací a to v oblasti technické i softwarové.
- 2.4.** Servisní organizace bude provádět činnost s náležitou odbornou péčí a v souladu se současnými standarty používaných technologických postupů.
- 2.5.** Servisní organizace je povinna okamžitě upozornit objednatele na nevhodnost jím udělených pokynů či používaných postupů. V případě, že objednatel bude na těchto pokynech i přesto trvat, sdělí tuto skutečnost písemně servisní organizaci a ta je povinna se těmito pokyny řídit.

3. Cena a fakturace

- 3.1.** Za služby specifikované v čl. 2 této smlouvy bude objednatel servisní organizaci poskytovat smluvní měsíční poplatek, jehož výše byla stanovena na 5300,- Kč bez DPH.
- 3.2.** Úhrada smluvního měsíčního poplatku bude prováděna formou fakturace servisní organizace, přičemž faktura bude vystavena a doručena objednateli vždy nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po zúčtovacím období.
- 3.3.** Hrazení jiných služeb servisní organizace, které souvisí s předmětem této smlouvy, ale nejsou zahrnuty v měsíčním poplatku, bude prováděno odděleně od tohoto měsíčního poplatku, dle příslušného cenového tarifu zhotovitele platného pro daný typ služeb a to rovněž formou fakturace. Tarify služeb jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy, která je její nedílnou součástí. Změny tohoto tarifu lze provést na základě písemné dohody obou stran.
- 3.4.** Splatnost faktur vystavovaných na základě této smlouvy je stanovena na 14 dnů ode dne doručení faktury objednateli, pokud se v jednotlivých případech obě strany nedohodnou jinak. V případě prodlení plateb se sjednává úrok s prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3.5.** Pro případ prodlení servisní organizace s prováděním služeb dle čl. 1 a 2 této smlouvy sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý den prodlení, kterou je v takovém případě servisní organizace povinna uhradit objednateli. Ujednáním o smluvní pokutě není nijak dotčen nárok objednatele na náhradu škody v plném rozsahu.

4. Obchodní tajemství

- 4.1. Servisní organizace se zavazuje zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých informacích, které získá na základě jednání přecházejících podpisu této smlouvy.
- 4.2. V souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy bude mít servisní organizace přístup do všech souborů a databází umístěných na síti a serverech objednatele, včetně souborů chráněných přístupovými kódy a dalšími zabezpečovacími a ochrannými prostředky a do všech počítačů objednatele.
- 4.3. Servisní organizace tedy bude mít přístup při poskytování Služeb k obchodním, ekonomickým, finančním, personálním, technickým, výrobním a jiným databázím a údajům, týkajícím se objednatele a jejich podnikatelské činnosti, týkajícím se jejich zákazníků, klientů a obchodních partnerů, bude mít přístup k personálním, osobním a citlivým údajům týkajícím se zaměstnanců a jiných pracovníků objednatelky a jakož i k dalším údajům a informacím (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 4.4. Všechny informace, poznatky, zkušenosti a skutečnosti specifikované v čl. 4. bod 4.3. této smlouvy, se kterými se servisní organizace seznámila a seznámí při poskytování služeb jsou vysoce důvěrné a tvoří ve smyslu ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku součást obchodního tajemství objednatele, s čímž je servisní organizace plně srozuměna.
- 4.5. Servisní organizace se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech Důvěrných informacích, o nichž se dozvěděla a dozví při poskytování služeb dle této smlouvy, a zavazuje se tyto utajovat. Servisní organizace se zavazuje Důvěrné informace nezpřístupnit žádné třetí osobě, s těmito nakládat pouze za účelem plnění úkolů při poskytování služeb dle této smlouvy a ve prospěch objednatele a tyto nevyužívat ve prospěch svůj ani ve prospěch třetí osoby. Pořizovat jakékoliv kopie Důvěrných informací je servisní organizace oprávněna pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele a výlučně za účelem plnění úkolů při poskytování služeb.
- 4.6. Servisní organizace se zavazuje uchovávat listovní tajemství a tajemství jiných záznamů a písemností zasílaných elektronickou poštou a jiným obdobným způsobem.
- 4.7. Servisní organizace se zavazuje zachovávat mlčenlivost rovněž o všech bezpečnostních opatřeních, ochraně a zabezpečení Důvěrných informací, tyto utajovat a nezpřístupnit třetí osobě. Servisní organizace není oprávněna umožnit 3. osobě přístup do sítě, serverů objednatele, k souborům a databázím umístěným na této síti a serverech a k počítačům objednatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
- 4.8. Servisní organizace se zavazuje zachovávat veškeré povinnosti stanovené v této části smlouvy a veškerá opatření k zabezpečení a ochraně Důvěrných informací s náležitou odbornou péčí a učinit veškerá nezbytná opatření k ochraně a utajení Důvěrných informací.
- 4.9. Povinnost mlčenlivosti a s tím související povinnosti stanovené v této dohodě je servisní organizace povinna zachovávat i po ukončení poskytování služeb dle této smlouvy, a to až do okamžiku, kdy bude těchto povinností ze strany objednatele písemně zproštěna nebo do okamžiku, kdy se Důvěrné informace stanou veřejně dostupné (ne však v důsledku porušení povinnosti servisní organizace).
- 4.10. V případě, že servisní organizace poruší některou z povinností výslovně stanovených v této části smlouvy, zavazuje se uhradit v plném rozsahu veškeré škody, které v důsledku toho vzniknou.
- 4.11. Servisní organizace je srozuměna s tím, že porušením těchto povinností hrozí vznik rozsáhlé škody, když byla řádně objednatelem poučena o důvěrnosti předmětných informací a jejich zásadním významu pro objednatele. Servisní organizace je srozuměna

rovněž s tím, že porušením kterékoliv z povinností stanovených v této části smlouvy, zejména povinností týkajících se citlivých a osobních údajů hrozí objednateli vysoká pokuta ze strany státních orgánů.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1.** Jiný způsob ohlašování a odstraňování závad, změna lhůt na provedení těchto úkonů či změna měsíčního smluvního poplatku může být provedena na základě vzájemné písemné dohody mezi objednatelem a servisní organizací.
- 5.2.** Objednatel se zavazuje, že bude provádět zálohování dat dle doporučení servisní organizace.
- 5.3.** Servisní organizace v žádném případě neručí za licence, software a data instalována nebo uložená na počítačích a serverech objednatele.
- 5.4.** Při převzetí zařízení do opravy se předpokládá, že zákazník má provedeno zálohování dat. Nemá-li zákazník provedeno zálohování dat, musí na tuto skutečnost upozornit. Na jeho přání budou, je-li to technicky možné, vyhotoveny záložní kopie. Náklady spojené s jejich pořízením budou vyúčtovány podle aktuálního ceníku a připočteny k ceně opravy i v případě opravy záruční.
- 5.5.** V případě objednání servisního zásahu, který je ještě stále předmětem záruky jiného prodejce, servisní organizace objednatele písemně upozorní na možnou ztrátu záruky na tento hardware a na to, že servisní organizace tímto záruku nepřebírá.
- 5.6.** Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Tuto smlouvu lze vypovědět s tříměsíční výpovědní lhůtou bez udání důvodu a s čtrnáctidenní výpovědní lhůtou z důvodu porušení některého z ustanovení této smlouvy v případě, že povinná strana nesplní svoji povinnost ani v dodatečné 7 denní lhůtě od doručení písemné výzvy oprávněné strany, odstoupením dle příslušných ustanovení občanského zákoníku nebo po vzájemné dohodě. Běh výpovědní lhůty počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce.
- 5.7.** Obě smluvní strany se seznámily s obsahem této smlouvy a souhlasí s uvedenými ujednáními.
- 5.8.** Tato smlouva nabývá platnosti dnem 1. 12. 2018.
- 5.9.** Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou exemplářích, po jednom pro každou smluvní stranu.
- 5.10.** Případné změny lze řešit písemným dodatkem k této smlouvě.

Ve Frýdku-Místku dne 30.11.2018

Ve Frýdku-Místku dne 30.11.2018

Objednatel

Servisní organizace

Přehled technického vybavení zahrnutého do KTP

platný od 1.9.2018

Číslo	Množství	Označení	Popis
01	x	xx	ESX virtual platform
02	x	xx	Doménový server s Active Directory
03	x	PC a NTB	PC spadající pod lokální síť
04	x	Tiskárny	Malé tiskové zařízení
05	x	Aktivní síťové prvky	Síťové prvky, firewally
06	x	Zálohovací zařízení NAS	Zálohovací zařízení
07	x	Záložní zdroje UPS	Management záložních zdrojů

KOMPLEXNÍ TECHNICKÁ PÉČE
rozsah služeb zahrnutých ve smluvním měsíčním poplatku
platný od 1.9.2018

A. Služby prováděné servisní organizací TINT s. r. o.:

V rámci této smlouvy (v hodnotě 5300,- Kč bez DPH) budou servisní organizací prováděny tyto úkony:

Preventivní kontrola serverů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy:

- Kontrola stavu a provádění aktualizací operačních systémů na serverech v lokální doméně
- Kontrola funkčnosti operačních systémů na serverech lokální domény.
- Kontrola provádění definovaných záloh operačních systémů, Active directory a složky [\\server\data*.*](#), definování, nastavení, provádění a kontrola provádění definovaných záloh.
- Kontrola stavu, verzí a provádění aktualizací systém managementu na serverech HP.
- Nepravidelná či pravidelná návštěva servisního technika na vyžádání v sídle společnosti pro řešení operativních servisních požadavků v rozsahu 0,5 MD (4 hodiny).
- Garantovaná servisní odezva do 24 hodin od nahlášení kritického servisního požadavku
- Provádění pravidelných aktualizací antivirového programu a firmware centrálního firewallu

Preventivní kontroly budou prováděny (není-li výše uvedeno jinak) pomocí vzdáleného přístupu v pravidelných intervalech a to vždy každý čtvrek následující po 2. úterku v měsíci. Zásahy vyžadující restart serveru budou prováděny v době od 19:00 do 24:00.

Monitoring TINT

Servisní organizace bude proaktivně monitorovat zdraví a stav fyzických i virtuálních serverů, serverové oprační systémy a další IT zařízení. Monitoring bude využívat zabezpečený SNMP protokol a bude zasílat údaje do Cloudu TINT, kde budou tyto chybové data zaznamenány.

B. Služby zajišťované objednatelem

Provedení výše uvedených prací je podmíněno provedením následujících úkonů, které zajistí objednatel vlastními silami nebo službami třetí strany:

- Zajištění přístupu do objektu v rámci provádění servisní činnosti servisní organizace
- Zajištění dostatečného elektrického příkonu a chlazení pro použitý hardware
- V dnech následujících po preventivních kontrolách a aktualizacích být maximálně nápomocen s řešením nepředvidatelných výpadků a selhání systému

KOMPLEXNÍ TECHNICKÁ PÉČE – ceník služeb

platný od 1.9.2018

V tomto ceníku jsou uvedeny ceny služeb poskytovaných v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, pokud jsou prováděny nad rámec uvedený v Příloze č. 2 této smlouvy

Ceník služeb společnosti TINT s. r. o.

Práce PC a notebooky – hodinová sazba technika	600,- Kč
Instalační a montážní práce – hodinová sazba technika	600,- Kč
Práce servery - hodinová sazba technika	800,- Kč
Práce aktivní síťové prvky a routery – hodinová sazba technika	800,- Kč
Práce firewall, IT architektura – hodinová sazba technika	900,- Kč
Školení více uživatelů – hodinová sazba školitele	900,- Kč
Servis mimo pracovní dobu (minimální účtovaný interval 1 hod)	1000,- Kč
Cestovné (mimo Frýdek-Místek)	8,- Kč
Smluvní strany se dohodly, že cestovné související s poskytováním služeb v provozovněch objednatele ve Frýdku-Místku nebude účtováno a objednatel není povinen toto hradit	
Náhrada času stráveného na cestě za 1 km	3,- Kč
Minimální účtovaný interval	30 min

Nadstandardní služby

Zápůjčka PC a komponent v rámci řešení servisního zásahu.
Zápůjčka notebooků v rámci řešení servisního zásahu.
Zápůjčka malých tiskových zařízení v rámci řešení servisního zásahu.
Zápůjčka síťových zařízení v rámci řešení servisního zásahu.
Možnost využití Hot Line mimo pracovní dobu, včetně servisního výjezdu.
Kompletní vzdálená správa PC a serverů.

Uvedené ceny jsou bez DPH