

# Smlouva o zajištění chodu výpočetní techniky s dostupností SLA

## I. SMLUVNÍ STRANY

### **Ing. Tomáš Špaček**

IČ: 86564803  
se sídlem: Podělusy 46, 257 41 Týnec nad Sázavou  
Bankovní spojení: MBANK  
Číslo účtu: XXXXX-XXXXXXXX/XXXX

jako **Zhotovitel**

a

### **Vyšší odborná škola a Střední zemědělská škola, Mendelova 131**

IČ: 61664651  
se sídlem: Mendelova 131, 256 01 Benešov  
zastoupený: PaedDr. Bc. Ivana Dobešová, ředitelka p. o.  
jako **Objednatel**

## II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Smluvní strany uzavírají tímto smlouvu na zajištění softwarové, hardwarové správy (lokální i vzdálené správy), telefonické, emailové podpory pro HW a SW Objednatele dle **Přílohy č. 3.**
- 2.2. Objednatel se zavazuje řádně hradit Zhotoviteli sjednané platby za služby, přičemž podrobný rozpis smluvených služeb, jejich rozsah a výše úhrady za služby jsou specifikovány v **Příloze č. 1,** jež je nedílnou součástí této smlouvy.

## III. PRÁVA A POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- 3.1. Zhotovitel se zavazuje:
  - a) dodržovat cenová ujednání této smlouvy po celou dobu její platnosti, jestliže se účastníci nedohodnou jinak,
  - b) poskytovat Objednateli po celou dobu trvání smluvního vztahu porady a konzultace v oblasti předmětu smlouvy,
  - c) neinstalovat na stroje uvedené v **Příloze č. 3** této smlouvy programy, které by nebyly zakoupeny a licencovány na Objednatele,
  - d) poskytovat Objednateli služby související se zabezpečením provozu výpočetní techniky v celkovém rozsahu dle **Přílohy č. 1** této smlouvy,
  - e) maximálně dbát na bezpečnost dat Objednatele
  - f) mimo zálohování dat, odsouhlasené Objednatelem nestahovat ani nekopírovat software nebo data Objednatele na jiný hardware, než je hardware Objednatele nebo Objednatelem schválený
  - g) o každém zásahu, zejména o zásahu prostřednictvím dálkového připojení informovat Objednatele, pokud zásah nebyl proveden na požadavek Objednatele
  - h) k přísné mlčenlivosti o všech skutečnostech, s kterými přišel do styku v souvislosti s výkonem činnosti podle této smlouvy,
  - i) že nezneužije jakékoliv informace, které získal v souvislosti s činností podle této smlouvy, a to ani ve prospěch třetí osobě, a to ani po skončení trvání této smlouvy.

- 3.2. Zhotovitel i Objednatel jsou oprávněni:  
odstoupit od této smlouvy, jestliže zjistí, že ji druhá smluvní strana hrubě porušila, zejména pak
- a) v případě Zhotovitele, pokud se Objednatel ocitne v prodlení s úhradou ceny za poskytované služby delším než 30 dnů od její splatnosti,
  - b) pokud smluvní strana porušila obchodní tajemství druhé smluvní strany při provozování služeb dle této smlouvy nebo sjednanou povinnost mlčenlivosti či povinnosti na úseku ochrany osobních údajů,
  - c) v případě Zhotovitele, pokud Objednatel zhotoví předmět smlouvy ve spolupráci s dalšími subjekty

Důvodem pro odstoupení do smlouvy na straně Objednatele je vždy jakýkoli neoprávněný zásah do dat Objednatele, zejména pak do dat Objednatele, týkajících se klientů, smluv a obchodní činnosti Objednatele bez vědomí Objednatele

- 3.3. Zhotovitel neodpovídá za legálnost programového vybavení počítačů uvedených v Přílohy č. 3 této smlouvy. Zhotovitel je v rámci údržby povinen udržovat seznam oprávněně instalovaného/užívaného software v hardware Objednatele, následně provádět aktualizace tohoto software, rutinně v rámci údržby provádět porovnání seznamu se skutečně instalovaným softwarem a indikovat případně zjištěné rozdíly včetně jejich průkazného zdokumentování. O zjištěných rozdílech informuje Zhotovitel bez zbytečného odkladu Objednatele.
- 3.4. Nepravidelné servisní práce požadované Objednatelem budou prováděny dle Přílohy č. 1.

#### IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

##### 4.1. Objednatel se zavazuje:

- a) využívat poskytované služby v souladu s právními předpisy České republiky,
- b) hradit řádně a včas platby za poskytované služby,
- c) bez zbytečného odkladu poskytovat POUZE ticketovacím systémem na adrese xxxxxxxxx (při nedostupnosti služby je možné mailem, popř. telefonicky s tím, že objednatel neprodleně zapíše požadavek pomocí ticketu po obnovení dostupnosti ticketovacího systému) požadavky na služby podle přílohy č. 1 a upozornění na vady poskytovaných služeb, které Zhotovitel odstraní bezplatně za podmínky, že příčina těchto vad je výhradně na straně Zhotovitele a Objednatel na vadu upozorní do 15 dnů poté, kdy se projeví,
- d) v případě profylaktických kontrol a zásahů na základě (i automatizovaných) kontrolních mechanismů může Zhotovitel provádět úkony bez přímého požadavku Objednatele, který obdrží informaci o tomto zásahu formou reportu (nejpozději při fakturaci za dané období)
- e) poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost při plnění smlouvy,
- f) poskytnout Zhotoviteli veškeré směrnice upravující provoz na prostředcích výpočetní techniky Objednatele, jejichž znalost je nezbytná pro zabezpečení provozu výpočetní techniky (předávací protokoly a popis implementace od zhotovitele sítě v potřebné míře). Objednavatel se zavazuje, že nebude provádět bez vědomí Zhotovitele jakékoliv zásahy do struktury a typologie počítačové sítě a rozmístění stanic v rámci sítě, zasahovat do hardware jednotlivých počítačů či jejich příslušenství. Objednavatel poskytne Zhotoviteli maximální součinnost při řešení vzniklých situací,
- g) pro kontakt se Zhotovitelem jmenovat kontaktní osobu (popř. osoby), které bude udělen přístup do ticketovacího systému a je pověřena předávat Zhotoviteli požadavky na služby poskytované v rámci této smlouvy a osobu, která zajišťuje evidenci odpracovaných hodin Zhotovitele v rozsahu smlouvy včetně jejich odsouhlasení pro fakturaci.

#### 4.2. Objednatel má právo na:

- a) bezplatné odstranění vad služeb, jejichž příčina tkví na straně Zhotovitele a Objednatel na vadu upozorní do 15 dnů poté, kdy se projevila, jedná-li se o vadu kritickou, která znemožňuje, ohrožuje nebo omezuje fungování systému Objednatele nebo jeho částí, bude taková vada odstraněna v nejkratší možné době.
- b) využívání veškerých možností vyplývajících z poskytovaných služeb.

### V. CENA A ZPŮSOB ÚHRADY

- 5.1. Za poskytované služby přísluší Zhotoviteli paušální měsíční smluvní odměna ve výši dle **Přílohy č. 4** do smluveného rámce hodin včetně. Poplatky nad rámec smluveného SLA za servisní zásahy ani dopravné nejsou do smluveného rámce účtovány. Při překročení smluveného rámce hodin bude veškerá servisní práce a dopravné navíc účtována dle hodinové sazby dle **Přílohy č. 4** s přihlédnutím na objednané SLA. Ceny jsou konečné a zhotovitel je/není plátce DPH.
- 5.2. Odpracované hodiny Zhotovitele budou evidovány Zhotovitelem na základě jeho pracovních výkazů dle **Přílohy č. 2** stvrzených podpisem odpovědné osoby Objednatele (v případě, že je zásah prováděn prezenčně). Pracovní výkazy se vyplňují dvojmo, jeden výtisk pro Zhotovitele, druhý pro Objednatele.
- 5.3. Cena dále nezahrnuje náklady spojené s dodávkou spotřebního materiálu, jako jsou např. pásky, tonery, diskety, CD ROM média aj., náhradních dílů nebo nové techniky. Tyto provedené práce nebo materiál budou účtovány samostatně za cenu předem odsouhlasenou smluvními stranami.
- 5.4. Cena do smluveného rámce hodin bude splatná vždy na začátku následujícího kalendářního měsíce, za předchozí kalendářní měsíc, ve kterém byl předmět smlouvy čerpán, se splatností 14 dní od data vystavení. Daňové doklady (faktury) za poskytované služby budou vystavovány v intervalech zvolených Zhotovitelem. Služby nad rámec paušálu v daném období budou fakturovány společně s paušálem na téže faktuře. Zhotovitel vystaví Objednateli daňový doklad (fakturu) se všemi náležitostmi, vyžadovaným právními předpisy a přílohou dle čl. 5.5. a Objednatel tento daňový doklad schválí. Faktury nebo prodejky za hotové na dodaný materiál budou vystavovány po dodání a převzetí Objednatelem.
- 5.5. Vždy ke konci fakturačního intervalu předloží Zhotovitel Objednateli vyúčtování, obsahující evidenci odpracovaných hodin, dopravného, podle čl. 5.3 i veškerých dalších položek, jejichž zaplacení Objednatel žádá. V případě, že cena pro daný interval překročí sjednaný paušál, bude tato evidence přílohou faktury za služby nad sjednaný paušál.
- 5.6. Za uhrazení ceny se považuje den připsání částky na účet Zhotovitele. Objednatel není oprávněn postoupit práva z této smlouvy na třetí osobu. Objednatel nemá právo započíst žádnou svou pohledávku proti závazkům z této smlouvy.

### VI. MLČENLIVOST

- 6.1. Obě smluvní strany, jakož i jakákoliv třetí osoba s nimi přímo či nepřímo spojená, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech (vyjma osobních údajů, na které je aplikován bod VIII), o kterých se při realizaci smluvních práv a plnění smluvních povinností nebo v souvislosti s nimi dozvědí. Mlčenlivost se týká i obsahu a formy této smlouvy jakož i ostatních vztahů mezi smluvními stranami či osobami s nimi přímo či nepřímo spojenými. Povinnosti mlčenlivosti se nelze dovolávat při uplatňování smluvních nároků z této či

navazujících smluv.

## VII. KNOW-HOW, AUTORSKÁ PRÁVA

- 7.1. Zhotovitel si je vědom toho, že know-how, autorská práva včetně jejich užití, jakož i jakákoliv jiná obdobná práva, která Objednatel užil, předal či bude předávat, nebo jinak s nimi seznámil Zhotovitele v souvislosti s realizací této smlouvy, zůstávají ve vlastnictví či dispozici Objednatele nebo třetích osob s nimi přímo či nepřímo spojených. Z hlediska platné zákonné úpravy se výsledky tvůrčí činnosti vzniklé v souvislosti s touto smlouvou se pro účely této smlouvy nepovažují za díla zhotovená na objednávku. Objednatel na základě této smlouvy neuděluje Zhotoviteli licenci k žádnému software nebo jinému předmětu svého duševního vlastnictví.

## VIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. Zhotovitel je v roli zpracovatele osobních dat Objednatele (správce osobních údajů) a provádí jen takové zpracovatelské operace, kterými jej správce pověří nebo vyplývají z činnosti, pro kterou byl správcem pověřen.
- 8.2. Objednatel je správcem osobních údajů.
- 8.3. Zhotovitel je oprávněn provádět jen takové zpracovatelské operace, které vyplývají z této smlouvy; kterými jej správce v souvislosti s plněním této smlouvy pověřil nebo vyplývají z činnosti, pro kterou byl správcem pověřen.
- 8.4. Objednavatel souhlasí se zapojením dalšího zpracovatele jakožto dodavatele Zhotovitele. O každém tomto dalším zpracovateli a jejich změnách musí být Objednavatel. Další zpracovatel jako subjekt musí být technicky nápomocen při plnění smlouvy nebo musí jít o podpůrné služby Zhotovitele (právní služby, účetní atd.). Zhotovitel se zavazuje, že s každým dalším zpracovatelem uzavře smlouvu, ve které se tento další zpracovatel zaváže splnit povinnosti nejméně v rozsahu tohoto článku smlouvy.
- 8.5. Zhotovitel se zavazuje, že
  - bude zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, zejm. o osobních údajích, které získal v souvislosti s plněním této smlouvy. Touto povinností mlčenlivosti je Zhotovitel vázán nejenom po dobu trvání smlouvy, ale i po jejím skončení
  - zajistí, aby se všechny osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k povinnosti mlčenlivosti
  - poskytne Objednateli součinnost při plnění jeho povinností, zejm. povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
  - poskytne Objednateli součinnost a bude mu nápomocen při zajišťování povinností zabezpečit osobní údaje, ohlásit případy porušení zabezpečení osobních údajů Objednateli, oznámit případy porušení zabezpečení osobních údajů, subjektů údajů, provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů;
  - poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností uvedených v tomto článku a umožní správci kontrolu zákonnosti zpracování osobních údajů, pokud to neodporuje právnímu předpisu
  - zavede v rámci svých interních systémů a své interní organizační struktury vhodná technická a organizační opatření tak, aby nemohlo docházet k úniku osobních údajů, neoprávněnému nebo nahodilému přístupu, změně, zničení ztrátě apod
- 8.6. Zhotovitel ani jeho smluvní partneři nesmí ukládat osobní data na paměťová média, která nejsou majetkem objednatel. Objednatel musí disponovat dostatečným množstvím paměťových médií s dostatečnou kapacitou, aby mohl Zhotovitel bez prodlení plnit obsah této smlouvy. Tyto média musí být Zhotoviteli k dispozici při každém zásahu.

- 8.7. Objednatel je povinen sdělit (a pravidelně aktualizovat) zhotoviteli seznam míst s osobními údaji v rámci systémů pod správou Zhotovitele spolu s informací o osobách s přístupem k těmto informacím (v rámci i mimo organizaci dodavatele).
- 8.8. Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli pomoc při provádění opatření při zajištění souladu zpracování osobních údajů v podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“), popř. tzv. adaptačního zákona nebo dle pokynů Objednatele s přihlédnutím na systémy pod správou Zhotovitele a jejich charakter..
- 8.9. Pokud Zhotovitel zjistí, že došlo k bezpečnostnímu incidentu v rámci dat osobních údajů Objednatele nebo má-li podezření, že nastavené bezpečnostní, procesní, systémové opatření jsou v rozporu s GDPR, popř. tzv. adaptačním zákonem nebo jinými právními předpisy, neprodleně tuto skutečnost oznámí Objednateli
- 8.10. Zhotovitel se zavazuje odstranit osobní údaje Dodavatele a jeho smluvních partnerů ze svých systémů do 30 dnů od ukončení smluvního vztahu (včetně záložních kopií). Totéž zajistí u svých smluvních partnerů.
- 8.11. Objednatel se zavazuje odstranit osobní údaje Zhotovitele a jeho smluvních partnerů ze svých systémů do 30 dnů od ukončení smluvního vztahu (včetně záložních kopií). Totéž zajistí u svých smluvních partnerů.

## **IX. Odstoupení**

- 9.1 Odstoupení od smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé straně. Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od okamžiku, kdy projev vůle dojde druhé smluvní straně. Oběma účastníkům zůstávají zachovány všechny peněžní nároky, jichž nabyli do odstoupení od smlouvy. Odstoupení se nedotýká nároků na úhradu smluvních pokut, které zůstávají oprávněnému i po odstoupení od smlouvy.

## **X. Závěrečná ustanovení a vyšší moc**

- 10.1 Pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak, řídí se smluvní strany příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Jakékoliv změny či doplňky je možné provádět pouze písemně, a to se souhlasem obou smluvních stran. Tato smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 10.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ode dne podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.3 Účastník se zbaví odpovědnosti za porušení dle této smlouvy v případě, že porušení bylo způsobeno událostí spočívající ve vyšší moci. Účastníci sjednávají, že za vyšší moc dle této smlouvy se považuje zejména působení přírodních živlů, povstání, stávky, jednání třetích osob (např. krádež), nehody, nedostatečnou součinnost dodavatele.
- 10.4 Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to do 31.12.2019.
- 10.5 Veškeré písemnosti odesílané podle této smlouvy prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb se považují v pochybnostech za doručená pátým dnem po předání k poštovní přepravě.
- 10.6 Tato smlouva ruší veškeré předchozí smluvní vztahy obou subjektů.
- 10.7 Cenová ujednání vstupují v platnost prvním dnem následujícího měsíce po podpisu této smlouvy.

Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

**Příloha č. 1 Přehled služeb a specifikace SLA**

**Příloha č. 2 Protokol zásahu**

**Příloha č. 3 Přehled HW Objednatele**

**Příloha č. 4 Cenové ujednání**

OBJEDNATEL:

V Praze, dne 17.12.2018

ZHOTOVITEL:

V Benešově, dne 27.12.2018

PODPIS OPRAVNĚNÉHO ZÁSTUPCE

Ondřej Novotný

PODPIS OPRAVNĚNÉHO ZÁSTUPCE

PaedDr. Bc. Ivana Dobešová

## PŘÍLOHA Č. 1 Přehled služeb a specifikace SLA (Service Level Agreement)

- typ SLA je rozdělena na 5 stupňů (levelů) 0-4
- každý stupeň kromě SLA0 je charakterizován dobou odezvy (RT) - počet hodin standardní pracovní doby
- doba odezvy RT je dána maximálním časem začátku řešení incidentu
- každý subjekt má výchozí úroveň danou typem paušální služby (výchozí SLA)
- paušální služby jsou v rozsahu PPS1 - PPS4, přiřazeny jednotlivým stupňům 1-4
- nultý stupeň SLA0 nemá přiřazenou žádnou paušální službu
- paušální služba definuje výchozí SLA, základní sazbu pro daný stupeň i sazby pro vyšší stupně, garantovanou dobu odezvy, účtovanou jednotku i cenu dopravného
- zákazník má možnost vyžádat SLA vyššího typu (max. o 3 stupně), nadstandardní SLA nejsou garantované a účtovány jsou dle splněného stupně SLA
- zákazník volí stupeň SLA pomocí volby "Naléhavost" v ticketovacím portále na adrese

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

- hodnoty „Naléhavosti“ jsou: „Při další návštěvě“, „Normální (výchozí SLA)“, „Střední (výchozí SLA+1)“, „Velká (výchozí SLA+2)“, „Kritická (výchozí SLA+3)“
- „Normální (výchozí SLA)“ odpovídá SLA1 nastavené paušální službě (PPS1), další stupně naléhavosti odpovídají rostoucímu SLA; rostoucí hodnota naléhavosti odpovídá rostoucímu SLA a tím i růstu cenové hladiny!
- volbou „Při plánované návštěvě“ zákazník nevyžaduje žádnou reakční dobu a požadavek má být uspokojen v rámci jiného požadavku, který umožňuje jeho splnění
- ceny jsou platné pro standardní pracovní dobu Po-Pá 9-18; vyžádané práce mimo pracovní dobu 18-9 mají příplatek 30 %, práce o víkendech a svátcích mají příplatek 50 % (není-li domluveno jinak)
- zákazníkovi je účtováno SLA, o které zažádal (a to pouze v případě, že je SLA dodrženo nebo bylo uděláno v rámci vyššího stupně SLA) nebo SLA, ve kterém byl úkon vykonán
- hodiny a dopravy v rámci paušálu jsou zákazníkovi odečítány ve výchozí sazbě SLA

## PŘÍLOHA Č. 2 Protokol zásahu

### Výkaz práce č.

Zákazník:

Datum od:

Provedl:

Datum do:

Akceptoval:

Úkon

---

Účtované položky

Množství

Poznámka

---

.....  
Předal

.....  
Akceptoval



## **PŘÍLOHA Č. 3 Přehled HW Objednatele**

Veškerý HW objednatel.

## PŘÍLOHA Č. 5 Cenové ujednání

Platnost přílohy : od 1.12.2018

Zvolená paušální služba: -

Výchozí SLA: 0

RT: - hodin

Měsíční paušál: 249,-

Počet hodin v rámci paušálu: 0

Počet doprav v paušálu: 0

v ceně je obsaženo :

- přístup na ticketovací portál xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx pro zasílání a evidenci požadavků
- výkazy činnosti pro kontrolu s návazností na fakturaci
- podpora více techniků
- podpora uživatelů pomocí vzdálené správy (zvyšuje rychlost odezvy na incident)
- LEGÁLNÍ verze programu pro vzdálenou správu
- preference profylaktických kontrol pomocí vzdálené správy (snižuje náklady na dopravné)

## CENOVÁ TABULKA PRO STUPEŇ SLA : 0

SLA	RT	PPS	CENA/HOD	DOPRAVNÉ	MJ (NA MÍSTĚ)	MJ (VZDÁLENĚ)
0	-	-	550,-	420,-	60+30 min	60+60 min
1	16	PPS1	690,-	420,-	60+60 min	60+60 min
2	8	PPS2	790,-	420,-	60+60 min	60+60 min
3	4	PPS3	890,-	420,-	60+60 min	60+60 min
4	<1	PPS4	N/A	N/A	N/A	N/A