

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

uzavřená podle § 2430 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, mezi

## 1. SMLUVNÍ STRANY

### 1.1. Odběratel:

Obchodní firma: **Základní škola a mateřská škola Hranice, příspěvková organizace,  
Hranická 100, 75361 Hranice IV – Drahotuše**  
Sídlo: Hranická 100, 75361 Hranice IV – Drahotuše  
Zastoupená: **[REDAKCE]**  
IČ: 43541496  
tel.: **[REDAKCE]**  
(dále jen „odběratel“)

a

### 1.2. Dodavatel:

Obchodní firma: **Jaroslav Hensl**  
Sídlo: Pavlovice u Přerova 166, 751 11  
IČ: 04834852  
tel.: **[REDAKCE]**  
(dále jen „dodavatel“)

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této smlouvy je poskytování servisních služeb a provozní podpory dodavatelem ve prospěch odběratele, za podmínek a v rozsahu dohodnutém v této smlouvě. Účelem je zajištění funkčnosti a rozvoje technického vybavení odběratele.

## 3. ČAS PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

- 3.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu jednoho kalendářního roku ode dne podpisu této smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran a bude obnovována automaticky na následující 12měsíční období, nejdéle na 4 kalendářní roky od uzavření této smlouvy. V případě, že kterákoli smluvní strana nebude souhlasit s automatickou obnovou smlouvy na následující 12měsíční období, je o tom povinna písemně informovat druhou smluvní stranu v termínu nejméně 30 (třicet) dní před ukončením platnosti smlouvy stávající. V tomto případě smluvní vztah končí uplynutím příslušného 12měsíčního období.
- 3.2. V případě, že kterákoli z obou smluvních stran nebude plnit závazky podle této smlouvy, druhá smluvní strana, která není v prodlení, bude mít nárok zaslat straně v prodlení písemné oznámení o neplnění. Jestliže takové porušení nebude napraveno do 30 (třiceti) dní po příslušném platném upozornění, smluvní strana, která není v prodlení, může od smlouvy odstoupit. Ostatní právní nároky tímto nejsou dotčeny.
- 3.3. Časy stanovené pro servisní činnosti a způsoby odstranění poruch jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.

#### 4. MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 4.1. Seznam servisovaných zařízení a místo plnění servisních služeb v rámci paušální ceny jsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Seznam servisních služeb nad rámec paušální ceny jsou specifikovány v příloze č. 2 této smlouvy.
- 4.3. Služby specifikované touto smlouvou budou poskytovány v rozsahu a za podmínek uvedených v příloze č. 3 této smlouvy.
- 4.4. Obě smluvní strany se dohodly, že odběratel bude vady ohlašovat telefonicky na tel. číslo +420 602 784 451, nebo e-mailem na adrese hensl@zsdrahotuse.cz
- 4.5. Dodavatel navrhne způsob ohlašování vad. Pro zpřesnění technického popisu vady má odběratel právo na bezplatnou konzultační a poradenskou službu na telefonu +420 602 784 451
- 4.6. Pokud by si povaha vady vyžadovala provedení zásahu, který by omezil nebo narušil provoz datové sítě, je dodavatel oprávněn provést tento zásah pouze po předchozím písemném souhlasu odběratele dle bodu 9.2. této smlouvy.
- 4.7. Dodavatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění vady, za stanovení poslušnosti jednotlivých činností.
- 4.8. V těch případech, kdy odstranění vady opravou nebo výměnou stávajícího zařízení není ve lhůtě uvedené v příloze č. 2 této smlouvy technicky možné, dodavatel zajistí náhradní řešení. Zajištěním náhradního řešení se rozumí poskytnutí náhradního zařízení nebo jeho části, dílu, dodavatelem odběrateli za účelem zajištění plné funkčnosti opravovaného zařízení.
- 4.9. Smluvní strany mohou rozšířit rozsah poskytovaných služeb nad rámec služeb již dohodnutých formou písemného dodatku k této smlouvě.
- 4.10. Dodavatel se zavazuje dodržovat zákony, obecně závazné právní předpisy a normy platné v České republice, technické předpisy výrobce zařízení, jakož i podmínky této smlouvy včetně oboustranně přijatých změn a dodatků k ní. Dodavatel se bude rovněž řídit výchozími podklady odběratele a jeho pokyny.

#### 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Paušální cena za poskytované služby je stanovena na výši 3000,-Kč. Uvedená paušální cena bude hrazena měsíčně ve dvanácti rovnoměrných platbách. Ceny za služby nad paušální cenou budou uhrazeny na základě faktury dodavatele po ukončení jednotlivých servisních zásahů, jejíž přílohou bude výkaz servisních prací, podepsaný dodavatelem. Hodinová sazba nad rámec paušální ceny je stanovena na 300 Kč/hodinu práce. Dodavatel není plátcem DPH.
- 5.2. Úhrada měsíční ceny bude prováděna na základě faktur dodavatele vystavených po skončení měsíce, za který úhrada měsíční ceny přísluší. Splatnost faktur se stanovuje na 14 dnů od jejich doručení odběrateli.
- 5.3. Faktura musí obsahovat:
  - a) náležitosti účetního a daňového dokladu dle platných právních předpisů
  - b) specifikaci rozsahu služeb dle přílohy č. 1
  - c) Specifikaci rozsahu služeb dle přílohy č. 2
  - d) podpis oprávněné osoby
- 5.4. Odběratel je oprávněn před uplynutím data splatnosti vrátit fakturu na zaplacení ceny, pokud neobsahuje náležitosti účetního a daňového dokladu dle platných právních předpisů nebo další požadované náležitosti, přílohy nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti. Opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

## **6. SANKCE**

- 6.1. V případě prodlení odběratele s úhradou měsíční ceny za servisní služby je dodavatel oprávněn požadovat po odběrateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do 14-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.
- 6.2. V případě, že dodavatel neodstraní vadu v rozsahu a čase dle přílohy č. 3 této smlouvy, má odběratel nárok požadovat po dodavateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 1 000,- Kč za každý den porušení povinnosti dodavatelem.
- 6.3. Nedodrží-li dodavatel podmínky sjednané touto smlouvou, je odběratel oprávněn požadovat na dodavateli náhradu vzniklé škody.

## **7. POVINOSTI DODAVATELE**

- 7.1. Dodavatel se zavazuje provádět servisní služby k zajištění funkčnosti zařízení specifikovaných v přílohách č. 1 a č. 2 této smlouvy v rozsahu a za podmínek uvedených v příloze č. 3 této smlouvy.
- 7.2. Dodavatel zabezpečuje pro příjem hlášení vad a požadavků na servisní podporu režim nepřetržitého provozu, 24 hodin denně, 365 dní v roce. Kontaktní spojení jsou uvedena v bodu 4.3 této smlouvy.
- 7.3. Dodavatel se zavazuje, že jména a hesla podle bodu 8.4 této smlouvy neposkytne třetí osobě a bude je užívat pouze k servisní činnosti v této smlouvě zakotvené. V případě změny hesla ze strany dodavatele, je dodavatel neprodleně poskytne v písemné formě (do jednoho pracovního dne), pověřené osobě odběratele.
- 7.4. Dodavatel nese plnou právní odpovědnost za škodu způsobenou odběrateli v případě ztráty nebo poškození dat a zařízení neodborným servisním zásahem.
- 7.5. Dodavatel se zavazuje přijmout všechna opatření požadovaná podle článku 32 Nařízení GDPR, zejména realizovat vhodná technická a organizační opatření pro zajištění bezpečnosti osobních údajů.

## **8. POVINOSTI ODBĚRATELE**

- 8.1. Odběratel je povinen ve lhůtě splatnosti provádět úhrady cen za poskytované služby.
- 8.2. Odběratel je povinen poskytnout potřebnou součinnost, zejména při servisním zásahu.
- 8.3. Odběratel se zavazuje provozovat zařízení uvedená v příloze č. 1 této smlouvy v souladu s předanými technickými a provozními podmínkami dle originální technické dokumentace.
- 8.4. Odběratel se zavazuje poskytnout dodavateli přístupová jména a hesla serverů, pracovních stanic a jiných zařízení, které dodavatel potřebuje k servisní činnosti.

## **9. DALŠÍ USTANOVENÍ**

- 9.1. Práva a povinnosti z této smlouvy přechází na právní nástupce smluvních stran.
- 9.2. Dodavatel garantuje, že jakýmkoliv servisním zásahem do zařízení nebude z jeho strany porušena funkčnost stávající sítě. Pokud povaha závady vyžaduje provedení zásahu, který omezí nebo naruší provoz sítě, vyžádá si dodavatel pro provedení zásahu předchozí souhlas odběratele.
- 9.3. Pokud se v průběhu zajišťování služby pracovníky dodavatele zjistí skutečnosti, o nichž dodavatel nevěděl a vědět nemohl, a které ztíží nebo znemožní realizaci služby ve sjednaném čase nebo rozsahu, sdělí je neprodleně odběrateli a projedná s ním další postup. Pro tento případ nebude ze strany odběratele požadováno uhrazení smluvní pokuty dle bodu 6. 2. této smlouvy.
- 9.4. Dodavatel neručí za nesplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle § 374 obchodního zákoníku.


## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ


- 10.1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží 1 vyhotovení.
- 10.2. Jakékoli změny této smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemného číslovaného dodatku k této smlouvě a jsou platné po vzájemném podpisu zúčastněnými stranami.
- 10.3. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, které nabyly v souvislosti s touto smlouvou do doby, než tyto informace ztratí význam nebo důvěrný charakter, nebo vejdu v obecnou známost jinak než prozrazením jednou ze smluvních stran. Smluvní strany jsou tímto ustanovením vázány i v případě, že tato smlouva pozbude platnosti.
- 10.4. Tato smlouva vzniká dohodou o celém jejím obsahu. Pokud v této smlouvě není výslovně ujednáno jinak, řídí se vztahy dodavatele a odběratele příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a dalších obecně závazných právních předpisů platných v České republice.
- 10.5. Obě smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem smlouvy, že tato byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 10.6. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.

## 11. SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1 – Rozsah služeb v rámci paušální ceny
- Příloha č. 2 – Rozsah služeb nad rámec paušální ceny
- Příloha č. 3 – Reakční doba činností

V Drahotuších dne 1. června 2019

  
.....  
za dodavatele

  
.....  
za odběratele

## **PŘÍLOHA Č. 1 – ROZSAH SLUŽEB V RÁMCI PAUŠÁLNÍ CENY**

### **Administrace PC, serverů a aktivních prvků sítě**

- zabezpečení optimální funkčnosti
- instalace update OS a instalovaného software
- aktualizace a administrace webu
- konzultační činnosti
- servisní činnost při napadení viry
- zálohování a kontrola záloh
- přímá podpora uživatelů, zejména pomoc při problémech s Internetem, kancelářskými programy, audiovizuální technikou, interaktivní technikou
- pravidelná kontrola a údržba PC
- obdobná kontrola se týká i notebooků popř. tabletů, které jsou majetkem odběratele a které mají přístup do sítě.

## **PŘÍLOHA Č. 2 – ROZSAH SLUŽEB NAD RÁMEC PAUŠÁLNÍ CENY**

### **Servis aktivních prvků sítě, serverů, PC a mobilních prvků sítě**

- instalace upgrade, firmware, hot-patchů a service-packů
- instalace a upgrade uživatelského software
- instalace a upgrade hardware
- instalace nových prvků sítě, zařízení a služeb
- servisní činnost při haváriích software nezaviněných technickou závadou hardware
- obnova software ze záloh podle požadavků odběratele
- Instalace, aktualizace a plnění databází
- administrace a update dat v Active Directory
- pozáruční servis hardware

### **PŘÍLOHA Č. 3 - Reakční doba činností**

#### **Reakční doby činností:**

hlášení poruchy nonstop – 24/365 (366) emailem; telefonicky 7:00 – 19:00 hod v pracovní dny

Servisní činnost pro administraci od pondělí do neděle 8:00 – 17:00 hod.

reakční doba do 4 hodin od nahlášení závady

odstranění poruchy do 7 hodin od nahlášení poruchy, v závislosti na vážnost poruchy zajištění pouze chodu sítě a serverů.