

## SERVISNÍ SMLOUVA O OUTSOURCINGU SLUŽEB č. H20sm50073

### Článek I. Smluvní strany

Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, příspěvková organizace  
vedená u Krajského soudu v Ostravě, Pr 973

se sídlem: Prokešovo náměstí 1802/9, Moravská Ostrava, Ostrava, 702 00  
IČO: 00100579  
DIČ: CZ00100579  
Číslo účtu: [redacted]  
Zastoupená: [redacted] ředitelka organizace  
(dále jen jako objednatel)

a

DLNK s.r.o.

vedená Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 20041

se sídlem: T.G.Masaryka 1427, Nové Město nad Metují, 549 01  
IČO: 26012162  
DIČ: CZ26012162  
Číslo účtu: [redacted]  
Zastoupená: [redacted] jednatel společnosti  
(dále jen jako zhotovitel)

### Článek II. Základní ustanovení

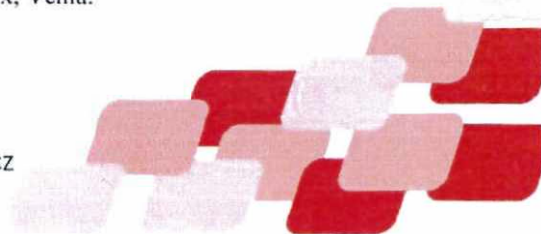
- §1. Smluvní strany uzavírají dle §1746 zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) servisní smlouvu.
- §2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v Článku I. smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.

### Článek III. Předmět smlouvy

Touto smlouvou se zhotovitel zavazuje pro objednatele za podmínek touto smlouvou stanovených provádět správu následující činnosti:

- §1. Spolupráci na správě stanic a notebooků
  - §1.1. Podpora IT zaměstnanců při správě desktopových operačních systémů Microsoft Windows.
- §2. Správa instalovaných služeb serverů
  - §2.1. Změny v nastavení, detekci a odstranění problémů definovaných služeb na provozovaných instancích virtuálních serverů objednatele s operačním systémem Microsoft Windows Server a objednatele a řešení problémů dle rozsahu definice objednatele, kromě virtuálního serveru s informačním systémem Exlibris. Aktualizace podporovaných serverových operačních systémů, u kterých je zakoupena tato placená podpora či je bezplatně dostupná, se budou provádět v měsíčních cyklech. Operační systém s aplikací Kramerius bude pouze udržován v provozu bez aktualizací.
  - §2.2. Dohled nad zálohováním virtuálních serverových systémů a specifikovaných stanic pomocí stávajícího zálohovacího systému MicroFocus Data Protector a optimalizací zálohovacího plánu s definováním priorit, časové ochrany záloh a periody provádění záloh.
  - §2.3. Dohled na stávající bezpečnostní řešení organizace a sítě, konfigurace aktivních síťových prvků, správy fyzických serverů, diskových uložišť a zálohování napájení ve spojitosti s potřebnými změnami či aktualizacemi dokumentace potřebné pro provoz organizace.
  - §2.4. Pomoc objednateli při odstraňování potíží a komunikaci s dodavateli informačních systémů a jejich technickou podporou – HPE, FortiNet, Eset, MicroFocus, Helios/Fenix, Vema.

DLNK s.r.o., T.G.Masaryka 1427, 549 01 Nové Město nad Metují  
IČO: 26012162, DIČ: CZ26012162, <http://www.dlnk.cz>  
pobočka Havířov, Lidická 886/43, Havířov, 736 01  
tel: +420 599 507 599, fax: +420 491 451 451, email: havirov@dlnk.cz



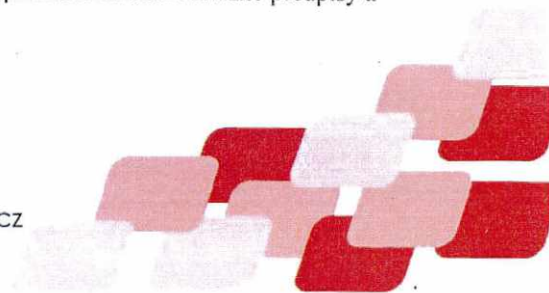
- §2.5. Instalace nových služeb na serverech a instalace či úpravy na klientech s tím spjaté nejsou zahrnuté do měsíční paušální platby. Cenové nabídky těchto služeb budou řešeny individuálně, dle rozsahu požadovaných prací
- §3. Správa sítí a aktivních prvků lokální počítačové sítě - přepínače a směrovače intranetu
- §3.1. Změny v nastavení, detekci a odstranění problémů lokální počítačové sítě objednatele.
- §4. Změny v nastavení, detekci a komunikaci s dodavatelem pro odstranění problémů se spojením do internetu
- §4.1. Zajištění spolupráce s poskytovatelem služby za asistence osoby objednatele zodpovědné za komunikaci při odstraňování problémů.
- §4.2. Za komunikaci mimo lokální počítačovou síť zodpovídá poskytovatel služby či aplikace: připojení do internetu, webové stránky, emailové schránky v případě mimo firemního uložení, správa domén.
- §5. Správa periferií
- §5.1. Podpora IT zaměstnanců při správu nastavení standardních síťových tiskáren. Servisní úkony jsou řešeny dle záručních či pozáručních podmínek výrobce či dodavatele.
- §6. Zpracování podkladů v oblasti IT pro management objednatele
- §6.1. Poskytneme konzultace při problémových stavech serverů a sítě.

## Článek IV. Objednávka servisních služeb

- §1.1. Servisní služby nad rámec této smlouvy se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli vždy na základě jeho jednotlivé dílčí objednávky, učiněné odpovědnou osobou objednatele, příp. pověřenou osobou způsobem v této smlouvě sjednaným.
- §1.2. Telefonicky na servisním dispečinku zhotovitele na čísle +420 599 507 599 či kontaktování osoby zodpovědné za komunikaci; takto učiněná objednávka musí být bez zbytečného prodlení doplněna e-mailem zaslaným na adresu [podpora@dlnk.cz](mailto:podpora@dlnk.cz), případně písemně faxem zaslaným na číslo +420 491 451 451.
- §1.3. Objednávka servisních služeb musí obsahovat:
- §1.3.1. Identifikační údaje objednatele uvedené v záhlaví této smlouvy.
  - §1.3.2. Odkaz na tuto servisní smlouvu uvedením čísla této smlouvy.
  - §1.3.3. Stručný popis závady.
  - §1.3.4. Požadovaná priorita řešení, např.:
    - havárie páteří infrastruktury, síťové přepínače, router, spojení do Internetu s odezvou do 4h od nahlášení -> celá firma nemůže pracovat,
    - problém se serverovou službou ovlivňující pouze část uživatelů s odezvou nejpozději následující pracovní den -> část uživatelů nemůže pracovat,
    - problém s aplikací na pracovní stanici bez vlivu na ostatní strategické aplikace (antivir, pošta, apod.), tiskárna s naplánování zásahu do 3 pracovních dnů -> uživatel je omezen v plném využití stanice.
    - Jméno a příjmení osoby, která jménem objednatele tuto objednávku servisních služeb činí.
    - Datum a čas, kdy je možné zahájit řešení.
- §1.4. Místem plnění je sídlo objednatele. V případě potřeby je zhotovitel oprávněn dopravit zařízení, kterého se činnost týká, do provozovny zhotovitele.
- §1.5. Neprodleně po obdržení objednávky servisních služeb, která byla učiněna způsobem v této smlouvě sjednaným, je zhotovitel povinen potvrdit přijetí objednávky objednateli, a to telefonicky na telefonní číslo osoby, která činí objednávku servisní služby nebo e-mailem zaslaným na adresu osoby, příp. kontaktní osoby, jenž činí objednávku, popř. písemně faxem zaslaným na kontaktní faxové číslo.

## Článek V. Povinnosti smluvních stran

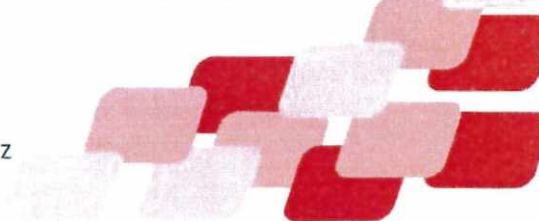
- §1. Práva a povinnosti zhotovitele
- §1.1. Při poskytování servisních služeb je zhotovitel povinen respektovat příslušné obecně závazné předpisy a technické normy.



- §1.2. Zhotovitel je povinen plnit předmět smlouvy v pracovní dny 8:00 - 16:00 h. Aktualizace serverových operačních systémů - poštovní systém a web organizace se budou provádět po 19h a do 9h ranní příp. mimo pracovní dny.
- §1.3. Zhotovitel je povinen provádět záznamy o servisních zásazích. Zhotovitel je povinen předložit objednateli na základě jeho výzvy veškeré záznamy o servisních zásazích.
- §1.4. Zhotovitel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví při vykonávání servisní činnosti dle této smlouvy. Zhotovitel je povinen zajistit zachování mlčenlivosti o těchto skutečnostech u všech svých zaměstnanců, kteří se o takovýchto skutečnostech dozvědí v souvislosti s vykonáváním servisní činnosti dle této smlouvy, a to i po skončení pracovního poměru u zhotovitele.
- §1.5. Závazek zhotovitele uvedený v předchozím odstavci trvá i po skončení platnosti této smlouvy.
- §1.6. Zhotovitel je oprávněn provést změny jakýchkoliv přístupových administrátorských práv výhradně s předchozím souhlasem objednatele. V případě takovéto změny v přístupových administrátorských právech je zhotovitel povinen nejpozději do 24hodin od této změny písemně oznámit objednateli nová přístupová administrátorská práva.
- §2. Práva a povinnosti objednatele
- §2.1. Objednatel se zavazuje hlásit závady předepsaným způsobem.
- §2.2. Poskytnout určeným pracovníkům zhotovitele administrátorská přístupová práva ke všem spravovaným systémům, s výjimkou internetového bankovníctví a datových schránek.
- §2.3. Při provádění servisního úkonu je objednatel povinen zajistit následující podmínky pro výkon práce zhotovitele:
- §2.3.1. Poskytnout připojení do počítačové sítě trvalým spojením do Internetu pomocí VPN a pomocí lokálního připojení (notebookem) výhradně pro účely podpory zaměstnanců objednatele - řešení požadavků, detekci a odstraňování problémů. Dále vzdálený i lokální přístup na server pomocí Terminal services a na pracovní stanice dle technických dispozic. Pro nastavení přístupu je nutné dodat alespoň jednu pevnou IP adresu poskytovatele připojení k internetu.
  - §2.3.2. Umožnit zhotoviteli přístup do objektů, v nichž se nachází technika nebo zařízení, jichž se servisní činnosti týkají.
  - §2.3.3. Uvolnit zařízení z provozu na dobu nezbytně nutnou k provedení servisního zásahu.
  - §2.3.4. Poskytnout potřebné pracovní podmínky a energetické příkony pro činnost pracovníků zhotovitele.
- §2.4. Objednatel má právo kontrolovat pracovníky zhotovitele při činnostech v rámci plnění smlouvy.
- §2.5. Poskytnout podklady z účetnictví pro další zpracování pro management (software audit) nebo vyřizování reklamací zboží IT. Jedná se o doklady o nabytí vlastnictví (faktury, dodací listy), smlouvy o jejich pronájmu a smlouvy o poskytovaných službách třetích stran týkajících se spravovaných zařízení a služeb.

## Článek VI. Cena a platební podmínky

- §1.1. Smluvní strany se dohodly, že cena se stanoví paušální platbou 21 780,- Kč včetně DPH za měsíc v rozsahu 24h systémové práce. V této ceně nejsou zahrnuty náklady na dopravu v ceně 12,10 Kč/km včetně DPH, upgrady a nasazení nových technologií, prioritní zásahy s požadavkem započítání práce do 4h, nákup zboží, spotřebního materiálu a náhradních dílů, které zhotovitel vynaloží při poskytování servisních služeb objednateli dle této smlouvy. Tyto náklady budou předem objednateli sděleny a objednatelem odsouhlaseny.
- §1.2. Další činnosti, jenž nejsou zahrnuty v měsíčním paušálu, budou účtovány hodinovou sazbou s 10% slevou podle položek činností uvedených v Příloze č.1 - Ceník hodinových sazeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb. Maximální celková fakturovaná částka, včetně paušální platby nepřekročí 40 000,-- včetně DPH za měsíc.
- §1.3. Smluvní strany se dohodly, že při změně velikosti a rozsahu infrastruktury IT objednatele, se dohodnou na odpovídající změně předmětu smlouvy uvedeného v Článku III. této smlouvy a změně cenových podmínek za poskytované služby. Tyto změny budou provedeny formou písemného dodatku k této smlouvě.
- §1.4. Ceník hodinových sazeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb bude provedena pouze písemnou formou po dohodě obou smluvních stran.



- §1.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že zhotovitel provede vyúčtování servisní činnosti nejpozději 14. dne následujícího měsíce, kdy byla realizována. Právo a povinnost fakturace vzniká uplynutím každého kalendářního měsíce.
- §1.6. Splatnost faktur se stanoví na 14 dnů od doručení řádně vystavené faktury objednateli. Úhrada bude prováděna převodním příkazem na účet zhotovitele uvedený v příslušné faktuře. Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené platnými právními předpisy, jinak se tato faktura nepovažuje za řádně vystavenou.
- §1.7. V případě prodlení platby faktur se objednatel zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05% fakturované částky za každý kalendářní den prodlení.

## Článek VII. Platnost smlouvy

- §1.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 8. 2020.
- §1.2. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů a za podmínek vyplývajících ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- §1.3. Tato smlouva může být ukončena též písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany. Výpovědní lhůta činí jeden kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- §1.4. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti uveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340 /2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v souladu se zákonem provede objednatel.

## Článek VIII. Všeobecná a závěrečná ustanovení

- §1.1. Na veškeré otázky touto smlouvou výslovně neupravené se přiměřeně použijí ustanovení § 2586 a násl. občanského zákoníku o smlouvě o dílo.
- §1.2. Změny a doplnění této smlouvy je možné provádět pouze písemnými, oběma stranami odsouhlasenými dodatky.
- §1.3. Obě smluvní strany se vyznaší všechny sporné otázky vzniklé z této smlouvy řešit nejprve dohodou.
- §1.4. Komunikaci za stranu objednatele zabezpečuje [redacted] (+420 [redacted]), včetně pravomocí pro rozhodování v rozsahu předmětu smlouvy a [redacted] (+420 [redacted], [redacted]). Za stranu zhotovitele komunikaci zabezpečuje [redacted] (+420 [redacted], [redacted]), včetně pravomocí pro rozhodování v rozsahu předmětu smlouvy, [redacted] (+420 [redacted], [redacted]) a [redacted] (+420 [redacted]).
- §1.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.

V Ostravě dne 29. 4. 2020

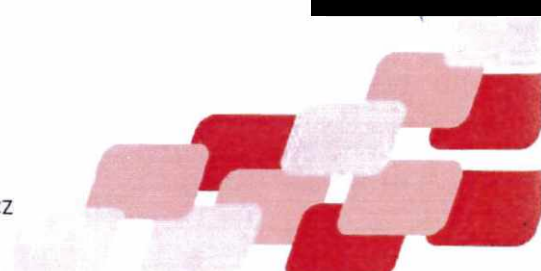
V Novém Městě nad Metují

Za objednatele:

Za zhotovitele:

Ředitel

Jednatel společnosti



## Ceník systémových úkonů DLNK s.r.o. hodinové sazby

Typ zařízení	7x24	4H	ND	OR	BR
Síťová a storage infrastruktura	Podmínky je nutné definovat individuálně v servisní smlouvě	Net4H	NetND	NetOR	NetBR
		1400 Kč/h	1200 Kč/h	1000 Kč/h	900 Kč/h
Servery a jejich aplikace		Srv4H	SrvND	SrvOR	SrvBR
		1300 Kč/h	1100 Kč/h	900 Kč/h	800 Kč/h
Pracovní stanice a periferie		PC4H	PCND	PCOR	PCBR
		900 Kč/h	700 Kč/h	600 Kč/h	450 Kč/h
Cestovné		10 Kč/km	10 Kč/km	10 Kč/km	

Typ odezvy na servisní požadavek		Popis
7x24	7x24 odezva do 4 hodin na místě	Servisní zásah u zákazníka do 4 hodin po nahlášení závady, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
4H	Odezva do 4 hodin na místě	Servisní zásah u zákazníka do 4 hodin po nahlášení závady v rámci pracovní doby (po - pá 8:00 - 16:00).
ND	Odezva příští den na místě	Servisní zásah u zákazníka další pracovní den po nahlášení závady.
OR	Odezva na místě	Servisní zásah u zákazníka po nahlášení závady, termín určí technik.
BR	Oprava v servisním středisku	Oprava v servisním středisku, vzdálené přístupy

**V pracovní dny mimo pracovní dobu 8:00-16:00: Příplatek 50% k hodinové sazbě**

**Mimo pracovní dny: Příplatek 75 % k hodinové sazbě**

**Minimálně účtovaná jednotka činí 0,5hod.**

Ceny uvedeny bez DPH 21%

*Ceník platný od 1.1.2018 do vydání nového*

