

# Smlouva o poskytování služeb

Dětský domov Krnsko, příspěvková organizace

---

Předmět: **Správa a podpora počítačové sítě**

Číslo smlouvy: SSS1701006

Datum: 30. 12. 2016

Počet stran: 7

# Smlouva o poskytování služeb

- Správa a podpora počítačové sítě číslo SSS1701006

uzavřená mezi smluvními stranami

## Jan Kejval

Táborská 523  
293 01 Mladá Boleslav  
IČ: 62011251  
DIČ: CZ7909060940  
zastoupená Janem Kejvalem

jako poskytovatel služeb na straně jedné (dále jen „**poskytovatel služeb**“)

a

## Dětský domov Krnsko, příspěvková organizace

Horní Krnsko 180  
294 31 Krnsko  
IČ: 48682161  
zastoupená Mgr. et Mgr. Josefem Povolným

jako příjemce služeb na straně druhé (dále jen „**příjemce služeb**“).

## I.

### Předmět smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá za účelem provádění komplexní péče poskytovatelem služeb o výpočetní techniku (hardware a software) příjemce služeb.
2. Komplexní péče zahrnuje běžnou správu, údržbu, instalaci programového vybavení, servisní zásahy a podporu uživatelů příjemce služeb.

## II.

### Rozsah prováděných služeb

1. Správa a údržba hardware, software a počítačové sítě:
  - konfigurace a kontrola firewallu včetně UTM bezpečnostních funkcí a filtrace webu,
  - pravidelná správa, údržba a aktualizace serverů,
  - pravidelné zálohování serverů,
  - instalaci bezpečnostních záplat operačních systémů a antiviru,
  - kontrola výpočetní techniky,
  - odstranění drobných závad v síti a na stanicích,
  - správa a údržba domény, webového prostoru a emailů,
  - správa a aktualizace školní databáze Bakaláři,
  - instalace a reinstalace PC,
  - instalace a konfigurace serveru,
  - podpora uživatelů a poradenská činnost.

2. Zajištění hardware a software dle požadavků příjemce služeb.
3. Zajištění licencí potřebných pro zabezpečení počítačové sítě - antivirové zabezpečení, licence pro provoz firewallu.
4. Zajištění spotřebního materiálu pro tiskárny.
5. Zajištění drobného spotřebního IT materiálu.
6. Poradna a servis - služba je zabezpečována poskytovatelem služeb a slouží k přijímání hlášení všech závad zařízení, nebo systémových komponent a nedostupnosti služeb. Nahlášení závady či poruchy bude odběratel provádět jedním z následujících způsobů:
  - a. emailem na adresu servis@mesluzby.cz - nepřetržitě,
  - b. telefonem na číslo +420 724 557 723 v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin.Hlášení poruchy musí obsahovat:
  - a. název, umístění a typ počítače či zařízení,
  - b. výstižný popis závady.
7. Při telefonickém hlášení závad a požadavků na servis je nutno oznámit název příjemce služeb, kontaktní osobu a telefonické spojení.

### III.

#### Povinnosti poskytovatele služeb

1. Garantovat služby v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin.
2. Vyslat servisního technika k odstranění závad, které jsou předmětem této smlouvy v co možná nejkratším čase, nejpozději však do 48 hodin od nahlášení.
3. V případě poruchy stěžejního zařízení pro chod příjemce služeb (firewall, servery, síťové přepínače) je započítání servisního zásahu garantováno do 8 hodin od nahlášení poruchy.
4. Servisní služby bude poskytovatel služeb provádět s použitím vlastní měřicí a diagnostické techniky a vozidel.
5. Vést záznamy o instalacích a o ostatních zásazích do hardwarového a softwarového vybavení.
6. Vést evidenci licencí k instalovanému softwaru a na vyžádání je předložit odběrateli
7. Poskytovatel služeb odpovídá příjemci služeb:
  - a. Za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných prací a služeb.
  - b. Za dodržování čs. norem a předpisů při používání technických prostředků, dalšího materiálu a věcí používaných při poskytování sjednaných prací a služeb, za bezpečnost a odbornost zapojení zejména elektrotechniky a elektroniky.
  - c. Za škody na majetku příjemce služeb, případně zdraví pracovníků a návštěvníků příjemce služeb, vzniklé protiprávním jednáním pracovníků poskytovatele služeb a porušením platných předpisů a norem pro poskytování služeb, používáním přístrojů a prostředků neodpovídajících platným čs. normám.
  - d. Za dodržování vnitřních pokynů a směrnic příjemce služeb stanovících provozně technické a bezpečnostní podmínky pohybu pracovníků v prostorách a zařízeních příjemce služeb.
  - e. Za nezneužívání informací získaných při výkonu práce pro příjemce služeb, zejména jedná-li se o data provozovaná v informačním systému, jež je předmětem této smlouvy.
8. Poskytovatel služeb je povinen spolupracovat s poskytovatelem internetové konektivity a být nápomocen při řešení případných problémů tak, aby nedocházelo ke zbytečným výpadkům a odpojení sítě od sítě internet.
9. Pokud jsou chyby způsobeny nedbalostí nebo úmyslným jednáním uživatelů, odstraní je poskytovatel služeb na náklady příjemce služeb. Cena za tuto službu je dána ceníkem poskytovatele služeb a termín odstranění závady je věcí dohody obou smluvních stran.



#### IV.

##### Povinnosti příjemce služeb

1. Upozornit poskytovatele služeb podle článku II. odstavce 6. na zjištěné závady ve funkci či chodu hardware a software bezprostředně po jejich zjištění.
2. Vést o provozu systému jednoduchý provozní deník, kde budou zaznamenány možné problémy nebo abnormality chodu systému a situace, ze kterých k nim došlo, včetně dalších identifikačních údajů (např. opisy hlášení na obrazovkách počítačů atd.).
3. Vést záznamy o zásazích do hardwarového a softwarového vybavení třetími osobami, jako je školní správce sítě, učitel výpočetní techniky nebo jiný pověřený (příjemcem služeb zmocněný) pracovník.
4. Dodržovat pracovní postupy uvedené v uživatelských příručkách pro hardware a software tak, aby provoz systému nebyl z této příčiny narušován.
5. Respektovat dohodnuté časové termíny a umožnit provádění údržby hardware a software, včetně poskytnutí potřebných součinností a konzultací.
6. Konzultovat předem veškeré změny konfigurace hardware a software s poskytovatelem služeb.
7. Vytvořit pracovníkům poskytovatele služeb veškeré podmínky potřebné pro řádný výkon jejich práce a umožnit jim přístup do svých objektů.
8. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistit na vyžádání poskytovatele služeb přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu.
9. Umožnit v případě opakujících se technických závad strojů provedení důkladné technické prohlídky a odstranění závady v servisním centru poskytovatele služeb.
10. Umístit stroje ve vhodném prostředí, splňujícím klimatické podmínky uvedené v technických podmínkách a dbát na plnění základních povinností obsluhy při práci na zařízení.
11. Platit poplatky za služby podle podmínek uvedených v článku V. této smlouvy dle služeb specifikovaných v článku II. této smlouvy.

#### V.

##### Cena a platební podmínky

1. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy.
2. Úhrada za práci je splatná do deseti (10) dnů od obdržení faktury příjemce služeb není-li dohodnuto jinak. V případě nedodržení termínu splatnosti ze strany příjemce služeb je tento povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Faktury jsou zasílány na email poskytovatele služeb ve formátu PDF.

#### VI.

##### Odpovědnost za vady


1. Příjemce služeb je povinen reklamovat zjevné vady kvality a rozsahu služeb a prací okamžitě při jejich zjištění, nejpozději však do tří (3) dnů od doby, kdy měla být služba provedena.
2. Poskytovatel služeb je povinen bezúplatně odstranit právem reklamovanou vadu práce nebo služby.
3. V případě neplnění smlouvy ze strany poskytovatele služeb ve smyslu článku III. této smlouvy bude odběrateli poskytnuta sleva ve výši 10 % z fakturované měsíční částky dle článku V. této smlouvy.
4. Příjemce služeb nemá právo na slevu z ceny nebo úhradu nákladů podle předchozího bodu, pokud neumožní dodavateli odstranit oprávněně reklamovanou vadu.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel služeb je oprávněn služby neposkytovat nebo odstoupit od smlouvy v případě, že je v požadovaném místě, nebo v požadovaném rozsahu objektivně neuskutečnitelné (zejména živelné pohromy, výpadky dodávky elektrické energie, odcizení majetku).
2. Obě strany se zavazují v průběhu platnosti této smlouvy spolupracovat při realizaci jejího předmětu plnění. K tomuto účelu určí osoby odpovědné za řešení a vyřizování běžných záležitostí vyplývajících ze vzájemné součinnosti.
3. Obě strany se zavazují nejpozději při ukončení smlouvy vrátit druhé straně veškeré písemnosti, které jí náleží. Rovněž se zavazují utajit znalosti a informace z oblasti druhé smluvní strany, a to jak během trvání smlouvy, tak i po jejím skončení.
4. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu obou účastníků a je uzavírána na dobu určitou od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017. Obě strany mohou ukončit platnost této smlouvy pouze písemnou formou a to s tříměsíční výpovědní lhůtou, nebo okamžitě pro neplnění smluvních povinností jedné ze smluvních stran. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi.
5. Dodatky a změny této smlouvy (včetně příloh) jsou platné pouze v písemném provedení s podpisy obou smluvních stran.
6. Smlouva včetně příloh se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží příjemce služeb a jeden poskytovatel služeb.
7. V případě rozporu mezi smlouvou a jejími přílohami, mají přednost přílohy této smlouvy.
8. Uzavřením této smlouvy se dohodou mezi smluvními stranami plně ruší a nahrazuje Smlouva o poskytování služeb - Správa a podpora počítačové sítě číslo SS1009-002, uzavřená dne 1. září 2010 mezi příjemcem a poskytovatelem služeb.
9. Tímto nejsou dotčeny případné nevypořádané pohledávky vzniklé před účinností této smlouvy.
10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly, že byla uzavřena po vzájemné dohodě, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

V Mladé Boleslavi, dne 30. 12. 2016

  
\_\_\_\_\_  
za poskytovatele služeb:  
Jan Kejval

  
\_\_\_\_\_  
za příjemce služeb:  
Mgr. et Mgr. Josef Povolný



## Příloha č. 1 - Reklamační řád

1. Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady v případech, které nejsou upraveny smlouvou.
2. Poskytovatel služeb odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu služeb v rozsahu stanoveném smluvními podmínkami smlouvy.
3. Reklamací lze uplatnit osobně nebo písemně na adrese:  
Jan Kejval, Štechova 165/7, 293 01 Mladá Boleslav.
4. Reklamační žádost musí obsahovat adresu příjemce služeb, jméno, příjmení a podpis odpovědného zástupce příjemce služeb a podrobnou specifikaci reklamované skutečnosti.
5. Lhůty pro uplatnění reklamace:
  - a. v případě reklamace ceny za službu je třeba takový nárok uplatnit nejdéle den před splatností reklamovaného platebního dokladu, který má odběratel uhradit,
  - b. v případě reklamace vadně poskytnuté služby je tuto třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) týdnů od okamžiku zjištění.
6. Reklamační žádosti jsou vyřizovány ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti věci a to zpravidla takto:
  - a. jednoduché případy jsou vyřizovány do čtrnácti (14) kalendářních dnů,
  - b. případy vyžadující technické řešení jsou vyřizovány do třiceti (30) kalendářních dnů.
7. Odběratel je povinen při řešení jemu předané reklamace spolupracovat s poskytovatelem služeb poskytnutím podrobnějších informací nebo umožněním zjištění skutečného stavu přímo u příjemce služeb.
8. Reklamační žádost je řešena odstraněním příčiny reklamované skutečnosti a dohodou smluvních stran o způsobu případné kompenzace za neposkytnuté plnění z důvodů prokazatelných na straně poskytovatele služeb.
9. V případě oprávněné reklamace na neposkytnutí služeb prokazatelně z viny poskytovatele služeb, delší než čtrnáct (14) dnů, náleží odběrateli sleva adekvátní části měsíční platby. Sleva se stanovuje jako 1/30 měsíční platby vynásobená počtem dnů prokazatelného neposkytnutí služby z viny poskytovatele služeb.
10. Pokud je prokázáno, že příčina reklamované skutečnosti není prokazatelně na straně poskytovatele služeb a je způsobena příjemcem služeb nebo třetí stranou, je reklamační žádost uzavřena jako neoprávněná.

V Mladé Boleslavi, dne 30. 12. 2016

  
za poskytovatele služeb:  
Jan Kejval

  
za příjemce služeb:  
Mgr. et Mgr. Josef Povolný

## Příloha č. 2 – Zástupci zodpovídající za nahlášení závad a poruch

Jméno, příjmení, kontakt

**Odpovědná osoba za poskytovatele služeb:**

Jan Kejval, +420 724 557 723, jan.kejval@mesluzby.cz

**Odpovědná osoba za příjemce služeb:**

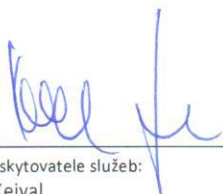
Mgr. et Mgr. Josef Povolný +420 606 647 179, povolny@domovkrnsko.cz

**Pověřené osoby za příjemce služeb:**

Petr Špaček, +420 603 170 288

Mgr. Miroslava Vtelenská, +420 602 580 453, vtelenska@domovkrnsko.cz

V Mladé Boleslavi, dne 30. 12. 2016



za poskytovatele služeb:  
Jan Kejval



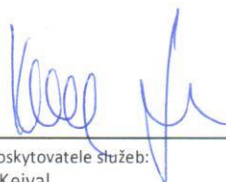
za příjemce služeb:  
Mgr. et Mgr. Josef Povolný

### Příloha č. 3 – Ceník služeb

#### 1. Ceny platné do 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017

Služba	Cena
Servisní zásah	380 Kč / hodina
Servisní zásah do 8 hodin (neplatí pro stěžejní zařízení)	500 Kč / hodina
Školení uživatelů	500 Kč / hodina
Zapůjčení náhradního zařízení – počítač s OS + Office	20 Kč / den
Zapůjčení náhradního zařízení – monitor minimálně 19"	10 Kč / den
Zapůjčení náhradního zařízení – notebook s OS + Office	25 Kč / den
Zapůjčení náhradního zařízení – server s OS	80 Kč / den
Zapůjčení náhradního zařízení – projektor	600 Kč / den

V Mladé Boleslavi, dne 30. 12. 2016



za poskytovatele služeb:  
Jan Kejval

