



Smlouva o poskytování servisních služeb

dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění
čís. Poskytovatele: AMON-22626

Článek 1

SMLUVNÍ STRANY

1.1 **Objednatel:**

Základní škola a mateřská škola Praha 5 - Zličín

se sídlem: Nedašovská 328, Praha 5, 155 21

IČO: 70845905HOSPODR

zástupce: Mgr. Bc. Vladimíra Šimáčková

1.2 **Poskytovatel:**

AMON System s.r.o.

spisová značka: C 86035 vedená u Městského soudu v Praze

se sídlem: Halenkovská 484/10, 155 21 Praha – Zličín

IČO: 26499622, DIČ: 006-26499622

bankovní spojení: 174536497/0300

IBAN: CZ570300000000174536497 / BIC: CEKOCZPP

zástupce: Mgr. Jan Žalud, jednatel

Zástupce oprávněný jednat za Poskytovatele ve věcech obchodních:

Helena Březinová, 

Zástupce oprávněný jednat za Poskytovatele ve věcech technických:

Martin Mlejnek, 



Článek 2

PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele provádět v dílčích plněních dodávky touto smlouvou sjednaných služeb za podmínek v této smlouvě uvedených a v rozsahu dle přílohy č. 1 a č. 3 této smlouvy, které jsou její nedílnou součástí.
- 2.2 Jednotlivé touto smlouvou sjednané služby, včetně technické a organizační podpory, poskytované Poskytovatelem Objednateli, tvořící věcnou náplň této smlouvy budou plněny v těsné součinnosti s Objednatelem a jeho pověřenými pracovníky, a to způsobem popsaným níže.
- 2.3 Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytování služeb dle této smlouvy resp. za jednotlivá dílčí plnění dohodnutou cenu dle článku 5 této smlouvy.

Článek 3

PLNĚNÍ SMLOUVY A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

Všechny služby touto smlouvou sjednané jsou popsány včetně svých parametrů katalogově v příloze č. 1 a č. 3 této smlouvy, které jsou její nedílnou součástí.

3.1.1 Povinnosti Poskytovatele

- 3.1.2 Poskytovatel se zavazuje v dostatečném předstihu uvědomit Objednatele o všech změnách v kontaktních adresách a telefonních spojení, jež jsou nutné pro nahlášení potřeby plnění povinností Poskytovatele dle této smlouvy.
- 3.1.3 Poskytovatel je povinen při provádění díla on-site dodržovat obecně platné právní normy v oblastech: BOZP, PO, ochrana živ. prostředí a hygienické předpisy.
- 3.1.4 V případě, že v rámci poskytovaných služeb Poskytovatel převezme od Objednatele zařízení k likvidaci, které slouží k ukládání dat, je povinen neprodleně zajistit likvidaci těchto dat.
- 3.1.5 Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o skutečnostech spojených s touto smlouvou a jejím plněním a chránit všechny informace, se kterými přijde do styku při plnění této smlouvy, před zneužitím a nezpřístupnit je třetím osobám, není-li takový postup v rozporu s jeho povinnostmi dle obecně závazných právních předpisů.

3.1.6 Povinnosti Objednatele

- 3.1.7 Objednatel je povinen provozovat zařízení a užívat autorská díla, k jejichž užití řádně nabyt licenci, v souladu s licenčními podmínkami a instrukcemi poskytovatele nebo výrobce.
- 3.1.8 Objednatel je povinen předem písemně Poskytovatele informovat o všech skutečnostech relevantních pro plnění této smlouvy, zejména o plánovaném přemístění či jiném technickém zásahu do zařízení a komponent předaných do správy Poskytovateli.
- 3.1.9 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli všechny technické a nezbytné organizační informace a součinnost k tomu, aby mohl plnit své závazky vyplývající z této smlouvy.



- 3.1.10 Objednatel je povinen umožnit nebo zajistit pracovníkům Poskytovatele přístup k zařízením nezbytný k poskytování plnění dle této smlouvy, dle pokynů Poskytovatele.
- 3.1.11 Objednatel se zavazuje přijmout ve vztahu k zařízením a komponentám bezpečnostní opatření tak, aby bylo zabráněno riziku úrazů, zejména pak úrazům elektrickým proudem.
- 3.1.12 Objednatel není oprávněn provádět zásahy do konfigurací zařízení a komponent uvedených předaných do správy Poskytovateli.

Článek 4

PLATNOST SMLOUVY

- 4.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem **1.9.2020**.
- 4.2 Tato smlouva může být jednostranně vypovězena kteroukoli ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodu. Taková výpověď musí být podána písemnou formou. Výpovědní lhůta je sjednána jako dvouměsíční a začíná běžet první kalendářní den měsíce následujícího po doručení výpovědi. Za splnění písemné formy se pro tyto účely nepovažuje vzájemná výměna emailových ani jiných elektronických zpráv.
- 4.3 V případě porušení této smlouvy, je druhá smluvní strana povinna na tuto skutečnost upozornit odůvodněným písemným sdělením prokazatelně zasláným prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na poslední oznámenou adresu porušující smluvní strany a požadovat nápravu. K této nápravě určí dotčená strana přiměřenou lhůtu. Pokud nedojde v určené lhůtě k nápravě nebo se toto hrubé porušení opakuje, je dotčená strana oprávněna od smlouvy odstoupit. Toto odstoupení musí být druhé straně zasláno rovněž písemnou formou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb a musí obsahovat odůvodnění. Takovéto odstoupení je účinné okamžikem doručení. Porušením smlouvy se rozumí například prodlení Objednatele se splatností faktur o více než 21 dnů či zaviněné prodlení Poskytovatele s poskytováním služeb o více než 5 pracovních dnů. Odstoupení od smlouvy dle tohoto článku zachovává právo dotčené strany na náhradu škod a nedotýká se vzniklých závazků ve smyslu této smlouvy, které mají vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy.

Článek 5

CENA A ZPŮSOB PLATBY

- 5.1 Sjednaná měsíční cena v Kč bez DPH za plnění předmětu této smlouvy je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. V případě realizace služeb, poskytnutí licencí či dodávek zboží zpoplatněných výkonově bude tato sjednaná cena navýšena o provedené služby a dodávky v souladu s podmínkami této smlouvy. Cena bude Objednateli vyúčtována Poskytovatelem fakturou s náležitostmi daňového dokladu dle § 28 zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v rozhodném znění.
- 5.2 K veškerým cenám podle této smlouvy bude připočtena DPH podle obecně závazných právních předpisů.



- 5.3 Vyúčtovaná cena za plnění této smlouvy bude Objednateli fakturována Poskytovatelem v Kč měsíčně. Faktura za plnění této smlouvy bude vystavena k 8. dni následujícího kalendářního měsíce, a to s výjimkou výkonově zpoplatněných služeb, poskytnutých licencí či dodávek zboží, jejichž cena bude vyúčtována nejbližší fakturou následující po jejich realizaci. Faktura bude splatná do 14 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. V případě realizace výkonově zpoplatněných služeb či dodávek zboží dle této smlouvy bude přílohou faktury protokol o převzetí takového plnění, podepsaný odpovědným zaměstnancem Objednatele. Vystavené faktury budou Poskytovatelem doručovány Objednateli takto: elektronicky na emailovou adresu: hospodarka@zsamszlicin.cz
- 5.4 Objednatel je oprávněn vrátit Poskytovateli vystavenou fakturu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 dnů od jejího doručení, jestliže tato faktura nespĺňuje náležitosti sjednané touto smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy, s uvedením chybějících předepsaných náležitostí, a nová lhůta splatnosti začne běžet ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
- 5.5 Dnem zdanitelného plnění je poslední pracovní den kalendářního měsíce. Datum uskutečnění zdanitelného plnění se řídí zákonem o DPH.
- 5.6 V případě, že Objednatel neuhradí fakturu za služby, poskytované na základě této smlouvy v řádném termínu, je Poskytovatel oprávněn nárokovat po Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Tato smluvní pokuta je splatná na výzvu.

Článek 6

NÁHRADY ŠKOD

- 6.1 Objednatel má právo na náhradu skutečné škody způsobené Poskytovatelem dle obecně závazných právních předpisů s výjimkou škody vyplývající ze ztráty dat, užití produktů, ani žádné náhodné nebo následné škody, včetně ztráty či ušlého zisku.
- 6.2 Je povinností Objednatele a Poskytovatele zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě jeho dat v souvislosti s plněním povinností Poskytovatele dle této smlouvy.
- 6.3 Smluvní strany tímto prohlašují, že předvídatelná výše škody, která jim může v souvislosti s plněním této smlouvy vzniknout, nepřekročí 100% měsíčního finančního plnění dle této smlouvy. Pokud však ke škodě dojde a její výše překročí 100% měsíčního finančního plnění, jsou smluvní strany povinny tuto škodu uhradit podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.



Článek 7

JINÁ UJEDNÁNÍ

- 7.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo provést před zahájením plnění této smlouvy inspekci všech předaných zařízení a převzít jen ta zařízení, jež jsou plně funkční dle specifikace výrobce.
- 7.2 Poskytovatel neodpovídá za případná prodlení při plnění svých závazků podle této smlouvy, která nejsou způsobena Poskytovatelem.
- 7.3 Kontaktní místo Poskytovatele:
AMON System Hot Line: **+420 777 200 369** nebo itsupport@amonsystem.cz,
případně **+420 233 354 529**, v pracovních dnech od 8.00 hod. do 17.00 hod.

Objednatel v případě požadavku na plnění v souladu s touto smlouvou bude kontaktovat Poskytovatele na výše uvedeném hot-line telefonním čísle.

Zadávat servisní požadavky prostřednictvím výše uvedených kontaktních míst jsou oprávněni výhradně zaměstnanci Objednatele uvedení v příloze č. 2 této smlouvy.

Článek 8

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. 1 - obsahující specifikaci služeb a zařízení a cenu servisních služeb, č. 2 - obsahující seznam osob, oprávněných vznášet servisní požadavky a č. 3 - obsahující podrobný popis služeb
- 8.2 Žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit třetí straně jakákoliv práva či povinnosti z této smlouvy plynoucí bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany.
- 8.3 Každá ze smluvních stran se zavazuje druhé straně, že bude považovat veškeré informace získané v souvislosti s touto smlouvou za důvěrné a nesdělí třetí osobě bez předcházejícího výslovného písemného souhlasu druhé strany žádné informace, zpřístupněné jí v souvislosti s touto Smlouvou.
- 8.4 Smlouva může být měněna písemnými dodatky podepsanými k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Takovéto dodatky budou tvořit nedílnou součást Smlouvy.
- 8.5 Tato smlouva je vypracována ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající Českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a ostatními obecně závaznými právními předpisy platnými a účinnými v den podpisu této smlouvy. Jakékoliv spory, jež vzniknou mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, včetně jejího uzavření, platnosti a práva s těmito právy

AMON System s. r. o.
Halenkovská 484/10 | 155 21 Praha-Zličín
233 354 529 | info@amonsystem.cz
www.amonsystem.cz



AmonSystem

související budou řešeny smírnou cestou prostřednictvím zvoleného mediátora, nepodaří-li se stranám uzavřít mediační dohodu, je příslušným k projednání sporu Obvodní soud pro Prahu 6.

8.6 Poštovní korespondence bude Objednateli zasilána na adresu sídla společnosti.

V Praze dne: 16. 9. 2020

V Praze dne: 15.9.2020

Objednatel:

Základní škola Praha 5 - Zličín

Mgr. Bc. Vladimíra Šimáčková

Ředitelka

Poskytovatel:

AMON System s.r.o.

Helena Březinová

Jednatelka



Příloha 1 k servisní smlouvě č.: AMON-
Úroveň služby: Služba – integrovaný support

V Praze dne: 01.06.2020

Umístění sestavy: ZŠ Zličín

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH / měsíc

poznámka:
Popis služby: Cena s garancí služeb níže uvedených v základní nezbytné úrovni.

Díleč IT projekty budou vždy naceněny zvlášť včetně

| Pol. | Popis produktu | Hodin | cena | součet | sleva | součet po slevě | Servisní parita |
|--------------------------------|---|-------|------|--------|-------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Počítače Správa Win OS 10, správa instalovaného software a konektivity na interaktivní tabule a sdílené disky, správa aktualizací, | 6 | 900 | 5400 | 15% | 4590 | LSR 48H 5x8 |
| 2 | Server AD, Server Wsus, správa, aktualizace, přístupy a správa virtuálních serverů, správa datového úložiště | 2 | 1300 | 2600 | 15% | 2210 | FSR NBD 5x8 |
| 3 | Správa systému wifi, routing a optimalizace využití sítě a kontrola zabezpečení | 1 | 1300 | 1300 | 15% | 1105 | FSR NBD 5x8 |
| | Správa systému routingu sítě a web Proxy, zabezpečení a aktualizace povolených webů, routing a optimalizace využití sítě a kontrola zabezpečení | 1 | 1300 | 1300 | 15% | 1105 | LSR 48H 5x8 |
| 4 | Konzultace a optimalizace a rozvoj IT | 1 | 1000 | 1000 | 10% | 900 | LSR 48H 5x8 |
| 6 | Office 365, měsíční pravidelná správa a údržba licencí a správa uživatelských účtů, sdílení souborů na Onderive, správa NS Teams skupin | 2 | 650 | 1300 | 10% | 1170 | LSR 48H 5x8 |
| 7 | Helpdesk a správa požadavků, licence na přístup do helpdesku pro prověřené uživatele oprávněné zadávat požadavky | 2 | 299 | 598 | 10% | 538 | FSR NBD 5x8 |
| 8 | Správa a kontrola Antivirů, management Antivirového serveru, aktualizace hrozeb a správa aktualizací | 1 | 1300 | 1300 | 10% | 1170 | LSR 48H 5x8 |
| Celkem k úhradě měsíčně | | | | | | 11 080 Kč | |
| | Zvýhodněná hodinová sazba pro vícepráce na síti nebo s uživateli je v základní hladině, odborné práce na serveru jsou v kategorii rozšířené služby. | | | | | základní služby 750,- Kč/hodina | rozšířené služby 1300,- Kč/hodina |

 Další sazby za práci a úkony dle ceníku na www.amonsystem.cz
Typy servisu: FSR NBD 5x8
 LSR 48H 5x8

 Pracovní dny 8:00 - 17:00, odezva NBD, garance výjezdu do 48 hodin dle potřeby RMT nebo on-site
 Pracovní dny 8:00 - 17:00, odezva 48 hodin, garance výjezdu do 72 hodin dle potřeby RMT nebo on-site

Součástí ceny:

 Zajištění a správa nástroje na evidenci požadavků s přístupem pro 5 lidí.
 Základní SLA s reakcí 24h od nahlášení případu v pracovní době 9-17h

Poznámky:

 Jedna hodina IT specialisty se odečítá z kreditu jako 1,5h technika.
 Osobní návštěva servisního technika na místě se odečítá dle úrovně technika výše + cestovní náklady dle ceníku IT práci
 Hodiny čerpané mimo pracovní dobu jsou odečítány z kreditu 1,5 násobkem



Příloha č. 2 smlouvy ke smlouvě č AMON-22626

Seznam osob, oprávněných vznášet požadavky na plnění v rámci výše uvedené smlouvy

| Jméno a příjmení | E mail | Telefon |
|---------------------|------------|------------|
| Vladimíra Šimáčková | [REDACTED] | [REDACTED] |
| Kamila Šmídová | [REDACTED] | [REDACTED] |
| Vojtěch Neuberg | [REDACTED] | [REDACTED] |
| Vendula Černotová | [REDACTED] | [REDACTED] |
| | | |
| | | |

V Praze dne: 16. 9. 2020

V Praze dne: 15.9.2020

Objednatel:

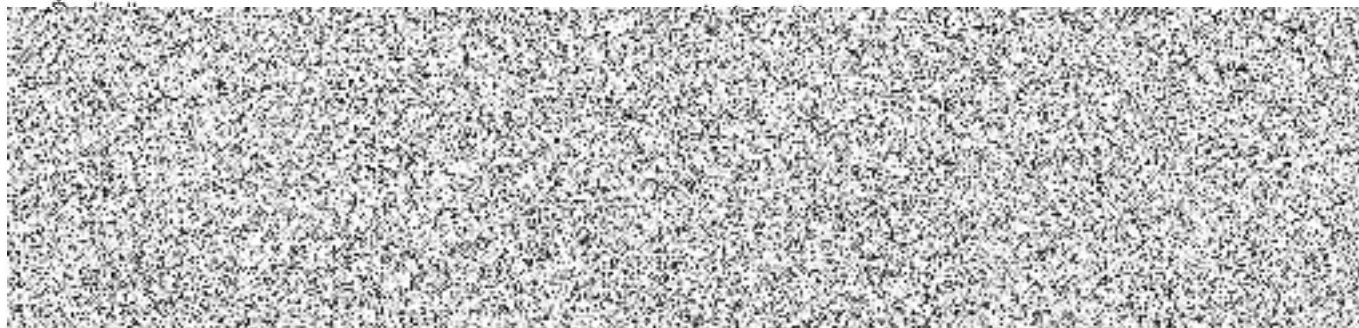
Základní škola Praha 5 - Zličín

Mgr. Bc. Vladimíra Šimáčková

Poskytovatel:

AMON System s.r.o.

Helena Březinová





Příloha č. 3 smlouvy č. AMON-22525

Popis služeb

1.1 Časové pokrytí

1.1.1 Časovým pokrytím pro nahlášení poruch a pro konzultace se rozumí časové okno, definované pro každou položku nebo funkční celek v příloze č. 1.

| | |
|-------------|---------------------------|
| FSR NBD 5x8 | Pracovní dny 8:00 - 17:00 |
| LSR 48H 5x8 | Pracovní dny 8:00 - 17:00 |
| 5x13 | Pracovní dny 8:00 - 21:00 |

1.2 Doba odezvy

1.2.1 Doba odezvy je čas, který v rámci časového pokrytí uběhne od okamžiku vznesení servisního požadavku Objednatel, do doby zahájení servisního zásahu a je definována pro každou položku nebo funkční celek v příloze č. 1.

- NBD znamená kdykoliv během následujícího pracovního dne po dni nahlášení požadavku
- FSR znamená „rychlý servis“ s odezvou NBD a garancí opravy do 48 hodin
- LSR znamená „standardní servis“ s odezvou do 48hodin a garancí opravy do 72 hodin
- 48H znamená kdykoliv během následujících dvou kalendářních dní
- Je-li doba odezvy vyjádřena číselně, znamená uvedená hodnota maximální počet hodin v rámci odpovídajícího časového pokrytí , které uběhnou od požadavku servisního zásahu předepsaným způsobem do doby jeho zahájení

1.3 Místo plnění

1.3.1 Místo plnění je pro každou službu, položku nebo funkční celek uvedeno v příloze č. 1

- on-site znamená, že provádění servisního zásahu probíhá v místě instalace
- RMT znamená, že servisní zásah je prováděn vzdáleně, pouze při funkčním připojení zákaznického systému k Internetu

1.4 Nahlašování problémů

1.4.1 Požadavky na zahájení servisního zásahu budou Zhotoviteli hlášeny v časovém okně, které odpovídá danému zařízení, jak je definováno v příloze č. 1 této smlouvy na k tomu účelu zřízené telefonní lince – hot line či e-mailové adrese, jak je definována dále v této smlouvě.

1.5 Zahájení servisního zásahu

1.5.1 K zahájení servisního zásahu dojde do doby, definované v příloze č. 1 a v souladu s touto smlouvou jako doba odezvy po nahlášení problému (poruchy) v rámci odpovídajícího časového pokrytí, pokud se obě strany výslovně nedohodnou jinak. Zhotovitel bude nepřetržitě v rámci časového pokrytí pracovat na vyřešení problému způsobem popsáným touto smlouvou a s odbornou péčí. Zahájením opravy se rozumí příjezd pracovníků Zhotovitele na místo opravy nebo definování postupu, vedoucího k řešení problému.



1.6 Služba – integrovaný support

1.6.1 Charakteristika služby

- 1.6.1.1 Jedná se o službu plněnou formou konzultací po telefonu, prostřednictvím vzdáleného připojení, proaktivní služby nebo na místě poruchy samém, a to pro oblast reprodukovatelných a obtížně reprodukovatelných SW i HW problémů.
- 1.6.1.2 Služba je poskytována v časovém okně a s odezvou pro jednotlivé produkty v rozsahu, definovaném v příloze č.1 této smlouvy.
- 1.6.1.3 Služba využívá proaktivního managementu, za jehož pomoci jsou sledovány jednotlivé HW a SW komponenty Odběratele. O kritických stavech či událostech jsou neprodleně informováni odpovědní pracovníci Odběratele.
- 1.6.1.4 Služba zahrnuje pomoc ze strany Dodavatele při identifikaci HW problémů v rámci jednotlivých produktů v rozsahu, definovaném v příloze č.1 této smlouvy.
- 1.6.1.5 Součástí této služby je rovněž zajištění přístupu k informacím technického a provozního charakteru, jenž jsou duševním vlastnictvím Dodavatele, resp. jeho smluvních partnerů.
- 1.6.1.6 V případě, že Odběratel s Dodavatelem nejsou schopni vyřešit nahlášený Servisní požadavek konzultací po telefonu obratem, Dodavatel zahájí Servisní zásah v souladu s touto smlouvou v místě instalace.

1.6.2 Obsah dodávky služby

- 1.6.2.1 Služba zahrnuje proaktivní management SW a HW produktů
- 1.6.2.2 sledování dostupnosti SW služeb a HW komponent
- 1.6.2.3 sledování diskové kapacity
- 1.6.2.4 sledování zatížení procesorů
- 1.6.2.5 sledování využití systémových prostředků
- 1.6.2.6 sledování aktuálních verzí firmwarů či driverů včetně možnosti jejich vzdálené aktualizace
- 1.6.2.7 softwarová profylaxe a update driverů minimálně 4-krát ročně
- 1.6.2.8 upozornění při výskytu kritické události či nestandardního stavu formou e-mailu odpovědných pracovníkům Dodavatele a Odběratele
- 1.6.2.9 pomoc při identifikaci HW problémů v rámci jednotlivých produktů v rozsahu, definovaném v příloze č.1 této smlouvy

V Praze dne: 16. 9. 2020

V Praze dne: 15.9.2020

Objednatel:

Základní škola Praha 5 - Zličín

Mgr. Bc. Vladimíra Šimáčková

Ředitelka

Poskytovatel:

AMON System s.r.o.

Helena Březinová

Jednatelka



