

# Smlouva o komplexní technické péči o hardware a software

kterou uzavřely smluvní strany:

## **TINT s. r. o.**

se sídlem: Riegrova 832, Frýdek-Místek, PSČ 738 01  
zástupce: Pavel Mohyla, jednatel  
kontakt: tel.: 732 722 197, p.mohyla@tint.cz  
IČ: 63323966  
DIČ: CZ63323966  
Bankovní spojení: ČSOB a. s.  
Číslo účtu: 191624835/0300

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 13356  
(dále jen servisní organizace)

a

## **Základní škola Frýdlant nad Ostravicí, náměstí T.G. Masaryka 1260, příspěvková organizace**

se sídlem: Nám. T. G. Masaryka 1260, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí  
zástupce: PaedDr. Jaromír Horký  
kontakt: tel.: +420 558 678 169, reditel@zsfrydlant.cz  
IČ: 73184535  
DIČ:

(dále jen objednatel)

## **1. Předmět smlouvy**

- 1.1.** Předmětem této smlouvy je komplexní technická péče o výpočetní techniku specifikovanou v příloze č. 1 této smlouvy včetně SW vybavení a odborné poradenství související s jejím používáním.
- 1.2.** Péčí se rozumí zejména odstraňování havarijních stavů LAN, hardwarového a softwarového vybavení způsobených činnostmi objednatele nebo nepředvídanými nekompatibilitami hardware a software a to v rozsahu odstranění závady odborným zásahem nebo poskytnutím odborného dobrozdání o vhodnosti úpravy používaného hardware a software. Časové lhůty odstranění závad a poplatky za tyto služby jsou uvedeny níže.
- 1.3.** Odborným poradenstvím se rozumí školení uživatelů programových produktů Microsoft a dalšího vybavení dodaného servisní organizací, školení o používání technických prostředků a konzultace týkající se užívání stávajících technologií a případného nasazení nových technologií.

## **2. Obecná ustanovení**

- 2.1.** Závadu nebo servis může ohlásit objednatel servisní organizaci v pracovní dny v době od 8.00 hodin do 16.00 hodin a to :
  - telefonem na číslo servisní podpory 558 628 898
  - telefonem na číslo Hot Line 603 193 520 v době od 7:00 do 20:00 v pracovní dny
  - zadáním přes HELP DESK na stránce <http://www.tint.cz>

- e-mailem na adresu servis@tint.cz.

V případě nahlášení závady v tomto časovém intervalu určeným způsobem se servisní organizace zavazuje nastoupit v pracovní době na servisní zásah nejpozději do druhého pracovního dne od okamžiku, kdy byla tato závada ohlášena.

- 2.2.** Pokud je závada hlášena mimo pracovní dobu, bude zpráva emailu ověřena následující pracovní den do 9.00 hod., což bude považováno za den a čas oznámení požadavku.
- 2.3.** Služby prováděné za smluvní měsíční poplatek v sobě zahrnují úkony uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.4.** V rámci poskytovaných služeb bude společnost TINT s. r. o. rovněž poskytovat konzultace v souvislosti se zvyšováním efektivity provozu počítačové sítě a poradenství při zavádění nových technologií. Nutné analýzy v případech řešení složitějších problémů budou řešeny samostatnými objednávkami a samostatnou fakturací a to v oblasti technické i softwarové.
- 2.5.** Servisní organizace bude provádět činnost s náležitou odbornou péčí a v souladu se současnými standarty používaných technologických postupů.
- 2.6.** Servisní organizace je povinna okamžitě upozornit objednatele na nevhodnost jím udělených pokynů či používaných postupů. V případě, že objednatel bude na těchto pokynech i přesto trvat, sdělí tuto skutečnost písemně servisní organizaci a ta je povinna se těmito pokyny řídit.

### **3. Cena a fakturace**

- 3.1.** Za služby specifikované v čl. 1 této smlouvy bude objednatel servisní organizaci poskytovat smluvní měsíční poplatek, jehož výše byla stanovena na **3.800,- Kč bez DPH**.
- 3.2.** Úhrada smluvního měsíčního poplatku bude prováděna formou fakturace servisní organizace, přičemž faktura bude vystavena a doručena objednateli vždy nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po zúčtovacím období.
- 3.3.** Hrazení jiných služeb servisní organizace, které souvisí s předmětem této smlouvy, ale nejsou zahrnuty v měsíčním poplatku, bude prováděno odděleně od tohoto měsíčního poplatku, dle příslušného cenového tarifu zhotovitele platného pro daný typ služeb a to rovněž formou fakturace. Tarify služeb jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy, která je její nedílnou součástí. Změny tohoto tarifu lze provést na základě písemné dohody obou stran.
- 3.4.** Splatnost faktur vystavovaných na základě této smlouvy je stanovena na 14 dnů ode dne doručení faktury objednateli, pokud se v jednotlivých případech obě strany nedohodnou jinak. V případě prodlení plateb se sjednává úrok s prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3.5.** Pro případ prodlení servisní organizace s prováděním služeb dle čl. 1 a 2 této smlouvy sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý den prodlení, kterou je v takovém případě servisní organizace povinna uhradit objednateli. Ujednáním o smluvní pokutě není nijak dotčen nárok objednatele na náhradu škody v plném rozsahu.

### **4. Obchodní tajemství**

- 4.1. Servisní organizace se zavazuje zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých informacích, které získá na základě jednání přecházejících podpisu této smlouvy.
- 4.2. V souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy bude mít servisní organizace přístup do všech souborů a databází umístěných na síti a serverech objednatele, včetně souborů chráněných přístupovými kódy a dalšími zabezpečovacími a ochrannými prostředky a do všech počítačů objednatele.
- 4.3. Servisní organizace tedy bude mít přístup při poskytování Služeb k obchodním, ekonomickým, finančním, personálním, technickým, výrobním a jiným databázím a údajům, týkajícím se objednatele a jejich podnikatelské činnosti, týkajícím se jejich zákazníků, klientů a obchodních partnerů, bude mít přístup k personálním, osobním a citlivým údajům týkajícím se zaměstnanců a jiných pracovníků objednatelky a jakož i k dalším údajům a informacím (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 4.4. Všechny informace, poznatky, zkušenosti a skutečnosti specifikované v čl. 4. bod 4.3. této smlouvy, se kterými se servisní organizace seznámila a seznámí při poskytování služeb jsou vysoce důvěrné a tvoří ve smyslu ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku součást obchodního tajemství objednatele, s čímž je servisní organizace plně srozuměna.
- 4.5. Servisní organizace se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech Důvěrných informacích, o nichž se dozvěděla a dozví při poskytování služeb dle této smlouvy, a zavazuje se tyto utajovat. Servisní organizace se zavazuje Důvěrné informace nezpřístupnit žádné třetí osobě, s těmito nakládat pouze za účelem plnění úkolů při poskytování služeb dle této smlouvy a ve prospěch objednatele a tyto nevyužívat ve prospěch svůj ani ve prospěch třetí osoby. Pořizovat jakékoliv kopie Důvěrných informací je servisní organizace oprávněna pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele a výlučně za účelem plnění úkolů při poskytování služeb.
- 4.6. Servisní organizace se zavazuje uchovávat listovní tajemství a tajemství jiných záznamů a písemností zasílaných elektronickou poštou a jiným obdobným způsobem.
- 4.7. Servisní organizace se zavazuje zachovávat mlčenlivost rovněž o všech bezpečnostních opatřeních, ochraně a zabezpečení Důvěrných informací, tyto utajovat a nezpřístupnit třetí osobě. Servisní organizace není oprávněna umožnit 3. osobě přístup do sítě, serverů objednatele, k souborům a databázím umístěným na této síti a serverech a k počítačům objednatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
- 4.8. Servisní organizace se zavazuje zachovávat veškeré povinnosti stanovené v této části smlouvy a veškerá opatření k zabezpečení a ochraně Důvěrných informací s náležitou odbornou péčí a učinit veškerá nezbytná opatření k ochraně a utajení Důvěrných informací.
- 4.9. Povinnost mlčenlivosti a s tím související povinnosti stanovené v této dohodě je servisní organizace povinna zachovávat i po ukončení poskytování služeb dle této smlouvy, a to až do okamžiku, kdy bude těchto povinností ze strany objednatele písemně zproštěna nebo do okamžiku, kdy se Důvěrné informace stanou veřejně dostupné (ne však v důsledku porušení povinnosti servisní organizace).
- 4.10. V případě, že servisní organizace poruší některou z povinností výslovně stanovených v této části smlouvy, zavazuje se uhradit v plném rozsahu veškeré škody, které v důsledku toho vzniknou.
- 4.11. Servisní organizace je srozuměna s tím, že porušením těchto povinností hrozí vznik rozsáhlé škody, když byla řádně objednatelem poučena o důvěrnosti předmětných informací a jejich zásadním významu pro objednatele. Servisní organizace je srozuměna rovněž s tím, že porušením kterékoliv z povinností stanovených v této části smlouvy, zejména povinností týkajících se citlivých a osobních údajů hrozí objednateli vysoká pokuta ze strany státních orgánů.

## 5. Závěrečná ustanovení

- 5.1.** Jiný způsob ohlašování a odstraňování závad, změna lhůt na provedení těchto úkonů či změna měsíčního smluvního poplatku může být provedena na základě vzájemné písemné dohody mezi objednatelem a servisní organizací.
- 5.2.** Objednatel se zavazuje, že bude provádět zálohování dat dle doporučení servisní organizace.
- 5.3.** Servisní organizace v žádném případě neručí za licence, software a data instalována nebo uložená na počítačích a serverech objednatele.
- 5.4.** Při převzetí zařízení do opravy se předpokládá, že zákazník má provedeno zálohování dat. Nemá-li zákazník provedeno zálohování dat, musí na tuto skutečnost upozornit. Na jeho přání budou, je-li to technicky možné, vyhotoveny záložní kopie. Náklady spojené s jejich pořízením budou vyúčtovány podle aktuálního ceníku a připočteny k ceně opravy i v případě opravy záruční.
- 5.5.** V případě objednání servisního zásahu, který je ještě stále předmětem záruky jiného prodejce, servisní organizace objednatele písemně upozorní na možnou ztrátu záruky na tento hardware a na to, že servisní organizace tímto záruku nepřebírá.
- 5.6.** Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Tuto smlouvu lze vypovědět s tříměsíční výpovědní lhůtou bez udání důvodu a s čtrnáctidenní výpovědní lhůtou z důvodu porušení některého z ustanovení této smlouvy v případě, že povinná strana nesplní svoji povinnost ani v dodatečné 7 denní lhůtě od doručení písemné výzvy oprávněné strany, odstoupením dle příslušných ustanovení občanského zákoníku nebo po vzájemné dohodě. Běh výpovědní lhůty počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce.
- 5.7.** Obě smluvní strany se seznámily s obsahem této smlouvy a souhlasí s uvedenými ujednáními.
- 5.8.** Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu.
- 5.9.** Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou exemplářích, po jednom pro každou smluvní stranu.
- 5.10.** Případné změny lze řešit písemným dodatkem k této smlouvě.

V ..... Dne .....

V ..... Dne.....

Objednatel

Servisní organizace

Příloha č. 1 - Přehled technického vybavení

## Přehled technického vybavení zahrnutého do KTP - bude upraveno dle skutečného stavu

platný ke dni 1.10.2020

Níže uvedené systémy jsou zahrnuty pod správu servisní organizace, která tímto disponuje dostatečným personálem a technickými znalostmi.

| Č. | Počet | Hardware             | Popis                         |
|----|-------|----------------------|-------------------------------|
| 01 | 1     | servery              | hardwarové servery            |
| 02 |       | Aktivní síťové prvky | Síťové prvky                  |
| 03 | 1     | Zálohovací zařízení  | Zálohovací zařízení           |
| 05 | 110   | PC, NTB              | PC a NTB                      |
| 06 | 1     | záložní zdroje       | Záložní zdroje s managementem |
| 07 |       | Síťové tiskárny      | Síťové tiskárny               |

### Místo a způsob plnění

Místem plnění je adresa objednatele ve formě návštěvy technika a poskytnutím služby na místě, nebo vzdáleným přístupem přes zabezpečené síťové připojení. Preferovaný způsob řešení technických požadavků je vzdálená správa.

**KOMPLEXNÍ TECHNICKÁ PÉČE**  
**rozsah služeb zahrnutých ve smluvním měsíčním poplatku**  
platný od 1.10.2019

**A. Služby prováděné servisní organizací TINT s. r. o.:**

V rámci této smlouvy (**v hodnotě 3.800,- Kč bez DPH**) budou servisní organizací prováděny tyto úkony:

Preventivní kontrola serverů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy:

- Kontrola stavu a provádění aktualizací operačních systémů na serverech v doméně **xxxxxxx**.
- Kontrola funkčnosti operačních systémů na serverech **xxxxxx**.
- Kontrola provádění definovaných záloh operačních systémů, Active directory a složky [\\server\data\\\*.\\*](#), definování, nastavení, provádění a kontrola provádění definovaných záloh.
- Kontrola stavu, verzí a provádění aktualizací systému managementu na serverech HP
- Kontrola stavu, verzí a provádění aktualizací systému managementu na síťových zařízeních
- Požadavek na práci servisního technika v rámci 3 hodin / měsíc v lokalitě Základní škola Frýdlant nad Ostravicí, náměstí T.G. Masaryka 1260, příspěvková organizace a plnění předdefinovaných požadavků objednatelem

Preventivní kontroly budou prováděny (není-li výše uvedeno jinak) pomocí vzdáleného přístupu v pravidelných intervalech a to vždy každý čtvrtek následující po 2. úterku v měsíci. Zásahy vyžadující restart serveru budou prováděny v době od 19:00 do 24:00.

**B. Služby zajišťované objednatelem**

Provedení výše uvedených prací je podmíněno provedením následujících úkonů, které zajistí objednatel vlastními silami nebo službami třetí strany:

- Zajištění přístupu do objektu v rámci provádění servisní činnosti servisní organizace
- Zajištění dostatečného elektrického příkonu a chlazení pro použitý hardware
- V dnech následujících po preventivních kontrolách a aktualizacích být maximálně nápomocen s řešením nepředvidatelných výpadků a selhání systému

**C. Monitorig TINT 24CAF**

V rámci správy bude prováděn proaktivní monitoring zdraví fyzických a virtuálních serverů (production AO a virtual FC). Monitoring bude využívat SNMP a HTTPS protokol a zasílat pravidelný report do Cloudu, kde budou zaznamenány zalané chybové zprávy. Reporty budou následně zasílány na určené pracovníky IT oddělení objednatele a na monitorovanou adresu dodavatele servis@tint.cz.

## **D. Definice SLA**

**Provozní požadavek** – požadavek objednatele ve smyslu běžných IT potřeb neohrožujících klíčové funkce a služby objednatele,

- Doba odezvy – do 24 hodin.
- Dostupnost a provozování služby - v pracovní dny v době od 8.00 hodin do 16.00 hodin

**Kritický požadavek** – požadavek na odstarnění závady nebo problémů ohrožujících klíčové funkce a služby objednatele,

- Doba odezvy – nejpozději následující pracovní den
- Dostupnost a provozování služby – od 7:00 do 20:00 v pracovní dny

**KOMPLEXNÍ TECHNICKÁ PÉČE – ceník služeb**

platný od 1. 1. 2020

V tomto ceníku jsou uvedeny ceny služeb poskytovaných v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, pokud jsou prováděny nad rámec uvedený v Příloze č. 2 této smlouvy

**Ceník služeb společnosti TINT s. r. o.**

|   |           |
|---|-----------|
| Montážní práce – hodinová sazba technika                                  | 500,- Kč  |
| Práce PC a notebooky – hodinová sazba technika                            | 800,- Kč  |
| Práce servery - hodinová sazba technika                                   | 1000,- Kč |
| Školení více uživatelů – hodinová sazba školitele                         | 1000,- Kč |
| Práce aktivní síťové prvky a routery – hodinová sazba technika            | 1200,- Kč |
| Servis mimo pracovní dobu (minimální účtovaný interval 1 hod)             | 1200,- Kč |
| Cestovné – (Frýdek-Místek – Frýdlant)                                     | 0,- Kč    |
| Náhrada času stráveného na cestě za 1 km/osoba (Frýdek-Místek – Frýdlant) | 0,- Kč    |
| Minimální účtovaný interval při výjezdu                                   | 30 min    |
| Minimální účtovaný interval při vzdálené správě                           | 15 min    |

Smluvní strany se dohodly, že cestovné související s poskytováním služeb v provozovněch objednatele v Bašce nebude účtováno a objednatel není povinen toto hradit.

**Nadstandardní služby**

Zápůjčka PC a komponent v rámci řešení servisního zásahu.

Zápůjčka notebooků v rámci řešení servisního zásahu.

Zápůjčka malých tiskových zařízení v rámci řešení servisního zásahu.

Možnost využití Hot Line mimo pracovní dobu, včetně servisního výjezdu.

Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.