

## SERVISNÍ SMLOUVA O OUTSOURCINGU SLUŽEB Č. H21SM50067

### Článek I. Smluvní strany

Masarykovo gymnázium, Příbor, příspěvková organizace  
se sídlem: Jičínská 528, Příbor, 74258  
IČO: 601641  
zastoupená: Mgr. Pavlem Kerekešem, ředitelem školy  
(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, 549 01 Nové Město nad Metují  
DIČ: CZ26012162  
zastoupená: XXXXXXXXXX  
(dále jen jako zhotovitel)

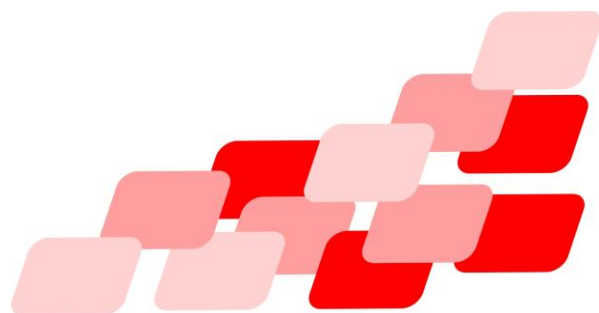
### Článek II. Základní ustanovení

- §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. Správa stanic a notebooků
  - §1.1. Správa operačních systémů Microsoft Windows objednatele a řešení problémů dle rozsahu definice objednatele.
  - §1.2. Pomoc objednateli při odstraňování potíží a komunikaci s dodavateli informačních systémů.
  - §1.3. Pomoc objednateli při odstraňování problémů s certifikáty určenými pro práci se zaručenými elektronickými podpisy. Zhotovitel není oprávněn bez vědomí a předchozího souhlasu objednatele provádět jakékoliv úkony s certifikáty objednatele určenými pro práci se zaručeným elektronickým podpisem.
  - §1.4. Pomoc objednateli při odstraňování problémů s internetovým bankovníctvím. Zhotovitel není oprávněn vyžadovat vůči objednateli sdělení jakýchkoliv přístupových hesel potřebných k přístupu objednatele do internetového bankovníctví.



- §1.5. Údržba a nastavení přístupu do datové schránky objednatele. Zhotovitel není oprávněn požadovat vůči objednateli přístupová práva potřebná pro přístup do datové schránky objednatele.
- §2. Správa instalovaných služeb serverů
- §2.1. Změny v nastavení, detekci a odstranění problémů definovaných služeb na jmenovaných serverech objednatele:
- §2.2. MS Windows Server 2019 Standard a starších, správa DHCP, DNS, sdílení dat a tiskáren, poštovní služby, zálohování, VMware.
- §2.3. Instalace nových služeb na serverech a instalace či úpravy na klientech s tím spjaté nejsou zahrnuté do předmětu smlouvy. Cenové nabídky těchto služeb budou řešeny individuálně, dle rozsahu požadovaných prací.
- §3. Správa periférií
- §3.1. Správa nastavení všech standardních periférií (tiskárny, scannery, aj. objednatele). Servisní úkony jsou řešeny dle záručních či pozáručních podmínek výrobce či dodavatele.
- §4. Správa sítí a aktivních prvků lokální počítačové sítě - přepínače a opakovače intranetu
- §4.1. Změny v nastavení, detekci a odstranění problémů lokální počítačové sítě objednatele.
- §4.2. Zapojování jednotlivých uzlů (PC, servery, multifunkční zařízení, aj.) k lokální počítačové síti na straně datového rozvaděče a síťové zásuvky
- §5. Změny v nastavení, detekci a komunikaci s dodavatelem pro odstranění problémů spojení do internetu
- §5.1. Zajištění spolupráce s poskytovatelem při odstraňování problémů.
- §5.2. Za komunikaci mimo lokální počítačovou síť zodpovídá poskytovatel služby: připojení do internetu, telefonní služby, webové stránky, emailové schránky, správa veřejných DNS záznamů, správa domén.
- §6. Zpracování podkladů v oblasti IT pro management objednatele
- §6.1. Poskytneme konzultace při problémových stavech a při návrzích řešení v oblasti plnění předmětu smlouvy.
- §6.2. Poskytneme návrhy řešení a technické specifikace jako podklady pro management při rozhodování o rozvoji a nákupech nových technologií v oblasti plnění předmětu smlouvy.
- §6.3. Zabezpečení procedury realizace objednávky zboží, služeb a náhradních dílů IT z pohledu zástupu objednatele v komunikaci s dodavateli a servisními středisky.
- §7. Reklamace a opravy zboží IT
- §7.1. Zabezpečení procedury reklamace nebo opravy zboží IT z pohledu zástupu objednatele v komunikaci s dodavateli a servisními středisky.
- §8. Konzultace a odborná pomoc
- §8.1. Poskytneme konzultace zaměstnancům objednatele při problémových stavech uživatelského charakteru, včetně odborné pomoci v oblasti užívání aplikací Microsoft Office a antiviru.
- §9. Školení nových pracovníků objednatele
- §9.1. Seznámení nových zaměstnanců s infrastrukturou IT objednatele a uvedení do oblastí užívání aplikací Microsoft Office a antiviru.



## Článek IV. Objednávka servisních služeb

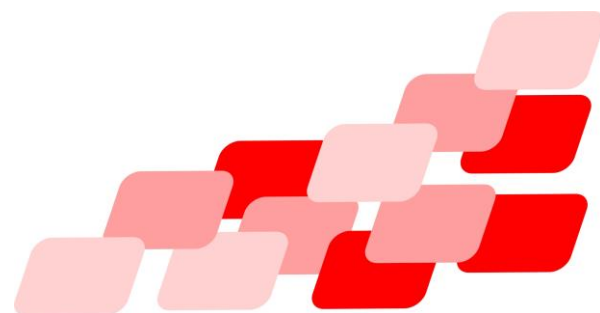
- §1.1. Servisní služby podle předmětu této smlouvy se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli vždy na základě jednotlivé dílčí objednávky, učiněné odpovědnou osobou objednatele, příp. pověřenou osobou způsobem v této smlouvě sjednaným.
- §1.2. Telefonicky na servisním dispečinku zhotovitele na čísle +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, 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 serveru, spojení do Internetu, síťová tiskárna -> celá firma nemůže pracovat,
    - problém s pracovní stanicí jednoho uživatele, tiskárny -> jeden uživatel nemůže pracovat,
    - problém s aplikací na pracovní stanici bez vlivu na ostatní strategické aplikace (antivir, pošta, apod.), tiskárna -> 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, jenž činí objednávku, popř. písemně faxem zaslaným na kontaktní faxové číslo.
- §1.6. Servisní dispečink zhotovitele je v provozu v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin. V případě, že objednávka servisních služeb bude objednatelem učiněna po 16:00 hodině, doba pro potvrzení přijetí této objednávky zhotovitelem se počítá až od 8:00 hodin nejbližší následujícího pracovního dne.

## 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.
- §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. Provádí-li zhotovitel servisní činnost pomocí třetích stran, odpovídá za případné způsobené škody jako by prováděl servisní činnost sám. Zhotovitel není oprávněn provádět činnosti dle této smlouvy prostřednictvím třetí osoby.
- §1.5. 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.
- §1.6. Závazek zhotovitele uvedený v předchozím odstavci trvá i po skončení platnosti této smlouvy.
- §1.7. 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.

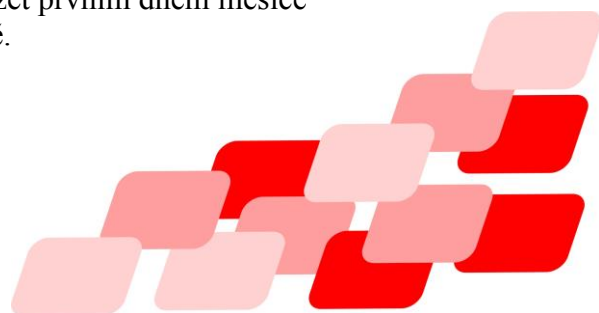


## Článek VI. Cena a platební podmínky

- §1.1. Smluvní strany se dohodly, že cena se stanoví paušální platbou 3500,- Kč bez DPH za měsíc pro 4 hodin prací měsíčně. V měsících červenec a srpen se nebude účtovat měsíční paušál a práce se budou vykonávat pouze v případě na výzvu objednatele. Další činnosti budou prováděné hodinovou sazbou s 20% slevou podle položek činností uvedených v Příloze č.1 - Ceník hodinových sazeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb. V této ceně nejsou zahrnuty náklady na dopravu, 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. Na práce prováděné u objednatele nad rozsah předmětu smlouvy uvedeného v Článku III. bude poskytnuta sleva ve výši 10% z Ceníku hodinových sazeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb.
- §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. Smluvní strany se dohodly, že změna Přílohy 1 - Ceník hodinových sazeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb bude provedená pouze písemnou formou po dohodě obou smluvních stran.
- §1.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že zhotovitel provede vyúčtování servisní činnosti nejpozději 10. 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 nabývá platnosti dne 1. 11. 2021 a uzavírá se na dobu neurčitou.
- §1.2. Smluvní strany se dohodly, že pokud tato smlouva ke své účinnosti vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, zajistí objednatel uveřejnění smlouvy v registru smluv nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy, a to včetně všech případných dohod, kterými se tato smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší.
- §1.3. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů a za podmínek vyplývajících z občanského zákoníku.
- §1.4. 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.



## 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 vynasnaží všechny sporné otázky vzniklé z této smlouvy řešit nejprve dohodou.

§1.4. Komunikaci za stranu objednatele zabezpečuje: [REDACTED]

[REDACTED]. Za stranu zhotovitele komunikaci zabezpečuje [REDACTED], včetně pravomocí pro rozhodování v rozsahu předmětu smlouvy, [REDACTED]

a [REDACTED],

§1.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.

§1.6. Nedílnou součástí této smlouvy je následující příloha:

Příloha č. 1 - Ceník systémových úkonů DLNK s.r.o. (standardní servisní úkony)

V Příboře dne

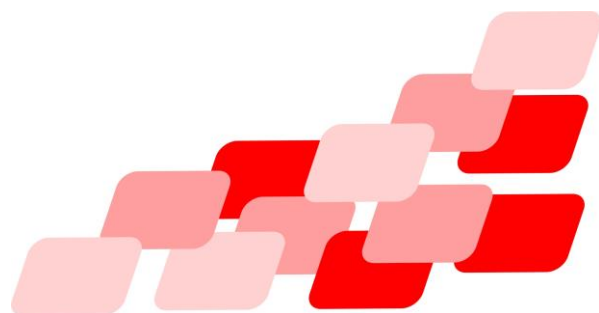
V Novém Městě nad Metují dne

Za objednatele:

Za zhotovitele:

Mgr. Pavel Kerekeš  
Ředitel školy

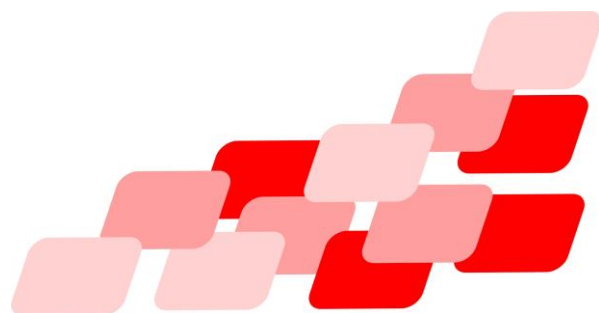
Bc. David Línek  
Jednatel společnosti





## Příloha č. 1 - Ceník systémových úkonů DLNK s.r.o. (standardní servisní úkony)

Typická instalace desktopového operačního systému Windows	500,-/kus	Instalace a konfigurace desktopového operačního systému Windows, stažení aktualizací a záplat, instalace ovladačů.
Dovoz a uvedení do provozu desktopu, notebooku či tiskárny u zákazníka, do 10 km	700,-/kus	Dovoz desktopu, notebooku, či tiskárny k zákazníkovi, fyzická instalace, instalace a nastavení ovladačů k tiskárně, připojení k síti LAN a k internetu, do 10 km
Typická instalace desktopového operačního systému Windows, dovoz a uvedení do provozu u zákazníka, do 10 km	1.200,-/kus	Instalace a konfigurace desktopového operačního systému Windows, stažení aktualizací a záplat, instalace ovladačů, dovoz k zákazníkovi, fyzická instalace, instalace a nastavení ovladačů k tiskárnám, připojení k síti LAN a k internetu, do 10 km.
Záloha dat z osobního počítače.	200,-/kus	Záloha dat z osobního počítače.
Záloha dat z mobilního telefonu.	200,-/kus	Záloha kontaktů, úkolů, schůzek apod. z mobilního telefonu.
Diagnostika závad osobního počítače nebo notebooku	300,-/kus	Diagnostika závad osobního počítače nebo notebooku v servisu DLNK.
Vyčištění osobního počítače	200,-/kus	Vyčištění osobního počítače od prachových nečistot, kontrola kabeláže, konektorů a kontaktů.
Vyčištění mobilního telefonu	300,-/kus	Vyčištění mobilního telefonu od prachových nečistot, kontrola konektorů a kontaktů.
Vyčištění notebooku	600,-/kus	Vyčištění notebooku od prachových nečistot, kontrola a mazání ventilátorů, kontrola chladičů, kabeláže, konektorů a kontaktů.
Typická instalace serverového operačního systému	4.000,-/kus	Instalace serverového operačního systému (Windows server, Linux, FreeBSD atd.), stažení aktualizací, záplat a patchů, instalace ovladačů, připojení do sítě LAN
Vyčištění projektoru GENERAL	1.600,-/kus	Kompletní rozebrání a vyčištění všech dílů, čočka, filtry, zrcadla, ventilátory, demontáž, montáž, nastavení servisních hodnot, nastavení obrazu.
Vyčištění projektoru SOFT	600,-/kus	Vyčištění filtru, ventilátoru a čočky, bez demontáže/montáže.



## 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	Servis zásahu u zákazníka do 4 hodin po nahlášení závady, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
4H	Odezva do 4 hodin na místě	Servis zásahu u zákazníka do 4 hodin po nahlášení závady v rámci pracovní doby (po - pá 8:00 - 16:00).
ND	Odezva příští den na místě	Servis zásahu u zákazníka další pracovní den po nahlášení závady.
OR	Odezva na místě	Servis zásahu 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 1.1.2020 do vydání nového*

