

# Smlouva o službě IT HotLine

## 1. Smluvní strany

Objednatel: Základní umělecká škola Jana Hanuše  
U Dělnického cvičiště 1/1100 B, 169 00 Praha 6  
IČO: 60444509

Zástupce: Miloslav Tengler (ředitel)  
Základní umělecká škola Jana Hanuše, IČ 60444509 je příspěvková organizace s resortním identifikátorem (RED-IZO) 600001971

Poskytovatel: profIT - Jiří Čaj  
Liliová 1529, 253 01 Hostivice  
IČO: 66455511  
DIČ: CZ7405110295

Zástupce: Jiří Čaj

## 2. Předmět smlouvy

- a) Poskytovatel se zavazuje, že v případě poruchy zařízení objednatele provede rychlý zásah u objednatele a odstraní závadu, zprostředkuje odstranění závady nebo navrhne způsob odstranění závady za podmínek v této smlouvě uvedených.

## 3. Vymezení rozsahu HotLine zásahu

- a) HotLine zásah je nutno provést v případě poruchy zařízení a/nebo poruchy instalace operačního systému či aplikace. Poruchou se míní jakákoliv závada, která vážným způsobem omezuje práci objednatele jakožto uživatele a/nebo ohrožuje bezpečnost jeho dat.
- b) HotLine zásah se vztahuje pouze na zařízení uvedená v příloze této smlouvy a na programové vybavení na těchto zařízeních nainstalované, pokud z ostatních ujednání této smlouvy nevyplývá něco jiného. Objednatel i poskytovatel mohou z vymezeného rozsahu vyjmout konkrétní programové vybavení. Takové programové vybavení musí být uvedeno v příloze této smlouvy.

## 4. Stanoviště provedení zásahu a doba reakce

- a) Stanoviště se stanovují následovně:  
adresa stanoviště  
Stanoviště 1: Praha 6 - U Dělnického cvičiště 1
- a) Tato služba obnáší pohotovost 24 hodin denně 7 dní v týdnu a výjezd v pracovní době do 9 hodin od nahlášení. Pro potřeby této smlouvy je pracovní doba stanovena pouze v pracovní dny a pro tuto smlouvu pracovní doba začíná v 8:30 hodin a končí v 17:00 hodin.

## 5. Podmínky provádění HotLine zásahu

- a) Objednatel nahlásí požadavek na HotLine zásah poskytovateli telefonicky na některý z kontaktů určený objednatelem dle této smlouvy a jejích příloh. Poskytovatel se může v některých případech dle svého uvážení pokusit závadu odstranit přímo po telefonu v součinnosti s objednatelem. Objednatel je v takovém případě povinen poskytnout poskytovateli dostatečnou součinnost a provádět činnosti vedoucí k odstranění závady dle instrukcí poskytovatele. Poskytovatel může dle svého uvážení pro provedení diagnostiky závady a pro odstranění závady také využít vzdáleného přístupu do sítě objednatele a na konkrétní počítače objednatele. V případě, že se poskytovateli nepodaří závadu po telefonu v součinnosti s objednatelem odstranit a ve všech ostatních případech je objednatel povinen potvrdit požadavek na HotLine zásah písemně a zaslat na fax či elektronickou poštou na kontakt, který poskytovatel uvádí v příloze této smlouvy. Požadavek na provedení zásahu jsou oprávněny zaslat pouze kontaktní osoby určené objednatelem dle této smlouvy a jejích příloh. Poskytovatel není povinen ověřovat, zda byl požadavek skutečně zaslán osobou, která je v požadavku uvedena. Pokud je na požadavku uvedeno jméno osoby, která je dle této smlouvy a jejích příloh oprávněna zásah vyžádat, je tento požadavek pro obě strany závazný. Objednatel v požadavku uvede datum a čas nahlášení požadavku, stručnou specifikaci závady, požadovaný termín zásahu, pokud byl požadován objednatelem či pokud se obě strany dohodli na jiném termínu než standardním, a jméno osoby, která požadavek vystavila. Poskytovatel na základě tohoto potvrzení provede HotLine zásah.

- b) Objednatel může požadovat přesunutí HotLine zásahu na pro něj vhodnější dobu (např. z důvodu nepřítomnosti kompetentní osoby v místě zásahu). Objednatel musí na tuto skutečnost upozornit poskytovatele při telefonickém požadavku zásahu. Objednatel poté tuto žádost zašle poskytovateli na fax či elektronickou poštou s náležitostmi uvedenými v odstavci a). Pokud tak objednatel neučiní, tak poskytovatel provede zásah standardním způsobem.
- c) Objednatel může požadovat zrychlený výjezd do 2 hodin za příplatek dle platného ceníku poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje v takovém případě objednateli vyhovět, pokud to bude z jeho strany možné. V případě, že poskytovatel nemůže objednateli poskytnout zrychlený výjezd, poskytovatel ani objednatel to nebudou považovat za porušení smlouvy.
- d) V případě, že objednatel neumožní poskytovateli provedení HotLine zásahu, považuje se HotLine zásah za uskutečněný. Poskytovatel je povinen o této skutečnosti informovat objednatele neprodleně z místa požadovaného zásahu prostřednictvím kontaktních osob dle této smlouvy a jejich příloh.
- e) V případě, že objednatel zruší požadavek na zásah v době, kdy už je osoba poskytovatele na cestě k provedení zásahu, zavazuje se objednatel uhradit poskytovateli dopravné v plné výši dle této smlouvy a pokutu za zrušený výjezd dle platného ceníku poskytovatele.
- f) Poskytovatel po provedení zásahu vystaví protokol o zásahu, na kterém uvede datum a čas zahájení zásahu, datum a čas ukončení zásahu, místo provedení zásahu a stručný popis provedených činností. Tento protokol předá poskytovatel k podpisu objednatelem k tomuto účelu oprávněné osobě dle této smlouvy a jejich příloh. Poskytovateli náleží originál protokolu, objednatel má právo vyhotovit si kopii tohoto protokolu. Poskytovatel vždy při vyúčtování služby přiloží k vystavené faktuře kopie všech protokolů, které v daném měsíci vystavil.
- g) V případě nutnosti opravy zařízení v autorizovaném servisním středisku poskytovatel na tuto skutečnost upozorní některou z kontaktních osob, které objednatel určil dle této smlouvy a jejich příloh. Pokud objednatel požaduje zprostředkování opravy poskytovatelem, poskytovatel na místě vystaví písemný požadavek na opravu zařízení, na kterém uvede i maximální cenu opravy, kterou je objednatel ochoten akceptovat, a kontaktní osoba oprávněná objednatelem dle této smlouvy a jejich příloh písemný požadavek stvrdí svým podpisem. V takovém případě zajistí poskytovatel tuto opravu neprodleně na náklady objednatele. Poskytovateli náleží originál požadavku, objednatel má právo vyhotovit si kopii tohoto požadavku. Poskytovatel vyúčtuje objednateli náklady spojené s opravou zařízení po dodání opraveného zařízení objednateli. Poskytovatel je oprávněn naúčtovat objednateli čas strávený na zajištění opravy zařízení, dopravné a cenu opravy. Splatnost této faktury bude vždy 10 dní od data vystavení faktury. Objednatel stvrdí převzetí zařízení z opravy podpisem na předávacím protokolu prostřednictvím kontaktní osoby objednatelem oprávněné dle této smlouvy a jejich příloh.
- h) Poskytovatel není oprávněn provádět zásah na zařízeních, která byla dodána třetí stranou a současně se na ně vztahuje záruka dle platných zákonů České republiky, pokud by tím záruku porušil. Dále poskytovatel není oprávněn provádět zásah na programovém vybavení, na jehož technickou podporu nebo pohotovostní službu má objednatel sjednanou smlouvu s třetí osobou. Takový aplikační software musí být uveden v příloze této smlouvy. U každého takového zařízení musí být uvedeno datum, ke kterému záruka vyprší. Pro každé takové programové vybavení musí být v příloze uvedeno, že na něj má objednatel sjednanou smlouvu na technickou podporu nebo pohotovostní službu, název firmy, která službu poskytuje a telefonní kontakt na osobu nebo osoby zodpovědné za provádění služby. Pokud objednatel požaduje zásah na takovém zařízení nebo programovém vybavení, dohodne poskytovatel provedení zásahu u třetí osoby dle údajů uvedených v příloze této smlouvy. Pokud to bude třetí osoba požadovat nebo to bude v zájmu odstranění závady, zúčastní se poskytovatel zásahu třetí strany. Poskytovatel může ve výjimečných případech a na základě písemné žádosti objednatele, kterou podepsala kontaktní osoba objednatelem oprávněná dle této smlouvy a jejich příloh, zásah provést. V tomto případě poskytovatel nenese žádnou zodpovědnost za případné vzniklé škody. Poskytovatel může takový zásah odmítnout i v případě, že od objednatele obdrží písemnou žádost.
- i) Poskytovatel může odepřít provedení HotLine zásahu v případě, že má objednatel vůči poskytovateli nevyrovnané závazky déle než 10 dní po splatnosti.
- j) Poskytovatel v žádném případě neručí za škody vzniklé poruchou nebo nefunkčností zařízení.
- k) Poskytovatel v žádném případě neručí za škody způsobené ztrátou dat.
- l) Poskytovatel v žádném případě neručí za škody způsobené třetími osobami.

## **6. Osoby objednatele určené pro kontakt s poskytovatelem**

- a) Objednatel určí osoby (kontaktní osoby), které objednatel pověřil vykonáváním a zajištěním práv objednatele a povinností objednatele z této smlouvy vyplývajících. Objednatel uvede tyto osoby v příloze této smlouvy. Objednatel je povinen v příloze uvést hlavní kontaktní osobu a alespoň dvě kontaktní osoby, které zastupují hlavní kontaktní osobu v době nepřítomnosti nebo nedostupnosti hlavní kontaktní osoby.

- b) Poskytovatel bude informovat objednatele o průběhu prací a o dalších skutečnostech s touto smlouvou souvisejících pouze prostřednictvím osob určených dle odstavce a).
- c) Pouze osoby určené dle odstavce a) jsou oprávněny objednávat u poskytovatele další služby nad rámec této smlouvy.
- d) Pouze osoby určené dle odstavce a) jsou oprávněny schvalovat činnosti prováděné poskytovatelem v rámci této smlouvy.
- e) Objednatel určí osoby, které objednatel zplnomocnil podepisováním protokolu o provedení zásahu poskytovatelem. Objednatel uvede tyto osoby v příloze této smlouvy. Objednatel je povinen v příloze uvést alespoň tři osoby, které k tomuto aktu zplnomocnil.

## **7. Osoby poskytovatele určené pro kontakt s objednatelem**

- a) Poskytovatel určí osoby (kontaktní osoby), které poskytovatel pověřil vykonáváním a zajištěním práv poskytovatele a povinností poskytovatele z této smlouvy vyplývajících. Poskytovatel uvede tyto osoby v příloze této smlouvy. Poskytovatel je povinen v příloze uvést hlavní kontaktní osobu a alespoň jednu kontaktní osobu, která zastupuje hlavní kontaktní osobu v době nepřítomnosti nebo nedostupnosti hlavní kontaktní osoby.
- b) Poskytovatel bude informovat objednatele o průběhu prací a o dalších skutečnostech s touto smlouvou souvisejících prostřednictvím osob určených dle odstavce a) nebo prostřednictvím osob poskytovatelem pověřených.
- c) Pouze osoby určené dle odstavce a) jsou oprávněny přijímat objednávky objednatele na další služby nad rámec této smlouvy.

## **8. Cena**

- a) Měsíční cena je stanovena paušální částkou za pohotovost ve výši 3.000 Kč a paušální částkou za telefonický HotLine ve výši 1.000 Kč. Tato cena je stanovena pro zařízení uvedená v příloze této smlouvy. Objednatel bude tuto částku hradit v měsíčních splátkách předem, vždy na základě zálohové faktury předané poskytovatelem na začátku kalendářního měsíce se splatností 10 dní. Zúčtování zálohy bude prováděno po připsání úhrady na účet poskytovatele. Dále objednatel hradí sazbu za každou započatou hodinu HotLine práce poskytovatele při provádění zásahu dle druhu činnosti dle platného ceníku. Poskytovatel provede vyúčtování HotLine zásahů provedených u objednatele vždy za každý kalendářní měsíc na konci toho kterého kalendářního měsíce. Faktura bude vždy vystavena se splatností 10 dní.
- b) Pokud se změní rozsah výpočetní techniky, na kterou se vztahuje tato smlouva, mohou poskytovatel a objednatel cenu upravit formou dodatku k této smlouvě. Tato úprava se provede při rozšíření rozsahu výpočetní techniky i při zúžení rozsahu výpočetní techniky. Nový rozsah výpočetní techniky se uvede v plném výčtu v příloze, která v plném rozsahu nahradí předchozí přílohu.
- c) Poskytovatel může objednateli účtovat částku za dopravu ve výši 400,- Kč za jednu cestu tam i zpět k místu zásahu v rámci objednaného HotLine zásahu + náklady spojené za placené stání dle stráveného času.
- d) Objednatel hradí případné náklady spojené s opravou zařízení.
- e) Objednatel hradí případné náklady spojené se zásahem provedeným třetími stranami.
- f) Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel pro každý následující rok upraví cenu podle poslední známé meziroční inflace uveřejněné Českým statistickým úřadem. Základem pro výpočet nové ceny je vždy poslední předchozí cena.
- g) Objednatel se zavazuje, že v případě, že neuhradí některý ze závazků vyplývajících z této smlouvy ve splatnosti, uhradí poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## **9. Sankce**

- a) V případě nedodržení smlouvy ze strany poskytovatele se poskytovatel zavazuje, že objednateli uhradí smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč.
- b) V případě, že objednatel má neuhrazené závazky po splatnosti vůči poskytovateli, nárok na sankci ze strany objednatele zaniká.

## **10. Odstoupení od smlouvy**

- a) Obě smluvní strany mohou odstoupit od smlouvy pro hrubé porušení smlouvy, za což se považuje například opakované neprovedení zásahu ve sjednaném termínu, prodlení objednatele s úhradou faktury delším než 60 dnů apod. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně a nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší, avšak nezanikají vzájemné závazky a pohledávky mezi smluvními stranami vzniklé za doby trvání smlouvy.

### **11. Doba platnosti a účinnosti smlouvy**

- a) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem 01.01. 2022 a uzavírá se na dobu neurčitou.
- b) Smlouvu lze vypovědět písemně. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počne běžet od prvního dne měsíce následujícího po jejím doručení druhé smluvní straně.

### **12. Obchodní tajemství**

- a) Obě smluvní strany se zavazují, že neposkytnou třetím osobám žádné informace o druhém účastníku smluvního vztahu, které jim byly zpřístupněny v souvislosti s plněním této smlouvy.

### **13. Přílohy**

- a) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
  - Příloha číslo 1: Specifikace zařízení, na která se tato smlouva vztahuje
  - Příloha číslo 2: Specifikace zařízení, na která se vztahuje záruka třetích stran
  - Příloha číslo 3: Programové vybavení, na která se tato smlouva nevztahuje
  - Příloha číslo 4: Kontakty pro hlášení HotLine zásahu
  - Příloha číslo 5: Kontaktní osoby objednatele
  - Příloha číslo 6: Kontaktní osoby poskytovatele
  - Příloha číslo 7: Ceník IT služeb
- b) Každá příloha této smlouvy musí obsahovat číslo přílohy, název přílohy, datum, ke kterému tato příloha vstupuje v platnost a musí být podepsána objednatelem i poskytovatelem.
- c) Přílohy číslo 1, 2, 3, 4, 5 a 6 mohou být zrušeny vydáním přílohy nové. V den, kdy nová příloha vstoupí v platnost, tato nová příloha v plném rozsahu nahrazuje všechny předchozí přílohy označené číslem shodným s číslem této nové přílohy.

### **14. Závěrečná ujednání**

- a) Smluvní strany dohody výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č.340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Základní umělecká škola Jana Hanuše. Obě strany udělují souhlas s veřejným zobrazením v Registru smluv
- b) Změna smlouvy je možná jen písemně.
- c) Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) originálech, kdy každá ze stran obdrží po jednom.
- d) Účastníci si smlouvu přečetli, souhlasí s jejím obsahem a na důkaz svého souhlasu ji podepisují.

V Praze dne 10.12. 2021

.....  
za objednatele  
Miloslav Tengler (ředitel)

.....  
za poskytovatele  
Jiří Čaj

## **Příloha číslo 1: Specifikace zařízení, na která se tato smlouva vztahuje**

Tato příloha vstupuje v platnost dne 01.01. 2022

výpočetní technika v budově U Dělnického cvičiště 1/1100B, která je ve vlastnictví objednavatele

V Praze dne 10.12. 2021

.....  
za objednatele  
Miloslav Tengler (ředitel)

.....  
za poskytovatele  
Jiří Čaj

## **Příloha číslo 2: Specifikace zařízení, na která se vztahuje záruka třetích stran**

Tato příloha vstupuje v platnost dne 01.01. 2022

Název	Označení	Datum ukončení záruky

Objednatel neuvádí žádná zařízení, na která by se vztahovala záruka třetích stran.

V Praze dne 10.12. 2021

.....  
za objednatele  
Miloslav Tengler (ředitel)

.....  
za poskytovatele  
Jiří Čaj

## Příloha číslo 3: Programové vybavení, na která se tato smlouva nevztahuje

Tato příloha vstupuje v platnost dne 01.01. 2022

Název	Firma – správce	Kontakt
Klasifikace	JPH Software s.r.o.	+420 602 289 014
alarm SW- INTEGRA 32	TESIM spol. s r.o.	+420 602 549 395

V Praze dne 10.12. 2021

.....  
za objednatele  
Miloslav Tengler (ředitel)

.....  
za poskytovatele  
Jiří Čaj

## **Příloha číslo 4: Kontakty pro hlášení HotLine zásahu**

Tato příloha vstupuje v platnost dne 01.01. 2022

Telefonický kontakt: +420 603 711 412

E-mailový kontakt: jiri.caj@profit4u.cz

V Praze dne 10.12. 2021

.....  
za objednatele  
Miloslav Tengler (ředitel)

.....  
za poskytovatele  
Jiří Čaj



## Příloha číslo 5: Kontaktní osoby objednatele

Tato příloha vstupuje v platnost dne 01.01. 2022

Hlavní kontakt: Miloslav Tengler (ředitel)  
mobilní telefon: +420 603 856 331  
e-mail: tengler@zuspraha6.net

statutární zástupce ředitele: Jan Malý  
mobilní telefon: +420 728 068 816  
e-mail: maly@zuspraha6.net

zástupkyně ředitele: MgA. Stanislava Bradová  
mobilní telefon: +420 604 277 522  
e-mail: bradova@zuspraha6.net

Ing. Martina Herbstová  
mobilní telefon: +420 725 008 012  
e-mail: herbstova@zuspraha6.net

Radomíra Hoppová  
mobilní telefon: +420 602 710 889  
e-mail: hoppova@zuspraha6.net

V Praze dne 10.12. 2021

.....  
za objednatele  
Miloslav Tengler (ředitel)

.....  
za poskytovatele  
Jiří Čaj

## Příloha číslo 6: Kontaktní osoby poskytovatele

Tato příloha vstupuje v platnost dne 01.01. 2022

pan Jiří Čaj  
mobilní telefon: +420 603 711 412  
e-mail: jiri.caj@profit4u.cz

V Praze dne 10.12. 2021

.....  
za objednatele  
Miloslav Tengler (ředitel)

.....  
za poskytovatele  
Jiří Čaj

## Příloha číslo 7: Ceník IT služeb

Tato příloha vstupuje v platnost dne 01.01. 2022

hodinová sazba 1.200 Kč, která je odvozená od standardní sazby 1.500,- Kč/hod minus sleva 20%

příplatek za každý výjezd do 2 hodin 2 000 Kč

pokutu za každý zrušený výjezd objednavatelem 1 000 Kč

hodinová sazba programátora 2 400 Kč, která je odvozená od standardní sazby 3.000,- Kč/hod + sleva 20%

V Praze dne 10.12. 2021

.....  
za objednatele  
Miloslav Tengler (ředitel)

.....  
za poskytovatele  
Jiří Čaj