

Smlouva o poskytování IT služeb
uzavřená podle § 2586, § 2631 Zákona č. 89/2012 Sb. (občanského
zákoníku)

I. Smluvní strany

1. Poskytovatel

Firma: AVEX COMPUTER SYSTEMS spol. s r.o.
Adresa: Smetanova 2401, 760 01 Zlín
Zastoupený: Martinem Koutným, jednatelem společnosti
IČO: 25303040
DIČ: CZ25303040
Spisová značka: C 23795 vedená u Krajského soudu v Brně

2. Objednavatel

Firma: Dětský domov, Mateřská škola, Základní škola a
Praktická škola Zlín
Adresa: Lazy VI 3695, 760 01 Zlín
Zastoupený: Mgr. Janou Gavendovou, ředitelkou školy
IČO: 61716464

II. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje zajistit pro objednavatele servis a údržbu počítačových stanic, serverů a datových rozvodů, zejména pak sítí a připojení k internetu **dle skutečnosti podle konkrétní domluvy s oprávněnou osobou.**

Předmětem smlouvy jsou následující činnosti:

- a) Servisní údržba počítačových stanic, notebooků, serverů a veškerého příslušenství. Vztahuje se i na zařízení nedodané poskytovatelem.
- b) Údržba strukturované kabeláže a infrastruktury bezdrátové sítě. (údržba a opravy HW sítě, kontrola zálohování dat, zakládání a rušení uživatelů, nastavování přístupových práv, údržba síťových prostředků, udržování a vedení dokumentace systému, vzdálená správa počítačové sítě, vzdálené monitorování stavu počítačové sítě – je-li to technicky možné)
- c) Instalace operačních systémů, antivirových aktualizací, servisních aktualizací a bezpečnostních oprav internetových produktů třetích stran.
- d) Osobní konzultace jednotlivým uživatelům osobních stanic ve věci operačního systému Microsoft Windows.
- e) Uvedení datového fondu do stavu poslední zálohy v případě technické závady, nebo ztráty dat, při záloze provedené na prostředcích objednatele.
- f) Poskytovatel neručí za provoz software dodaného třetí stranou. Poskytovatel v součinnosti s dodavatelem software vyvine maximální úsilí k odstranění případné závady, k instalaci aktualizací apod.
- g) Další, touto smlouvou nespécifikované servisní úkony dle požadavků objednatele, které je poskytovatel schopen zajistit svými nebo zprostředkovanými dodavateli.

III. Servisní podmínky

- a) Místem poskytování servisních služeb jsou prostory objednavatele na adrese dle přílohy č. 1 této servisní smlouvy.
- b) Místem pro hlášení závad je servisní středisko AVEX ve Zlíně, ul. Smetanova 2401, 760 01 Zlín.

Servisní středisko je k dispozici v pracovní dny od 7:00h do 17:00h. Dále je možné po předchozí domluvě využít služeb servisních techniků o víkendech a v dny pracovního volna. Toto je nutné domluvit včas, nejméně dva pracovní dny předem.

Servisní dispečink: tel.: 577 002 705, 608 600 304
e-mail: helpdesk@avex.cz

Objednávku zboží, včetně spotřebního materiálu mobilním telefonem lze brát za plnohodnotnou. Objednávka musí být provedena vždy na telefonu **577 002 700, 608 600 302, 603 463 357** nebo na e-mailu obchod@avex.cz.

- a) Reakční doba je doba pro zahájení servisních prací a je stanovena dohodou. Poskytovatel se zavazuje k zahájení prací dle stanovených priorit uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Reakční dobou se rozumí zahájení servisních prací nikoliv odstranění daného problému.
- b) V případě nečekané havárie zajistí poskytovatel zahájení servisních prací po dohodě nebo v lhůtách kratších, než je dáno touto smlouvou.
- c) Doba odstranění závady je závislá na charakteru závady a dostupnosti náhradních dílů. Poskytovatel si vyhrazuje právo nahradit neopravitelný díl dílem obdobným, nebo po dohodě dílem jiným, vždy tak, aby bylo opravované zařízení uvedeno zpět do provozu. V případě nutnosti se poskytovatel zavazuje zapůjčit náhradní zařízení (např. při poruše síťového serveru) tak, aby byla co nejméně narušena provozní doba informačního systému.
- d) V případě že objednavatel vyžaduje servisní zásah v mimopracovní době, ve svátky a v dny pracovního klidu, bude za tyto služby účtována přírážka 40% bez DPH ke standardním cenám prací.
- e) Veškeré neoprávněně požadované servisní zásahy, nebo servisní zásahy, u nichž se závady neprojeví, budou účtovány jako běžný servisní zásah, přičemž objednavatel uhradí náklady na dopravu a čas technika dle standardního ceníku služeb. Ceník služeb je uveden v příloze č.2 této smlouvy.
- f) U závad, které je možné odstranit na základě telefonické nebo e-mailové komunikace pracovníků poskytovatele, bude tato konzultace poskytnuta bezplatně. Platí pro konzultace kratší než **5 minut**.
- g) V rámci komplexní péče zajistí poskytovatel v součinnosti s příjemcem **preventivní prohlídky** a monitorování výpočetní techniky v potřebném rozsahu

IV. Povinnosti smluvních stran

1. Povinnosti poskytovatele:
 - a) Po dobu platnosti smlouvy vyčlenit přiměřený počet servisních techniků, který zaručí co nejrychlejší odstranění vzniklé závady.
 - b) Kvalifikovaně stanovit potřebu náhradních dílů, v případě že si servisní zásah vyžaduje toto řešení.
 - c) Zahájit práce po nahlášení servisního případu nejpozději do garanční reakční doby od podání hlášení na kontaktní místo poskytovatele.
 - d) Sdělovat objednavateli změny v informacích o kontaktních místech a způsobu hlášení závad.
 - e) Účtovat objednavateli servisní služby za ceny uvedené v této smlouvě.

- f) **Poskytovatel se zavazuje udržovat veškeré informace zjištěné při plnění této smlouvy v tajnosti a zavazuje se je neposkytovat třetím osobám**
- g) Zajistit bezpečnost dat prostředky objednavatele, tj. zálohování dat a přístup k datovému fondu.
2. Povinnosti objednavatele:
- a) Objednávat servisní služby na výpočetní techniku po dobu platnosti této smlouvy výhradně u poskytovatele.
 - b) Umožnit servisním pracovníkům poskytovatele přístup k instalované technice tak, aby mohl poskytovatel v dohodnutých termínech a na požadované technické úrovni vykonat servisní zásah.
 - c) Uhradit ve splatnosti fakturu za vykonané služby určené touto smlouvou.
 - d) Aktualizovat seznam svých odborných zástupců pro styk s objednavatelem.
 - e) Udržovat veškeré informace zjištěné při plnění této smlouvy v tajnosti a nezveřejňovat je ve vztahu ke třetím osobám.

V. Povinnost mlčenlivosti

1. Poskytovatel služby se zavazuje zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích ve smyslu § 1730 odst. 2 Občanského zákoníku a zdržet se veškerých aktivit, které by mohly poškodit dobré jméno či zájmy Objednavatele.
2. Poskytovatel služby se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy přijde do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů“), učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití. Poskytovatel služby nese plnou odpovědnost za případné porušení této povinnosti z jeho strany.
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat v tajnosti a chránit obchodní tajemství druhé strany, jakož i zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích souvisejících s podnikáním druhé strany, o kterých se strany v souvislosti s plněním této smlouvy dozví, a které nejsou běžně dostupné třetím osobám (dále jen „důvěrné informace“).
4. Tyto povinnosti trvají i po skončení trvání této smlouvy po dobu tří let.

VI. Cena a způsob platby

1. Cena za servisní pohotovost vyčleněných pracovníků poskytovatele je stanovena dle přílohy č. 1 této servisní smlouvy. V uvedené paušální ceně je kalkulováno s časovým fondem dle přílohy č. 1. V ceně paušální platby je zahrnuta údržba stávajícího stavu IT (pracovních stanic, notebooků, serverů), uvedených v příloze č. 1. této smlouvy. Práce a materiál nesouvisející s běžnou údržbou stávajícího stavu výpočetní techniky budou kalkulované projektově formou samostatných nabídek a budou fakturovány nezávisle na servisní smlouvě.
2. V ceně podle odstavce 1 tohoto článku jsou paušálně zahrnuty servisní a technické práce a odborné konzultace s uživateli v potřebném rozsahu. **Servisní práce jsou prováděné na základě požadavků objednavatele v časových limitech a v objemu dle přílohy č. 1. této smlouvy. V rámci paušální ceny je zahrnuto přepravné dle přílohy č. 1 této smlouvy. Přepravné nad rámec smluvní paušální ceny bude fakturováno v cenách dle přílohy č. 1 této smlouvy.**
3. V případě, že bude překročen rozsah provedených servisních prací, bude objednavateli vyúčtována cena za servisní služby **nad rámec paušálu servisní smlouvy dle aktuálního ceníku servisních služeb** viz. příloha č. 2. této smlouvy.
4. Potřebný materiál k zajištění servisního zásahu bude účtován samostatně a nikterak se neváže na tuto servisní smlouvu.
5. Objednavatel se zavazuje zaplatit poskytovateli fakturované částky ve lhůtě splatnosti 30 dnů. Platbu objednavatel uskuteční bankovním převodem na účet poskytovatele.

6. Paušální cena za poskytování servisních služeb je stanovena s ohledem na aktuální počet počítačových stanic, rozsahu strukturované kabeláže a složitost informačního systému. Poskytovatel má právo navýšit tento paušál, v případě rozšiřování souboru výpočetní techniky, samozřejmě po odsouhlasení ze strany objednatele.
7. Sjednaná paušální částka může být ročně valorizována v souladu s mírou inflace v ČR, vykazovanou v oficiální statistice, a to vždy s účinností od 1. ledna, počínaje dnem 1.1.2023 V případě uplatnění tohoto bodu smlouvy uzavřou strany písemný dodatek k této smlouvě.

VI. Závěrečná ujednání

1. Závazky, odpovědnost i všechny ostatní vztahy, práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou obsahem této smlouvy, se řídí obecně závaznými předpisy České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku v platném znění. Právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí ustanovením zákonem č. 89/12 Sb Občanský zákoník. V případě neúčinnosti nebo neplatnosti této kteréhokoliv z ustanovení a podmínek této smlouvy zůstává zachována a nedotčena účinnost a platnost ostatních ustanovení a podmínek této smlouvy.
2. Změny a doplňky k této smlouvě lze provádět pouze dohodou smluvních stran, formou písemných dodatků. Změny a dodatky lze činit bez toho, že by tím jakkoli byla dotčena tato smlouva.
3. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Výpověď servisní smlouvy musí být učiněna písemně s udáním důvodu a prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
5. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smluvních stran.
6. Tato smlouva ruší a nahrazuje jakákoliv předchozí smluvní ujednání a dodatky k nim, týkající se předmětu této smlouvy.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každý z nich má stejnou platnost. Každá se dvou smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.

Ve Zlíně dne 1.1.2022

Mgr. Jana Gavendová

Martin Koutný

Příloha č. 1 – Určení oblastí priorit, objemu prací a časových limitů

Místem poskytování servisních služeb jsou prostory objednavatele na adresách:
Lazy 3695, 760 01 Zlín, Mostní 2397, 760 01 Zlín, Vodní 7892, 757 01 Valašské Meziříčí

Objem prací v rámci paušálu za kalendářní měsíc 6.600,- bez DPH

Denní kontrola průběhu záloh, on-line kontrola kritických ICT prvků (ZABBIX)+
Správa systému a managementu incidentů a požadavků – OTRS +
Reakční doba servisních techniků +
Pronájem licence TeamViewer, provoz ESMC ESET centrální správy 1.200,- bez DPH
2h měsíčně vzdálená správa serverů 2.000,- bez DPH
5h práce servisního technika stanice 3.200,- bez DPH
1x přepravné Zlín 200,- bez DPH

Reakční doba:

12h vzdálená správa v rámci smlouvy
48h práce u zákazníka v rámci smlouvy

Reakční doba pouze v pracovních dnech (reakční dobu nedržíme o víkendech a státních svátcích)

Jednorázový expresní příplatek 1.000,- bez DPH

Servisní práce provedené mimo pracovní dobu servisního střediska poskytovatele na základě požadavku objednavatele nebo na základě ALERT hlášení ze systému ZABBIX (večerní a noční práce, víkendy, státní svátky)

Přepravné nad rámec servisní smlouvy Zlín Lazy 200,- bez DPH
Přepravné nad rámec servisní smlouvy Zlín Podhoří 200,- bez DPH
Přepravné nad rámec servisní smlouvy Valašské Klobouky 400,- bez DPH

Činnost prováděná na základě servisní smlouvy:

monitoring provedených záloh
on-line monitoring kritických prvků
Správa serveru, aktualizace serveru
Kontrola HW stanic, notebooků a počítačů
Fyzické vyčištění počítačů a notebooků od prachu
Kontrola aktualizací softwaru
Kontrola stavu výpočetní techniky, posouzení funkčnosti
Kontrola provedených datových záloh
Optimalizace dat na počítačových stanicích
Další činnosti dle požadavků objednavatele a možností poskytovatele

Oprávněná osoba objednavatele pro zadávání servisních úkonů je:

Jméno příjmení	telefon	e-mail
Mgr. Jana Gavendová	603 239 472	jana.gavendova@ddskolyzlin.cz
Tomáš Hradil	776 600 105	tomas.hradil@ddskolyzlin.cz

Telefonické potřeby servisních zásahů zadané objednavatelem budou určenými servisními pracovníky poskytovatele potvrzovány e-mailem s uvedením popisu a místa závady.

Seznam servisních techniků, kontakty:

Dušan Škarka	608 600 333	dusan.skarka@avex.cz
Jan Ondráš	737 769 222	jan.ondras@avex.cz
Pavel Škrabal	774 415 616	pavel.skrabal@avex.cz
Jan Lutonský	608 600 301	jan.lutonsky@avex.cz
Servisní dispečink	608 600 304	servis@avex.cz

Příloha č. 2 – ceník servisních služeb

CENÍK SERVISNÍCH SLUŽEB PLATNÝ OD 1.11.2021

PRÁCE - HODINOVÁ SAZBA	JEDNOTKA	BEZ DPH	S DPH
HODINOVÁ SAZBA SERVISNÍHO TECHNIKA -slaboproudé a elektroinstalační práce strukturovaná kabeláž, instalace rozvaděčů, instalace datových zásuvek, lištování ...	1h	800 Kč	968 Kč
HODINOVÁ SAZBA SERVISNÍHO TECHNIKA - práce stanice a příslušenství KAT C přidání / výměna komponent, servis tiskáren, fyzické čištění počítačů, instalace utilit ...	1h	900 Kč	1 089 Kč
HODINOVÁ SAZBA SERVISNÍHO TECHNIKA - aktivní prvky, infrastruktura KAT B instalace a konfigurace routerů, switchů, AP, NAS ...	1h	1 000 Kč	1 210 Kč
HODINOVÁ SAZBA SERVISNÍHO TECHNIKA - serverová řešení KAT A instalace, konfigurace, administrace serverového software, operační systémy Microsoft, Linux, konfigurace firewall, VPN, ...	1h	1 400 Kč	1 694 Kč
PRÁCE - FIXNÍ SAZBA	JEDNOTKA	BEZ DPH	S DPH
DIAGNOSTIKA ZÁVADY VČETNĚ NÁSLEDNÉHO PORADENSTVÍ detekce závady do 5ti pracovních dní, stanovení zda zařízení lze či nelze opravit, stanovení předběžné ceny opravy	1ks	600 Kč	726 Kč
EXPRESNÍ DIAGNOSTIKA ZÁVADY VČETNĚ NÁSLEDNÉHO PORADENSTVÍ expresní detekce závady do 24 pracovních hodin stanovení zda zařízení lze či nelze opravit, stanovení předběžné ceny opravy	1ks	1 500 Kč	1 815 Kč
INSTALACE WINDOWS - desktop OS mechanické čištění, kompletní záloha dat, uložení nastavení, kompletní instalace OS, instalace driveru, základní konfigurace	1ks	1 490 Kč	1 803 Kč
VÝJEZD TECHNIKA ZLÍN centrum do 10km výjezd technika sídlo ACS - sídlo zákazníka a zpět včetně doby na cestě servisního technika	1ks	200 Kč	242 Kč
VÝJEZD TECHNIKA ZLÍNSKO 10 až 30km výjezd technika sídlo ACS - sídlo zákazníka a zpět včetně doby na cestě servisního technika	1ks	300 Kč	363 Kč
VÝJEZD TECHNIKA 1KM (Mimo Zlín) výjezd technika sídlo ACS - sídlo zákazníka a zpět včetně doby na cestě servisního technika	1km	9 Kč	11 Kč
ČAS TECHNIKA STRÁVENÝ NA CESTĚ Čas servisního technika strávený na cestě k zákazníkovi mimo Zlín	1h	300 Kč	363 Kč
PRÁCE - VZDÁLENÁ KONFIGURACE	JEDNOTKA	BEZ DPH	S DPH
Připojení TV vytvoření a konfigurace konektivity v rámci řešení jednoho případu	1ks	400 Kč	484 Kč
Práce TV stanice vzdálená konfigurace zařízení, stanic, uživatelského sw	1min	20 Kč	24 Kč
Připojení a práce RDP vzdálená konfigurace serveru a serverových aplikací	30min	600 Kč	726 Kč
INTERNETOVÉ SLUŽBY AVEX	JEDNOTKA	BEZ DPH	S DPH
Vedení - prodloužení domén CZ, EU, COM, NET, ORG, BIZ, US (SK 800,- Kč bez DPH) prodloužení vedení domény o 1 rok včetně vedení a správy DNS záznamů, podpora	1 rok	400 Kč	484 Kč
Služby Microsoft Office 365 - cloud předplacená cloudová služba - kancelářské aplikace a provoz e-mailů. Fakturace měsíčně nebo ročně	individuální		
Registrace domén CZ, EU, COM, NET, ORG, BIZ, US (SK 2.000,- bez DPH) registrace domény druhého řádu včetně vedení na 1 rok, nastavení DNS, konfigurace disk. prostoru, databáze a FTP na hostingu AVEX	1ks	1 600 Kč	1 936 Kč
Tvorba www prezentací (www.razdva-web.cz/avex) statické i dynamické prezentace, publikační systémy.	individuální		
SERVISNÍ SMLOUVY - OUTSOURCING	JEDNOTKA	BEZ DPH	S DPH
kvartální servisní smlouva, cena individuální, modelově od denní kontrola záloh, on-line monitoring, garance reakční doby servisních techniků, management incidentů a požadavků, hodinový kredit	1ks	3 800 Kč	4 598 Kč
měsíční servisní smlouva, cena individuální, modelově od denní kontrola záloh, on-line monitoring, garance reakční doby servisních techniků, management incidentů a požadavků, hodinový kredit	1ks	3 000 Kč	3 630 Kč
OSTATNÍ SLUŽBY	JEDNOTKA	BEZ DPH	S DPH
Administrativní činnost kopírování datových nosičů, tisk a kopírování, opis faktur a vyúčtování	1h	400 Kč	484 Kč
Zaslání upomínky, opisu, apod.	1ks	40 Kč	48 Kč

schválil: Martin Koutný