

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY,

kteřou pod označením STP21010201401 dále uvedeného dne, měsíce a roku spolu uzavřeli:

|                          | Objednatel                                   | Zhotovitel – Poskytovatel                   |
|--------------------------|--|---|
| Smluvní strany:          | ZŠ Rýmařov, Jelínkova 1, okres Bruntál, p.o. | K-net Technical International Group, s.r.o. |
| Sídlo:                   | 795 01 Rýmařov, Jelínkova 1                  | 602 00 Brno, Antonínská 20                  |
| IČO:                     | 00852635                                     | 47916745                                    |
| DIČ:                     | CZ00852635                                   | CZ47916745                                  |
| Zapis v obch. rejstříku: |  | Krajský soud v Brně, spisová značka C.10425 |
| Zastoupená:              | Mgr. Jan Jablončík, ředitel                  | Ing. Tomášem Knettigem - jednatelem spol.   |

## I. Základní závazek smluvních stran

- I.1. Objednatel touto smlouvou objednává a zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli činnosti podporující chod jeho informačního systému, a to v rozsahu úrovně služeb: All Inclusive. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli dále sjednanou cenu výše uvedené služby.
- I.2. Rozsah služby je popsán v dokumentu Obchodní podmínky a v příloze obchodních podmínek – dokumentu NETSUPPORT, které tvoří přílohu č. 1 této smlouvy a jsou nedílnou součástí této smlouvy.

## II. Čas plnění

- II.1. Zhotovitel je připraven splnit vůči objednateli své závazky po celou dobu trvání této smlouvy.
- II.2. V jednotlivém případě bude podpora poskytována ve lhůtách uvedených v příloze č. 1 – obchodní podmínky a v příloze č. 2 – specifikace služeb. Lhůta počíná běžet doručením objednávky technického zásahu objednatele zhotoviteli sjednanými komunikačními kanály.
- II.3. Nezhájí-li zhotovitel poskytování služby ve sjednané lhůtě, může objednatel uplatnit do posledního dne kalendářního měsíce slevu ve výši 25% z měsíční fakturace. Neuplatněním nároku na slevu v této lhůtě nárok na slevu zaniká.
- II.4. O poskytnutí služby sepíší pracovníci účastníků protokol o technickém zásahu. Prodlení zhotovitele se zahájením zásahu musí být uvedeno v protokole o technickém zásahu, jinak se nemůže objednatel prodlení dovolávat.

## III. Cena služby a platební podmínky

- III.1. Cena byla stanovena dohodou na základě Výběrového řízení.
- III.2. Cenu služby za kalendářní měsíc sjednávají účastníci této smlouvy na 14 900,-Kč bez DPH.
- III.3. Účastníci smlouvy se dohodli na aktualizaci specifikace služeb obsažené v příloze č. 2 v případě změny rozsahu poskytovaných služeb. Sjednaná cena se automaticky upraví podle nově odsouhlasené specifikace služeb, nedohodnou-li se smluvní strany jinak písemným dodatkem.
- III.4. Cenu služby je objednatel povinen uhradit zhotoviteli na základě faktury – daňového dokladu vystavené zhotovitelem vždy do 5. dne měsíce, za který se paušál platí se splatností do 15. dne měsíce, za který se paušál platí.

## IV. Ostatní ujednání

- IV.1. Skutečnosti neupravené touto smlouvou se řídí především Obchodními podmínkami ke smlouvě o poskytování technické podpory, které tvoří přílohu č. 1 této smlouvy, dále pak občanským zákoníkem, ostatními obecně závaznými právními předpisy, pravidly poctivého obchodního styku. Objednatel prohlašuje, že se s Obchodními podmínkami zhotovitele seznámil a s těmito bez výhrad souhlasí.

## V. Trvání smlouvy

- V.1. Tato smlouva sjednává se na dobu určitou ode dne 1. 1. 2021 do 31. 1. 2022.

## VI. Závěrečná ujednání

- VI.1. Smlouva může být měněna pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
- VI.2. Spory mezi stranami, které vzniknou v souvislosti s touto smlouvou, budou řešeny vzájemnou dohodou smluvních stran. V případě, že se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, může se kterákoliv ze smluvních stran obrátit na příslušný soud v ČR.
- VI.3. Tuto smlouvu nebo práva či povinnosti z ní plynoucí je možnou postoupit na třetí osobu pouze se souhlasem druhé smluvní strany.
- VI.4. Nedílnou součástí této smlouvy je:
1. Příloha č. 1 - Obchodní podmínky ke smlouvě o poskytování technické podpory + NetSupport
  2. Příloha č. 2 - Specifikace služeb
  3. Příloha č. 3 - Ceník služeb pro klienty společnosti K-net Technical International Group, s.r.o.
  4. Příloha č. 4 - Místa komunikace
- VI.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž po jednom obdrží každá smluvní strana.
- VI.6. Účastníci si smlouvu přečetli, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svým vlastnoručním podpisem.

V Rýmařově, dne 22.12.2020



Objednatel<sup>1</sup>

V Rýmařově, dne 22.12.2020



Zhotovitel



K-net Technical  
International  
Group ①  
Rovečinská 16  
679 74 Olešnice

<sup>1</sup> Tento návrh smlouvy a skutečnosti v něm uvedené jsou majetkem firmy K-net® Technical International Group s.r.o. a nesmí být poskytnuty žádné třetí straně vyjma právních zástupců účastníků smlouvy

© 1999-2014 K-net® Technical International Group. Všechna práva vyhrazena.

Některé výrazy uvedené v tomto dokumentu mohou být obchodními značkami jejich vlastníků.

## OBCHODNÍ PODMÍNKY KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY<sup>1</sup>

### 1 Vymezení pojmu technická podpora

Technická podpora (v dalším TP) je soubor služeb k zajištění běhu a dalšího rozvoje informačních technologií (v dalším IT) objednatele. Následující služby zajišťuje zhotovitel na pracovišti objednatele, na pracovišti zhotovitele nebo sjednanými komunikačními kanály:

- Zajištění správy, údržby, oprav a rozvoje IT objednatele pod účinností smlouvy o TP,
- Konzultační činnost, poradenství a školení vztahující se k IT pod účinností smlouvy o TP,
- Manažerskou činnost při vedení projektů v oblasti prvků IT pod účinností smlouvy o TP,
- Tvorbu dokumentace a inventurní činnost směřující k zjednodušení správy IT objednatele,
- Zprostředkování údržby (opravy) IT u specializovaného subjektu, pokud není možné zajistit nápravu prostředky zhotovitele<sup>2</sup>.

Technická podpora je poskytována v úrovních:

- All-Inclusive – Vše v paušálu (v dalším AI)
- Technical Supervision – Technický dohled (v dalším TS)
- Technical Assistance – Technické poradenství (v dalším TA)

Popis úrovní jednotlivých služeb je obsahem dokumentu NetSupport, který je nedílnou přílohou těchto obchodních podmínek.

### 2 Doba poskytování služby

Doba pro poskytování služby je stanovena na každý pracovní den v době od 8,00 do 20,00 hod.

Mimo výše uvedenou dobu může objednatel v případě závažné poruchy prvku IT objednat technický zásah havarijního servisu. Objednání objednatel provede komunikačními kanály do místa sjednané komunikace (netýká se úrovně služeb TA).

Pokud zákazník označí úlohu jako „Havárie“ je zhotovitel povinen informovat zákazníka do 1h hodiny o čase a způsobu řešení.

### 3 Vzájemná komunikace

Smluvní strany mezi sebou komunikují písemně (poštovními či jinými expresními či kurýrními zásilkami), faxem, e-mailem, ústně (osobně či telefonicky), datově (internetový portál) a to do místa dále sjednané komunikace. Právní úkony týkající se vzniku, trvání, změn či zániku (výpovědi) smlouvy musí být stranami činěny písemně, a to formou doporučené poštovní zásilky, el. dokumentu opatřeného zaručeným el. podpisem nebo pomocí Datových schránek.

Komunikace probíhá komunikačními kanály do místa sjednané komunikace uvedenými v příloze smlouvy „Místa komunikace“.

V případě změny místa komunikace je smluvní strana, u které tato změna nastala, povinna oznámit toto druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu, a to písemnou formou (poštovními či jinými expresními či kurýrními zásilkami, faxem, e-mailem). Do doby tohoto oznámení se má za to, že platí původní místa komunikace.

### 4 Dokumentace prováděných služeb.

Zhotovitel je povinen zaznamenávat provedení veškerých služeb TP zahrnující podrobný popis provedených prací a provedených úprav a změn do „Protokolu o technickém zásahu“. Tyto protokoly slouží pro dokumentaci rozsahu prací pro následnou fakturaci provedených služeb.

Není-li protokol o technickém zásahu fyzicky potvrzen po ukončení práce technika (dálkový přístup, noční zásah mimo pracovní dobu objednatele, telefonické poradenství apod.), bude protokol potvrzen prostřednictvím e-mailu tímto mechanismem:

zhotovitel odešle nejpozději do dvou pracovních dnů po ukončení práce e-mailem do místa komunikace protokol o technickém zásahu a objednatel do tří pracovních dnů potvrdí e-mailem jeho správnost; za potvrzení technického zásahu se považuje i případ, kdy objednatel do tří pracovních dnů na zasláný protokol nezareaguje.

### 5 Součinnost objednatele.

- Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost při provádění služeb IT.
- V případě poruchy prvku IT je objednatel povinen objednat Technický zásah bezprostředně po vzniku poruchy, jinak odpovídá za škodu vzniklou pozdním nahlášením.
- Objednatel je povinen zabezpečit pro dobu provádění služby na pracovišti objednatele přítomnost svého pověřeného pracovníka.
- Objednatel je povinen zajistit k úschově dokumentace potřebné pro zajištění služeb na svém pracovišti vhodné přístupné úložiště v blízkosti příslušných prvků IT.
- Objednatel je povinen zajistit pro IT vhodné prostředí a vhodné připojení k elektrické síti, dle pokynů zhotovitele.
- Objednatel je povinen sám nebo v součinnosti se zhotovitelem zajistit zálohování svých dat a následně provedení kontroly správnosti dat uložených na záložním médiu nejméně jednou měsíčně.
- Objednatel je oprávněn pronajímat jednotlivé prvky IT pod účinností smlouvy o poskytování technické podpory pouze s písemným souhlasem zhotovitele. Při porušení této povinnosti je tento prvek vyloučen z účinnosti této smlouvy, přičemž objednatel nemá právo na snížení odměny za zajištění služby technické podpory (platí pro All Inclusive tarif).

<sup>1</sup> Tyto obchodní podmínky a skutečnosti v nich uvedené jsou majetkem firmy K-net® Technical International Group s.r.o. a nesmí být poskytnuty žádné třetí straně vyjma právních zástupců účastníků smlouvy.

© 1999-2014 K-net® Technical International Group. Všechna práva vyhrazena.  
Některé výrazy uvedené v tomto dokumentu mohou být obchodními značkami jejich vlastníků.

<sup>2</sup> Zprostředkování služby včetně její ceny musí objednatel předem odsouhlasit a služba bude objednateli přeúčtována jako hotový výdaj zhotovitele.

- Objednatel není oprávněn sám zasahovat do IT bez souhlasu zhotovitele, jinak nese odpovědnost za vzniklou škodu (ustanovení neplatí pro zhotovitelem pověřené osoby).
- Při opakované poruše prvku IT je zhotovitel oprávněn navrhnout investiční nebo neinvestiční řešení nápravy. Pokud objednatel neakceptuje nabídnuté řešení nebo se strany nedohodnou na jiném řešení, je zhotovitel oprávněn tento prvek vyřadit z prvků IT zahrnutých pod účinnost smlouvy a postupovat do doby nápravy podle odstavce 5.1 (netýká se úrovně TA).
- Pro zajištění plné informovanosti a předcházení kritických situací je po dohodě obou subjektů stanoven kontrolní den; četnost a termín závisí na dohodě obou stran – minimálně však 1x za tři měsíce (netýká se úrovně TA).

### 5.1 Do zajištění služeb TP nenáleží:<sup>3</sup>

Zásah na prvku IT s porušenou plombou.

Zásah vynucený chybným nebo neoprávněným zásahem objednatele do IT nebo takovým zásahem třetí osoby.

Za chybný zásah do IT se považuje zásah učiněný v rozporu s pokyny zhotovitele.

Za neoprávněný zásah se považuje zásah do IT provedený bez souhlasu zhotovitele nebo osobou, která k tomu nemá písemné oprávnění od zhotovitele.

Zásah vynucený instalací nového prvku do systému IT bez předchozího odsouhlasení postupu se Zhotovitelem.

Vstupní inspekce na prvku IT, který není uveden v seznamu prvků IT a nebyl zhotovitelem do IT instalován (platí pouze pro úroveň AI).

Pro výše vyjmenované zásahy, které nenáleží do služeb TP neplatí stanovené doby reakce a časová okna. Mohou však být hrazeny z dohodnutého paušálu.

## 6 Cena služby a způsob vyúčtování

- Měsíční paušál je objednatel povinen uhradit zhotoviteli do 15. dne měsíce, za který se paušál platí, na základě faktury – daňového dokladu vystaveného zhotovitelem vždy do 5. dne měsíce se zdanitelným plněním ke dni vystavení faktury.
- Do 10-ti dnů po skončení každého jednotlivého měsíce vystaví zhotovitel zúčtovací fakturu, ve které vyúčtuje objednateli služby poskytnuté nad rámec měsíčního paušálu a účelně vynaložené náklady. Součástí faktury je i DPH. Vyúčtování provede zhotovitel na základě potvrzených protokolů o technickém zásahu.
- Cena služby bude objednatelem placena převodem z účtu na účet zhotovitele dle místa komunikace. Závazek zaplatit cenu služby za poskytování služeb technické podpory je splněn připsáním dohodnuté ceny služby v celé její výši na účet zhotovitele.
- Zhotovitel je oprávněn účtovat ceny zvýšené o 50% oproti ceníku v případě poskytování služeb na základě objednávky havarijního servisu (netýká se úrovně AI a TS s koef. +4hod).
- Zhotovitel je oprávněn účtovat náhradu účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s poskytováním služby TP objednateli dle platného ceníku služeb pro smluvní klienty (netýká se úrovně AI).
- Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli při prodlení se zaplacením ceny služby úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení bude objednateli vyúčtován v nejbližším daňovém dokladu, popř. vyúčtován samostatnou fakturou.
- Zhotovitel je oprávněn jednostranně změnit ceník služeb. Změnu cen je zhotovitel povinen zveřejnit alespoň 30 dnů předem na www stránkách TP a zaslat elektronicky informaci o změně ceníku na místa komunikace. Objednatel má v případě, že nárůst cen bude vyšší jak 10% cen předcházejících právo smlouvu o TP vypovědět za podmínek, uvedených ve smlouvě. Pokud nedojde do data platnosti ceníku k jeho rozporování ze strany objednatele považuje se ceník objednatelem za schválený (netýká se All-Inclusive Tariff).
- Po dobu výpovědní lhůty je zhotovitel povinen účtovat služby TP dle posledního schváleného ceníku.

## 7 Platnost smlouvy

Jestliže je objednatel v prodlení s placením ceny služby po dobu delší než 15 dní, je zhotovitel oprávněn pozastavit výkon služeb až do uhrazení dlužné částky. V takovém případě se zhotovitel nedostává do prodlení a objednatel je povinen sjednanou cenu služby uhradit aniž požívá plnění od zhotovitele

Zhotovitel může odstoupit od smlouvy okamžitě z těchto důvodů:<sup>4</sup>

- je-li objednatel v prodlení s placením ceny služby po dobu více jak 30 dnů
- pokud na IT prvku prováděla práce neoprávněná osoba. Seznam osob oprávněných k pracem na IT prvcích je součástí příloh smlouvy.
- je-li potřeba technického zásahu prokazatelně zaviněna použitím prvků IT, které nejsou uvedeny v příloze smlouvy. To neplatí, pokud zhotovitel dal k připojení souhlas.
- pracovní prostředí prvku IT odporuje instalačním předpisům.

Odstoupením se smlouva ruší ke dni, kdy byl doručen přepis s odstoupením objednateli.

Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy okamžitě v případě hrubého porušení povinností zhotovitele vyplývajících ze smlouvy o TP. Za hrubé porušení povinností je považováno:

- jestliže je přerušena provoz IT objednatele pod účinností Smlouvy o TP a zhotovitel je v prodlení s odezvou na požadavek o technickém zásahu déle než 2 pracovní dny
- zhotovitel provedl technický zásah způsobem, který zapříčinil přerušování provozu IT objednatele
- zhotovitel nenastoupil k technickému zásahu ani v náhradním termínu, který mu objednatel poskytnul

Odstoupením se smlouva ruší ke dni, kdy bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně. Zhotovitel je povinen vyúčtovat paušální platbu zaplacenou objednatelem na daný kalendářní měsíc proti poskytnutým službám do dne odstoupení od smlouvy a na zbytek uhrazené částky vystavit objednateli dobropis.

<sup>3</sup> Veškeré služby vymezené v tomto článku budou zhotovitelem objednateli provedeny pouze na základě jejich konkrétní dohody a budou objednateli účtovány dle platných ceníků zhotovitele pro smluvní partnery, tedy nebudou hrazeny z paušálního poplatku smlouvy o technické podpoře.

<sup>4</sup> Účinky odstoupení nastanou okamžikem doručení písemného odstoupení objednateli.

## 8 Ochrana osobních údajů

Tento článek zakotvuje pravidla ochrany osobních údajů objednatele, který je fyzickou osobou, ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 – Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jako „GDPR“). Zhotovitel se GDPR při zpracování osobních údajů Objednatele řídí a zpracovává osobní údaje pouze v souladu s GDPR.

Při uzavření této smlouvy a poskytování služeb dle této smlouvy dochází k předání osobních údajů Objednatele následnému zpracování Zhotovitelem.

Osobními údaji, které bude Zhotovitel o Objednateli zpracovávat, jsou jeho jméno, bydliště, email, telefon, datum narození, IČ, DIČ, a případně další údaje, které mu Objednatel předá.

Právním základem zpracování osobních údajů je uzavření smlouvy dle těchto obchodních podmínek a její plnění.

Osobní údaje budou Zhotovitelem zpracovávány po dobu trvání této smlouvy a 10 let poté jako důkaz proti právním nárokům nebo k uplatnění právních nároků. Osobní údaje, které je nutno dle příslušných zákonů uchovávat i poté, budou zpracovávány po dobu určenou příslušnými právními předpisy.

K osobním údajům Zhotovitele a jejich budou mít přístup zaměstnanci Zhotovitele a jeho subdodavatelé služeb, což jsou především poskytovatelé IT systémů a programů, účetní, daňoví, právní a marketingoví poradci Poskytovatele. Zhotovitel je dále oprávněna předat osobní údaje Objednatele případným dalším osobám uvedeným v Zásadách zpracování osobních údajů.

Osobní údaje budou předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci pouze v případě zálohy dat za účelem lepší ochrany dat a osobních údajů před ztrátou či zničením.

Objednatel má právo opravit či doplnit osobní údaje, požadovat omezení zpracování, vznést námitku či stížnost proti zpracování osobních údajů, požadovat přenesení údajů, přístupu ke svým osobním údajům, být informován o porušení zabezpečení osobních údajů, výmazu a další práva stanovená v GDPR.

Objednatel může kdykoliv podat stížnost týkající se zpracování osobních údajů nebo neplnění povinností správce plynoucích z GDPR k dozorovému úřadu. Dozorovým úřadem je v ČR Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

Bližší a podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů, kterými se Zhotovitel řídí. V těchto zásadách jsou také podrobně uvedena a popsána práva týkající se ochrany osobních údajů, která může Objednatel souvislosti se svými osobními údaji uplatnit. Zásady jsou dostupné na webových stránkách Zhotovitele.

## 9 Zpracovatelská doložka

Ustanovení tohoto článku se užití v případě, že se Zhotovitel ocitne v postavení zpracovatele ve smyslu GDPR a dochází k předávání osobních údajů Objednatel, jakožto správcem (dále v tomto článku jako „správce“), Zhotoviteli, jakožto zpracovateli (dále v tomto článku jako „zpracovatel“), za účelem zpracování osobních údajů zpracovatelem.

Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje předané mu správcem pouze za účelem plnění uzavřené smlouvy a poskytování služeb technické podpory, a to po dobu trvání uzavřené smlouvy, a to pouze v souladu s pokyny správce, kterými je zpracovatel povinen se řídit.

Zpracovatel bude zpracovávat všechny osobní údaje, které mu budou správcem předány nebo zpřístupněny a bude je nutno zpracovávat pro poskytnutí služby dle těchto obchodních podmínek. Zpracovatel nebude standardně zpracovávat zvláštní kategorie osobních údajů. Pokud by měly být zpracovány zvláštní kategorie osobních údajů, je na to povinen správce zpracovatele výslovně upozornit.

Zpracovatel bude osobní údaje zpracovávat jen po nezbytně nutnou dobu, maximálně po dobu trvání uzavřené smlouvy.

Zpracovatel prohlašuje, že udržuje a po celou dobu zpracování bude udržovat odpovídající úroveň zabezpečení osobních údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení, ztrátě nebo zneužití.

Zpracovatel prohlašuje, že všichni jeho zaměstnanci, kteří budou mít k osobním údajům přístup, jsou zpracovatelem odpovědně vybráni, byly proškoleni a seznámeni s podmínkami zpracování osobních údajů dle GDPR a jsou zavázáni mlčenlivostí.

Zpracovatel je oprávněn a správce zpracovateli dává svolení k zapojení dalších zpracovatelů osobních údajů, je-li to nutné k řádnému poskytování služeb dle této smlouvy. V případě zapojení dalšího zpracovatele je zpracovatel povinen dodržovat podmínky dle čl. 28 GDPR.

Zpracovatel je oprávněn předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci pouze v případě zálohy dat za účelem lepší ochrany dat a osobních údajů před ztrátou či zničením.

Zpracovatel je povinen zavázat mlčenlivostí všechny osoby, které budou v rámci činnosti pro zpracovatele zpracovávat osobní údaje předané mu správcem.

Zpracovatel je povinen přijmout všechny opatření dle čl. 32 GDPR. Zpracovatel prohlašuje, že tato opatření přijal a osobní údaje jsou v případě předání zpracovateli dostatečně chráněny.

Zpracovatel je povinen zohledňovat povahu zpracování a je-li to možné, zpracovatel bude správcem nápomocen při povinnosti správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů. Správce bere na vědomí, že zpracovatel nemusí mít technické možnosti vyřídit žádost o výkon práv subjektů údajů. Vyřízení těchto žádostí ze strany správce může být zpracovatelem zpoplatněno.

Zpracovatel je povinen být správcem nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, při zohlednění povahy informací, které má zpracovatel k dispozici.

Zpracovatel je povinen osobní údaje předané mu správcem vymazat nebo je vrátit správci a vymazat existující kopie na základě písemného rozhodnutí správce doručeního nebo v případě ukončení této smlouvy. Toto ustanovení se neuplatí, pokud je zpracovatel povinen si osobní údaje ponechat na základě zákonných ustanovení.

Zpracovatel je povinen poskytnout správci na základě jeho požadavku informace potřebné k doložení toho, že došlo ke splnění povinnosti stanovených v čl. 28 GDPR a je povinen přispět k provedení auditu ve smyslu čl. 27, odst. 3, písm. h) GDPR.

## 10 Závěrečná ujednání.

Rozšíření platnosti smlouvy o poskytování technické podpory na další prvky IT je možné na základě provedení vstupní inspekce na daném prvku IT a aktualizace kalkulace, která je přílohou smlouvy a podléhá písemnému odsouhlasení účastníků smlouvy. (netýká se úrovně TA a Technického dohledu)

Jakékoliv dřívější dohody, jakož i ústní dojednání pozbývají po podepsání smlouvy o poskytování technické podpory platnost.

Veškeré změny v typu podpory je možné provést na základě písemného dodatku k smlouvě o poskytování technické podpory.

V případě splnění povinností objednatele zálohovat svá data, ručí zhotovitel za možné poškození dat objednatele, související s technickým zásahem do IT prováděným pracovníky zhotovitele až do výše měsíční odměny zaplacené na základě smlouvy, nebude-li ztráta dat pojistnou událostí. Pro takové případy je zhotovitel pojištěn na částku 5 mil. Kč.

Zhotovitel neručí za možné škody objednatele způsobené zásahem do IT provedeným třetí stranou.

Za škody způsobené objednateli díla odpovídá zhotovitel v rozsahu licenčních podmínek a záruk dodavatele HW či SW. Aplikovány budou licenční podmínky odpovídající původu škody.

Není-li těmito podmínkami stanoveno nebo výsledným ujednáním ve smlouvě účastníků dohodnuto jinak, jsou veškeré náhrady škody omezeny částkou zaplacených měsíčních paušálů za posledních 12 měsíců trvání smlouvy o TP. V tom případě mají přednost podmínky uvedené ve smlouvě.

## **11 Závěr:**

Tyto obchodní podmínky platí pro všechny právní vztahy mezi zhotovitelem a objednatelem, se kterým byla uzavřena smlouva o poskytování technické podpory, pokud tato smlouva ujednání těchto podmínek nevyloučí či s nimi není v rozporu.

# NETSUPPORT

## POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY V OBLASTI INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

(v dalším textu pouze IT)

Účelem služby je podpora a rozvoj infrastruktury informačních technologií klienta (přístrojů, zařízení, síťových prvků a programového vybavení = prvků IT) s důrazem na

**ZAJIŠTĚNÍ KONTINUITY PROVOZU, OPTIMALIZACI CENY VLASTNICTVÍ A OCHRANU REALIZOVANÝCH INVESTIC.**

### Jednotlivé typy služeb technické podpory:

Vrchol naší nabídky pro klienty se vztahem k přesně, jasně a dopředu definovaným výdajům.

#### ■ **All-Inclusive Tariff – Vše v paušálu**

*Konkrétně: konzultace, instalace, technické zásahy, servisní zásahy, režijní náklady, dopravní náklady.*

*(vhodné pro systémy IT s pořizovací cenou nad 1 mil. Kč)*

**Služba představuje komplexní systémovou podporu pro udržení instalovaných IT v chodu.**

Všechny zásahy (preventivní i operativní) jsou realizovány zhotovitelem v rámci sjednaného paušálu.

Tato úroveň podpory zahrnuje:

zaručený prvotní technický zásah od 4 do 24 hodin individuálně pro konkrétní prvek IT  
pohotovostní tým v režimu 24x7

**komunikace po zelené lince v pracovní době**

možnost přístupu na www stránky technické podpory společnosti K-net, zadávání a sledování úloh přes web rozhraní

Cena služby:

vychází z pořizovací ceny prvků IT zahrnutých pod účinnost smlouvy a pohybuje se v rozmezí 0,5 až 1% měsíčně, nejméně však **10.000,-Kč měsíčně**.

k přesnému stanovení ceny se provádí povinná inventarizace prvků IT (zpoplatněno dle ceníku služeb pro smluvní partnery).

#### ■ **Technical Supervision - Technický dohled**

**Základem služby je vyřešení seznamu požadavků definovaných během kontrolního dne.**

*(vhodné pro systémy IT s pořizovací cenou do 1 mil. Kč)*

Základní princip poskytování služby je založen na bezproblémovém pokrytí výše uvedeného seznamu úloh v časovém rámci daném základním paušálním poplatkem ( časový rámec - počet hodin, které zhotovitel poskytne v ceně paušálního poplatku). Přečerpání časového rámce, např. díky dalšímu rozvoji IT a souvisejícím instalacím, rovněž spadá pod účinnost smlouvy a je zpoplatňováno dle ceníku služeb pro smluvní klienty.

*Zhotovitel je promotorem činnosti směřujících k účelu poskytování služeb, je stanoven kontrolní den.*

Tato úroveň podpory zahrnuje:

zaručený prvotní technický zásah od 4 do 24 hodin plošně dle výše paušálního poplatku  
pohotovostní tým v režimu 12x5 pro koeficient rychlosti zásahu +24 hodin, 24x7 pro koeficienty +8 hodin a +4 hodiny  
fakturace dle ceníku služeb pro smluvní klienty (sleva až 33%)

Cena služby se skládá z:

základního paušálního poplatku - vychází z celkové pořizovací ceny prvků IT zahrnutých pod účinnost smlouvy a tomu odpovídajícímu časovému rámci, a koeficientu rychlosti zásahu, nejméně však **8.000,-Kč měsíčně**.

vyúčtování poskytnutých hodin nad rámec základního paušálního poplatku dle ceníku služeb pro smluvní klienty

#### ■ **Technical assistance – Technická podpora**

**Vycházíme vstříc klientům, kteří upřednostňují výdaje do IT až ve chvíli, kdy jsou nezbytně nutné.**

*(Služba je poskytována pro systémy IT nebo jejich díle části s celkovou pořizovací cenou do 1 mil. Kč)*

Jednotlivé úlohy jsou realizovány po domluvě ad hoc s garancí zásahu nejpozději následující pracovní den.

*Iniciátorem pro poskytnutí služby je objednatel.*

Tato úroveň podpory zahrnuje:

zaručený prvotní technický zásah do 24 hodin, pohotovostní tým v režimu 12x5  
fakturace dle ceníku služeb pro smluvní klienty (sleva až 33%)

výběr ze dvou variant základního paušálního poplatku:  
bez časového rámce – smlouva **TP**  
s časovým rámcem (3 hodiny) – smlouva **TP3**

Cena služby se skládá z:

základního paušálního poplatku: smlouva **TP - 1.500,-Kč měsíčně**;  
smlouva **TP3 - 2.700,-Kč měsíčně**

vyúčtování poskytnutých hodin nad rámec základního paušálního poplatku dle ceníku služeb pro smluvní klienty.



## **Rozsah IT techniky v prostorách školy**

- 3 oddělená pracoviště – 3 budovy,
- 3 PC učebny + 1 digitální jazyková učebna – celkem 84 počítačů,
- 35 zařízení (PC, NB) ve třídách,
- 32 učitelských zařízení v kabinetech (PC, NB),
- 32 projektorů,
- telefonní ústředna 3x,
- 50 telefonů,
- 30 Wifi AP prvků (HP Aruba),
- 6 switch s managementem (HP Aruba),
- 1x router/firewall (UTM systém),
- 1x monitorovací sonda,
- 2x HW server s UPS – Windows Server, doména Microsoft Active directory, datové úložiště, aplikační server,
- zálohovací NAS a Zálohovací SW,
- výukové programy.

## **Průběh požadované servisní podpory na škole**

- Dodavatel nasadí v rámci školy na své náklady kompletní monitoring síťových prvků a serverů, který bude napojen na dohledové centrum v režimu 24x7. Zjištěné problémy bude automaticky řešit v rámci servisní podpory.
- Dodavatel zajistí návštěvu pracovníka na místě minimálně 2 dny v týdnu v rámci školního roku, který bude k dispozici pro řešení úloh, zajištění údržby (dle seznamu níže) či případnou výpomoc pedagogům ve výuce. O prázdninách provede kompletní údržbu výpočetní techniky dle bodů níže. Pokud údržbové požadavky nebo havárie IT techniky budou vyžadovat vyšší náročnost, budou provedeny na náklady dodavatele. Do toho se nebudou počítat rozvojové požadavky, které budou po předchozím schválení účtovány nad rámec služby.
- V případě havárie na důležité IT infrastruktúře je požadován zásah do 4 hodin od nahlášení požadavku (v případě pádu internetu v systému objednávání stravy – školní jídelna - ihned).
- Dodavatel zajistí systém pro evidenci všech požadavků uživatelů a evidenci případných problémů. Tento systém bude udržovat a vykazovat do něj veškeré provedené činnosti. Objednatel bude mít do tohoto systému přístup přes web, aby mohl zadávat požadavky a kontrolovat prováděné činnosti.
- Dodavatel zajistí správu active directory.
- Dodavatel zajistí správu a údržbu kamerového systému.
- Dodavatel zajistí správu školní pošty.



## **Měsíční údržba – v odhadovaném rozsahu až 64h**

- Aktualizace Windows a školního SW
- Profilaxe IT zařízení (vysávání prachu z dataprojektorů a PC min 6 x ročně)
- Instalace nových programů dle požadavků školy
- Opravy (resp. zajištění oprav) IT zařízení (PC, NB, tiskárny, tablety, telefony, dataprojektory, Smartboard, Activeboard ...)
- Kompletní kontrola a denní dohled nad bezpečností – Kontroly celého systému a případné nápravy
  - aktualizace a logy antiviru
  - kontrola zálohování
  - kontrola stavu licencí a jejich evidence
  - vstupy do budov
  - kontrola logů na serverech
  - Bezpečnostní kontrola rouetru/firewllu a síťového monitoringu. Pravidelné vyhodnocení logů.
  - Kontrola Wifi sítě, monitoring AP prvků
- Podpora uživatelů při využívání IT prostředků školy
  - Příprava zařízení do výuky
  - Konfigurace zařízení
  - Podpora ve výuce, pokud bude nezbytné

## **Roční údržba – červenec a srpen – v odhadovaném rozsahu až 200h**

- Údržba všech koncových stanic. Reinstalace, aktualizace, upgrady SW – cca 150 stanic
- Archivace dat školy k 31.8.
- Mazání účtů zaměstnanců a žáků, kteří odešli ze školy k 31. 8.
- Zakládání účtů nových zaměstnanců a žáků k 31. 8.
- Vytvoření telefonních seznamů a aktualizace záznamů v ústřednách + jmenovky na vstupech (vrátnicích) k 31. 8.
- Komplexní kontrola serverového a síťového HW, kontrola baterií v UPS, aktualizace systémů, případná reinstalace.
- Aktualizace bezpečnostních vstupních systémů – vchody školy, jídelna družina.

## **Kontrolní mechanismy v rámci servisní podpory**

- Měsíční výkaz odvedené práce s přesnými položkami provedených činností (datum, čas, o jaké zařízení šlo, jaký uživatel zadal, popis úlohy a řešení, časová náročnost) kontrolované prvky, zjištěné problémy, návrh řešení
- Měsíční výkaz využívání IT prostředků školy
- Roční vyhodnocení celého systému – využití licencí, stav IT techniky

### Ceník služeb poskytovaných v hodinové sazbě (Leden 2020)

| Katalog                                  | Tématický okruh                                      | Odbornost                 | Jednotlivý úkon | Smluvní klient |
|--|--|---------------------------|-----------------|----------------|
| <b>Manažerské a organizační činnosti</b> |  |                           | <b>Cena Kč</b>  | <b>Cena Kč</b> |
| MCVP                                     | Vedení projektu systémy/sítě                         | <i>Samostatný technik</i> | 2500            | 1970           |
| MCSK                                     | Školení systémy/sítě                                 |                           | 1980            | 1470           |
| MCDC                                     | Dozorčí činnost systémy/sítě                         | <i>Technik</i>            | 960             | 770            |
| MCPD                                     | Pořizování dat/inventarizace                         |                           | 850             | 670            |
| <b>Rozvojové a dokumentační činnosti</b> |  |                           | <b>Cena Kč</b>  | <b>Cena Kč</b> |
| OPPK                                     | Poradenství a konzultace systémy/sítě                | <i>Konzultant</i>         | 2500            | 1970           |
| OPAD                                     | Analýza, diagnostika, optimalizace systémů/sítí      | <i>Samostatný technik</i> | 1980            | 1470           |
| OPGR                                     | Tvorba a design www stránek - práce grafika          |                           | 1280            | 970            |
| OPPR                                     | Programátorské práce                                 | <i>Technik</i>            | 1680            | 1270           |
| OPTD                                     | Tvorba a údržba dokumentace systémy/sítě             | <i>Technik</i>            | 960             | 730            |
| <b>Servisní činnosti</b>                 |  |                           | <b>Cena Kč</b>  | <b>Cena Kč</b> |
| SPSS                                     | Instalace, údržba, správa SW/HW - systémy            | <i>Technik</i>            | 1680            | 1270           |
| SPPS                                     | Instalace, údržba, správa SW/HW - aktivní prvky sítí | <i>Technik</i>            | 1680            | 1270           |
| SPST                                     | Instalace, údržba, správa SW/HW - stanice            | <i>Technik</i>            | 960             | 770            |
| SPCD                                     | Čas strávený dopravou / čekání na výkon              | <i>Technik</i>            | 680             | 500            |
| <b>Montážní činnosti</b>                 |  |                           | <b>Cena Kč</b>  | <b>Cena Kč</b> |
| MPRA                                     | Montážní práce - aktivní prvky sítí                  | <i>Technik montáže</i>    | 850             | 770            |
| MPRZ                                     | Montážní práce - zakončování sítí                    | <i>Technik montáže</i>    | 600             | 470            |
| MPPR                                     | Montážní práce                                       | <i>Technik montáže</i>    | 450             | 370            |
| MPCD                                     | Čas strávený dopravou / čekání na výkon              | <i>Technik montáže</i>    | 400             | 300            |

## MÍSTA KOMUNIKACE

## K-net Technical International Group s.r.o.

## Provozovna:

v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00

tel.: 548 220 150

mail: Olomoucká 170, 627 00 Brno

web: www.k-net.cz

## Dispečink (Helpdesk):

v pracovní dny v době od 8:00 do 20:00

tel.: 800 100 278

e-mail: helpdesk@k-net.cz

web: klientzone.k-net.cz

## Havarijní servis:

pouze pro typ STD (jen +4) a SAI

v pracovní dny od 20:00 do 8:00 = 5x12

o víkendů a dnech prac. klidu celodenně

tel.: 601 507 555

## Garant zákazníka

Jméno: Ing. Petr Nepustil

e-mail: petr.nepustil@k-net.cz

tel.: 420 734 686 014

## Manažer zakázky

Jméno: Ing. Petr Nepustil

e-mail: petr.nepustil@k-net.cz

tel.: 420 734 686 014

## Technik zakázky


Jméno: Ing. Jaroslav Fadrný

e-mail: jaroslav.fadrny@k-net.cz

sms: 4 207 346 860


Za zákazníka dne:

Zodpovědný pracovník: Jan Jablončík

Podpis: 

Za K-net dne:

Zodpovědný pracovník: Ing. Petr Nepustil

Podpis: 

Platnost míst komunikace od:

01.01.2021

## Zákazník:

Základní škola Rýmařov, Jelínkova  
1, okres Bruntál, p.o.Číslo smlouvy  
Typ službySTP190201401  
STP

## Sídlo - ředitel

Ulice / č.p. Jelínkova 1  
PSČ / Město 795 01 Rýmařov

Kontrolní den

## Kontaktní osoba

Titul  
Jméno Jan  
Příjmení Jablončíktel 554 255 113  
mobil  
fax  
e-mail [jan.jabloncik@zsrymarov.cz](mailto:jan.jabloncik@zsrymarov.cz)

## Technické zabezpečení

Ulice / č.p.  
PSČ / Město  
Kontrolní den

## Kontaktní osoba

Titul  
Jméno  
Příjmenítel  
mobil  
fax  
e-mail

## Provozovna

Ulice / č.p.  
PSČ / Město  
Kontrolní den

## Kontaktní osoba

Titul  
Jméno  
Příjmenítel  
mobil  
fax  
e-mail

## Provozovna

Ulice / č.p.  
PSČ / Město  
Kontrolní den

v měsíci

## Kontaktní osoba

Titul  
Jméno  
Příjmenítel  
mobil  
fax  
e-mail

## Provozovna

Ulice / č.p.  
PSČ / Město  
Kontrolní den

v měsíci

## Kontaktní osoba

Titul  
Jméno  
Příjmenítel  
mobil  
fax  
e-mail

## Provozovna

Ulice / č.p.  
PSČ / Město  
Kontrolní den

v měsíci

## Kontaktní osoba

Titul  
Jméno  
Příjmenítel  
mobil  
fax  
e-mail

## Provozovna

Ulice / č.p.  
PSČ / Město  
Kontrolní den

v měsíci

## Kontaktní osoba

Titul  
Jméno  
Příjmenítel  
mobil  
fax  
e-mail

## PLNÁ MOC

Společnost K-net Technical International Group, s.r.o., IČ: 47916745, se sídlem Antonínská 20, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 10425, tímto níže uvedeného dne, měsíce a roku

**zmocňuje**

pana **Ing. Petra Nepustila**, narozeného dne 13. 1. 1977, bydliště: Německého 816, 592 31 Nové Město na Moravě, číslo OP: 203712966 k následujícím úkonům:

- Předložení a podepsání obchodních nabídek
- Uzavírání kupních smluv
- Uzavírání smluv o dílo
- Uzavírání smluv o poskytování technické podpory
- Uzavírání smluv o pronájmu výpočetních zdrojů
- Uzavírání smluv o poskytování organizační podpory
- Uzavírání partnerských smluv s distributory, výrobci či jinými typy dodavatelů
- Registrování společnosti v rámci elektronických a obchodních a dražebních portálů
- K aktu otevírání obálek s obchodními nabídkami do veškerých výběrových řízení, jehož se zmocnitel účastní jako uchazeč o zakázku.

Zmocněnec je v rámci svého zmocnění oprávněn uzavírat výše uvedené smlouvy a podávat nabídky pouze pokud výše plnění zmocnitele nepřesahuje pro každý jednotlivý případ finanční limit 5.500.000,- Kč (slovy: „pět milionů pět set tisíc korun českých“).

Zmocněnec je v rámci svého zmocnění oprávněn zejména jednat o podmínkách uzavření výše uvedených smluv, dále je oprávněn jménem zmocnitele uzavřít a podepsat výše uvedené smlouvy a případně k nim uzavřít dodatek.

Zmocněnec je oprávněn ke všem právním úkonům, které jsou potřeba ke zdárnému vyřízení věci. Tato plná moc je platná ode dne podpisu do 31. 12. 2021.

V Brně, dne 11. 1. 2021

Zmocněnec je oprávněn ke všem právním úkonům, které jsou třeba ke zdárnému vyřízení věci.

Ing. Tomáš Knettig

jednatel společnosti K-net Technical  
International Group, s.r.o.

Zmocnitel

Zmocnění v plném rozsahu přijímám:

Ing. Petr Nepustil

Zmocněnec



Ověřovací doložka pro legalizaci  
Podle ověřovací knihy pošty: Brno 2  
Vlastnoručně podepsal: Tomáš Knattig

Poř.č.: 60200-0862-0035

Datum a místo narození: 06.08.1967, Ostrava, CZ

Adresa pobytu: Brno, Antonínská 565/20, CZ

Druh a č. předlož.dokl.totožnosti: Občanský průkaz  
201871987

Brno 2 dne 12.01.2021  
Hrabcová Hana



Podpis, úřední razítka