

# Servisní Smlouva IT

## Dodavatel:

Kamil Staněk-K-SOFT

Kamil Staněk

██████████

674 01 Třebíč

IČO: 653 33 365

DIČ: CZ7303134300

Tel: ██████████

## Odběratel:

Domov bez zámku Náměšť nad Oslavou, příspěvková organizace

zastoupen: Mgr. Hanou Šerákovou, ředitelkou příspěvkové organizace

V. Nezvala 115

675 71 Náměšť nad Oslavou

IČO: 71184601

DIČ: CZ71184601

Tel: ██████████

Místo servisu: objekty na území kraje Vysočina, které byly Odběrateli svěřeny k hospodaření.

- 1) Dodavatel se zavazuje k údržbě HW, SW a PC sítě v místech servisu uvedených výše. Soupis udržovaného zařízení uveden v příloze č. 1. Pokud není možno vyřešit servisní zásah v místě servisu je proveden potřebný zásah mimo místo servisu v co nejkratším možném termínu. Objednání potřebných prací se děje telefonicky (██████████) nebo e-mailem ksoft@ksoft.cz a je sjednána osobní návštěva technika nebo vzdálená oprava. Standardní doba zahájení servisních prací je 48 hodin a méně v pracovní dny. Tato doba se nepočítá v SO, NE a svátky.
- 2) Odběratel má rovněž k dispozici telefonickou **HOT-LINE** ██████████ ke konzultacím na servisovaném zařízení v době 9:00-19:00 / 7 / 365. Kritické případy i mimo tuto dobu.
- 3) Odběratel se zavazuje servisovat uvedené zařízení v příloze č. 1 u Dodavatele po dobu platnosti servisní smlouvy. Porušení této skutečnosti, bez písemného svolení Dodavatele (stačí e-mailová zpráva potvrzená Dodavatelem), je považováno za porušení servisní smlouvy s okamžitou možností zrušení smlouvy ze strany Dodavatele. Zároveň je zakázána instalace jiného SW bez písemného oznámení Dodavateli, pokud není schválen (stačí e-mailová zpráva dodavateli).

- Pokud si tuto potvrzenou (případně nepotvrzenou) instalaci provádí sám Odběratel (respektive kdokoli jiný než Dodavatel), nenese Dodavatel jakékoliv následky za případné poškození HW či SW a jeho případná oprava je účtována.
  - Pokud instalaci daného HW zařízení či SW provádí Dodavatel, nese odpovědnost za přímé škody způsobené touto instalací.
- 4) Odběratel je seznámen s postupy zálohy důležitých dat a je v jeho zájmu tuto údržbu provádět, Dodavatel nenese odpovědnost za ztrátu dat.
- 5) Odběratel je seznámen s postupy zabraňujícími průniku virů a spywarů do sítě či PC a Dodavatel při zjištění nedodržení základních pravidel odstraňuje způsobené škody na náklady Odběratele. Základní pravidla jsou uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 6) V rámci prevence bodů 4 a 5 je doporučeno, aby Odběratel prováděl 1x ročně bezpečnostní školení zaměstnanců buď přímo Dodavatelem, který přímo cílí na konkrétní místní případy Odběratele znalostí místních poměrů, nebo jiným vhodným způsobem i jinými subjekty a tím předcházet možným způsobeným škodám.
- 7) Dodavatel se po vzájemné dohodě zavazuje servisovat HW a SW pořizovaný v souladu s Rámcovou smlouvou na dodávky ICT komponent Kraje Vysočina. Dodávky spotřebního materiálu i běžných IT komponentů mohou být řešeny přímo Dodavatelem, pokud jsou v jeho prodejním sortimentu. Spotřební materiály pro kopírky i jejich servis zajišťuje dodavatel kopírovacího stroje a nejsou touto smlouvou nijak dotčeny. Není třeba ze strany Dodavatele dalších smluv či samostatných objednávek na zajištění těchto dodávek.
- 8) Vzhledem ke skutečnosti, že Dodavatel standardně nepodporuje platformu AMD, je tato platforma udržována jen standardními postupy. V případě poškození CPU či Základní desky na AMD architektuře je toto PC upraveno v rámci opravy na platformu INTEL, která je již plně servisována.
- 9) Pokud Odběratel požaduje, je po dobu opravy zajištěno zapůjčení adekvátního zařízení, jedná se případně o placenou službu, pokud se nejedná o závadu způsobenou Dodavatelem nebo jinak dohodnuté individuální podmínky. Dle dohody je možno i zvýšit prioritu servisu. Jedná se zejména o kritickou infrastrukturu.
- 10) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a je ji možno vypovědět s 30denní výpovědní lhůtou. Odstoupení od smlouvy lze provést jedině písemně osobním předáním výpovědi nebo doporučeným dopisem (případně elektronicky s elektronickým podpisem po potvrzení doručení) i bez udání důvodu odstoupení od smlouvy. V případě hrubého porušení této smlouvy mohou odstoupit od smlouvy okamžitě obě strany, s udáním důvodu odstoupení od smlouvy, jen písemnou formou (osobní předání či doporučený dopis, případně elektronicky s elektronickým podpisem).

- 11) Smlouvu je možno upravovat či doplňovat formou písemných dodatků potvrzených Dodavatelem i Odběratelem.
- 12) Dodavatel ujišťuje závazně Odběratele, že je proti případným způsobeným škodám ze strany Dodavatele pojištěn do výše 100.000,00 Kč na svěřených prostředcích, či 5.000.000,00 Kč na způsobené škody na majetku Odběratele. Maximálně do těchto částek ručí Dodavatel za prováděné práce a svěřené prostředky.
- 13) Dodavatel se s Odběratelem dohodli na servisních cenách za prováděné servisní a instalační práce ve výši 650,00 Kč bez DPH / 1 hodina (slovy šestsetpadesát).
- 14) Dodavatel se s odběratelem dohodli na servisních cenách za prováděné časově náročné servisní práce jedné opravy (delší než 4 hodiny) na paušální platbě 2.500,00 Kč bez DPH (slovy dvatisícepětset).
- 15) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 16) Smlouva nahrazuje předchozí uzavřené smlouvy stejného charakteru, pokud takové existují a předchozí smlouvy zanikají počátkem vzniku platnosti této smlouvy.

Za Dodavatele:  
Ing. Kamil Staněk

Za Odběratele:  
Mgr. Hana Šeráková

V Náměšti nad Oslavou dne: 01.06.2022

Počet příloh: 2

## Příloha č. 1.

Soupis servisovaného zařízení:

Kompletní IT technika, síťové rozvody a síťové zařízení v majetku Odběratele vyjma:

- Kopírovacích strojů
- Elektronických zabezpečovacích zařízení
- Kamerových systémů
- Telefonních rozvodů a Pbu ústředěn
- Požárních hlásičů

Pozn. Za předpokladu, že tyto **vyjmenované** kategorie neservisovaných zařízení dodával kdokoli jiný než Dodavatel nebo není dohodnuto jinak.

## Příloha č. 2.

Základní pravidla zabraňující průniku virů a spywarů do sítě či PC:

- Dodržet postup v následujícím pořadí. Připojení k internetu (v případě trvalého připojení je PC připojeno stále), následná aktualizace antivirového programu (respektive kontrola update) a po dokončení aktualizace teprve provádět potřebnou činnost na internetu.
- Nainstalovaný antivirový program je nastaven tak, že si provádí sám potřebné updaty antivirových řetězců min. každou hodinu, ale je potřeba tuto aktualizaci buď vidět, že je dokončena nebo ji provést ručně. Toto platí pro antivir fy. ESET.
- Interval kontroly aktualizací není potřeba provádět častěji jak jednou za den, obvykle tedy stačí jednou při prvním použití PC toho dne.
- Nevstupovat na WWW stránky s erotickou tematikou či Warezu (nelegální SW, P2P sítě atp.), jelikož není vyloučena možnost průniku Badware do sítě (podobné praktiky se však dají najít i u některých zmanipulovaných www stránek).
- V případě pochybností použít nejdříve chráněný přístup na WWW stránky pomocí ochranných SW (např. Sandboxies apod.)
- Vstupovat na stránky jen schválené vedením nebo určené jinak.
- Pokud nevím volám servis nebo napíšu email na servis.