

## **Servisní smlouva**

(dále jen „Smlouva“)

### **Smluvní strany:**

EVONYS s.r.o.

se sídlem Jindřicha Bubeníčka 1598/11, 104 00 Praha 10, Česká republika  
zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 223266

zastoupená Kryštofem Skutkou, jednatelem

IČ: 02743752 | DIČ: CZ02743752

(dále jen „Poskytovatel“)

a

Základní škola a mateřská škola Barrandov, Praha 5 - Hlubočepy, Chaplinovo nám. 1/615, příspěvková organizace  
se sídlem Chaplinovo nám. 1/615, 152 00 Praha 5 – Hlubočepy

zastoupená Mgr. Veronikou Holíkovou, ředitelkou školy

IČ: 6599 3527, DIČ: CZ 6599 3527

(dále jen „Klient“)

(Poskytovatel a Klient budou dále společně označováni jako „Smluvní strany“ a každý samostatně jako „Smluvní strana“)

### **Preambule**

Klient a Poskytovatel mají zájem na sjednání podmínek poskytování služeb v oblasti správy, provozu a údržby IT infrastruktury a technické podpoře uživatelů.

## 1. Předmět Smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Klientovi služby spočívající v IT podpoře poskytované vzdáleným přístupem a osobními návštěvami v zázemí.

## 2. Specifikace služeb

Služby jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.

## 3. Poplatky a platební podmínky

Poplatky za služby a platební podmínky jsou definovány v příloze č. 2 této Smlouvy.

## 4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel prohlašuje, že má všechna práva a způsobilost nezbytná k plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy a že neexistují žádné právní nebo faktické překážky, které by bránily nebo omezily plnění jeho povinností.

4.2. Klient odpovídá za zálohování dat. Poskytovatel je povinen v co největší míře dodržovat integritu dat, zajistit, aby provoz jednotlivých pracovních stanic mohl být co nejméně narušen a chránit počítačové vybavení před infiltracemi ze strany Poskytovatele.

4.3. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby takovým způsobem, aby zajistil, že jakékoli narušení nebo omezení Klientských systémů bude co nejkratší a nebude mít za následek snížení jeho obvyklé spolehlivosti.

4.4. Poskytovatel je povinen poskytovat Služeb s náležitou odbornou péčí v zájmu co nejrychlejšího řešení požadavků Klienta, v závislosti na charakteru příslušných Služeb.

## 5. Práva a povinnosti Klienta

5.1. Klient je povinen akceptovat řádně poskytované Služby a platit za jejich plnění sjednané poplatky dle přílohy č. 2 této Smlouvy.

5.2. V případě, že Klient nahlásí incident, který Poskytovatel nemůže z objektivních důvodů odstranit i přes maximální úsilí, zavazuje se Poskytovatel zjistit příčinu incidentu.

5.3. Klient je povinen poskytnout Poskytovateli veškeré skutečnosti, údaje a materiály týkající se jeho produktů a služeb, které jsou potřebné pro poskytování Služeb podle této Smlouvy. Klient prohlašuje, že tyto údaje, fakta a materiály budou přesné a úplné a nebudou zavádějící, a že Poskytovatel bude oprávněn tyto materiály používat v plném rozsahu nezbytném pro poskytování Služeb. Poskytovatel neodpovídá za vady, škody nebo nároky v případě, že Klient takové skutečnosti, data a materiály neposkytne.

## 6. Povinnosti Poskytovatele

6.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby stanovené touto Smlouvou řádným a včasným způsobem se standardem profesionální a odborné péče v souladu s požadavky a pokyny Klienta, obecně závaznými právními předpisy a touto Smlouvou.

6.2. Poskytovatel a personál poskytovatele jsou povinni dodržovat všechny platné zákony, včetně zákonů týkajících se zdraví, bezpečnosti a životního prostředí, zaměstnaneckých práv a ochrany osobních údajů. Poskytovatel na své náklady získá povolení a souhlasy potřebné k plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy.

## 7. Důvěrnost informací

7.1. Smluvní strany se zavazují, že po dobu platnosti této Smlouvy i po jejím ukončení budou zachovávat důvěrnost a nebudou sdělovat ani zpřístupňovat jakékoli informace sdělené druhou smluvní stranou, pokud jde o obsah nebo účel této Smlouvy ve znění změn a změn včetně všech přílohy, jakož i všechny odpovídající dokumenty, doklady nebo jiná informační média, ať už v materiálním, elektronickém nebo jiném formátu, včetně jakýchkoli informací o obchodních činnostech druhé smluvní strany, jejích zaměstnancích, produktech, obchodních vztazích a kontaktech, vnitřní organizaci jeho obchodních činností a vnitřních směrnic, technickém vybavení nebo jakékoliv jiných souvisejících údajů, ať už jsou tyto informace výslovně označeny jako důvěrné (dále jen „důvěrné informace“), a tyto informace použít pouze pro účely plnění této Smlouvy.

7.2. V rámci povinnosti mlčenlivosti podle odstavce 1 tohoto článku se smluvní strany zejména zavazují:

7.2.1. neposkytovat důvěrné informace žádné třetí straně;

7.2.2. neumožnit třetím stranám přístup k důvěrným informacím;

7.2.3. chránit veškerá informační média obsahující důvěrné informace před ztrátou nebo krádeží;

7.2.4. nakládat s důvěrnými informacemi tak, aby se zabránilo jejich získání jakoukoli třetí stranou v důsledku jednání nebo nedbalosti ze strany smluvní strany;

7.2.5. nezískat bez souhlasu druhé smluvní strany kopii nebo repliku dokumentů nebo údajů obsahujících důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo jakoukoli třetí stranu, nebo pokud by takové jednání bylo v rozporu se zájmy druhé smluvní strany;

7.2.6. zajistit, aby kterýkoli zástupce smluvní strany, který získá jakékoli důvěrné informace, měl povinnost zachovávat důvěrnost těchto důvěrných informací minimálně v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

7.3. Povinnost mlčenlivosti stanovená výše se nevztahuje na důvěrné informace, o nichž může smluvní strana prokázat, že:

7.3.1. dané důvěrné informace jsou nebo se staly veřejně známými jiným způsobem než porušením této Smlouvy;

7.3.2. sdělování důvěrných informací bylo vyžadováno na základě platných právních předpisů nebo rozhodnutí nebo nařízení příslušných orgánů nebo orgánů;

7.3.3. smluvní strana může prokázat, že získala důvěrné informace v souladu s právními předpisy bez jakékoli povinnosti mlčenlivosti, nebo že byla veřejně dostupná, pokud nebyla veřejně dostupná prostřednictvím činu nebo opomenutí ze strany příslušné Smluvní strany.

7.4. Smluvní strany výslovně potvrzují, že poskytování Služeb Poskytovatelem nezahrnuje zpracování žádných osobních údajů.

## 8. Odpovědnost a pojištění

8.1. Odpovědnost za škodu vyplývající z této Smlouvy se řídí příslušnými zákony.

8.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá druhé smluvní straně na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní za předpokladu, že taková odpovědnost nevyplývala z hrubé nedbalosti nebo úmyslného pochybení za: (i) ušlý zisk; (ii) ztráty způsobené přerušением podnikání, které vznikne druhé smluvní straně; (iii) ztrátu dobré vůle nebo dobré pověsti, pokud to není v rozporu s platnými právními předpisy; nebo (iv) jakékoli nepřímé nebo následné škody, náklady nebo ztráty, i když tato ztráta zisku, škody nebo ztráta byla přiměřeně předvídatelná nebo mohla být důvodně předpokládána smluvními stranami a zda vznikla z porušení Smlouvy, dalších závazků, nebo jinak.

## 9. Trvání; Ukončení; Suspenze; Variace

9.1. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a bude uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 (tři) měsíce, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli nebo Klientovi.

9.2 Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.

## 10. Závěrečná ustanovení

10.1. Seznam kontaktních osob Poskytovatele a Klienta je uveden v příloze č. 3 této Smlouvy.

10.2. Tato Smlouva, její interpretace a jakékoli otázky neupravené touto Smlouvou se řídí právními předpisy České republiky.

10.3. Za přílohu Smlouvy se považují tyto přílohy:

10.3.1. Příloha č. 1: Specifikace služeb

10.3.2. Příloha č. 2: Cena a platební podmínky

10.3.3. Příloha č. 3: Seznam kontaktních osob

10.4. Pokud by některé ustanovení této Smlouvy bylo nebo by se stalo neplatným nebo nevynutitelným, bude se toto ustanovení považovat za oddělené od zbytku Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit všechna neplatná a nevymahatelná ustanovení ustanoveními, která co do jejich smyslu a účelu nejlépe odpovídají smyslu a účelu původních ustanovení a jsou platná a vymahatelná.

10.5. Pokud některé ustanovení této Smlouvy umožní několik výkladů, včetně výkladu, který je v rozporu s povinnými právními ustanoveními, smluvní strany zamýšlely takový výklad příslušného ustanovení, který není v rozporu s povinnými ustanoveními právních předpisů a tento výklad se použije.

10.6. Nadpisy článků použité v této Smlouvě slouží pouze pro informaci a slouží k označení obsahu příslušné části Smlouvy, která následuje.

10.7. Tato Smlouva byla uzavřena ve třech stejnopisech, z nichž jeden obdrží Klient a jeden Poskytovatel.

10.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu pečlivě přečetly a porozuměly jejímu obsahu a že Smlouva vyjadřuje jejich svobodnou, pravdivou a upřímnou vůli a že ji podepisují na základě svého souhlasu.

V Praze dne 1. 12. 2020

EVONYS s.r.o.  
Kryštof Skutka  
Jednatel

Základní a mateřská škola Barrandov  
**Mgr. Veronika Holíková**  
ředitelka

## Příloha č. 1: Specifikace služeb

Projekt „Základní a mateřská škola Barrandov: správa a údržba IT infrastruktury a uživatelská podpora“ zahrnuje podporu lokálních uživatelů a koncových zařízení, jakož i řešení incidentů s prvky podnikové kritické IT infrastruktury a spolupráce při změnách a inovacích infrastruktury.

### 1. Rozsah služeb

Dohodnuté a vyžádané služby zahrnují následující úkoly a činnosti potřebné k zajištění přístupu k IT systémům a vytvoření nového uživatele v rámci Happs k dispozici v IT systémech.

#### Pravidelné (mandatorní) činnosti:

- Správa a údržba klíčových prvků IT infrastruktury, nepřetržité monitorování dostupnosti
- Údržba rezervního hardware
- Udržování inventury koncových zařízení a periférií

#### Činnosti iniciované požadavkem:

- Bežné požadavky na podporu
  - Odblokování uživatele, změna hesla
  - Správa tiskáren a tiskové fronty
  - Podpora nastavení pro korektní průběh telekonferencí
  - Podpora při zpracování žádosti o instalaci nového, dosud neschváleného software
- Nasazení klientských počítačů
  - fyzická instalace, připojení k periferním zařízením a LAN
  - Nasazení operačních systémů, schválených aplikací a doplňků, nasazení aktualizací softwaru, používání softwaru pro měření a monitorování, posouzení odchylek od požadovaných konfigurací
  - Inventura hardwaru a softwaru
  - Vzdálená správa počítačů
- Základní podpora koncových zařízení: připojení k síti, selhání hardwaru
- Řešení chybných klientských počítačů a periférií: nároky na záruku u dodavatele / prodejce do 2 let životního cyklu
- Podpora tiskáren: kancelářské tiskárny, produkční tiskárny (zasekávání papíru, výměna spotřebního materiálu nebo reklamace u dodavatele / prodejce)
- Požadavek „nový uživatel“
  - Vytvoření nového uživatele ve službě Active Directory a přiřazení určené úrovně zabezpečení prostřednictvím zařazení do skupiny, vytvoření schránky uživatele na Microsoft 365, vydání tokenu
- Požadavek „odcházející uživatel“
  - Všechny úkoly a činnosti potřebné k zablokování a zamítnutí přístupu k IT systémům a vytvoření uživatele uvnitř Happs
- Práce vzdáleným přístupem
  - Podpora uživatelů při práci na terminálovém serveru

- Připojení VPN
- Podpora aplikací
  - Outlook: spuštění, indexace, problém s ukládáním dokumentů
  - Word / Excel: spuštění, problém s ukládáním dokumentů, rezervované dokumenty
- Podpora nastavení pevných a mobilních (chytrých) telefonů
  - Změna popisu na pevných telefonech
  - Konfigurace pevných a mobilních telefonů

***Pro všechny standardy / požadavky specifické pro Klienta budou Poskytovateli poskytnuty pokyny a postupy.***

## **2. Provozní doba a servisní úroveň**

### **HELPDESK**

- Dostupnost: pracovní dny 8:00-17:00
- Poskytované služby: řešení požadavků

### **ONSITE SERVIS**

- Dostupnost: pracovní dny 8:00-17:00
- Poskytované služby: řešení požadavků

### **HOTLINE**

- Dostupnost: nepřetržitě 24/7/365
- Poskytované služby: řešení závažných incidentů

**Garantovaná reakční doba: 1 hodina od nahlášení požadavku/incidentu**

### **Postup zadání požadavku/incidentu:**

#### **2.1 Požadavek – standardní priorita**

- zadává kterýkoli pracovník Klienta prostřednictvím helpdesk systému, eventuálně emailem nebo telefonicky na linku uvedenou příloze č. 3

#### **2.2 Požadavek/incident – kritická priorita**

- zadává kterýkoli pracovník Klienta prostřednictvím helpdesk systému, eventuálně emailem nebo telefonicky na linku uvedenou příloze č. 3  
 - započítí řešení mimi provozní dobu služby HELPDESK schvaluje pověřená kontaktní osoba Klienta

## **Příloha č. 2: Poplatky a platební podmínky**

<b>Měsíční poplatek za služby dle rozsahu servisní smlouvy</b>	<b>13.500,- Kč</b>
<b>Hodinová sazba nad rámec měsíčního paušálu*</b>	<b>900,- Kč</b>
<b>Sazba za výjezd do místa realizace zásahu</b>	<b>12,- Kč/km</b>

\* Za řešení požadavku mimo pracovní dny 8:00-17:00 přírážka 50%

\* Minimální účtovatelná jednotka je 30min

### **Platební podmínky**

Poskytovatel předkládá Klientovi faktury v souladu s touto Smlouvou. Klient uhradí své finanční závazky Poskytovateli do čtrnácti (14) dnů od obdržení faktury Klientem.



## Příloha č. 3: Seznam kontaktů a kontaktních osob

### Kontakní údaje pro HELPDESK/HOTLINE:

HELPDESK portál: [XXX](#)  
Email: XXX  
Telefon 24/7/365: XXX  
Odkaz na spuštění relace vzdálené podpory: [www.evonyys.cz](http://www.evonyys.cz) (tlačítko „Podpora“ vpravo nahoře)

### Kontakty - Poskytovatel:

Smluvní záležitosti: **Kryštof Skutka**, jednatel a konzultant  
Tel: +XXX | email: XXX

Technické záležitosti: **XXX**  
Tel: +XXX | email: XXX

### Kontakty - Klient:

Smluvní záležitosti: **Mgr. Veronika Holíková**, ředitelka  
Tel: XXX | email: XXX