

SERVISNÍ SMLOUVA O OUTSOURCINGU SLUŽEB č. H22SM50091

Článek I. Smluvní strany

Dětské centrum Pluto, příspěvková organizace
se sídlem: Hornická 900/8, 735 64, Havířov-Prostřední Suchá
IČO: 08389624
zastoupená: Mgr. Zuzanou Klimszovou, ředitelem organizace
(dále jen jako objednatel)

a

DLNK s.r.o.
vedená Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 20041
se sídlem: T. G. Masaryka 1427, 549 01 Nové Město nad Metují
IČO: 26012162, DIČ: CZ26012162
zastoupená: Bc. Davidem Línkem, jednatelem společnosti
(dále jen jako zhotovitel)

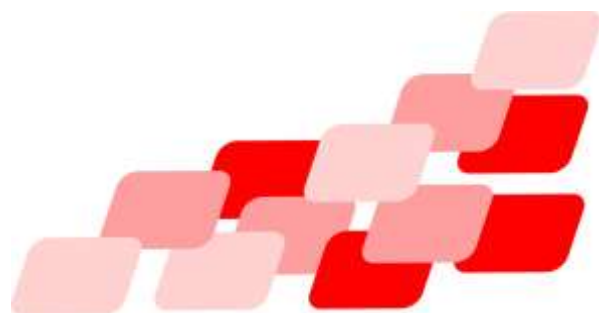
Článek II. Základní ustanovení

- §1. Smluvní strany uzavírají dle §1746 zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) servisní smlouvu.
- §2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v Článku I. smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.

Článek III. Předmět smlouvy

Touto smlouvou se zhotovitel zavazuje pro objednatele za podmínek touto smlouvou stanovených provádět správu následující činnosti:

- §1. Správa stanic a notebooků
 - §1.1. Správa operačních systémů Microsoft Windows objednatele a řešení problémů dle rozsahu definice objednatele.
 - §1.2. Pomoc objednateli při odstraňování potíží a komunikaci s dodavateli informačních systémů.
 - §1.3. Pomoc objednateli při odstraňování problémů s certifikáty určenými pro práci se zaručenými elektronickými podpisy. Zhotovitel není oprávněn bez vědomí a předchozího souhlasu objednatele provádět jakékoliv úkony s certifikáty objednatele určenými pro práci se zaručeným elektronickým podpisem.
 - §1.4. Údržba a nastavení přístupu do datové schránky objednatele. Zhotovitel není oprávněn požadovat vůči objednateli přístupová práva potřebná pro přístup do datové schránky objednatele.
- §2. Správa instalovaných služeb serverů



- §2.1. Změny v nastavení, detekci a odstranění problémů definovaných služeb na jmenovaných serverech objednatele:
- §2.2. MS Windows Standard a správa DHCP, DNS, sdílení dat a tiskáren, poštovní služby, zálohování, VMware.
- §2.3. Instalace nových služeb na serverech a instalace či úpravy na klientech s tím spjaté nejsou zahrnuté do předmětu smlouvy. Cenové nabídky těchto služeb budou řešeny individuálně, dle rozsahu požadovaných prací.
- §3. Správa periferií
 - §3.1. Správa nastavení všech standardních periférií (tiskárny, scannery, aj. objednatele). Servisní úkony jsou řešeny dle záručních či pozáručních podmínek výrobce či dodavatele.
- §4. Správa sítí a aktivních prvků lokální počítačové sítě - přepínače a opakovače intranetu
 - §4.1. Změny v nastavení, detekci a odstranění problémů lokální počítačové sítě objednatele.
 - §4.2. Zapojování jednotlivých uzlů (PC, servery, multifunkční zařízení, aj.) k lokální počítačové síti na straně datového rozvaděče a síťové zásuvky
- §5. Změny v nastavení, detekci a komunikaci s dodavatelem pro odstranění problémů spojení do internetu
 - §5.1. Zajištění spolupráce s poskytovatelem při odstraňování problémů.
 - §5.2. Za komunikaci mimo lokální počítačovou síť zodpovídá poskytovatel služby: připojení do internetu, telefonní služby, webové stránky, emailové schránky, správa veřejných DNS záznamů, správa domén.
- §6. Zpracování podkladů v oblasti IT pro management objednatele
 - §6.1. Poskytneme konzultace při problémových stavech a při návrzích řešení v oblasti plnění předmětu smlouvy.
 - §6.2. Poskytneme návrhy řešení a technické specifikace jako podklady pro management při rozhodování o rozvoji a nákupech nových technologií v oblasti plnění předmětu smlouvy.
 - §6.3. Zabezpečení procedury realizace objednávky zboží, služeb a náhradních dílů IT z pohledu zástupu objednatele v komunikaci s dodavateli a servisními středisky.
- §7. Reklamace a opravy zboží IT
 - §7.1. Zabezpečení procedury reklamace nebo opravy zboží IT z pohledu zástupu objednatele v komunikaci s dodavateli a servisními středisky.
- §8. Konzultace a odborná pomoc
 - §8.1. Poskytneme konzultace zaměstnancům objednatele při problémových stavech uživatelského charakteru, včetně odborné pomoci v oblasti užívání aplikací Microsoft Office a antiviru.
- §9. Školení nových pracovníků objednatele
 - §9.1. Seznámení nových zaměstnanců s infrastrukturou IT objednatele a uvedení do oblastí užívání aplikací Microsoft Office a antiviru.

Článek IV. Objednávka servisních služeb

- §1.1. Servisní služby podle předmětu této smlouvy se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli vždy na základě jednotlivé dílčí objednávky, učiněné odpovědnou osobou objednatele, příp. pověřenou osobou způsobem v této smlouvě sjednaným.



§1.2. Telefonicky na servisním dispečinku zhotovitele na čísle +420 599 507 599 či kontaktování osoby zodpovědné za komunikaci; takto učiněná objednávka musí být bez zbytečného prodlení doplněna e-mailem zaslaným na adresu podpora@dlnk.cz.

§1.3. Objednávka servisních služeb musí obsahovat:

§1.3.1. Identifikační údaje objednatele uvedené v záhlaví této smlouvy.

§1.3.2. Odkaz na tuto servisní smlouvu uvedením čísla této smlouvy.

§1.3.3. Stručný popis závady.

§1.3.4. Požadovaná priorita řešení, např.:

- havárie serveru, spojení do Internetu, síťová tiskárna -> celá firma nemůže pracovat,
- problém s pracovní stanicí jednoho uživatele, tiskárny -> jeden uživatel nemůže pracovat,
- problém s aplikací na pracovní stanici bez vlivu na ostatní strategické aplikace (antivir, pošta, apod.), tiskárna -> uživatel je omezen v plném využití stanice.
- Jméno a příjmení osoby, která jménem objednatele tuto objednávku servisních služeb činí.
- Datum a čas kdy je možné zahájit řešení.

§1.4. Místem plnění je sídlo objednatele. V případě potřeby je zhotovitel oprávněn dopravit zařízení, kterého se činnost týká, do provozovny zhotovitele.

§1.5. Neprodleně po obdržení objednávky servisních služeb, která byla učiněna způsobem v této smlouvě sjednaným, je zhotovitel povinen potvrdit přijetí objednávky objednateli, a to telefonicky na telefonní číslo osoby, která činí objednávku servisní služby nebo e-mailem zaslaným na adresu osoby, jenž činí objednávku, popř. písemně faxem zaslaným na kontaktní faxové číslo.

§1.6. Servisní dispečink zhotovitele je v provozu v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin. V případě, že objednávka servisních služeb bude objednatelem učiněna po 16:00 hodině, doba pro potvrzení přijetí této objednávky zhotovitelem se počítá až od 8:00 hodin nejbližšího následujícího pracovního dne.

Článek V. Povinnosti smluvních stran

§1. Práva a povinnosti zhotovitele

§1.1. Při poskytování servisních služeb je zhotovitel povinen respektovat příslušné obecně závazné předpisy a technické normy.

§1.2. Zhotovitel je povinen plnit předmět smlouvy v pracovní dny 8:00 - 16:00 h.

§1.3. Zhotovitel je povinen provádět záznamy o servisních zásazích. Zhotovitel je povinen předložit objednateli na základě jeho výzvy veškeré záznamy o servisních zásazích.

§1.4. Provádí-li zhotovitel servisní činnost pomocí třetích stran, odpovídá za případné způsobené škody jako by prováděl servisní činnost sám. Zhotovitel není oprávněn provádět činnosti dle této smlouvy prostřednictvím třetí osoby.

§1.5. Zhotovitel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví při vykonávání servisní činnosti dle této smlouvy. Zhotovitel je povinen zajistit zachování mlčenlivosti o těchto skutečnostech u všech svých zaměstnanců, kteří se o takovýchto skutečnostech dozvědí v souvislosti s vykonáváním servisní činnosti dle této smlouvy, a to i po skončení pracovního poměru u zhotovitele.



§1.6. Závazek zhotovitele uvedený v předchozím odstavci trvá i po skončení platnosti této smlouvy.

§1.7. Zhotovitel je oprávněn provést změny jakýchkoliv přístupových administrátorských práv výhradně s předchozím souhlasem objednatele. V případě takovéto změny v přístupových administrátorských právech je zhotovitel povinen nejpozději do 24hodin od této změny písemně oznámit objednateli nová přístupová administrátorská práva.

§2. Práva a povinnosti objednatele

§2.1. Objednatel se zavazuje hlásit závady předepsaným způsobem.

§2.2. Poskytnout určeným pracovníkům zhotovitele administrátorská přístupová práva ke všem spravovaným systémům, s výjimkou internetového bankovníctví a datových schránek.

§2.3. Při provádění servisního úkonu je objednatel povinen zajistit následující podmínky pro výkon práce zhotovitele:

§2.3.1. Poskytnout připojení do počítačové sítě trvalým spojením do Internetu pomocí VPN a pomocí lokálního připojení (notebookem) výhradně pro účely podpory zaměstnanců objednatele - řešení požadavků, detekci a odstraňování problémů. Dále vzdálený i lokální přístup na server pomocí Terminal services a na pracovní stanice dle technických dispozic. Pro nastavení přístupu je nutné dodat alespoň jednu pevnou IP adresu poskytovatele připojení k internetu.

§2.3.2. Umožnit zhotoviteli přístup do objektů, v nichž se nachází technika nebo zařízení, jichž se servisní činnosti týkají.

§2.3.3. Uvolnit zařízení z provozu na dobu nezbytně nutnou k provedení servisního zásahu.

§2.3.4. Poskytnout potřebné pracovní podmínky a energetické příkony pro činnost pracovníků zhotovitele.

§2.4. Objednatel má právo kontrolovat pracovníky zhotovitele při činnostech v rámci plnění smlouvy.

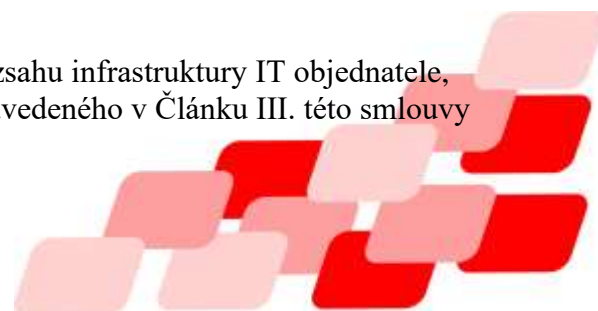
§2.5. Poskytnout podklady z účetnictví pro další zpracování pro management (software audit) nebo vyřizování reklamací zboží IT. Jedná se o doklady o nabytí vlastnictví (faktury, dodací listy), smlouvy o jejich pronájmu a smlouvy o poskytovaných službách třetích stran týkajících se spravovaných zařízení a služeb.

Článek VI. Cena a platební podmínky

§1.1. Smluvní strany se dohodly, že cena se stanoví paušální platbou [REDACTED] za měsíc pro [REDACTED] práci měsíčně. Další činnosti budou prováděné hodinovou sazbou s 20% slevou podle položek činností uvedených v Příloze č.1 - Ceník hodinových sazeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb. V této ceně nejsou zahrnuty náklady na dopravu, nákup zboží, spotřebního materiálu a náhradních dílů, které zhotovitel vynaloží při poskytování servisních služeb objednateli dle této smlouvy. Tyto náklady budou předem objednateli sděleny a objednatelem odsouhlaseny.

§1.2. Na práce prováděné u objednatele nad rozsah předmětu smlouvy uvedeného v Článku III. bude poskytnuta sleva ve výši 10% z Ceníku hodinových sazeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb.

§1.3. Smluvní strany se dohodly, že při změně velikosti a rozsahu infrastruktury IT objednatele, se dohodnou na odpovídající změně předmětu smlouvy uvedeného v Článku III. této smlouvy



a změně cenových podmínek za poskytované služby. Tyto změny budou provedeny formou písemného dodatku k této smlouvě.

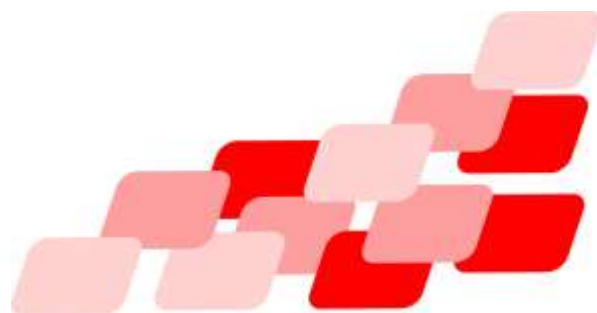
- §1.4. Smluvní strany se dohodly, že změna Přílohy 1 - Ceník hodinových sazeb k Servisní smlouvě o outsourcingu služeb bude provedená pouze písemnou formou po dohodě obou smluvních stran.
- §1.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že zhotovitel provede vyúčtování servisní činnosti nejpozději 10. dne následujícího měsíce, kdy byla realizována. Právo a povinnost fakturace vzniká uplynutím každého kalendářního měsíce.
- §1.6. Splatnost faktur se stanoví na 14 dnů od doručení řádně vystavené faktury objednateli. Úhrada bude prováděna převodním příkazem na účet zhotovitele uvedený v příslušné faktuře. Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené platnými právními předpisy, jinak se tato faktura nepovažuje za řádně vystavenou.
- §1.7. V případě prodlení platby faktur se objednatel zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05% fakturované částky za každý kalendářní den prodlení.

Článek VII. Platnost smlouvy

- §1.1. Tato smlouva nabývá platnosti dne 1.9.2022 a uzavírá se na dobu neurčitou.
- §1.2. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů a za podmínek vyplývajících z občanského zákoníku.
- §1.3. Tato smlouva může být ukončena též písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany. Výpovědní lhůta činí jeden kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

Článek VIII. Všeobecná a závěrečná ustanovení

- §1.1. Na veškeré otázky touto smlouvou výslovně neupravené se přiměřeně použijí ustanovení §2586 a násl. občanského zákoníku o smlouvě o dílo.
- §1.2. Změny a doplnění této smlouvy je možné provádět pouze písemnými, oběma stranami odsouhlasenými dodatky.
- §1.3. Obě smluvní strany se vynasnaží všechny sporné otázky vzniklé z této smlouvy řešit nejprve dohodou.
- §1.4. Komunikaci za stranu objednatele [REDACTED] . Za stranu zhotovitele komunikaci zabezpečuje [REDACTED].
- §1.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.





V Havířově dne 30.8.2022

V Novém Městě nad Metují dne 31.08.2022

Za objednatele:

Za zhotovitele:

Mgr. Zuzana Klimszová

Ředitel organizace

Bc. David Línek

Jednatel společnosti

