

Smlouva o poskytování poradenských a servisních služeb



kterou uzavřeli

na straně jedné:

MAJT s.r.o.

Masarykova 188, Polička-Město

Polička, 572 01

IČ 26935040, DIČ 

Společnost je zapsána v OR u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka: C 39905

zastoupena Jiřím Trávníčkem a Adamem Maškem, jednatelem společnosti

dále jen „poskytovatel“

a

na straně druhé:

Speciální mateřská škola a základní škola Polička

Jiráskova 825, Horní Předměstí

Polička, 572 01

IČ 70838267, DIČ 

Organizace je zapsána v OR u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka Pr 1542

Zastoupena Mgr. Ditou Bomberovou, ředitelkou organizace

dále jen „odběratel“

I. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat odběrateli po dobu platnosti této smlouvy dále uvedené poradenské a servisní služby v oblasti informačních a komunikačních technologií. Služby podle této smlouvy budou poskytovány zejména v sídle odběratele.

Žádné ustanovení této smlouvy nelze vykládat jako závazek odběratele k nákupu konkrétního hardware či software.

II. Služby

Poskytovatel bude za dále uvedených podmínek poskytovat odběrateli tyto služby:

a. Běžné poradenství


Poskytovatel bude průběžně ústně informovat odběratele o nejnovějších trendech v oblasti IT a analyzovat možnosti využití nových technologií a poznatků v této oblasti při činnosti odběratele.

Podle potřeby bude poskytovatel zodpovídat dotazy zaměstnanců odběratele, poskytovat poradenství týkající se využití a ovládání různých softwarových nástrojů. Dostupnost přiměřeně kvalifikovaného odborníka bude garantována pouze v době stanovené v této smlouvě.





b. Další poradenství

Na žádost odběratele zpracuje poskytovatel písemné studie na zadaná témata nebo uspořádá školení pro vybrané pracovníky odběratele, za což náleží poskytovateli odměna, jejíž výše je stanovena podle aktuálně platného ceníku poskytovatele umístěného na 

c. Realizace nákupů


V případech, kdy nebude poskytovatel přímo dodavatelem odběratele, zrealizuje na žádost odběratele jeho jménem a na jeho účet nákup odběratelem požadovaných technologií. Realizace nákupů může spočívat v sestavení zadání, identifikaci vhodných dodavatelů, oslovení dodavatelů, vyhodnocení nabídek a doporučení vhodného řešení či nabídky, jakož i v dalších souvisejících činnostech.

Objednávky na dodání požadovaných technologií (vč. hardware), pokud má být poskytovatel jejich dodavatelem, musí být u poskytovatele činěny odběratelem písemně a musí být podepsány statutárním orgánem odběratele nebo osobou odběratelem k tomu písemně určenou.

d. Instalace a zaškolení I.

Poskytovatel zajistí dodání všech zařízení a technologií zakoupených odběratelem od poskytovatele až na příslušné pracoviště odběratele, jeho instalaci, konfiguraci a zaškolení obsluhy.

e. Instalace a zaškolení II.

Poskytovatel zajistí instalaci, konfiguraci a zaškolení obsluhy na zařízení a technologii zakoupených odběratelem od třetí osoby, za což náleží poskytovateli odměna, jejíž výše je stanovena podle aktuálně platného ceníku poskytovatele umístěného na 

f. Běžná správa

Poskytovatel bude provádět správu informačních a komunikačních systémů odběratele spočívající zejména ve správě počítačové sítě odběratele, jednotlivých samostatných počítačů a software provozovaných na koncových stanicích odběratele.

U SW provozovaných na zařízeních odběratele se správa vztahuje na základní systémové instalace a aktualizace nikoli na implementace a běžnou funkčnost jednotlivých SW třetích stran.

Poskytovatel vytvoří takové podmínky, aby veškeré významné procesy a události vzniklé v informačním a komunikačním systému byly evidované a zpětně sledovatelné. Za tím účelem využije v maximální míře standardní systémy podporované používaným software, jakož i vlastní specifické nástroje dálkového dohledu. Odběratel tímto uděluje výslovný souhlas s tím, aby poskytovatel měl vzdálený přístup do informačních a komunikačních systémů odběratele.

Poskytovatel bude průběžně vyhodnocovat záznamy v systémech odběratele a řešit identifikované problémy, resp. zabraňovat jejich opakovanému vzniku.

Poskytovatel bude provádět podle svého uvážení všechny ostatní činnosti směřující k optimálnímu chodu informačních a komunikačních technologií odběratele včetně monitoringu a dohledu nad těmito systémy.

Poskytovatel může používat vzdálenou správu za účelem provádění běžné správy. Vzdálená správa nahrazuje "servisní návštěvy", pokud dostatečně řeší požadavky odběratele.

g. Řešení poruch a havárií

Pro účely této smlouvy se havárií rozumí stav, kdy je výrazným způsobem omezena činnost odběratele z důvodu:

- nefunkčnosti některého aplikačního software
- ztráty významných elektronických dat
- rozšíření počítačového viru



- závažné poruchy hardware počítačů způsobující výrazné omezení činnosti odběratele

Ostatní případy, kdy informační a komunikační systémy odběratele nejsou plně funkční, jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu.

Poskytovatel se zavazuje, že poruchu či havárii odstraní, za což náleží poskytovateli odměna, jejíž výše je stanovena podle aktuálně platného ceníku poskytovatele umístěného na [www.szspolicka.cz](#)

Reakcí poskytovatele na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením dané události (havárie či poruchy).

V případě vzniku havárie anebo poruchy u odběratele je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve po jejím nahlášení (učiněném v souladu s touto smlouvou), nejpozději však dle následující tabulky:

Problém vznikl na:	Lhůta pro reakci na havárii	Lhůta pro reakci na poruchu
Koncové stanice (PC, notebooky, tablety s OS Windows učitelské)	Do 48 hodin od nahlášení. Odpovědný technik viz. článek IV. této smlouvy: <u>Osoba pro věci technické</u>	Do 48 hodin od nahlášení. Odpovědný technik viz. článek IV. této smlouvy: <u>Osoba pro věci technické</u>

Uvedené lhůty pro reakci na havárii a pro reakci na poruchu platí pouze v případě, že nahlášení bude prokazatelně přijato v pracovní době poskytovatele (tato je každý pracovní den od 8.00 hod. do 17.00 hod.). Bude-li nahlášení přijato mimo pracovní dobu poskytovatele, pak lhůty pro reakci na havárii a pro reakci na poruchu počínají běžet od 8.00 hod. nejbližšího následujícího pracovního dne.

Na žádost odběratele může být lhůta pro reakci poskytovatele v konkrétním případě zkrácena (tj. havárie či porucha mohou být řešeny i mimo pracovní dobu poskytovatele i v sobotu, v neděli nebo ve svátek), když však za toto se odběratel zavazuje uhradit poskytovateli odměnu podle aktuálně platného ceníku umístěného na [www.szspolicka.cz](#)

III. Komunikace a zadávání servisních případů

Veškerá komunikace bude probíhat přes tiketovací systém na portále správy IT (viz článek IV. Ostatní této smlouvy – Primární kontakt za stranu poskytovatele), kde budou vedeny záznamy k jednotlivým servisním případům vč. hlášených poruch a havárií. Další případná komunikace v digitální podobě bude probíhat formou e-mailů zasílaných na adresy uvedené v této smlouvě.

IV. Ostatní

Odběratel určuje osoby oprávněné jednat s poskytovatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy:

Primární kontakt: Mgr. [\[redacted\]](#)

tel.: +420 [\[redacted\]](#) szspolicka@szspolicka.cz

(je oprávněn činit objednávky ve smyslu čl. II. písm. c) této smlouvy)

Zastupitelnost:

[\[redacted\]](#)
[\[redacted\]](#)



Poskytovatel určuje osoby, oprávněné jednat s odběratelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy:

Primární kontakt za stranu poskytovatele se určuje:

- telefonní kontakt: HOT LINE: +420 725 038 004 (dostupnost HOT LINE v době od 7:00 – 22:00)
- mail: podpora@enterpolicka.cz
- portál správy IT

Osoba pro věci technické (sekundární kontakt za věci technické):

Jméno

Osoba pro věci smluvní:

Další kontakty:

Prodejna ENTER, (dostupnost pouze v pracovní době poskytovatele, tj. od 8:00 – 17:00)

Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě dat uložených na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložená mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, ani za data uložená na lokálních stanicích. Poskytovatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že odběratel nemá nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené dodavatelem ani za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.

Odběratel zodpovídá za škody způsobené vlastním zásahem do systému nebo zásahem do systému ze strany třetích osob odlišných od poskytovatele. Při jejich způsobení zajistí okamžitou nápravu na vlastní náklady.

Poskytovatel zodpovídá za škody způsobené vlastním zásahem do systému. Při jejich způsobení zajistí okamžitou nápravu na vlastní náklady.

V. Přehled vykonaných prací

Veškerá poskytovatelem vykonaná práce bude sepsána do protokolu, který bude podepsán zástupcem odběratele. Protokol bude obsahovat datum, strávený čas technika na místě a popis vykonané práce. Nadřazeným řešením je zadávání přes tiketovací systém na portále správy IT (viz článek IV. Ostatní této smlouvy – Primární kontakt za stranu poskytovatele). Poskytovatel je povinen uvedené záznamy uchovávat nejméně 6 měsíců zpětně.

VI. Zvláštní záruky a ostatní závazky poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se odběratele, se kterými se seznámil při plnění této smlouvy. Porušení tohoto závazku bude považováno za hrubé porušení smlouvy s tím, že odběratel je v takovém případě oprávněn ji okamžitě vypovědět bez výpovědní lhůty.



Poskytovatel garantuje dostupnost alespoň jednoho přiměřeně kvalifikovaného odborníka pro telefonické podávání informací a technickou podporu v pracovní dny od 8:00 hod. do 17:00 hod.

VII. Používání software

Poskytovatel je povinen upozornit odběratele na případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li odběratel v nelegálním užívání i po upozornění poskytovatelem, nenes poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.

VIII. Cena

Cena za služby uvedené v čl. II. pod písm. a), c) a f) této smlouvy se sjednává v paušální výši 1 630,- Kč bez DPH (slovy: jeden tisíc šest set třicet) za kalendářní měsíc (dále jako „paušální cena“).

Konzultace v délce trvání do 10 min. jsou zahrnuty v paušální ceně.

Cena za služby uvedené v čl. II. pod písm. b), d), e) a g) této smlouvy nebo jiné služby v této smlouvě neuvedené bude vyúčtována dle skutečného rozsahu jejich provedení v rámci kalendářního měsíce a to včetně hotových výdajů (dale jako „skutečná cena“).

K paušální ceně i ke skutečné ceně se připočítává DPH v aktuálně platné sazbě.

IX. Fakturace a platební podmínky

Fakturaci paušální ceny a případně i skutečné ceny bude poskytovatel provádět vždy k poslednímu dni toho kalendářního měsíce, za který paušální cena náleží. Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den takového kalendářního měsíce. Splatnost každé faktury činí 14 dní od jejího vystavení. Faktury budou moci být zasílány odběrateli elektronicky.

X. Součinnost odběratele

Odběratel je povinen umožnit poskytovateli přístup do všech prostor, do nichž potřebuje poskytovatel v souvislosti s výkonem práce (plněním této smlouvy) vstoupit. V případě plánovaných odstávek systému bude k tomuto účelu stanoven časový plán, podle kterého bude poskytovatel postupovat, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

Odběratel předá poskytovateli potřebná přístupová hesla do svých systémů a v případě jejich pozdější změny sdělí poskytovateli bezodkladně tato nová hesla.

Odběratel sdělí bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků.

Odběratel zajistí veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností poskytovatelem vymezených v této smlouvě.

Odběratel je povinen oznámit a konzultovat s poskytovatelem veškeré plánované změny v IT. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do IT (např. strukturované kabeláže, atd.) Pokud toto nebude dodrženo nebo se odběratel nebude řídit doporučením poskytovatele, pak poskytovatel nenes zodpovědnost za problémy s tímto spojené a tímto vyvolané.

Odběratel nesmí povolit (ani sám provést) jakýkoli zásah do IT specifikovaného touto smlouvou ze strany jakékoli třetí osoby (tedy i svých zaměstnanců a ostatních zástupců odběratele) bez vědomí a bez součinnosti poskytovatele, vyjma osob uvedených v čl. IV. této smlouvy.

Poskytovatel bude spolupracovat i s jiným dodavatelem (zejména speciálního) software, který zajišťuje provoz odběratele.

XI. Smluvní pokuty

Pokud se odběratel dostane do prodlení s úhradou jakékoli fakturované částky, zavazuje se odběratel zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.



možnost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel musí uložit svým subdodavatelům v postavení zpracovatele osobních údajů stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jak jsou stanoveny v těchto podmínkách, se Poskytovatel zavazuje, že zpracovávání osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:



- a) Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s právními předpisy, touto smlouvou a na základě potřeb Odběratele, tj. pro výkon veškerých činností potřebných a nezbytných pro plnění této smlouvy.
- b) Poskytovatel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržité po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.
- c) Přijatá technická a organizační opatření odpovídají míře rizika. Poskytovatel pomocí nich zajišťuje neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, a včas obnovuje dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů.
- d) Poskytovatel tímto prohlašuje, že ochrana osobních údajů podléhá rovněž interním pokynům a předpisům poskytovatele.
- e) K osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele a subdodavatelů, které budou mít Poskytovatelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů.
- f) Oprávněné osoby poskytovatele, které zpracovávají osobní údaje podle těchto podmínek, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení.
- g) Poskytovatel bude odběrateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění odběratelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v GDPR; stejně tak při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici.
- h) Po ukončení poskytování plnění, které je spojeno se zpracováním, je poskytovatel povinen všechny osobní údaje vymazat, nebo je vrátit odběrateli, pokud nemá povinnost uložit osobní údaje na základě zvláštního zákona.
- i) Poskytovatel poskytne odběrateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti podle této smlouvy a GDPR, umožní audity, včetně inspekcí, prováděné Odběratelem nebo jiným auditorem, kterého odběratel pověřil.

Odběratel se zavazuje neprodleně ohlašovat všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z těchto podmínek na a poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění těchto podmínek a povinností.

Poskytovatel bez ohledu na to, zda při plnění této smlouvy dochází ke zpracování OÚ tímto poskytovatelem, je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení této smlouvy. Poskytovatel je povinen dohlížet na plnění uvedených povinností ze strany jeho zaměstnanců.



XIII. Společná ustanovení

Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem 01. 01. 2023.

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď může kterákoli smluvní strana učinit i bez důvodu.

Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé straně.

Po ukončení smlouvy předá poskytovatel odběrateli veškerou dokumentaci, přístupová jména a hesla, HW klíče a ostatní informace o struktuře a funkci IT odběratele, kterou získal nebo vytvořil za dobu účinnosti smlouvy; o tom se pořídí protokol. Ve vlastním zájmu je poté odběratel povinen provést změnu hesel.

Smluvní strany tímto dle §564 občanského zákoníku vylučují možnost změnit obsah této smlouvy jinou než písemnou formou.

Tato smlouva vyjadřuje svobodnou vůli obou stran a byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno převzal poskytovatel a druhé odběratel.

V Poličce dne: _____

V Poličce dne: _____

Za poskytovatele:

Za odběratele:

.....

.....