

# Smlouva o poskytování služeb v oblasti ICT

## 1. Smluvní strany

### Odběratel

Inspiro – středisko volného času Tišnov  
Riegrova 312  
666 01 Tišnov  
IČ 69652503

### Dodavatel

Marek Malík  
  
  
IČ 04080009

## 2. Předmět smlouvy

Dodavatel se zavazuje poskytovat odběrateli servisní služby zahrnující instalaci, kontrolu a údržbu software a hardware provozovaného na jeho pracovišti.

## 3. Podmínky plnění smlouvy

Dodavatel bude provádět servisní zásahy v místě provozovny odběratele, ale i vzdáleně, na základě nabídky pro školská zařízení, která zahrnuje:

- a. až 10 servisních hodin měsíčně
- b. servis zařízení zahrnující (počítače, notebooky, tiskárny a další periferie)
- c. dohled nad aktualizacemi a zálohováním dat u klíčových zařízení v org. (účetní data, atd.)
- d. technickou podporu personálu využívající ICT zařízení ke své práci
- e. komunikaci s dodavateli ICT vybavení a spotřebního materiálu
- f. správu a dohled nad účty a licencemi k software
- g. jednou ročně vyčištění všech stolních počítačů od prachu
- h. jednou ročně audit všech ICT zařízení po hardwarové a softwarové stránce spolu s doporučeními pro zlepšení

### 3.1. Komunikace

Obě strany se vzájemně dohodly na následujících podmínkách komunikace:

1. Dodavatel je pro všechny zaměstnance Odběratele primární kontaktní osobou při řešení IT problémů. Své požadavky je tedy nutné hlásit přímo Dodavateli.

2. Pro běžnou komunikaci a nahlašování technických problémů se obě strany dohodly na využití platformy Google Spaces.
  - a. Zaměstnanec Odběratele zde problém srozumitelně popíše a pokud je to třeba, přidá fotografii, video či cokoliv co pomůže problém zdokumentovat.
  - b. Pokud problém významně ovlivňuje každodenní práci zaměstnance Odběratele, je potřeba to při hlášení požadavku zdůraznit. Dodavatel se bude danému problému věnovat přednostně.
  - c. Pokud Odběratel nenavrhne sám termín pro vyřízení svého požadavku, Dodavatel určí termín podle svých aktuálních kapacit.
  - d. Na smluvený termín je Odběratel povinen zpřístupnit porouchané zařízení a informovat o tom Dodavatele prostřednictvím Google Spaces, aby mohl být servisní zásah vykonán. Platí zejména pro zařízení, která nemají pevné místo, jako jsou například notebooky.
3. Dodavatel bude přibližně jednou měsíčně informovat Odběratele, prostřednictvím Google Spaces, kdy organizaci navštíví, aby si zaměstnanci Odběratele mohli připravit své požadavky k odbavení. Ostatní návštěvy mohou být bez předchozího ohlášení.

### 3.2. Dostupnost

1. Dodavatel je pro ad-hoc konzultace dostupný na mobilním telefonu dle následujícího rozvrhu.
  - a. Ve všední dny 07-09:00, 16-20:00.
  - b. O víkendu 8-18:00.
2. Smluvní strany se dohodly, že servisní zásahy budou probíhat zpravidla o víkendech. V urgentních případech je, po domluvě, možná osobní návštěva i ve všední den, avšak až po 17:30.
3. Dodavatel si vyhrazuje právo na dovolenou. Tuto skutečnost oznámí Odběrateli s předstihem a provede všechna potřebná preventivní opatření pro zajištění bezproblémového chodu IT zařízení.

### 3.3. Důležitá upozornění

Za zálohování dat na notebookech, které jsou majetkem Odběratele odpovídají sami uživatelé těchto zařízení. Ti dostali přesné instrukce, jak takové zálohování provádět.

Odběratel si je vědom, že Dodavatel neodpovídá za internetové připojení ani lokální síť uvnitř organizace. Servisní úkony v tomto ohledu provádí třetí strana, kterou si Odběratel najímá. Dodavatel je v tomto ohledu čistě nápomocným komunikačním prostředníkem. I tento typ problémů je však možné hlásit do Google Spaces, aby byl Dodavatel informován.

V případě nevyužití celé časové dotace v měsíci se zbývající čas přičítá do měsíce následujícího a to maximálně v rozsahu 50 %. Maximální vyhrazená kapacita na servisní zásahy za období jednoho kalendářního měsíce tak činí 150 % smluvních servisních hodin. Do servisních hodin se počítá také cestovní čas do místa, kde probíhají servisní zásahy.

Dodavatel se zavazuje k měření doby servisních zásahů a činností souvisejících s výše uvedenými závazky, které bude kvartálně reportovat vedení organizace. Nebo kdykoli na vyžádání.

#### 4. Doba účinnosti smlouvy

Smlouva se sjednává na dobu určitou a to od 1.1.2023 do 31.12.2023, tedy na dobu 12 měsíců. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

#### 5. Stanovení ceny za servisní služby

Odběratel se zavazuje vyplácet Dodavateli za poskytované služby měsíční paušální odměnu ve výši 3.990 Kč (slovy tři tisíce devět set devadesát korun českých). Cena zahrnuje cestovní a komunikační náklady Dodavatele, nezahrnuje však náklady vynaložené ve prospěch Odběratele, jako jsou náhradní díly použité při servisních službách, atd.

Odměna za každý kalendářní měsíc je splatná na účet dodavatele na základě vystavené faktury ke 20. dni téhož měsíce a to nejpozději do 14 dnů od jejího vystavení.

V Tišnově dne 2.1. 2023



**Mgr. Ivana Kroutilová**

Inspiro – středisko volného času Tišnov  
(odběratel)



**Marek Malík**

Inovax (dodavatel)