

# Smlouva o podpoře, správě a údržbě prostředků ICT

*podle § 262 odst.1 a § 269 odst.2 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku,  
ve znění pozdějších předpisů*

## 1 Příjemce služeb - odběratel

**Základní škola Rokycany, ulice Míru 64, příspěvková organizace**  
zastoupená: Mgr. Hanou Šlégrovou Ph.D.  
IČO: 70981442  
se sídlem: ul. Míru 64, 337 01 Rokycany

## 2 Poskytovatel služeb - dodavatel

**Jaroslav Vyčichlo**  
IČO: 72266317  
se sídlem: nám. K. Šternberka 128, 338 28 Radnice

## 3 Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je služba správy a údržby prostředků ICT (Information and Communication Technologies) a služba technické a metodické podpory uživatelů při práci s prostředky ICT (dále jen podpora, správa a údržba).

## 4 Objem poskytované podpory, správy a údržby

### 4.1 Definice pojmů

- **Uživatelé:** osoby používající prostředky ICT.
- **Prostředky ICT**
  - **Zařízení (hardware)**
    - **Uživatelská zařízení:** zařízení která přímo obsluhují uživatele, typu osobní počítač, notebook, tablet, mobilní telefon, atd.
    - **Periferní zařízení:** zařízení dostupná jednomu nebo více uživatelům při obsluze uživatelských zařízení jako tiskárny, skenery, kamery, atd.
    - **Servery:** vyhrazená zařízení která poskytují serverové služby ostatním uživatelům a ICT prostředkům.
    - **Zařízení datové sítě (netware):** prvky tvořící infrastrukturu datové sítě odběratele typu propojovací kabeláž, přepínač (switch), router, firewall, atd.
  - **Programové vybavení (software)**
    - **Systémový software:** software nezbytný pro provoz zařízení typu operační systém, ovladače, firmware zařízení, atd.
    - **Aplikační software:** software pro práci s daty typu webový prohlížeč, mailový klient, kancelářský balík, účetní, mzdový, výukový, dokumentační, projekční, kooperativní, atd. Pro servery je aplikačním softwarem taktéž serverová služba.

- **Správa a údržba prostředků ICT**
  - Fyzická údržba zařízení, rozumí se jeho umístění, propojení, zapojení, čištění, výměna vadných a opotřebovaných dílů do úrovně zákona č. 250/2021 Sb. par. 19 odst. 3 - osoba poučená.
  - Instalace a konfigurace programového vybavení.
  - Zajištění odborného nebo autorizovaného servisu.
  - Technická podpora třetích stran při přístupu k prostředkům ICT odběratele.
- **Technická a metodická podpora uživatelů**
  - Podpora uživatelů při řešení technických problémů při práci s prostředky ICT.
  - Poskytování návodů a postupů pro práci s prostředky ICT formou metodického vedení a přístupem ke znalostní databázi.

#### **4.2 Rozsah podpory, správy a údržby**

Dodavatel zajišťuje podporu, správu a údržbu pro uživatele a prostředky ICT dle přílohy č. 1 „Seznam spravovaných prostředků ICT, počet uživatelů a cena za služby“. Dodavatel může, po vzájemné dohodě, zajistit další plnění, související s prostředky ICT odběratele, mimo rámec smlouvy. Taková plnění jsou pro smluvního odběratele zpoplatněna zvláštní hodnovou sazbou, uvedenou v příloze č. 1.

#### **4.3 Způsob provádění podpory, správy a údržby**

Dodavatel provádí podporu, správu a údržbu v rámci přílohy č.1 (odst. 4.2), dle potřeby pomocí prostředků vzdálené správy a nebo v místě v míře nutné pro naplnění předmětu smlouvy (odst. 3) a to pravidelně v rámci aktualizací a prevence a nebo mimořádně při požadavku ze strany odběratele.

### **5 Vztahy mezi dodavatelem a odběratelem**

#### **5.1 Povinnosti dodavatele**

Dodavatel respektuje potřeby odběratele a spolupracuje s odběratelem tak, aby byl naplněn předmět smlouvy (odst. č. 3). Dodavatel oznámí odběrateli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly vést k omezení poskytované služby a dohodne s odběratelem vhodná opatření. Dodavatel standardně poskytuje podporu v pracovní dny v hodinovém rozsahu 7:30 -16:00, pokud není domluveno jinak.

#### **5.2 Povinnosti odběratele**

Odběratel služeb poskytne po dohodě nezbytný přístup k technickým prostředkům a nebo dohodne součinnost uživatelů tak, aby mohla probíhat správa a údržba dle předmětu smlouvy (odst. 3). Odběratel odpovídá v plném rozsahu za licencování programového vybavení provozovaného na vlastních prostředcích ICT. Odběratel s dostatečným předstihem informuje dodavatele o podmínkách požadované technické podpory třetích stran pro prostředky ICT.

### **5.3 Servisní zásahy**

Požadavky na podporu nebo servisní zásah mimo pravidelnou správu a údržbu (odst. 4.3) v rozsahu dle přílohy č. 1, budou dodavateli služeb předány prostřednictvím helpdesku, telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty. Odběratel specifikuje co nejpřesněji vzniklý problém a stanoví důležitost jeho řešení. Dodavatel po nahlášení požadavku na servisní zásah dohodne s odběratelem vhodný způsob a čas servisního zásahu a bez zbytečných průtahů jej vykoná.

## **6 Zpracování osobních údajů**

Dodavatel při přístupu k zpracovávaným údajům vychází z nařízení EU 2016/679 (GDPR).

### **6.1 Situace v nichž dodavatel přistupuje k zpracovávaným údajům odběratele**

Dodavatel manipuluje s osobními údaji odběratele výhradně ve spojitosti s činnostmi, které vymezuje tato smlouva. Dodavatel nesmí předávat data odběratele třetím stranám, pokud k tomu nebude vyzván odběratelem či soudním příkazem.

### **6.2 Doba trvání zpracování**

Dodavatel má přístup k zpracovávaným údajům odběratele výhradně v období definovaném smluvním vztahem, s daty odběratele manipuluje pouze po dobu nezbytně nutnou pro úkon požadovaný odběratelem.

### **6.3 Povaha a účel zpracování**

Smyslem a účelem přístupu k zpracovávaným údajům je plnění servisní činnosti definované smlouvou (odst. 3). K zpracovávaným údajům přistupuje dodavatel jen v rozsahu nezbytně nutném pro servisní úkon.

### **6.4 Typ zpracovávaných údajů**

Informace uložené v datových strukturách a informačních systémech odběratele, osobní údaje poskytnuté odběratelem za účelem přípravy podkladů nezbytných pro servisní úkony vyplývající z této smlouvy.

### **6.5 Povinnosti dodavatele**

Dodavatel při přístupu k zpracovávaným údajům postupuje dle své interní směrnice o ochraně osobních dat v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR). Dodavatel poskytne smluvním partnerům k nahlédnutí interní směrnici(e), vztahující se k procesům užívaným k naplnění předmětu smlouvy.

### **6.6 Povinnosti odběratele**

Odběratel zadává požadavky vyžadující manipulaci s osobními údaji písemně či elektronicky.

## **7 Odměna za poskytované služby**

### **7.1 Cena za poskytované služby**

Cena je vyčíslena v příloze č. 1 „Seznam spravovaných prostředků ICT, počet uživatelů a cena za služby“. Při změnách rozsahu podpory, správy a údržby bude po vzájemné dohodě vypracován nový dodatek ke smlouvě s platností od měsíce následujícího po měsíci, ve kterém ke změně došlo.

### **7.2 Platební podmínky**

Odběratel zaplatí měsíční paušální poplatek v měsíci následujícím po měsíci, v němž byly odebrány služby dle smlouvy. Doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 15. dne od konce kalendářního měsíce ve kterém byla služba odebrána se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu. Služby poskytnuté dodavatelem mimo rámec smlouvy, budou fakturovány na základě servisního protokolu bezprostředně.

## **8 Platnost smlouvy a její ukončení**

### **8.1 Platnost smlouvy**

Smlouva je platná dnem podpisu smlouvy. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Smlouvu lze kteroukoliv ze smluvních stran vypovědět dle podmínek uvedených níže. Výpověď ze smlouvy musí být doručena druhé smluvní straně písemně.

### **8.2 Vypovězení smlouvy ze strany dodavatele**

Dodavatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, přičemž je odběrateli vázán výpovědní lhůtou 90-ti dnů ode dne vypovězení smlouvy, po kterou bude sjednané služby nadále vykonávat, pokud nebude dohodnuto jinak.

### **8.3 Vypovězení smlouvy ze strany odběratele**

Odběratel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu ke konci následujícího měsíce, v němž je výpověď podána.

### **8.4 Předání spravovaných prostředků ICT**

S ukončením platnosti smlouvy uvede dodavatel prostředky ICT odběratele do původního stavu a nebo není-li to možné a nebo vhodné, do stavu dohodnutého s odběratelem služeb.

## **9 Vyšší moc**

Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit odběrateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

## 10 Mlčenlivost

### 10.1 Smluvní pokuty

Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám, ke všem skutečnostem a informacím, které se dozví v rámci své činnosti pro odběratele. V případě prokázání porušení tohoto ujednání je dohodnuta smluvní pokuta ve výši 50 000Kč. Porušením závazku mlčenlivosti není poskytnutí informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a nebo jiné použití informací s předchozím písemným souhlasem odběratele.

## 11 Řešení sporů

V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit jej vzájemným jednáním. Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit, bude předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému soudu.

## 12 Inflační doložka

V případě, že průměrný roční index spotřebitelských cen dle údajů Českého statistického úřadu, publikovaných na jeho internetových stránkách, uvedený ke kalendářnímu měsíci odpovídajícímu měsíci, v němž byla smlouva podepsána, vzroste o více než 3 %, zvýší se cena uvedená v příloze č.1 o výši tohoto indexu, a to v každém roce trvání smlouvy. Zvýšená cena podle zmíněného indexu může být poprvé uplatněna za službu dodanou v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla smlouva podepsána. K úpravě ceny dle tohoto ustanovení smlouvy není potřeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

## 13 Závěrečná ustanovení

Účastníci prohlašují, že tuto smlouvu před podpisem přečetli, že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smlouva a její dodatky jsou vyhotoveny ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Veškeré další úpravy je třeba provádět písemnou formou jako nový dodatek k této smlouvě.

V Rokycanech 1.1.2023

-----  
Jaroslav Vyčichlo  
dodavatel

-----  
Mgr. Hana Šlégrová Ph.D.  
odběratel