

## Servisní smlouva (SLA)

**TATO SERVISNÍ SMLOUVA (DÁLE JEN „SMLOUVA“) BYLA UZAVŘENA NÍŽE UVEDENÉHO DNE, MĚSÍCE A ROKU MEZI TĚMITO SMLUVNÍMI STRANAMI**

**ITsetup s.r.o.**

IČO: 08849846

Sídlo: Jaurisova 515/4, Praha 4, Michle, 140 00

Zastoupená: Tomáš Ujčík

Telefon: 732 957 055

E-mail: [info@itsetup.cz](mailto:info@itsetup.cz)

(dále jako „**Poskytovatel**“)

a

**Základní škola a Střední škola Karla Herforta, Praha 1, Josefská 4**

IČO: 60436107

Sídlo: Praha 1, Malá Strana, Josefská 641/4

Zastoupená: Mgr. Petra Haladová

Telefon: 773 763 869

E-mail: [skola@herfort.cz](mailto:skola@herfort.cz)

(dále jako „**Objednatel**“)

uzavřeli dnešního dne, měsíce a roku podle §1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, tuto smlouvu o zajištění IT služeb:

### SMLUVNÍ STRANY UJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ:

#### 1 Předmět Smlouvy

- 1.1.1 Tato smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA) ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku. Jejím předmětem je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele garanci kvalitativních parametrů služeb poskytovaných Poskytovatelem Objednateli na základě této smlouvy (dále jen „Garance“).
- 1.1.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Objednavatele následující služby: **správa počítačové sítě a jejích prvků, nastavení zálohování dat, instalaci nových prvků sítě, aktualizaci programů a operačních systémů, instalaci tiskáren, čištění koncových stanic, vedení dokumentace sítě, dovoz spotřebního materiálu k tiskárnám, instalaci a dodávku SW pro zabezpečení počítačů a sítě, řešení uživatelských požadavků, podpora koncových uživatelů.**
- 1.1.3 Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy: Příloha č. 1 –Podrobná specifikace předmětu plnění paušální smlouvy (dále společně jako „Technická podpora“).

- 1.1.4 Poskytovatel v rámci této smlouvy poskytuje služby uvedené v bodě 1.1.1 v časovém rozsahu 10 hodin za kalendářní měsíc.
- 1.1.5 Mezi poskytované služby v rámci této smlouvy nepatří rozšiřování a úpravy stávající datové infrastruktury, webové stránky, dodávka zboží, HW a SW. Tyto služby se fakturují samostatně na základně schváleného cenového návrhu.

(dále společně jako „**Technická podpora**“)

- 1.2 Objednavatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.3 Objednavatel se zavazuje odebírat výše uvedené služby pouze od poskytovatele této smlouvy a neumožní přístup do datové sítě a k HW definovanému v bodě 1.1.3 jinému subjektu nebo osobě.
- 1.4 Odměna Poskytovatele zahrnuje cestovní náklady technika k řešení požadavků Objednatele.

## **2 Hlášení požadavků**

- 2.1 Objednavatel má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:

prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailové adresy [info@itsetup.cz](mailto:info@itsetup.cz); [tomas.ujcik@itsetup.cz](mailto:tomas.ujcik@itsetup.cz)

telefonicky na telefonní čísla 732 957 055, nebo přímým kontaktem na vybraného technika – bude upřesněno

## **3 Čas přijímání požadavků**

- 3.1 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory v čase od 8 hodin do 17 hodin ve všední dny.
- 3.2 Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Objednatele.

## **4 Řešení požadavků a rozsah poskytovaných služeb**

- 4.1 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele ve lhůtě 1 pracovního dne od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 3. této smlouvy. Poskytovatel řeší požadavky formou vzdálené správy nebo fyzickým výjezdem k Objednavateli.

Poskytovatel v rámci této smlouvy poskytuje služby Objednavateli na adrese: Praha 1, Malá Strana, Josefská 641/4

## 5 Smluvní Odměna

- 5.1 Objednavatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory fixní odměnu ve výši [REDAKCE] CZK bez DPH za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „Fixní odměna“).
- 5.2 Nad rámec časového rozsahů uvedených v bodech 1.1.1 a 1.1.4 bude Objednavateli účtováno Poskytovatelem [REDAKCE] za hodinu realizačních činností.
- 5.3 Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
- 5.4 Objednavatel může písemně navýšit objem prací a upravit tím fixní odměnu.
- 5.5 Výše finanční odměny může být každoročně valorizována o míru inflace v ČR oficiálně zveřejněnou Českým statistickým úřadem. Služba může být valorizována vždy k 1. lednu každého roku o inflaci za předchozí kalendářní rok.

## 6 Platební podmínky

- 6.1 Fixní odměna bude vyúčtována poslední kalendářní den měsíce, za který je Fixní odměna hrazena.
- 6.2 Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu [REDAKCE] vedený u FIO banky.
- 6.3 Poskytovatel má povinnost vystavit na Fixní odměnu nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy řádný daňový doklad – fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový daňový doklad (fakturu) doručit Objednavateli. Splatnost faktury je stanovena na 10 kalendářních dnů.
- 6.4 Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.

## 7 Smluvní pokuta

- 7.1 V případě, že se Objednavatel dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo jakékoliv její části podle článku 6. této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,04 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Fixní odměny.

## 8 Trvání a ukončení Smlouvy

- 8.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na 12 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy. V případě, že dojde k vyhlášení veřejné zakázky na správu celé sítě daného objednavatele a objednavatel jí nevyhraje, je povinen poskytovatel smlouvu ukončit bez sankce k datumu začátku správy sítě jiným poskytovatelem.
- 8.2 Po uplynutí sjednané doby definované v odst. 1) tohoto článku se mění platnost smlouvy na dobu neurčitou.
- 8.3 Smluvní strany mohou smlouvu vypovědět nejdříve po uplynutí sjednané doby s 2 měsíční výpovědní lhůtou nebo po vzájemné dohodě, se kterou musí obě smluvní strany souhlasit.

## 9 Povinnost mlčenlivosti

9.1 Poskytovatel se zavazuje, že nezpřístupní ani nepoužije žádnou informaci obchodní a/nebo výrobní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nezpřístupní ani nepoužije:

- 9.1.1 žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
- 9.1.2 databázi zákazníků Objednavatele ani kontakty na ně,
- 9.1.3 cenovou politiku Objednavatele,
- 9.1.4 marketingovou strategii Objednavatele,
- 9.1.5 informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Objednavatele,
- 9.1.6 způsob fungování podniku Objednavatele,
- 9.1.7 strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Objednavatele  
(dále jen „**Důvěrná informace**“).

9.2 Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 8.1. této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:

- 9.2.1 Objednavatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
- 9.2.2 právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
- 9.2.3 takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
- 9.2.4 je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.

9.3 Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.

9.4 Objednavatel tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.

9.5 Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Objednavatele.

## 10 Ochrana osobních údajů

10.1 Poskytovatel se podpisem této smlouvy zaručuje, že při poskytování služeb pro Objednavatele zajistí ochranu osobních údajů, o kterých se při poskytování služeb podle této smlouvy dozví on, nebo případně jeho zaměstnanci, a s osobními údaji bude manipulovat pouze a jen v souladu se zásadami evropské směrnice o ochraně osobních údajů (GDPR) a zejména podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

## 11 Rozhodné právo

Smluvní strany se dohodly, že veškeré majetkové spory, které v budoucnu vzniknou z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, a to i v případě, že tato Smlouva bude neplatná, zrušena nebo od ní bude odstoupeno (dále jen

„spory“), budou rozhodovány obecnými soudy podle příslušných procesních předpisů. Strany sjednávají, že místně příslušným bude vždy soud v sídle Objednavatele (se zachováním věcné příslušnosti soudu).

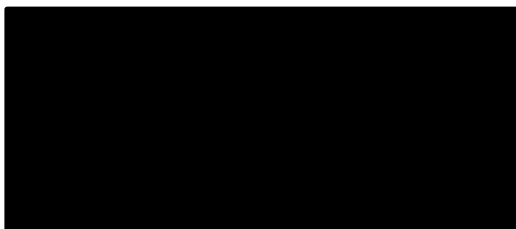
## 12 Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 12.2 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu mezi Stranami ve výše upravených záležitostech a nahrazuje veškeré předchozí ústní nebo písemná prohlášení, úmluvy, smlouvy a dohody.
- 12.3 Tato Smlouva je vyhotovena a podepsána ve dvou (2) vyhotoveních v českém jazyce. Každá ze Stran obdrží jedno (1) vyhotovení Smlouvy.
- 12.4 Tuto Smlouvu lze doplňovat, měnit či upravovat výhradně ve formě písemných ujednání podepsaných oběma Stranami.
- 12.5 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti datem **1.7.2023**

Strany tímto výslovně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání a že vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy:

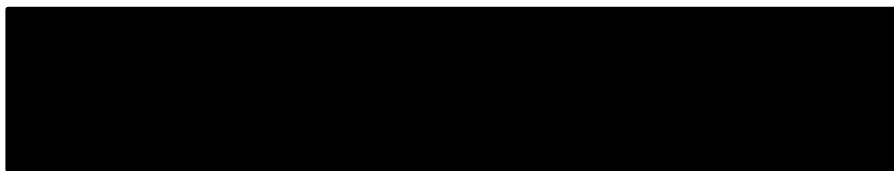
### NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

V Praze, dne 27. 6. 2023.



Tomáš Ujčík, ITsetup s.r.o.

V Praze, dne 27. 6. 2023.



Mgr. Petra Haladová, Základní škola a Střední škola Karla Herforta, Praha 1, Josefská 4 Fingerova 2186

**Příloha č. 1 smlouvy – Podrobná specifikace předmětu plnění****Specifikace služeb****1. Komplexní správa Objednatelských stanic**

Zahrnuje činnosti, které zajišťují spolehlivý provoz Objednatelských stanic.

Mezi tyto činnosti patří zejména instalace a konfigurace Objednatelských stanic:

- instalace a konfigurace OS
- instalace a konfigurace Objednatelské části systémových služeb (antivirové služby)
- pravidelná kontrola stanic
- instalace a konfigurace standardního aplikačního programového vybavení (MS Office, Adobe Reader, MS Office apod.)
- odstraňování HW a SW závad Objednatelských stanic včetně likvidace nepotřebného elektro odpadu
- správa a monitoring Objednatelských stanic
- na základě požadavku Zadavatele provádět profylaxe stanic a notebooků
- audit technického a programového vybavení

**2. Správa datové sítě**

Zahrnuje činnosti, které zajišťují provoz interní datové sítě a patří k nim zejména:

- zapojení, odpojení, přepojení a konfigurace zařízení připojených k síti
- instalace a konfigurace technického vybavení aktivních prvků
- instalace programového vybavení aktivních prvků
- řešení otázek konektivity (proměření připojení, výměna konektorů apod.)

Správa se nevztahuje na aktivní část sítě – například rozvod kabeláže a rozvodů po domě, instalace kamerového systému, zabezpečovacího zařízení, pokladních systémů a např. skladové hospodářství (jde o speciální programy, které musí nastavit firma, která jej instalovala)

**3. Správa periferních zařízení**

Jedná se o zajištění komplexní správy periferních zařízení, které jsou nasazeny a používány v síti. Mezi tato zařízení patří lokální a síťové tiskárny, skenery, externí HDD, modemy, NAS, servery apod. Tato kategorie činností zahrnuje:

- instalace a konfigurace periferních zařízení
- instalace a konfigurace programového vybavení k ovládání periferních zařízení (instalace a update driverů, instalace obslužných aplikací)
- odstraňování závad a poruch technického a programového vybavení včetně likvidace nepotřebného elektro odpadu
- spolupráce s dodavateli při odstraňování poruch
- pravidelná údržba zařízení v rozsahu stanoveném výrobcem
- výměna, doplňování a dodávka spotřebního materiálu.