

Smlouva o poskytování ICT servisních služeb

Odběratel:

Základní škola a Mateřská škola Nýřany, příspěvková organizace

se sídlem: Školní 901, 330 23 Nýřany

IČ: 60611880

Zastoupená: Mgr. Jiří Loritz, ředitel

(dále jen „Klient“)

Poskytovatel:

Název firmy: Mgr. Zdeněk Pech

se sídlem: Čechova 43, 301 00 Plzeň

IČ: 01009133 , DIČ: CZ8404292072, datová schránka: 9np4m3j

Zapsána v Živnostenském rejstříku, živnostenský list vydán ŽÚ v Plzni, č.j. MMP/353629/19, datum zápisu 6.11.2019

Zastoupená: Mgr. Zdeněk Pech

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění tuto smlouvu o poskytování servisních služeb (§ 1746 odst. 2 uvedeného zákona):

1. Vymezení základních pojmů

- 1) **Hot-line** - zpravidla telefonická komunikace k řešení požadavků odběratele.
- 2) **Incident** – jakákoli událost, která není součástí běžného provozu systému, a která způsobí nebo může způsobit přerušení provozu nebo snížení kvality provozu.
- 3) **Garantovaná reakční doba** – časový interval v rámci provozní doby poskytovatele, v němž poskytovatele buď incident vyřeší, nebo jeho řešení zahájí.
- 4) **Běžný problém** – požadavek odběratele, který nebrání uživateli v běžné práci.
- 5) **Akutní problém** - porucha bránící v práci alespoň jednoho uživatele, která zásadně znemožňuje řádné poskytování služeb odběratele.

2. Předmět smlouvy

- 1) Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout odběrateli soubor služeb komplexní správy počítačové sítě organizace odběratele a poskytování podpory koncovým uživatelům této sítě a závazek odběratele za tyto služby platit dle článku 4 této smlouvy.
- 2) Součástí komplexní správy počítačové sítě jsou dle požadavku odběratele tyto služby:
 - I. garance reakční doby servisního zásahu (akutní 24 hodin, běžné 72 hodin)¹
 - II. minimálně 12 hodin práce technika měsíčně (na místě, nebo vzdáleně), zahrnujících:
 - a. pravidelné servisní dny na pobočkách odběratele každý druhý týden v měsíci, při kterých budou prováděny požadované servisy a pravidelné kontroly výpočetní, multimediální a interaktivní techniky (není-li dohodnuto jinak)

¹ akutní problém je problém, který znemožní práci více než 50% procent organizace, běžný problém je problém, který znemožní práci jednoho počítače

- b. vzdálenou správu všech počítačových stanic, zajištění servisních zásahů v případě poruchy HW i SW
 - c. pravidelné fyzické čištění zařízení (počítače, síťová zařízení) jedenkrát za rok během servisních dnů
 - d. pravidelná kontrola a údržba software každé počítačové stanice jedenkrát za čtvrtletí během servisních dnů
 - e. zajištění zálohování a jeho pravidelnou kontrolu, včetně kontroly funkčnosti obnovení dat
 - f. péči o infrastrukturu počítačové sítě a síťové prvky
 - g. tvorbu a správu IT dokumentace a její pravidelnou aktualizaci
 - h. poskytování podpory a konzultací
 - i. správu a údržbu tzv. chytrých zařízení (např. mobilních telefonů a tabletů)
 - j. nadstandardní servis prezentační techniky včetně bezplatné zápujčky náhradního zařízení obdobného typu po dobu opravy
- 3) Služby uvedené v odst. 2 tohoto článku budou poskytovány na veškerý stávající i nově přidaný hardware a software na adrese odběratele Školní 901, 330 23 Nýřany.
- 4) Poskytovatel se zavazuje spravovat veškeré informační technologie odběratele v rámci platných standardů s důrazem na efektivní a ekonomické řešení, které bude garantovat bezproblémový chod celé infrastruktury organizace.

3. Smluvní podmínky

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat soubor služeb dle článku 2 této smlouvy za paušální kvartální poplatek dle článku 4 této smlouvy.
- 2) Poskytovatel se zavazuje vést informace o všech požadavcích odběratele a jednotlivých servisních úkonech, které technik poskytovatele provedl k řešení požadavku.
- 3) Odběratel informuje poskytovatele o svých požadavcích přednostně elektronickou formou (email).
- 4) Pracovní doba pro řešení servisních požadavků je každý pracovní den od 8:00 do 17:00 hodin.
- 5) Poskytovatel zajistí řádné proškolení kontaktních osob odběratele v obsluze zákaznického servisu a způsobu nahlašování servisních požadavků.

4. Platební podmínky

- 1) Měsíční paušální poplatek za službu dle článku 1. této smlouvy činí **7200,-Kč**.
- 2) V rámci měsíčního paušálního poplatku bude odběrateli poskytováno **12 hodin práce servisního technika**.
- 3) Hodiny v rámci měsíčního paušálu nedočerpané se nepřevádějí do následujícího měsíce. Nedočerpané hodiny se do následujícího roku nepřevádějí.
- 4) Poskytovatel se zavazuje vést evidenci poskytnutých služeb a hodin, čerpaných v rámci měsíčního paušálu.
- 5) Práce poskytnuté nad sjednaný měsíční rozsah paušálních služeb jsou fakturovány samostatně v samostatné položce.
- 6) V měsíčním paušálním poplatku za služby je zahrnuta 1 cesta na adresu odběratele a zpět, další cesty nad rámec budou účtovány zvlášť v sazbě 500 Kč/cesta.

- 7) Poskytnuté služby jsou fakturovány čtvrtletně² na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem po skončení plnění v každém čtvrtletí v členění: paušální poplatek; práce nad rámec paušálu; dopravné.
- 8) Platby budou provedeny převodem finančních prostředků na účet poskytovatele v termínu do 10 pracovních dní od vystavení faktury. Termínem úhrady se rozumí den odepsání peněžních prostředků z účtu odběratele.
- 9) Uvedená cena za službu dle odst. 1 tohoto článku je konečná a zahrnuje veškeré práce dle předmětu této smlouvy. Poskytovatel garantuje výši čtvrtletního paušálního poplatku po celou dobu trvání této smlouvy.

5. Délka trvání smlouvy

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců ode dne jejího uzavření.
- 2) Smlouva se automaticky prodlužuje na dalších 12 měsíců, pokud není stanoveno jinak do termínu expirace smlouvy.
- 3) Smlouvu je možné vypovědět písemnou výpovědí nebo elektronicky prostřednictvím datové schránky. Výpovědní lhůta činí minimálně 2 měsíce.

6. Podmínky a způsob provádění pravidelné údržby

- 1) Poskytovatel provádí servisní zásahy a údržbu s využitím vlastních technických prostředků.
- 2) Odběratel umožní za účelem provádění zásahů pověřeným pracovníkům poskytovatele přístup do svých objektů. V případě havárie výpočetní techniky zajistí odběratel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu odběratele.
- 3) V případě technické poruchy hardware zajistí poskytovatel jeho opravu nebo výměnu, a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím příslušného autorizovaného servisního střediska.
- 4) Jedná-li se o součást dodanou poskytovatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí poskytovatel její opravu či výměnu na vlastní náklady.
- 5) Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí odběratel náklady s pořízením nové součástky. Poskytovatel je povinen před zahájením opravy předložit odběrateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy, kterou odběratel schválí.
- 6) Poskytovatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků odběratele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.
- 7) Odběratel dává poskytovateli souhlas s instalací a provozováním programového vybavení dálkové správy. Poskytovatel se zavazuje využívat vzdálené správy výhradně k účelu tomu určeným s ohledem na zajištění maximální bezpečnosti.
- 8) Poskytovatel neručí za závady způsobené zásahem třetí osoby.

7. Typy a termíny servisních zásahů

- 1) Garantovaná reakční doba pro řešení servisních požadavků odběratele je členěna do dvou základních kategorií:
 - a. KATEGORIE A - AKUTNÍ PROBLÉMY, jejichž reakční doba činí 24 hodin od nahlášení,
 - b. KATEGORIE B - BĚŽNÉ PROBLÉMY, jejichž reakční doba činí 72 hodin od nahlášení.

² čtvrtletím jsou myšleny tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce

- 2) Garantovaná doba obnovení provozu sítě organizace po havárii činí maximálně 72 hodin. V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především zpožděné dodávky hardware a software a rovněž fyzikální limity pro jednotlivé činnosti, které vedou k odstranění závady. V takovém případě je poskytovatel povinen vyřešit zásah s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.
- 3) Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).

8. Smluvní pokuty

- 1) Při nedodržení garantovaného termínu servisního zásahu uvedeného v článku 7 odst. 1) písm. a. - AKUTNÍ PROBLÉMY této smlouvy vzniká odběrateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každý den prodlení této lhůty.
- 2) Poskytovatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou odběratelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.
- 3) V případě prodlení odběratele s úhradou faktury bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,1% dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení.

9. Vyšší moc

- 1) Poskytovatel 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 že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat.

10. Bezpečnost dat

- 1) Poskytovatel zajišťuje pravidelný dohled nad bezpečností dat odběratele.
- 2) Poskytovatel je oprávněn stanovit závazná pravidla, upravující specifické činnosti při využívání počítačových prostředků a manipulaci s daty. Odběratel je povinen zajistit prostřednictvím poskytovatele proškolení všech pracovníků, kteří přicházejí do styku s počítačovými prostředky a daty odběratele.
- 3) Odběratel se zavazuje proškolit každého nového zaměstnance v oblasti bezpečného nakládání s daty a obsluhou IT nejpozději do 3 měsíců od nástupu.
- 4) Odběratel se zavazuje provádět pravidelná roční školení bezpečnosti všech uživatelů počítačové sítě.
- 5) Přístupy třetích osob k informačním technologiím odběratele mimo pracovníky odběratele budou povoleny ze strany poskytovatele pouze na základě písemné žádosti odběratele, podepsané statutárním zástupcem. V žádosti se uvede zejména:
 - a. jméno a příjmení osoby,
 - b. společnost,
 - c. kontaktní telefon a e-mail,
 - d. důvod povolení přístupu,
 - e. typ oprávnění,
 - f. část systému, ke kterému má být přístup udělen,
 - g. a další důležité skutečnosti.
- 6) Při udělení přístupu třetí osobě k informačním technologiím odběratele budou stanovena závazná pravidla, která bude muset třetí strana dodržet.

11. Zvláštní ustanovení

1) Důvěrnost

- a. Poskytovatel se zavazuje, že nepřístupní, ani nepoužije žádnou informaci, zejména obchodní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti se spoluprací s Klientem nebo od Klienta, zejména nepřístupní, ani nepoužije
 - i. žádnou takovou informaci obsaženou v jakékoliv smlouvě nebo dohodě jejíž smluvní stranou je Klient,
 - ii. databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně,
 - iii. databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně,
 - iv. cenovou politiku Klienta,
 - v. marketingovou strategii Klienta,
 - vi. informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta,
 - vii. způsob fungování podniku Klienta,
 - viii. strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta,
 - ix. statistická data činnosti Klienta a/nebo data z interního informačního systému Klienta,
 - x. přístupové údaje ke službám a programům v počítačové síti Klienta. (dále jen „Důvěrné informace“)
- b. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 1.1. této Dohody platí s výjimkou případů, kdy
 - i. Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - ii. právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - iii. takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci plnění Poskytovatele v souvislosti se spoluprací s Klientem,
 - iv. je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
- c. Mezi důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- d. Pro účely této smlouvy informační systém znamená počítačový program (software), který obsahuje Důvěrné informace Klienta, zejména pak výrobní, provozní a/nebo obchodní údaje, postupy a/nebo záznamy.

2) Povinnost zavázat mlčenlivostí další osoby

- a. Poskytovatel má povinnost všechny osoby, které Poskytovatel užije při spolupráci s Klientem a/nebo při realizaci plnění na základě jakékoliv smlouvy a/nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami, pokud tyto osoby přijdou do styku s Důvěrnými informacemi, zavázat povinností mlčenlivosti alespoň v rozsahu této smlouvy.
- b. Pokud kterákoliv třetí osoba, které Poskytovatel sdělí Důvěrné informace podle odst. 2.1, této Smlouvy, poruší svou povinnost mlčenlivosti o Důvěrných informacích, odpovídá za takové porušení Poskytovatel Klientovi podle čl. 1 této smlouvy jako v případě, že by povinnost mlčenlivosti o Důvěrných informacích porušil sám.

3) Obchodní tajemství

- a. Veškeré důvěrné informace mají charakter důvěrných informací Klienta ve smyslu zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany výslovně ujednávají, že není třeba takové informace jednotlivě označovat jako důvěrné.
- b. Důvěrné informace též tvoří obchodní tajemství Klienta a Poskytovatel se je zavazuje přiměřeným způsobem chránit proti zneužití.

- 4) Odevzdávání materiálů
 - a. Poskytovatel se zavazuje ihned po skončení spolupráce s Klientem vrátit Klientovi všechny písemné materiály nebo materiály v elektronické podobě obsahující Důvěrné informace, i jejich kopie a smazat ze všech datových úložišť (serverů) veškeré elektronické kopie takových dokumentů, vyjma úložišť Klienta nebo jím užívaných.
- 5) Informační povinnost
 - a. V případě, že došlo nebo může dojít k prozrazení Důvěrné informace neoprávněné osobě, zavazuje se Poskytovatel o této skutečnosti neprodleně informovat Klienta a přijmout všechna opatření nezbytná k zabránění vzniku škody nebo omezení rozsahu škody již vzniklé a dále k dalšímu šíření Důvěrné informace.
- 6) Trvání povinnosti mlčenlivosti
 - a. Tato Dohoda je uzavřena na dobu určitou, a to po dobu dvou kalendářních roků počínaje dnem ukončení veškeré spolupráce mezi Poskytovatelem a Klientem.
 - b. Žádná smluvní strana nemá právo od této Dohody odstoupit ani jí vypovědět.
- 7) Zdržení se užití prostředků komunikace na dálku a šifrování
 - a. Za účelem ochrany Důvěrných informací je Poskytovatel povinen v případech určených Klientem nepoužít k přenosu Důvěrných informací prostředků komunikace na dálku (např. elektronickou poštu, telefon, telefonní síť, fax, úložiště dostupné v síti Internet, sociální sítě).
 - b. Za účelem ochrany Důvěrných informací je Poskytovatel povinen v případech určených Klientem použít pro přenos Důvěrných informací šifrování či jinou vhodnou ochranu přenosu Důvěrných informací.
- 8) Elektronická bezpečnost
 - a. Poskytovatel je povinen zabezpečit počítačové systémy (včetně úložišť), na které Poskytovatel umístil Důvěrné informace, proti přístupu neoprávněnou třetí osobou k Důvěrným informacím a proti kybernetickým útokům.
 - b. V případě, že Poskytovatel zabezpečí počítačové systémy proti kybernetickým útokům odpovídajícími technickými prostředky, avšak i přesto dojde k úniku Důvěrných informací v rámci kybernetického útoku, nenese Poskytovatel odpovědnost za únik Důvěrných informací v důsledku takového kybernetického útoku.
 - c. Pro účely této smlouvy kybernetický útok znamená neoprávněný přístup do počítačového programu (systému) obsahujícího Důvěrné informace realizovaný třetí osobou nebo skupinou osob, zejména pokud prostřednictvím tzv. softwarových botů (tzv. zombie botů), phishingem, pharmingem, počítačovým virem, DoS a/nebo DDoS útokem.
- 9) Souhlas
 - a. Klient dává tímto Poskytovateli souhlas k poskytnutí Důvěrných informací:
 - i. svému právnímu zástupci,
 - ii. svému účetnímu,
 - iii. svému zaměstnanci,
 - iv. svému statutárnímu orgánu
 - v. svému Poskytovateli
- 10) Důvěrné informace dalších osob
 - a. Za důvěrnou informaci Klienta se pro účely této smlouvy považují také informace osob, které tvoří s Klientem koncern a dále zákazníků Klienta, splňují-li podmínky pro Důvěrné informace uvedené v článku 1 této smlouvy.

11) Smluvní pokuta

- a. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svou povinnost uvedenou v článku 11-1 této smlouvy, zavazuje se zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10000,- Kč (Slovy: deset tisíc korun českých) za porušení uvedené povinnosti.
- b. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svou povinnost uvedenou v článku 11-2.1 této smlouvy, zavazuje se zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10000,- Kč (Slovy: deset tisíc korun českých) za porušení uvedené povinnosti.
- c. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svou povinnost uvedenou v článku 11-4 této smlouvy, zavazuje se zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50000,- Kč (Slovy: padesát tisíc korun českých) za porušení uvedené povinnosti.
- d. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svou povinnost uvedenou v článku 5 této smlouvy, zavazuje se zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10000,- Kč (Slovy: deset tisíc korun českých) za porušení uvedené povinnosti.
- e. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svou povinnost uvedenou v článku 11-7 této smlouvy, zavazuje se zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10000,- Kč (Slovy: deset tisíc korun českých) za porušení uvedené povinnosti.
- f. Vznik Poskytovatele zaplatit smluvní pokutu a/nebo zaplacení smluvní pokuty podle tohoto článku nemá vliv na právo Klienta na náhradu škody v plné výši.

12) Rozhodné právo

- a. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

13) Závěrečná ustanovení

- a. V této smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad této smlouvy.
- b. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této smlouvy.
- c. Tato smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této smlouvy a nahrazuje veškerá ostatní ujednání ohledně předmětu této smlouvy mezi Poskytovatelem a Klientem, zejména pak definici povinnosti mlčenlivosti, která je obsahem Smlouvy o dílo nebo Servisní smlouvy (SLA) či jiné smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem.

12. Řešení sporů

- 1) V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit spor přednostně vzájemným jednáním.

13. Závěrečná ustanovení

- 1) Vztahy touto smlouvou nebo smluvními podmínkami výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 2) V případě neplatnosti nebo neúčinnosti některého ustanovení této smlouvy nebudou dotčena ostatní ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné nebo neúčinné novým ustanovením.
- 3) Jakékoli změny této smlouvy musí být učiněny pouze formou písemných očíslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 4) Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží při jejím podpisu po jednom z nich. Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem podrobně přečetly, jejímu obsahu porozuměly, že byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými níže uvedenými vlastnoručními podpisy.

V Nýřanech dne **1.1.2024**
.....

V Plzni dne **1.1.2024**
.....

Mgr. Jiří Loritz

Mgr. Zdeněk Pech