

Servisní smlouva č. S-0036/61894371/2024

uzavřená mezi smluvními stranami, jimiž jsou

BERÁNEK, spol. s r.o.

sídlo: Kladno, Kleinerova 1469, PSČ 272 01

IČO: 463 48 409

DIČ: CZ46348409

spisová značka: C. 10263 vedená u rejstříkového soudu v Praze

statutární zástupce: Ing. Pavel Beránek, jednatel

coby **servisní organizace**

a

Střední průmyslová škola stavební a Obchodní akademie, Kladno, Cyrila Boudy 2954

sídlo: Kladno, Cyrila Boudy 2954, PSČ 272 01

IČO: 61894371

DIČ: CZ61894371

spisová značka:

statutární zástupce: RNDr. Václav Opatrný, ředitel

coby **provozovatel informačního systému**

takto:

1. Označení smluvních stran

Slova „**Vy**“, „**Váš**“ a „**provozovatel**“ v libovolném pádě a taktéž slovesné tvary ve druhé osobě množného čísla označují v této smlouvě provozovatele informačního systému, zatímco slova „**my**“, „**náš**“ a „**servisní organizace**“ v libovolném pádě a taktéž slovesné tvary v první osobě množného čísla označují servisní organizaci.

2. Předmět smlouvy

Touto smlouvou se zavazujeme vykonávat pro Vás službu, jíž je správa infrastruktury Vašeho informačního systému a podpora pracovníků užívajících tento systém, a to podle podmínek dále uvedených v této smlouvě a v rozsahu určeném v Příloze č. 1 této smlouvy. Vy se touto smlouvou zavazujete nám platit za tuto službu úhradu podle podmínek dále uvedených v této smlouvě.

3. Obsah a cena služby

Zavazujete se hradit nám měsíčně paušální poplatek ve výši uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy, který zahrnuje cenu za naši službu vymezenou následujícími body:

- a) připravenost našich pracovníků
- b) dálková správa zařízení informačního systému
- c) řešení problémů uživatelů informačního systému prostředky vzdáleného přístupu nebo telefonicky prostřednictvím osoby pověřené péčí o informační systém
- d) běžné provozní úpravy prováděné na dálku (např. změna e-mailové adresy, přidání uživatele do systému apod.)
- e) u částí informačního systému spravovaných jinými dodavateli: komunikace s těmito dodavateli a zajištění jejich účasti na službě
- f) kontrola provedení záloh
- g) sledování a vyhodnocování stavu a provozu informačního systému
- h) upozorňování na zjištěné chyby a chybné operace
- i) upozorňování na možné nedostatky a návrhy příslušných opatření
- j) provedení průběžného auditu zpravidla jedenkrát ročně
- k) odpovědnost¹ za

¹ Za předpokladu, že provozovatel má k dispozici odpovídající aktuální a legální licence příslušných softwarů.

- nastavení a aktuálnost firewallu
 - aplikaci vydaných aktualizací operačního systému.
- l) konzultace k provozu a dalšímu rozvoji informačního systému

Poplatek uvedený v předchozí větě NEZAHHRNUJE zejména:

- m) naše práce související se změnami v informačním systému s výjimkou prací uvedených v bodu d) tohoto článku
- n) naše služby poskytované na Vašem pracovišti s výjimkou průběžných auditů podle bodu j) tohoto článku
- o) naše služby poskytované mimo naši pracovní dobu, pokud jste si jejich provedení v této době vyžádali
- p) pozáruční opravy zařízení informačního systému.

Souhlasíte, že služby, které nejsou zahrnuty v měsíčním paušálním poplatku, budeme účtovat v hodinových sazbách uvedených v Příloze č. 3 této smlouvy.

4. Určení rozsahu poskytování služby

Přesné vymezení rozsahu služby a plánovaných činností provedeme podle výsledků úvodního auditu informačního systému, který se zavazujeme uskutečnit do dvou měsíců od podpisu této smlouvy, a jehož závěrečná zpráva se stane Přílohou č. 4 této smlouvy. Obsahem tohoto auditu bude

- přehled zařízení informačního systému, na která se vztahuje tato smlouva
- určení typu služby pro jednotlivá zařízení dle Přílohy č. 3 této smlouvy
- přehled zařízení informačního systému, na která se tato smlouva nevztahuje (volitelně)
- stav techniky
- stav softwaru
- pokrytí zařízení zárukou, podporou výrobce a základními obslužnými procesy
- kontrola základních informačně bezpečnostních opatření
- doporučení ke zlepšení
- cena tohoto úvodního auditu vypočtená podle ceníku servisní organizace podle počtu a druhu spravovaných zařízení

Cenu úvodního auditu uhradíte jen v případě, že a) trvání této smlouvy bude kratší než 24 měsíců a současně b) tuto smlouvu nevypravíme, aniž by došlo k jejímu závažnému porušení z Vaší strany, nebo ji nevypravíte kvůli jejímu závažnému porušení z naší strany.

Na základě výsledků úvodního auditu může vzniknout potřeba provést určité úpravy v nastavení informačního systému. Souhlasíte, že tyto práce Vám v takovém případě mohou být vyúčtovány podle podmínek uvedených v předchozím článku této smlouvy.

Výsledek auditu bude během poskytování služby revidován průběžnými audity. Obsah průběžných auditů bude shodný s obsahem úvodního auditu. Průběžné audity budeme provádět bezplatně, pokud nedojde k uplatnění bodu o) předchozího odstavce.

Zavazujete se nám poskytnout při provádění auditů potřebnou součinnost.

5. Způsob poskytování služby

Naše služba se sestává z plánovaných činností a z činností prováděných na vyžádání. Plánovanými činnostmi jsou dohled nad chodem informačního systému a pravidelný audit. Činnosti na vyžádání budeme provádět na základě požadavků jednotlivých uživatelů informačního systému nebo stavů generovaných či indikovaných informačním systémem.

Vaše problémy s informačním systémem budeme řešit následujícím způsobem:

- a) Můžete se na nás obrátit s jakýmkoli problémem týkajícím se Vašeho informačního systému ve dnech a hodinách uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy. Podle typu služby zvoleného u každého zařízení (viz Příloha č. 1 této smlouvy) se na nás můžete obracet buď přímo, nebo prostřednictvím pověřené osoby, a to způsobem, který uznáte v dané situaci za vhodný, zpravidla telefonicky nebo e-mailem. Seznam kontaktů a pověřených osob je v Příloze č. 2., přehled typů služby je v Příloze č. 3.
- b) Náš pracovník podpory, jakmile se seznámí s Vaším požadavkem, se postará o jeho vyřízení. Budete-li to požadovat nebo usoudí-li pracovník podpory, že je to vhodné, zašle Vám potvrzení Vašeho požadavku e-mailem či jiným způsobem. Pokud na toto potvrzení bez zbytečného odkladu neodpovíte s uvedením případných námitek nebo připomínek, souhlasíte, že můžeme skutečnosti uvedené v tomto potvrzení považovat za směrodatné.
- c) Může nastat situace, kdy k vyřízení Vašeho požadavku budeme od Vás potřebovat upřesnění, odsouhlasení, poskytnutí dalších informací nebo jiný způsob spolupráce. Zavazujete se nám takovou součinnost poskytnout, a to bez zbytečného odkladu a v rozsahu potřebném k vyřešení problému.
- d) Náš pracovník technické podpory se zpravidla nejprve pokusí problém vyřešit pomocí prostředků vzdáleného přístupu k informačnímu systému nebo telefonickou radou ve spolupráci s Vaším pracovníkem. Přitom Vás může náš pracovník požádat o provedení určitých úkonů v souladu s předchozím odstavcem tohoto článku.
- e) Pokud se nepodaří problém takto vyřešit na dálku, vyšleme k Vám servisního pracovníka, aby problém vyřešil na místě. Zajistíme, aby se tento pracovník k Vám dostavil do 4 hodin od rozhodnutí řešit problém na místě (počítáno v rámci našich provozních hodin).

6. Další ujednání

1. Zavazujeme se poskytovat Vám službu takovým způsobem, aby dopad případných závad v informačním systému na Vaše podnikové procesy byl co možná nejmenší.
2. Souhlasíte, že rozhodování o způsobu řešení Vašich požadavků a odstraňování závad je při respektování ustanovení v předchozím bodu v naší pravomoci.
3. Souhlasíte, že nám k plnění povinností vyplývajících z této smlouvy vytvoříte odpovídající podmínky, zejména přístup k zařízením informačního systému, poskytnutí instalačních médií a možnosti zadání potřebných přístupových jmen, hesel a dalších nezbytných kódů. Zavazujete se za účelem odstranění závady umožnit našim servisním pracovníkům přístup na Vaše pracoviště, a to i mimo svou obvyklou pracovní dobu, pokud Vás o to požádáme.
4. V případě nesplnění podmínek podle předchozího bodu se zavazujete nám uhradit náklady tímto vzniklé, tj. cestovné, ztrátu času a ušlý zisk.
5. Zavazujete se podepsat po ukončení servisního zásahu našemu pracovníkovi zápis o provedení práce.
6. Naším právem a povinností je navrhnout vyřazení z provozu takové části informačního systému, jejíž další setrvání v provozu by mohlo být hrozbou pro spolehlivý a bezpečný chod informačního systému. Souhlasíte, že pokud Vám takový návrh předložíme, nebude se na předmětnou část informačního systému ani na případné problémy způsobené jejím setrváním v provozu nadále vztahovat tato smlouva.
7. Pokud dojde k problémům v informačním systému vlivem svévolného zásahu uživatele do informačního systému způsobem překračujícím rámec běžného užívání zařízení (např. zásahy po odejmutí krytů zařízení, změny systémových nastavení apod.), souhlasíte, že jsme oprávněni zvláště vyúčtovat servisní zásahy provedené za účelem odstranění těchto problémů.
8. Datový a informační obsah uložený v informačním systému či přenášený informačním systémem je Vaší záležitostí. Potvrzujete, že jste si vědomi, že může nastat situace, při níž jsou data v informačním systému poškozena či ztracena, a že víte, že je nutné provádět pravidelné zálohy dat a mít k dispozici prověřené postupy zálohování a obnovy dat. Nejsme v žádném případě odpovědní za ztrátu či poškození Vašich dat, avšak můžeme na Vaši žádost pomoci s jejich obnovou.
9. Vyúčtování prací budeme provádět zpravidla souhrnně za kalendářní měsíc. Podkladem k vyúčtování bude tato smlouva, zápisy o provedených pracích a případné další Vámi podepsané či odsouhlasené dokumenty.
10. Zavazujete se, že veškeré platby za poskytování služby uhradíte, a to na základě našich faktur se splatností 30 dnů, a souhlasíte, že úrok z prodlení se zaplacením faktury bude činit 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

11. Ceny v této smlouvě jsou uváděny bez DPH.
12. Provozovatel i servisní organizace vyjadřují ochotu používat v písemném styku elektronickou, zejména e-mailovou komunikaci a souhlasí s tím, že dokumenty takto doručené a ujednání takto vzniklá budou považovány za závazné v rozsahu pravomocí příslušných pracovníků, pokud nebude výslovně uvedeno jinak.
13. Provozovatel i servisní organizace vyjadřují ochotu znovu projednat způsob poskytování služby a její cenu, a to vždy
 - a) na základě výsledku auditu informačního systému
 - b) v souvislosti se změnou rozsahu nebo jiného důležitého parametru informačního systému.
14. Máme právo provádět cenové změny. Zavazujeme se Vám písemně oznámit změny cen vztahující se k této smlouvě, a to nejpozději 2 měsíce před platností nových cen.
15. Souhlasíte, abychom zajímavá řešení vzniklá z naší spolupráce publikovali formou případové studie. Taktéž souhlasíte, že nám, pokud Vás o to požádáme, umožníte referenční návštěvu zájemců o podobnou službu, jakou poskytujeme Vám. Obě smluvní strany se zavazují vždy postupovat tak, aby u žádné z nich nedošlo k narušení obchodního tajemství a poškození obchodních zájmů.
16. Z partnerských programů našich dodavatelů pro nás může vyplynout povinnost zajistit, aby se naši zákazníci anonymně zúčastnili průzkumu spokojenosti s našimi službami. Vyjadřujete ochotu vyplnit krátký dotazník tohoto průzkumu, pokud Vás o to požádáme.
17. V případě, že nebudete s poskytováním služby spokojeni, můžete nám vyslovit stížnost. Vaši stížnost se zavazujeme bez zbytečného odkladu projednat a o našem stanovisku Vás informovat. Pokud usoudíme, že je Vaše stížnost oprávněná, navrhne Vám kompenzaci, kterou může být například snížení měsíčního paušálního poplatku za daný měsíc. Souhlasíte, že pokud navrženou kompenzaci přijmete, bude vaše stížnost vyřešena.
18. V případě, že budeme vůči Vám evidovat pohledávky po lhůtě splatnosti delší než 30 dnů, jsme oprávněni až do jejich řádného uhrazení omezit poskytování služby jen na zajištění vzdálené správy a vzdálené podpory uživatelů v rozsahu nezbytně nutném k zajištění základních funkcí informačního systému.

7. Závěrečná ustanovení

19. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Výpověď počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po dni jejího doručení druhé smluvní straně.
20. Veškeré změny této smlouvy musejí mít písemnou podobu a být podepsány statutárními zástupci obou smluvních stran nebo jimi odsouhlaseny ve shodě s ustanovením v bodu 12.
21. Tato smlouva nabývá platnosti podepsáním oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které provede provozovatel informačního systému.
22. Tato smlouva je napsána ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
23. V ostatním se obě smluvní strany budou řídit příslušnými ustanoveními zákona a dobrými mravy.

V _____ dne _____

V _____ dne _____

servisní organizace

provozovatel informačního systému

Servisní smlouva – Příloha č. 1

Seznam zařízení

Výchozí typ služby: Admin Support

Výše měsíčního paušálního poplatku: 7 390,00 Kč

Cena auditu: **18 500 Kč**

Následující tabulka udává přehled zařízení infrastruktury Vašeho informačního systému, ke kterým se vztahuje tato smlouva, spolu s typem služby a výší měsíčního paušálního poplatku:

Typ zařízení	Označení, popis	Typ služby	Měsíční paušál	Cena auditu
Server fyzický	Server 1 (1HW + 1Virtuální)	Admin Support	1 600 Kč	4000 Kč
Server virtuální	Server 2	Admin Support	800 Kč	2000 Kč
Server virtuální	Server 3	Admin Support	800 Kč	2000 Kč
Server virtuální	Server 4	Admin Support	800 Kč	2000 Kč
Server virtuální	Server 5	Admin Support	800 Kč	2000 Kč
Server virtuální	Server 6	Admin Support	800 Kč	2000 Kč
Server virtuální	Server 7	Admin Support	800 Kč	2000 Kč
Bezpečnostní brána	Microtic	Admin Support	800 Kč	2000 Kč
Síťové zařízení	NAS QNAP	Admin Support	190 Kč	500 Kč

Servisní smlouva – Příloha č. 2

Kontakty

Kontakty na servisní organizaci:

Hlášení problémů uživatelů: Provozní doba k řešení nahlášených problémů:	telefon: [REDACTED] (tato telefonní čísla nepřijímají SMS) e-mail: s[REDACTED] mobilní telefony a e-maily servisních pracovníků Poznámka: Při zaslání e-mailu nebo SMS přímo servisním pracovníkům NELZE zaručit okamžitou reakci na problém. v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod. nebo v jednotlivých případech po dohodě se servisním pracovníkem i jinak.
Příjem stížností: Provozní doba k příjmu stížností:	Ing. Pavel Beránek, jednatel společnosti telefon: 312 242 232 mobil: 60 [REDACTED] e-mail: [REDACTED] neomezeně
Kontaktní osoba ve věcech smluvních a obchodních:	Vlastislav Boček, obchodní ředitel telefon: 312 242 232 [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
Kontaktní osoba ve věcech poskytování služby:	Ing. Petr Baláček, technický ředitel telefon: 312 242 232 mobil: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
Kontaktní osoba ve věcech účtování a fakturace:	Ing. Eva Beránková, ekonomická ředitelka telefon: 312 242 232 [REDACTED] e-mail: e[REDACTED]
Primární servisní kontakt:	Mgr. Hanuš Hrabák, auditor telefon: 312 242 232 mobil: [REDACTED] [REDACTED]

Kontakty na provozovatele informačního systému:

Kontaktní osoba ve věcech smluvních:	RNDr. Václav Opatrný telefon: 312 247 170 mobil: [REDACTED] [REDACTED]
Pověřená osoba pro správu informačního systému s kvalifikací správce:	Miroslav Hruška telefon: mobil: [REDACTED] [REDACTED]
Zástupce pověřené osoby pro správu informačního systému:	Ing. Vladimír Müller telefon: mobil: [REDACTED] [REDACTED]
Kontaktní osoba ve věci fakturace:	Dana Bosnežkiová telefon: mobil: [REDACTED] [REDACTED]

Servisní smlouva – Příloha č. 3

Ceník servisní organizace, typy služby a typy zařízení

Ceník prací servisní organizace pro služby nezahrnuté v měsíčním paušálním poplatku:

Služba	Cena
Mechanické práce a práce na základních softwarových nastaveních	900 Kč/hod
Ostatní práce, zejména práce na serverech, síťových konfiguracích a pokročilých systémových nastaveních	1 800 Kč/hod
Dopravné	Neúčtuje se

Nejmenší účtovaná doba u prací prováděných na pracovišti provozovatele je 2 hodiny.

Typy služby:

Net Support	Na podporu se může obracet kdokoli z firmy provozovatele.
Contact Support	Na podporu se může obracet jen pověřená osoba (bez kvalifikace správce) nebo její zástupce.
Admin Support	Na podporu se může obracet jen pověřená osoba s kvalifikací správce nebo její zástupce.

Typy zařízení:

PC, notebook	PC, notebook nebo jiné provedení počítače, včetně všech nesíťových zařízení připojených k němu kabelem nebo rozhraním Bluetooth.
Síťové zařízení	Zařízení zapojené do sítě, jako síťová tiskárna, modem, router apod.
Server fyzický	HW server, včetně SW používaného jako 1) operační systém nebo 2) podklad pro virtualizaci, vč. jednoho virtuálního serveru
Server virtuální	Druhý nebo další virtuální server běžící na fyzickém serveru
Bezpečnostní brána	Samostatná konfigurovatelná bezpečnostní brána (gateway, firewall...)
Správa cloudu	Správa úložišť, databází, záloh, e-mailových serverů apod. umístěných v cloudu

Servisní smlouva – Příloha č. 4

Úvodní audit

Bude doplněna ve formě závěrečné zprávy z úvodního auditu informačního systému.

Dodatek č. 1 k Servisní smlouvě

uzavřené mezi smluvními stranami, jimiž jsou

BERÁNEK, spol. s r.o.

sídlo: Kladno, Kleinerova 1469, PSČ 272 01

IČO: 463 48 409

DIČ: CZ46348409

spisová značka: C. 10263 ze dne 10. 6. 1992

vedená u rejstříkového soudu v Praze

statutární zástupce: Ing. Pavel Beránek, jednatel

coby **servisní organizace**

a

Střední průmyslová škola stavební a Obchodní akademie, Kladno, Cyrila Boudy 2954

sídlo: Kladno, Cyrila Boudy 2954, PSČ 272 01

IČO: 61894371

DIČ: CZ61894371

spisová značka:

statutární zástupce: RNDr. Václav Opatrný, ředitel

coby **provozovatel informačního systému**

takto:

1. Platnost smlouvy

Smlouva se uzavírá na 2 roky s možností prodloužení.

V _____ dne _____

V _____ dne _____

servisní organizace

provozovatel informačního systému

Doplněk č. 1 k Servisní smlouvě

Tento doplněk se týká poskytování služby způsobem Admin Support.

Provozovatel informačního systému prohlašuje, že:

1. Zaměstnává v předmětné provozovně osobu - správce, která je kvalifikována provádět úkony které přesahují rámec běžného užívání informačního systému a spadají do oblasti správy informačního systému.
2. Tato osoba má přehled o jednotlivých zařízeních, softwarových licencích a dalších součástech systému, o jejich původu, zárukách, základních parametrech, umístění a způsobu použití.
3. Tato osoba dovede samostatně a s plnou odpovědností provádět tyto úkony:
 - a. připojovat zařízení do systému pomocí kabelů
 - b. zjišťovat závady těchto kabelů a kabelových připojení
 - c. dbát na bezpečné umístění zařízení, napájecích zdrojů a kabelových vedení
 - d. instalovat operační systém osobního počítače, běžné kancelářské aplikace, antivirové programy a ovladače zařízení
 - e. provádět nastavení osobního počítače bez operačního systému (BIOS)
 - f. provádět výměny a instalace hardwarových komponent osobního počítače (rozšíření paměti, instalace karet apod.)
 - g. provádět výměnu tonerů a inkoustových náplní tiskáren
 - h. provádět čištění tiskáren, osobních počítačů a dalších zařízení (bez odejmutí krytů napájecích částí)
 - i. provádět základní diagnostiku při vzniku závad a podávat o nich hlášení servisní organizaci
 - j. spolupracovat se servisní organizací při odstraňování závad a řešení problémů
4. Tato osoba (resp. osoby, je-li jich více) je uvedena ve výše uvedené smlouvě jako kontaktní osoba pro správu informačního systému a zajišťuje primárně komunikaci provozovatele se servisní organizací ohledně provozu informačního systému, zejména ohlašování závad a problémů uživatelů.

Provozovatel dále potvrzuje, že souhlasí, aby servisní organizace, nebudou-li splněny výše uvedené předpoklady, účtovala službu v cenách odpovídajících způsobu poskytování služby Contact Support nebo Net Support, podle toho, jak byla v daném období správa informačního systému a podpora jeho uživatelů ve skutečnosti poskytována.

V _____ dne _____

V _____ dne _____

servisní organizace

provozovatel informačního systému