

## 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 Karla Hašlera Libčice nad Vltavou**

IČO: 75031523

Sídlo: 5. května 68, 25266 Libčice nad Vltavou

Zastoupená: Mgr. Martina Talpová

Telefon: 724 570 560

E-mail: [talpova@skola.libcice.cz](mailto:talpova@skola.libcice.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 25 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 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: 5. května 68, 25266 Libčice nad Vltavou

## **5 Smluvní Odměna**

- 5.1 Objednavatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory fixní odměnu ve výši 20 000 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 850 Kč 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 **184561338 / 2010**, 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.
- 7.2 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením řešení urgentního požadavku Objednavatele dle bodu 4. této smlouvy zavazuje se Poskytovatel zaplatit Objednavateli smluvní pokutu ve výši 400,-Kč za každý den prodlení. Tuto smluvní pokutu může Objednavatel započítat proti pohledávce Poskytovatele na úhradu měsíční 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.
- 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.

8.4 Smluvní strany mohou smlouvu vypovědět i po vzájemné dohodě v rámci poskytování neodborných služeb poskytovatele servisní smlouvy IT služeb.

## 9 Povinnost mlčenlivosti

9.1 Poskytovatel se zavazuje, že nepřístupní ani nepoužije žádnou informaci obchodní a/nebo výrobní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nepřístupní 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 **19.3.2024**

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 15. 3. 2024.



Tomáš Ujčík, ITsetup s.r.o.

V Praze, dne 15. 3. 2024.



Mgr. Martina Talpová, Základní škola Karla Hašlera Libčice nad Vltavou

**Příloha č. 1 smlouvy – Podrobná specifikace předmětu plnění****Specifikace služeb**

4x týdně osobní návštěva a řešení všech požadavků (ideálně vybrat některý fixní den)

**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
- audity 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 dodavatelem při odstraňování poruch
- pravidelná údržba zařízení v rozsahu stanoveném výrobcem
- výměna, doplňování a dodávka spotřebního materiálu.