

SERVISNÍ SMLOUVA

Společnost **ZŠ a MŠ Elektra**
se sídlem Praha 9, Sousedíkova 1044/8, PSČ: 190 00
identifikační číslo 19721609
za kterou jedná: Mgr. Jaroslav Sirotek, ředitel školy

jako objednatel na straně jedné

(dále jen "objednatel")

a

Společnost **CC unLimited, s.r.o.**
se sídlem Praha 8, Zenklova 21/58, PSČ: 180 00
identifikační číslo 26713420,
zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze v oddílu C, vložka 132375,
za kterou jedná: Ing. Jan Kužel, jednatel nebo
Štěpán Círk, jednatel nebo
Marian Kvapil, jednatel

jako zhotovitel na straně druhé

(dále jen "zhotovitel")

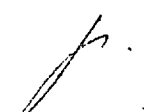
Výše jmenované smluvní strany uzavírají podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012, občanského zákoníku tuto smlouvu o dílo a jednotlivá její ustanovení sjednávají takto:

Článek I Předmět smlouvy

- 1.1. Smluvní strany se dohodly, že na základě této smlouvy bude zhotovitel pro objednatele zajišťovat servis počítačové sítě (dále jen „sít“) a jejích jednotlivých částí a programového vybavení a bude objednateli poskytovat služby s tím související.
- 1.2. Činnosti dle této smlouvy budou poskytovány v rozsahu uvedeném v článku II a III této smlouvy. Tato činnost bude prováděna dle potřeby v místě vedení sítě.
- 1.3. Konkrétní doba poskytování činnosti dle této smlouvy (tj. den a hodina) bude operativně stanovena dohodou smluvních stran.

Článek II Předmět díla - rozsah servisních činností

- 2.1. Smluvní strany se dohodly, že běžným servisem se rozumí:
 - a) správa serverové infrastruktury
 - b) správa síťové infrastruktury



- c) řešení a odstraňování problémů pracovních stanic
 - d) instalace operačního systému a běžných aplikací na pracovní stanice
- 2.2. Běžný servis bude prováděn v pracovních hodinách dle dohody smluvních stran v souladu s dohodnutou Service Layer Agreement (dále jen SLA) třídou. SLA třídy jsou definovány v Příloze A, která je nedílnou součástí této smlouvy.
 - 2.3. Smluvní strany se dohodly, že úroveň servisních služeb, poskytovaných dle této smlouvy se bude řídit podle kritérii SLA třídy 1.
 - 2.4. Technická podpora po telefonu bude zhotovitelem poskytnuta objednateli v době dle zvolené SLA třídy. Na dotazy vznesené prostřednictvím elektronické pošty je zhotovitel povinen reagovat do 10 pracovních hodin od přijetí zprávy poštovním serverem zhotovitele. Adresa pro poskytování technické podpory prostřednictvím elektronické pošty a telefonní čísla, na niž je poskytována telefonická podpora, jsou uvedeny v Příloze B této smlouvy.
 - 2.5. Odstraňování akutních technických problémů, jež znemožňují nebo výrazně omezují funkčnost sítě (dále jen „incident“), je zhotovitel povinen odstranit v termínu dle zvolené SLA třídy. Objednatel hlásí vznik incidentu telefonicky na čísla uvedené v Příloze B této smlouvy. Zhotovitel je povinen přijímat hlášení o incidentu dle zvolené SLA třídy. Mimo pracovní dobu přijímá hlášení o incidentu pouze z telefonních čísel uvedených v Příloze B této smlouvy. Objednatel odpovídá za umožnění identifikace volaného na telefonních číslech, která slouží k nahlášení incidentu zhotoviteli, v opačném případě není zhotovitel povinen přijmout hlášení o incidentu mimo pracovní dobu. Zhotovitel může po dohodě s objednatelem navrhnout místo odstranění problému náhradní řešení. V tomto případě se nezbavuje povinnosti odstranit vzniklý problém, ale končí běh lhůty na odstranění problému.
 - 2.6. Termíny uvedené v definici zvolené SLA třídy se zdvojnásobují v případě hromadných havárií, živelných pohrom nebo masivních útoků virů či hackerů.
 - 2.7. Termíny na odstranění se zdvojnásobují v případě, že zhotovitel navrhl preventivní opatření, která by předešla vzniku incidentu, ale řešení bylo písemně zamítnuto objednatelem.
 - 2.8. Prodloužení lhůt podle odstavců 2.6 a 2.7 může být aplikováno současně.
 - 2.9. Doba na odstranění problému se dále prodlužuje o dobu, kdy nebyl zhotoviteli poskytnut přístup k síti.
 - 2.10. V případě, že je řešení incidentu závislé na odstranění jiného problému, jehož odstranění zajišťuje objednatel nebo třetí osoba, se doba na odstranění incidentu prodlužuje o dobu nutnou na odstranění tohoto problému.
 - 2.11. Doba na odstranění se dále prodlužuje o dobu nezbytnou k dovozu náhradních dílů ze zahraničí, pokud náhradní díly nebudou prokazatelně dostupné u běžných dodavatelů těchto komponentů na území České republiky a jedná se o specifické komponenty (díly), které nelze nahradit dostupnými ekvivalenty.
 - 2.12. Ostatní činnosti související s provozem sítě budou vykonány dle dohody smluvních stran, a to buď jako součást běžné servisní činnosti nebo budou řešeny formou jednorázových zakázek.
 - 2.13. O způsobu odstranění konkrétní závady rozhoduje pracovník zhotovitele po konzultaci s objednatelem. V případě, že to charakter závady vyžaduje, je



pracovník zhotovitele oprávněn rozhodnout o převzetí poškozených zařízení do dílenské opravy v provozech zhotovitele. Přeprava opravovaných zařízení do provozu zhotovitele a zpět je prováděna na náklady a riziko zhotovitele.

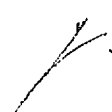
- 2.14. Časový rozsah běžného servisu, technické podpory a řešení incidentu je uveden v článku III. této smlouvy.

Článek III Časový rozsah servisních činností

- 3.1. Smluvní strany se dohodly, že měsíční limit pro výkon servisních činností vykonávaných zhotovitelem na síti objednatele činí **10 hodin** měsíčně.
- 3.2. V případě překročení stanoveného limitu servisních činností může zhotovitel pokračovat ve výkonu servisních činností pouze se souhlasem objednatele.

Článek IV Cena

- 4.1. Za činnost vykonávanou zhotovitelem dle článku 3.1 této smlouvy náleží vykonavateli dohodnutá paušální měsíční odměna ve výši **7 740 Kč** (slovy: sedm tisíc sedm set čtyřicet korun českých) bez DPH.
- 4.2. Za činnost vykonávanou zhotovitelem dle článku 3.2 této smlouvy náleží vykonavateli odměna ve výši **790 Kč** (slovy: sedm set devadesát korun českých) bez DPH za každou započtou a objednatelem odsouhlasenou hodinu vykonané servisní činnosti.
- 4.3. DPH bude k ceně účtována zhotovitelem v sazbě podle platných předpisů.
- 4.4. Odměna dle článků 4.1 a 4.2 je splatná na základě faktury zhotovitele. Na faktuře musí být zřetelně odděleny částky účtované podle odstavce 4.1 a 4.2. Splatnost faktury činí čtrnáct dní ode dne jejího doručení objednateli. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu vždy k poslednímu dni v příslušném kalendářním měsíci za tento měsíc. V případě prodlení objednatele s úhradou platby je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.5. Cena za dodané náhradní díly a další techniku bude stanovena pro každý jednotlivý případ zvlášť na základě dohody stran a dle aktuálních nákupních cen. Splatnost faktur na technická zařízení bude čtrnáct dní od doručení faktury objednateli a faktury budou vystavené po instalaci tohoto zařízení. V případě prodlení objednatele s úhradou platby je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V případě dodávek většího rozsahu, nebo špatné platební morálky objednatele je zhotovitel oprávněn požadovat uhrazení ceny dodaného zboží formou zálohy nebo v hotovosti při předání zboží objednateli.
- 4.6. Cena dalších prací prováděných zhotovitelem pro objednatele bude stanovena pro každý případ zvlášť na základě dohody smluvních stran. Úhrada bude provedena na základě faktury vystavené zhotovitelem po provedení práce se splatností deset dnů od doručení této faktury objednateli. V případě prodlení objednatele s úhradou platby je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.



- 4.7. V případě prodlení objednatele s úhradou platby o více než 20 (slovy dvacet) dnů, je zhotovitel oprávněn dočasně pozastavit poskytování servisních činností do doby, než dojde k uhrazení pohledávek zhotovitele vůči objednateli po lhůtě splatnosti.
- 4.8. Dnem uhrazení platby je den, kdy je příslušná částka připsána na účet zhotovitele, nebo kdy je příslušná částka zaplacená zhotoviteli v hotovosti.
- 4.9. Pokud zhotovitel nesplní své povinnosti dle dohodnuté SLA třídy, má právo objednatel požadovat smluvní pokutu ve výši uvedené v definici zvolené SLA třídy. Maximální smluvní pokuta odpovídá výši měsíčního paušálu uvedeného v bodě 4.1. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů po doručení oznámení o uložení smluvní pokuty. Oznámení musí kromě konkretizace pokuty obsahovat též informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.
- 4.10. Výjezd v rámci hlavního města Prahy není zvlášť fakturován, ale čas strávený na cestě se počítá do hodin vykonávané činnosti, přednostně před časem vykonávané činnosti, a to paušálně výši 0,5 hodiny vykonávané činnosti na jeden výjezd.
- 4.11. Výjezd do mimopražských poboček je účtován spolu s paušálem sazbou 9 Kč / km
- 4.12. Práce budou prováděny primárně pomocí zabezpečeného vzdáleného přístupu.

Článek V

Povinnosti zhotovitele

- 5.1. Zhotovitel je povinen provádět servis s odbornou péčí, znalostí, na svůj náklad a ve lhůtě stanovené pro dohodnutou SLA třídu v Příloze A této smlouvy. Při této činnosti je povinen postupovat v rámci stanoveném touto smlouvou.
- 5.2. Zhotovitel je povinen mít k dispozici dostatečné servisní kapacity tak, aby mohl řádně a včas plnit závazky vyplývající z této smlouvy. Zároveň zhotovitel předloží objednateli seznam pracovníků zhotovitele, kteří budou u objednatele zajišťovat činnosti na základě této smlouvy (resp. budou oprávněni vykonávat tyto činnosti). Zhotovitel je povinen tento seznam aktualizovat, a to jednostranným elektronickým oznámením, které bude prokazatelně doručeno objednateli. Seznam je součástí Přílohy B této smlouvy.
- 5.3. Zhotovitel je povinen upozornit objednatele na nevhodnost věcí a pokynů daných mu objednatelem k provedení servisu, jestliže zhotovitel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče. Pokud zhotovitel nesplní tuto povinnost, odpovídá za vady díla způsobené použitím nevhodných věcí a pokynů daných mu objednatelem. Pokud objednatel na použití nevhodných věcí a na nevhodných pokynech zhotoviteli trvá, je zhotovitel povinen se jimi řídit pouze v případě, že k nim dostane písemný pokyn objednatele.
- 5.4. V případě, že zhotovitel prokazatelně splní výše uvedenou povinnost, neodpovídá za nemožnost odstranění závady, provedení servisu nebo za vady dokončených prací způsobených nevhodnými věcmi nebo pokyny, jestliže objednatel na jejich použití písemně trval.
- 5.5. Zjistí-li zhotovitel skryté překážky, které se týkají poskytování servisu a tyto překážky znemožňují poskytování servisu dohodnutým způsobem, je zhotovitel



povinen to oznámit objednateli a navrhnout změnu. Do dosažení dohody je zhotovitel oprávněn provádění servisu přerušit.

- 5.6. Zhotovitel se zavazuje, že po dobu trvání servisní smlouvy a dále i po skončení platnosti této smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámil při poskytování služeb podle této smlouvy. Oblast ochrany osobních údajů je specifikována v příloze C této smlouvy.
- 5.7. Zhotovitel je povinen na vyžádání objednatele předložit přehled vykonaných servisních činností na síti objednatele, včetně časového rozsahu vykonaných prací.
- 5.8. V případě překročení limitu servisních činností dle článku 3.1 této smlouvy, předloží zhotovitel přehled vykonaných servisních činností, jehož správnost mu objednatel písemně potvrdí. V případě provádění servisní činnosti dle článku 3.2 této smlouvy, předloží po ukončení zásahu pracovník zhotovitele objednateli přehled vykonaných činností při tomto zásahu, včetně časového rozsahu zásahu, jenž mu objednatel potvrdí. Tento přehled je poté podkladem k účtování provedené servisní činnosti dle článku 4.2 této smlouvy.
- 5.9. Zhotovitel může vyžadovat potvrzení o vykonané servisní činnosti dle článku 3.1 této smlouvy stejně, jako je popsáno v bodě 5.8 této smlouvy pro činnosti vykonávané podle článku 3.2.
- 5.10. Zhotovitel se zavazuje při provádění servisních činností postupovat tak, aby nedošlo ke ztrátě dat objednatele na místech k ukládání dat určených, zejména na serveru, či jiné škodě na majetku objednatele. Zhotovitel však nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že objednatel nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat schválené zhotovitelem a za ztrátu dat způsobenou počítačovými viry, krádeží, živelnou pohromou nebo chybou uživatele systému. Pokud zhotovitel zjistí, že došlo ke ztrátě dat, tak objednatele o této skutečnosti okamžitě informuje.
- 5.11. Zhotovitel se zavazuje, že do sítě objednatele nebude instalovat žádný software, při jehož používání objednavatelem by došlo k porušení autorského zákona a podobných předpisů nebo licenční smlouvy.
- 5.12. Zhotovitel je povinen informovat objednatele o změně kontaktních informací uvedených v Příloze B této smlouvy.

Článek VI

Povinnosti objednatele

- 6.1. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli přístup k síti a jednotlivým technologiím.
- 6.2. Objednatel se zavazuje zaplatit řádně a včas zhotoviteli cenu sjednanou za poskytování činností dle této smlouvy.
- 6.3. Objednatel je povinen zhotoviteli oznámit všechny zásahy do sítě, které budou provedeny třetí stranou a to nejméně tři dny před zásahem třetí strany do sítě.
- 6.4. Pokud objednatel nesplní výše uvedenou povinnost a zásah třetí osoby, ať již přímo nebo nepřímo, způsobí chybné chování sítě, nenese zhotovitel žádnou odpovědnost za způsobené škody, čas na opravu chybného stavu se nezapočítává do prací podle odstavce 4.1, ale je vždy vykonáván jako činnost nad limit sjednaných servisních prací podle článku 4.2 a na řešení problému se nevztahuje lhůta na odstranění incidentu.



- 6.5. Obdobné ustanovení jako v odstavci 6.4 platí pro případ, že zhotovitel se zásahem třetí strany nesouhlasí a sdělí to objednateli písemnou formou, nejdéle jeden den před započítáním zásahu třetí osoby do sítě.
- 6.6. Objednatel je povinen používat veškeré softwarové vybavení v souladu s autorským zákonem a podobnými předpisy a v souladu s licenční smlouvou. Objednatel dále prohlašuje, že v době podepsání této servisní smlouvy používá veškeré softwarové vybavení v souladu s autorskými předpisy a licenční smlouvou.
- 6.7. V případě instalace nového softwarového vybavení je objednatel povinen prokázat zhotoviteli, že bude toto vybavení používáno v souladu s autorským zákonem a podobnými předpisy, event. v souladu s licenční smlouvou, nebo dát k instalaci softwarového vybavení písemný pokyn.
- 6.8. Objednatel je povinen předat seznam osob, jež mohou po zhotoviteli vyžadovat servisní činnost dle této smlouvy. Dále je povinen nahlásit telefonní čísla určená pro nahlášení incidentu zhotoviteli v době mimo pracovní hodiny. Tyto údaje jsou součástí Přílohy B této smlouvy. Objednatel je dále povinen tyto údaje udržovat aktuální. Aktualizace se provádí dopisem, nebo elektronickou poštou. Každá smluvní strana je oprávněna vyžádat si potvrzení aktualizace Přílohy B provedené druhou smluvní stranou elektronickou poštou následně dopisem.
- 6.9. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli veškerou potřebnou součinnost při poskytování služeb podle této smlouvy.

Článek VII

Platnost servisní smlouvy

- 7.1. Tato servisní smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti 1.7.2024.
- 7.2. Platnost smlouvy lze kdykoliv ukončit písemnou dohodou stran nebo jednostrannou výpovědí kterékoliv ze stran. Výpověď musí být učiněna písemným doporučeným dopisem.
- 7.3. Výpovědní lhůta činí dva (2) měsíce. Běh výpovědní lhůty začíná prvého dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 7.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případech stanovených občanským zákoníkem a dále v případě podstatného porušení smluvních povinností zhotovitele, za něž se považuje prodlení s provedením servisních činností specifikovaných v článku II. delší než 7 dnů.
- 7.5. V případě ukončení smluvního vztahu je zhotovitel povinen předat objednateli aktuální dokumentaci spravovaného prostředí a poskytnout součinnost při předání novému správci. Tato činnost bude honorována dle bodu 4.2 této smlouvy.

Článek VIII

Závěrečná ustanovení

- 8.1. Veškeré změny a doplňky této smlouvy mohou být provedeny formou písemných číslovaných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
- 8.2. Výklad této smlouvy a právní vztahy z ní vzniklé se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.



- 8.3. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních se stejnou platností, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 8.4. Smluvní strany prohlašují, že toto je jejich svobodná a vážná vůle uzavřít smlouvu a vyjadřují souhlas s celým jejím obsahem. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
- 8.5. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.

V Praze dne

1.7.2024

