



Computer Services

prodej a servis výpočetní techniky • správa IT

Smlouva o poskytování IT služeb

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
(dále jen „**smlouva**“)

Smluvní strany:

Základní škola a Mateřská škola, Hradec Králové, Úprkova 1
Úprkova 1/27
500 09 Hradec Králové
IČO: 708 86 113

(dále jen „**odběratel**“ nebo „**zákazník**“)

Computer Services s.r.o.

IČO: 09019154

se sídlem Prokopa Velikého 331, 566 01 Vysoké Mýto – Litomyšlské předměstí
vedená u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. zn. C 45493



(dále jen „**dodavatel**“ nebo „**zhotovitel**“)



1. Definice pojmů

Doba odezvy – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku na servisní službu do začátku provádění servisní služby.

Prvek IT – zařízení (server, router, firewall, tiskárna apod.), program (software) nebo datová linka.

Incident – událost způsobující odchylku od očekávané funkce prvku IT.

Priorita incidentu – závažnost incidentu dle klasifikace kontaktní osoby odběratele.

Koncová zařízení – počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).

Dohled infrastruktury – sledování prvků IT prostředky vzdáleného přístupu (TeamViewer, PRTG, LANsweeper, Network Monitor). Monitorovací nástroje sledují, zda-li provozní charakteristiky prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty.

Náhradní zařízení – zařízení podobných vlastností (parametrů).

Požadavek – žádost o provedení servisní služby na jednom nebo více prvcích IT.

Požadavek může zahrnovat:

- žádost o odstranění závady (nefunkční prvek IT nebo nesprávná činnost prvku IT)
- žádost o poskytnutí konzultace
- žádost o provedení změny

Požadavek může:

- být zadán odběratelem jako jednorázový
- být zadán odběratelem jako opakující se činnost
- vzniknout jako výstup monitorování
- vzniknout na základě správy a údržby prvku IT

Řešitel – pracovník dodavatele, podílející se na řešení požadavku.

SLA – *Service Level Agreement*, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik služby.

Servisní zásah – je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží v rámci IT infrastruktury. Servisní zásahy v infrastruktuře odběratele jsou prováděny na základě požadavku zákazníka, případně na základě zjištění incidentu dohledovými nástroji dodavatele. Jednotlivé servisní zásahy jsou evidovány v systému dodavatele. (viz. bod 3.1., 3.2.).

Pohotovostní výjezd – pokud incident nahlášený odběratelem nebo incident zjištěný dohledovými prostředky dodavatele není možné vyřešit pomocí vzdálené podpory nebo telefonicky, je problém řešen výjezdem technika (servisním zásahem v místě odběratele - viz. bod 3.3.).

Správa a údržba – provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu prvků IT.

Vzdálená správa – provádění činností na prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny odběratele, ale prostřednictvím vzdáleného přístupu z místa provozovny dodavatele.



2. Předmět smlouvy

Předmětem plnění jsou **služby a servisní podpora** v oblasti informačních technologií. Uzavřením této smlouvy se dodavatel zavazuje, že bude odběrateli poskytovat služby popsané a definované v čl. 3 smlouvy (*dále jen „IT služby“*). Odběratel se zavazuje, že zaplatí dodavateli odměnu uvedenou v čl. 6 této smlouvy.

2.1. Služby v rámci Smlouvy o poskytování IT služeb

Rozsah služeb vychází z aktuální velikosti IT infrastruktury a počtu spravovaných zařízení (aktivní síťové prvky, servery, PC, notebooky apod.). Poskytované služby mají definovanou úroveň služeb (SLA), která je podrobně popsána v bodě č. 3 této smlouvy. Služby uvedené v tomto bodě jsou zahrnuty v základní ceně definované v této smlouvě (viz bod č. 6). Jedná se o následující služby:

- **Garantovaná IT podpora** (hotline a odezva)
Zajištění dostupnosti IT podpory prostřednictvím hotline s garantovanou dobou odezvy.
- **Měsíční kontrola infrastruktury** (router, síť, server)
Pravidelná kontrola a údržba klíčových prvků IT infrastruktury.
- **Dohled sítě 24/7** (bezpečnostní logy a audit)
Nepřetržitý dohled nad sítí, monitoring bezpečnostních logů a pravidelné audity.
- **Správa mail serveru**
Kompletní správa a údržba mail serveru.
- **Zálohování klíčových prvků IT infrastruktury**
Zajištění pravidelného zálohování serverů, konfigurací aktivních prvků, včetně záloh na externí NAS uložení.
- **Zálohování služeb Microsoft 365** (Exchange, MS Teams)
- **Asset management**
Správa a evidence používaných PC, licencí používaného softwaru apod.
- **Dedikovaná licence TeamViewer**
Poskytnutí dedikované licence pro vzdálenou podporu prostřednictvím TeamViewer.
- **Eset Protect - antivirová ochrana**
Implementace a správa antivirové ochrany pomocí Eset ERA.

2.2. Poskytované služby – IT podpora uživatelů

Služby uvedené v tomto bodě jsou poskytovány nad rámec základní smlouvy a budou účtovány formou hodinové sazby. Jedná se o následující služby:

- IT podpora uživatelů, správa koncových stanic
- Zajištění výpočetní techniky a spotřebního materiálu
- Profylaktická údržba a čištění výpočetní techniky
- Zajištění záručních i pozáručních oprav
- Zapůjčení hardware po dobu reklamace
- Konzultační a poradenská činnost
- Školení uživatelů



3. Parametry SLA smlouvy

Poskytování IT podpory na základě této smlouvy má definovanou úroveň služeb (SLA - Service Level Agreement). V rámci servisního programu **STANDARD** dodavatel garantuje podporu od **pondělí do pátku 7-19 hodin**. Součástí správy sítě je automatizovaný dohled IT infrastruktury **24/7**.

3.1. Servisní zásah

Požadavek na servisní zásah odběratel oznamuje telefonicky nebo elektronicky (*mail, MS Teams chat apod.*). Servisní zásah a řešení problému je dodavatelem zahájeno a potvrzeno do 180 minut od nahlášení problému.

Hlášení požadavku na provedení servisního zásahu



3.2. Vzdálená podpora

Dodavatel provádí servisní zákroky pomocí vzdáleného připojení (*TeamViewer nebo RDP*) z dohledového střediska dodavatele. Odběratel dává souhlas ke zřízení takového připojení do své vnitřní datové sítě. K připojení dojde vždy po předchozí telefonické domluvě s uživatelem daného PC. Provedený servisní zásah pomocí vzdáleného připojení je zaznamenán (logován) v systémech dodavatele.

3.3. Pohotovostní výjezd

Kontaktní pracovník odběratele a servisní technik se dohodnou na termínu zahájení servisního zásahu. Pohotovostní výjezd je proveden **do 4 hodin** po přijetí požadavku, nejpozději následující pracovní den.

3.4. Dohled infrastruktury

Dodavatel provádí automatizovaný **24/7 monitoring** síťových prvků a serverů. V rámci monitoringu sítě dodavatel pro zákazníka zajišťuje dohled pomocí software **Network Monitor, PRTG, LANsweeper** a podpůrný dohled pomocí **TeamViewer** v aktuální verzi. Odběratel dává souhlas automatizovaným monitoringem infrastruktury z důvodu předcházení a minimalizace provozních výpadků.

3.5. Profylaxe – preventivní údržba infrastruktury

Smyslem preventivních prohlídek a údržby je celková kontrola stavu infrastruktury s cílem předcházet výskytu poruch.

3.6. Porucha hardware

V případě technické poruchy hardware zajistí dodavatel výměnu nebo opravu zařízení. Případně zajistí opravu prostřednictvím autorizovaného servisního střediska. Pokud se na vadnou součást nevztahuje záruka, uhradí odběratel veškeré náklady na opravu nebo výměnu této součásti. Dodavatel je povinen před zahájením opravy sdělit odběrateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy. V případě hardwarové poruchy zařízení dodavatel poskytne **náhradní hardware** (např. notebooky, tiskárny, síťové prvky) v odpovídajícím standardu po dobu opravy nebo reklamace zařízení.

3.7. Zálohování

Součástí poskytovaných služeb je nastavení **systému zálohování** a recovery plánu. Zálohování je nastaveno periodicky podle objemu dat a počtu zálohovaných serverů, případně vybraných pracovních stanic. Rozsah a počet zálohovaných systémů, databází, filesystémů apod. je nastaven dle požadavků odběratele. Zálohy jsou v rámci přenosu šifrovány. Odběratel souhlasí s ukládáním vybraných firemních dat mimo podnikatelské prostory zákazníka do zabezpečeného cloudu v infrastruktuře dodavatele.



4. Místo plnění

4.1. Místem plnění je sídlo a provozovny odběratele: Úprkova 1/27, MŠ Štefcova a MŠ Holubova.

5. Platnost smlouvy

5.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran. Obě smluvní strany se výslovně dohodly, že tato smlouva nabývá účinnosti dne 1.1.2025.

5.2. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu v dvouměsíční výpovědní době, která počíná běžet od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

5.3. Skončit trvání této smlouvy lze dále dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.

6. Cena plnění a platební podmínky

6.1. Technická podpora v rámci smluvního ujednání bude poskytována ve výši **7 hodin** měsíčně. Rozsah IT podpory vychází z aktuální velikosti IT infrastruktury a počtu spravovaných zařízení (aktivní síťové prvky, servery, PC, notebooky apod.). V rámci smluvního plnění jsou tyto hodiny využity na základní prevenci IT infrastruktury (viz bod 2.1.). Jedná se zejména o dohled a monitoring síťových prvků, správu serverů, zálohy a konfiguraci síťových zařízení, včetně technické dokumentace aktuálního stavu IT infrastruktury a garantovanou hotline.

6.2. Práce v rozsahu nad domluvenou dobu podpory budou účtovány dle přiloženého ceníku dodavatele. Odběratelům s tarifem **STANDARD** jsou služby nad rámec smlouvy poskytovány s **15% slevou** (viz příloha ceník služeb). Ceny jsou uvedeny bez DPH.

6.3. V případě, že odběratel nevyčerpá sjednaný rozsah služeb, jejichž cena je hrazena smluvní odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost odběratele uhradit sjednanou smluvní odměnu.

6.4. Za poskytnutí služeb dle čl. 2 smlouvy zaplatí odběratel dodavateli jednou měsíčně úhradu ve výši **5 033,- Kč**. K ceně bude připočteno DPH v aktuální zákonné výši. Poskytnuté služby vyúčtuje dodavatel odběrateli fakturou v elektronické nebo tištěné formě.

6.5. Splatnost každé měsíční faktury je 14 kalendářních dnů od jejího vystavení. Datem splatnosti se rozumí datum připsání částky na bankovní účet dodavatele. V případě nedodržení data splatnosti uvedeného na faktuře bude odběrateli účtován zákonný úrok z prodlení dle Nařízení vlády č. 351/2013 Sb. ve výši repo sazby stanovené ČNB pro první den kalendářního pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšené o 8 procentních bodů.

6.6. Doprava materiálu nebo techniků je zpoplatněna částkou 10,- Kč za ujetý kilometr. V případě servisního zásahu s dojezdem nad 20 km je započítána doba, kterou servisní technik stráví na cestě k odběrateli, do sjednaného rozsahu služeb dle čl. 6.1. smlouvy.



7. Práva a povinnosti smluvních stran

7.1. Součinnost smluvních stran

Pro zajištění řádné realizace služeb je odběratel povinen poskytnout zejména následující součinnost:

7.1.1. Přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování služeb. Odběratel se zavazuje vytvořit dodavateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování služeb podle této smlouvy a zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků.

7.1.2. Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu plnění.

7.1.3. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

7.2. Práva a povinnosti dodavatele

7.2.1. Dodavatel svolává ve spolupráci s odběratelem schůzky k řešení sporných otázek.

7.2.2. Dodavatel bezodkladně řeší ve spolupráci s odběratelem závady zjištěné na prvcích IT.

7.2.3. Dodavatel je povinen v průběhu realizace služeb předávat odběrateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění smlouvy.

7.2.4. Dodavatel je oprávněn využít podporu zástupců výrobce produktů v rámci plnění smlouvy.

7.2.5. Dodavatel se zavazuje nesdělovat třetím stranám bez předchozího souhlasu odběratele skutečnosti a údaje vztažené k předmětu plnění, týká se zejména přístupových hesel k serverům, přístupů do objektů, dat aplikací a programových kódů v majetku odběratele.

7.3. Práva a povinnosti odběratele

7.3.1. Dodavatel souhlasí s nastavením monitoringu stavu a vzdálenou správou prvků IT.

7.3.2. Odběratel předává dodavateli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu plnění, nejpozději do tří pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

7.3.3. Odběratel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.

7.3.4. Odběratel je povinen zajistit fyzický přístup pracovníkům dodavatele k IT infrastruktuře a všem IT prvkům, které jsou v užívání odběratele, a to v souvislosti s poskytováním služeb.



8. Odpovědnost za škodu

8.1. Dodavatel odpovídá odběrateli za škodu, způsobenou porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.

8.2. Dodavatel odpovídá za škodu, která byla způsobena dodavatelem nebo jím pověřenou osobou. Dodavatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou, nesprávným užíváním prvků IT odběratelem nebo v důsledku mimořádné, nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na jeho vůli.

8.3. Dodavatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena v důsledku selhání software nebo hardware pouze za předpokladu, že ji ani s péčí IT odborníka nemohl včas rozpoznat a jejímu vzniku zabránit.

8.4. Za tvorbu, využívání a provozování dat v informačním systému nese odpovědnost výhradně odběratel.

8.5. Odběratel zodpovídá za mechanickou a elektronickou škodu, způsobenou jednáním odběratele na zapůjčeném zařízení, které je v majetku dodavatele a bylo toto zařízení zapůjčeno odběrateli.

8.6. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Odběratel je proto povinen umožnit dodavateli zálohování dat takový způsobem, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno (viz bod 3.7.).

8.7. Dodavatel odpovídá za data uložená v zálohovacím cloudu v infrastruktuře dodavatele. Dodavatel však nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v externích paměťových médiích (např. USB disk, externí HDD / SSD, soukromý cloud odběratele apod.).

8.8. Obě strany jsou si vědomy, že žádné technické řešení zcela nezajišťuje bezpečnost dat, pouze pomáhá předcházet, případně minimalizovat škody spojené s jejich případnou ztrátou.

9. Ochrana informací

9.1. Dodavatel se zavazuje, že informace technické nebo obchodní povahy, které získá v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, nepoužije pro jiné než touto smlouvou stanovené účely, ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez písemného souhlasu odběratele.

9.2. Za důvěrné informace se považují veškeré informace, které se smluvní strana dozvěděla při plnění této smlouvy nebo v její souvislosti o druhé smluvní straně, jejich zákaznících, partnerech, zejména o projektech, zakázkách a další činnosti smluvní strany, její vnitřní struktury, bezpečnostních režimech, stupních utajení a jiných zvláštních pravidlech, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické nebo ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. V případě, že se dodavatel dopustí porušení této povinnosti, je odběratel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

9.3. Zákazník tímto dává dodavateli souhlas se zpracováním osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, osobní informace budou zpracovávány dodavatelem v rozsahu předaných informací dle této smlouvy a pro naplnění účelu předmětu této smlouvy pouze pro potřeby dodavatele, tj. zejména pro vedení evidence zákazníků a zasílání informací v souladu s touto smlouvou. Při ukončení smlouvy



je dodavatel povinen provést likvidaci osobních údajů. Zákazník tento souhlas se zpracováním osobních údajů za uvedeným účelem a za sjednaných podmínek akceptuje.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Odběratel prohlašuje, že veškerý software a licence, které dává k dispozici k údržbě dle této smlouvy, jsou právně v souladu s příslušnými platnými právními předpisy a byly pořízeny na základě řádných licenčních smluv. Dodavatel není povinen přezkoumávat prohlášení odběratele dle tohoto článku smlouvy. Odběratel se zavazuje dodavateli poskytovat veškeré nutné podklady nutné k provádění jednotlivých služeb dle této smlouvy. V případě, že by se ujištění odběratele o legálnosti provozovaného software ukázalo jako nepravdivé, nenese dodavatel žádnou odpovědnost z toho vyplývající.

10.2. Odběratel souhlasí s uvedením své obchodní firmy jako reference v marketingových materiálech dodavatele.

10.3. Změny smlouvy lze přijmout výhradně jen ve formě písemných dodatků, jež musí být podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Jakákoliv ústní jednání o změnách smlouvy budou považována za právě neplatná a neúčinná.

10.4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích a každá strana obdrží po jednom výtisku s platností originálu. Účastníci této smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek, což smluvní strany stvrzují svými podpisy na této listině.

10.5. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č.1: Ceník IT služeb

V Hradci Králové 01.01. 2025



Odběratel

