

Smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení IT outsourcing

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. a zákona č. 90/2012 Sb. následující servisní smlouvu o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení.

I.

Smluvní strany

Dodavatel:

Název firmy	IT Innovation s.r.o.
Se sídlem	Na hlavní 21/71, 182 00 Praha 8 - Březiněves
Provozovna	Pražská 585/8, 430 01 Chomutov
Zastoupená	Miloslav Čermák, jednatelem
Kontaktní osoba	Dávid Dubovický
IČ	29042691
DIČ	CZ29042691
Bankovní spojení	ČSOB banka, a.s.
Číslo účtu	255 897 374 / 0300
Telefon	+420 721 132 132
E-mail	info@itin.cz, servis@itin.cz
Zapsaná	v OR, vedeném Městským soudem v Praze, Oddíl C, vložka 162261

(dále jen „dodavatel“)

Objednatel:

Název firmy	Dětský domov, Základní škola a Střední škola, Žatec, příspěvková organizace
Se sídlem	Pražská 808, 438 01 Žatec
Zastoupená	Mgr. Bc. Lenka Šikířová, ředitelka
IČ	62247859
DIČ	---
Bankovní spojení	Komerční banka, a. s.
Číslo účtu	3140990257/0100
Telefon	+420 771 523 475
E-mail	lenkasikirova@ddzatec.cz

(dále jen „objednatel“)

II.

Předmět smlouvy

- Předmětem smlouvy je garance údržby výpočetní techniky a programového vybavení dodavatelem pro potřeby objednatele. Tato garance údržby zahrnuje běžnou údržbu počítačové sítě, včetně instalací HW a SW, havarijní zásahy, vše dle aktuálních pokynů objednatele. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele na základě jeho pokynu.
- Předmětná výpočetní technika vč. software vybavení jsou specifikovány v bodě XIV. této smlouvy.

III.

Podmínky a způsob provádění údržby

- Dodavatel provádí údržbu i havarijní zásahy s využitím vlastních technických prostředků.
- Objednatel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů.
- V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu objednatele. V případě technické poruchy jakékoliv komponenty či součásti souboru dle přílohy této smlouvy zajistí dodavatel její výměnu či opravu, a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím příslušného autorizovaného servisního střediska.
- Jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí dodavatel její opravu či výměnu na vlastní náklady.
- Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí objednatel veškeré náklady na opravu či výměnu této součásti účelně vynaložené. Dodavatel je povinen ještě před zahájením opravy předložit objednateli písemně předběžnou cenovou kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit (v případě havárie je možné schválení telefonicky). Maximální odchylka výsledné ceny od předběžné kalkulace je 15%.
- Za úschovu vlastních dat si ručí objednatel.
- Dodavatel může nabídnout objednateli placenou úschovu dat v ohnivzdorném datovém trezoru, umístěném v provozovně dodavatele.
- Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků objednatele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.
- Dodavatel vždy řeší u objednatele správu komplexně a navrhuje nutná řešení a zlepšení na HW a SW objednatele. Tyto návrhy dodavatel předkládá objednateli v písemné podobě s upozorněním na možná rizika a škody, které mohou nastat (vzniknout), pokud dodavatelem navrhovaná řešení a opatření nebudou objednatelem akceptována.
Dodavatel není zodpovědný za škody vzniklé v souvislosti s nedodržením doporučení ze strany objednatele.
- Dodavatel zajišťuje kontrolu legálnosti používaného SW objednatele.

IV.

Termín zásahu a odstranění poruch

- Dodavatel nabízí širokou škálu servisních zásahů, co do garantované doby zásahu a garantované doby odstranění poruchy - doby zajištění náhradního provozu. Tyto servisní zásahy se vzájemně odlišují cenou. Objednatel má právo volby rychlosti servisního zásahu v každém jednotlivém případě vyžádání servisního zásahu.
- Rychlost zásahu je garantována v rozsahu od 4 do 48 hodin od nahlášení poruchy s tím, že objednatel si sám volí v konkrétním případě konkrétní požadovanou rychlost / typ servisního zásahu.
- Vedle rychlosti zásahu je dále garantována i doba odstranění závady nebo doba zajištění náhradního provozu v takových případech, kdy není z technických důvodů možné v daném čase poruchu odstranit.
- Přijatelné technické důvody pro zajištění náhradního provozu jsou pouze takové, které nemůže dodavatel sám objektivně ovlivnit. Náhradní řešení musí umožnit všechny potřebné funkce systému a bude nahrazeno v nejbližším možném termínu.
- Doba na odstranění poruch - doba zajištění náhradního provozu je garantována v rozsahu od 12 do 96 hodin od nahlášení poruchy.
- Pokud není rychlost zásahu při jeho objednání specifikována, platí standardní rychlost zásahu do 48 hodin s odstraněním poruchy a zajištěním náhradního provozu do 96 hodin od vyžádání servisního zásahu - nahlášením poruchy.
- Rychlost zásahu může být na základě rozhodnutí dodavatele kratší. To v případě, kdy objednatel nemůže objektivně vyhodnotit riziko spojené s prodlevou mezi ohlášením závady a jejím odstraněním. Tuto skutečnost musí objednatel předem odsouhlasit e-mailem, nebo telefonicky.
- Objednatel bere na vědomí, že existují krizové situace, ve kterých dodavatel není schopný odstranit poruchu, či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Jedná se o výjimečné případy, ve kterých vykonání garantovaného úkonu brání Vyšší moc. Tedy právní skutečnost, spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezávislé události. Příkladem mohou být živelné katastrofy, generální stávky. V krizových situacích je dodavatel povinen jednat v nejlepším zájmu objednatele a poskytnout mu odborně-konzultační služby, v rámci kterých dodavatel krizovou situaci zanalyzuje a doporučí další postup pro její řešení (telefonicky, e-mailem, či osobně). Objednatel dále souhlasí, že v případě krizové situace ovlivněné zásahem Vyšší moci zaniká právo účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 10% ceny úkonu dle článku V. této smlouvy za každý započatý jednotkový časový úsek prodloužení.
- Veškeré servisní zásahy jsou zpoplatňovány.
- Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny od 8:00 do 17:00h. Havárie je dodavatel schopen řešit v rozsahu 24/7/365, tzn. kdykoliv každý den po celý kalendářní rok.
- Způsob nahlášení poruchy je popsán v bodě XIII.

V.

Cena za údržbu a servisní zásahy

- Za servisní zásahy poskytované dodavatelem na základě pokynů objednatele se objednatel zavazuje platit sumu, která je tvořena:
 - měsíční paušální sazbou ve výši [REDAKCE], která zahrnuje 32 hod. práce technika / měsíc. Ty mohou být využité přímo v místě provozovny, nebo jako dálková správa. Nad 32 hod./měsíc bude účtována hodinová sazba servisu uvedená níže.
 - počtem hodin nad paušální servis, který bude vykázán technikem na servisním protokolu, kde bude uvedena servisní činnost a hodinová sazba vycházející z druhu servisní činnosti.
 - dopravou, která je účtována paušálem 300 Kč za výjezd technika.
- Servisní zásahy jsou specifikovány:
 - Vzdálená správa / Onsite servis PC/NB, serveru a virtuálních serverů – aktualizace OS
 - Vzdálený / Onsite dohled aktivních síťových prvků v síti, pravidelná kontrola a upgrade firmware
 - Zpracovávání logů
 - Vzdálená podpora pro koncové uživatele pomocí TeamVieweru
 - Kontrola stavu zálohování – nastavení notifikací
- Před fakturací bude předložen ke kontrole a podpisu servisní protokol se soupisem provedené práce.
- Fakturu za odvedené služby vystaví dodavatel vždy nejpozději do 15. dne následujícího měsíce za uplynulý měsíc zpětně.
- Dodavatel bude z vlastní iniciativy zjišťovat potřeby uživatelů na straně objednatele a navrhopvat jejich možnosti řešení.

Tato garance zásahu zahrnuje:

1. Závazek dodavatele na zajištění servisu a havarijního servisu v rozsahu a času dle této smlouvy
 2. Náklady dodavatele na techniku nutnou pro zajištění servisních služeb
 3. Možnosti poskytnutí náhradního dočasného řešení
- Na každý servisní zásah bude dodavatelem vystaven servisní protokol, se kterým bude objednatel před fakturací seznámen a který objednatel potvrdí. K servisnímu zásahu budou vždy připočteny náklady na dopravu, které jsou účtovány dle níže uvedené sazby.
 - Za vyžádané servisní zásahy bude dle požadované rychlosti a typu zásahu dodavatelem účtována částka v hodinové sazbě dle následující tabulky:

Servisní práce na PC/NB a periferiích

Druh	Rychlost servisního zásahu/doba odstranění poruchy	Sazba technika
Běžný	Zásah do 48 hodin/Odstranění do 96 hodin - plánovaný	[REDAKCE]
Speciální	Zásah do 24 hodin/Odstranění do 48 hodin	[REDAKCE]
Havarijní	Zásah do 4 hodin/Odstranění do 12 hodin	[REDAKCE]

Servisní práce na serveru a síti

Druh	Rychlost servisního zásahu/doba odstranění poruchy	Sazba technika
Běžný	Zásah do 48 hodin/Odstranění do 96 hodin - plánovaný	[REDAKCE]
Speciální	Zásah do 24 hodin/Odstranění do 48 hodin	[REDAKCE]
Havarijní	Zásah do 4 hodin/Odstranění do 12 hodin	[REDAKCE]

- Odpovídající částka bude účtována vždy za každou započatou 1 hodinu.

- Cestovné k výše uvedeným částkám bude účtováno vždy paušální sazbou za výjezd technika ve výši 300,- Kč.
- Všechny výše uvedené ceny jsou bez DPH, která bude účtována v souladu s platnými předpisy.
- O víkendech a státem schválených dnech volna a svátcích bude účtována zákonná přírážka.

VI.

Platební podmínky

- Objednatel je povinen zaplatit měsíční platbu vždy za celý kalendářní měsíc zpětně. Daňový doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu.
- V případě prodlení objednatele s úhradami dle této smlouvy bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,05% dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení. Nárok na náhradu škody tím není dotčen.
- Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že poskytovatel bude zasílat daňové doklady – faktury elektronicky, a to v digitální podobě ve formátu PDF, na e-mailovou adresu objednatele **lenkasikirova@ddzatec.cz**.
- V případě vzniku vzájemných pohledávek, mohou být tyto daňové doklady použity pro úhradu vzájemným zápočtem. K tomuto případnému zápočtu dávají tímto smluvní strany paušální souhlas.

VII.

Záruky

- Při nedodržení termínu zásahu uvedeného v článku V. této smlouvy a objednaného při nahlášení poruchy náleží objednateli právo účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 10% ceny úkonu dle článku V. této smlouvy za každou započatou hodinu prodlení.
- Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou objednatelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.

VIII.

Licence a práva

- V případě, že výsledkem činnosti dodavatele dle této smlouvy bude vytvořením díla (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), dále jen „AutZ“), poskytuje tímto dodavatel objednateli oprávnění k výkonu práva dílo vč. rozšíření předmětu díla užívat ke všem způsobům užití díla dle AutZ. Právem užívat se ve smyslu této Smlouvy rozumí právo na výhradní nerušené užívání díla v souladu s ustanovením § 2360 odst. 1 občanského zákoníku po celou dobu autorské ochrany díla (tj. po dobu trvání smlouvy).
- Smluvní strany shodně konstatují, že případná autorská odměna za v budoucnu vytvořená díla je již obsažena v odměně dle čl. V. této smlouvy. Tato autorská odměna je konečná a zahrnuje v sobě i náhradu souvisejících nákladů poskytovatele.
- Dodavatel má právo propagovat dílo formou reference (tzn. odkaz, publikování, případové studie apod.) společně s uvedením objednatele ve všech médiích, ve kterých dodavatel propaguje svojí firmu nebo značku a realizované práce.

IX.

Vyšší moc

- Dodavatel 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 či překonat. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní dočasné řešení v nejbližším možném termínu.

X.

Platnost smlouvy a její ukončení

- Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
- Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran.
- Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou, výpovědí bez udání důvodu nebo okamžitou výpovědí z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností. Jakákoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu.
- Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá odstoupit od této smlouvy s účinky ke dni doručení druhé smluvní straně. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na neplnění.
- Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury.
- Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

XI.

Řešení sporů

- V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit jej vzájemným jednáním. Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit, bude předložen k projednání a rozhodnutí místně příslušnému soudu.

XII.

Mlčenlivost

- Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy a skutečnosti, které splňují parametry obchodního tajemství dle ustanovení § 504 občanského zákonu. K této povinnosti mlčenlivosti jsou povinny se zavázat též všechny subjekty, kterým takovou informaci zpřístupní. Porušením této povinnosti mlčenlivosti není poskytnutí informací při plnění povinnosti vyplývající ze zákona nebo poskytnutí informací soudu při uplatnění jakýchkoli nároků či práv z této Smlouvy, anebo poskytnutí informací advokátům či daňovým poradcům, přičemž však smluvní strany nejsou oprávněny své advokáty či daňové poradce zprostit povinnosti mlčenlivosti ohledně takto poskytnutých informací.

- Důvěrné informace jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které nebyly smluvní stranou označeny jako veřejné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění jakož i o průběhu plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how). Za důvěrné informace se nepovažují informace, které se v průběhu trvání této smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinností jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinností jejich ochrany. Smluvní strany budou považovat za důvěrné informace, které byly jako důvěrné označeny, u kterých se z povahy věci dá předpokládat, že se jedná o informace důvěrné, resp. podléhající závazku mlčenlivosti, a které se dozvědí v souvislosti s plněním této Smlouvy.
- Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě informace druhé smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. To neplatí, mají-li být za účelem plnění Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům nebo třetím osobám, které se podílejí na plnění předmětu Smlouvy.
- Smluvní strany výslovně sjednávají, že povinnosti uvedené v tomto článku trvají po dobu trvání smluvního vztahu a dva roky od ukončení tohoto smluvního vztahu.
- V případě porušení tohoto ujednání je dohodnuta smluvní pokuta do výše 50.000,- Kč.

XIII.

Způsob hlášení poruchy

- Závady znemožňující základní činnost výpočetní techniky musí být vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:

V pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin:

Telefonicky na HOT-LINE:

+420 721 132 132

Telefonicky na kontaktní osobu:

+420 736 132 122

E-mailem:

helpdesk@itin.cz

Mimo pracovní dobu:

Telefonicky na HOT-LINE:

+420 721 132 132

Telefonicky na kontaktní osobu:

+420 736 132 122

Při hlášení poruchy je nutné uvádět tyto údaje:

- Název společnosti / jméno volajícího
- Umístění a typ počítače či zařízení
- Požadovaná rychlost zásahu
- Stručný popis závady

XIV.

Přehled předmětné techniky

Přehled předmětné techniky je uveden v samostatné příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

XV.

Závěrečná a přechodná ustanovení

- Práva a povinnosti neupravená touto smlouvou se řídí občanským zákoníkem, zákonem o obchodních korporacích a dalšími právními předpisy.
- Tato smlouva se uzavírá v písemné formě a může být měněna nebo doplňována na základě úplné a vzájemné dohody účastníků a v souladu se zakladatelskou listinou, kterou se zakládá společnost, a to pouze písemnými dodatky podepsanými smluvními stranami.
- Práva a povinnosti smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí právním řádem platným a účinným v České republice, zejména pak obchodním zákoníkem v účinném znění.
- Obě smluvní strany tímto na sebe berou nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 1 obč. zák. Obě strany se tímto výslovně vzdávají práv vyplývajících z § 1793 obč. zák. a prohlašují, že plnění přijímají za mimořádnou cenu z důvodu zvláštní oblíbenosti. Obě smluvní strany prohlašují, že žádná z nich nemůže být v jejich vztahu považována za slabší stranu.
- Dodavatel a objednatel společně prohlašují, že se před podpisem této smlouvy podrobně seznámili s jejím obsahem, s obsahem této smlouvy zcela a bez výhrad souhlasí, tato smlouva byla sepsaná podle jejich pravé a svobodné vůle prosté jakéhokoliv omylu či nátlaku a na jejich straně nejsou žádné překážky, které by bránily sjednání a podpisu této smlouvy.
- Uzavřením této Smlouvy pozbývají platnosti veškerá případná předchozí výslovná i konkludentní ujednání a všechny formy vzájemného dorozumění mezi stranami a jejich předchozí vzájemná prohlášení týkající se této Smlouvy.
- Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Veškeré další úpravy je třeba provádět písemnou formou jako dodatek k této smlouvě.

V Chomutově dne: 09.04.2025

V Žatci dne: 17.4.2025

.....
Dodavatel
IT Innovation, s.r.o.
Miloslav Čermák, jednatel

.....
Objednatel
Dětský domov, ZŠ a SŠ, Žatec, příspěvková organizace
Mgr. Bc. Lenka Šikířová, ředitelka

Příloha č.1 - Přehled předmětné techniky

Označení	Název PC	Umístění	Konfigurace PC	Operační systém