

Smlouva o poskytování systémové podpory č. S2025003

uzavřená mezi:

společností

ComIT services s.r.o.

Jarošova 11

669 02, Znojmo

IČ: 27677397, DIČ: CZ27677397

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně v oddílu C, vložce číslo 51157

zastoupenou

(dále jen „**zhotovitel**“)

a

společností

Dětský domov Znojmo, příspěvková organizace

Hakenova 716/18, Znojmo, 669 02

IČ: 49439723

zastoupenou

(dále jen „**objednatel**“)

I. Předmět smlouvy

- I. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele poskytovat ve prospěch objednatele **systémovou podporu** dle specifikace uvedené v odstavci A, B Přílohy I a v rozsahu uvedeném v odstavci C, D Přílohy I, která je nedílnou součástí této smlouvy. Specifikace zahrnuje základ systémové podpory případně rozšířený o vybrané doplňkové služby.

Systémová podpora bude poskytována pro objednatele.

II. Podmínky vzájemné spolupráce

1. **Objednatel** je zejména povinen:
 - 1.1. umožnit zhotoviteli přístup do prostor v objektu, kde je předmětný systém umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem,
 - 1.2. umožnit mu v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu,
 - 1.3. poskytnout zhotoviteli dokumentaci k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí,
 - 1.4. zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku zhotovitele veškeré informace potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
 - 1.5. písemně potvrdit zhotoviteli provedení služby,
 - 1.6. zaplatit zhotoviteli cenu služeb, které budou zhotovitelem provedeny nad rámec této smlouvy, pokud budou objednatelem vyžadovány, příp. odsouhlaseny.
 - 1.7. zabezpečit fyzický proces zálohování dat (vkládání zálohovacích médií a manipulace s nimi). Zhotovitel neodpovídá za ztrátu nebo poškození záložních médií ze strany objednatele.

2. Zhotovitel je zejména povinen:

- 2.1. provádět poskytování sjednané systémové podpory řádně a včas, za podmínek dohodnutých v této smlouvě,
- 2.2. oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které by zhotoviteli bránily v řádném provádění a dokončení prací,
- 2.3. poskytnout objednateli v pracovní dny (od 8,00 hod do 16,00 hod) bezplatné telefonické konzultace týkající se předmětného systému
3. Zhotovitel bere na vědomí, že při poskytování servisních služeb v oblasti IT se dostává do styku s osobními údaji zpracovávanými zadavatelem, aniž by jeho předmětem bylo tyto osobní údaje jakkoliv zpracovávat. Pro zajištění náležitého zabezpečení osobních údajů podle čl. 5 odst. 1 písm. f) nařízení EP a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů se zavazuje:
 - 3.1. tyto údaje nijak nezpracovávat, například je měnit, ukládat, přenášet, komukoliv jinému zpřístupnit nebo vymazat
 - 3.2. zachovávat mlčenlivost o těchto osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, o nichž se v této souvislosti dozvěděl, a jejichž neoprávněné poskytnutí nebo zpřístupnění by mohlo ohrozit toto zabezpečení osobních údajů,
 - 3.3. zajistit, že jeho zaměstnanci, které oprávněni při plnění této smlouvy se dostávají do styku s osobními údaji zpracovávanými objednatelem, se zaváží ve stejném rozsahu a na žádost objednatele mu bezodkladně poskytnou veškeré informace potřebné k doložení těchto závazků. Totéž zajistí u subdodavatele a jeho zaměstnanců, pokud je se souhlasem objednatele využije.

III. Cena a její splatnost

1. Cena za poskytování servisní služby byla sjednána dohodou smluvních stran ve výši a splatnosti dle konkrétního typu a rozsahu systémové podpory (viz příloha I.). a je uvedena v odstavci E Přílohy I.
2. V případě, že nebude vystavená faktura uhrazena ve sjednaném termínu splatnosti, je zhotovitel oprávněn pozastavit poskytování systémové podpory až do doby její úhrady.
3. Paušálně sjednaná cena dle bodu 1. tohoto čl. smlouvy nezahrnuje cenu služeb prováděných nad rámec této smlouvy. Tyto služby budou účtovány samostatně dle platných ceníků zhotovitele. Opravy a servis zařízení, které bylo dodáno zhotovitelem a je v záruční době, budou poskytovány v souladu s příslušnými záručními podmínkami bezplatně.

IV. Doba trvání smlouvy

1. Pro poskytování systémové podpory bylo dohodnuto trvání této smlouvy na dobu neurčitou, s výpovědní lhůtou tři měsíce.
2. Smlouva může být ihned ukončena odstoupením jedné ze smluvních stran od smlouvy pouze z důvodů porušování povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy ze strany objednatele je považováno zejména prodlení s placením finančních závazků vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele se rozumí neplnění termínů a nekvalitní výkon servisních techniků.

V. Ostatní ujednání

1. Primární komunikační kanál pro neurgentní požadavky je e-mail: [redacted] Urgentní požadavky je nutné řešit telefonickým spojením na telefonní čísla zhotovitele uvedená níže
2. Kontaktními osobami zmocněnými jednat při poskytování systémové podpory jsou :

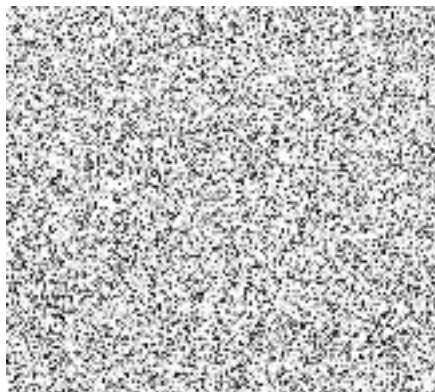
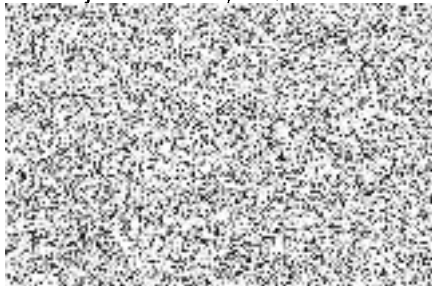
Za zhotovitele : [redacted]

Za objednatele : [redacted]

VI. Závěrečná ustanovení

1. Pokud v této smlouvě nebylo dohodnuto jinak, platí příslušná ustanovení obchodního zákoníku a předpisů souvisejících, zejména ustanovení upravující smlouvu o dílo, v případě užívání náhradního zařízení pak ustanovení upravující smlouvu nájemní.
2. Změny a doplňky k této smlouvě mohou být učiněny pouze po dohodě stran, formou písemného dodatku k této smlouvě.
3. Uzavřením této smlouvy se veškeré předchozí smlouvy a dodatky mezi smluvními stranami týkající se stejného předmětu považují za ukončené a pozbývají platnosti a účinnosti.
4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem 1.5.2025

Ve Znojmě dne 28.4.2025



SPECIFIKACE ROZSAHU POSKYTOVANÉ SYSTÉMOVÉ PODPORY																																																																																					
A. Základní rozsah systémové podpory – reakční doba	Kategorie A: nefunkční služba, dopad na všechny části systému nebo uživatele Kategorie B: omezené fungování služby, např. pomalé odezvy systému Kategorie C: služba funguje s drobnými problémy, neomezuji běžný provoz Kategorie A: 8 hodin v provozní době, doba vyřešení bez garance Kategorie B, C: 1 pracovní den, doba vyřešení bez garance Provozní doba služby: pracovní dny 8-16 hodin																																																																																				
B. Volitelné rozšíření (option) systémové podpory	<table><tr><td>ANO</td><td>NE</td><td></td><td></td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>- profylaktická kontrola HW serverů</td><td>počet: 2 ks ; četnost: 1/měs</td></tr><tr><td colspan="4">Kontrola serveru na teplotu , kontrola HDD, funkčnost UPS apod. + NAS</td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>- profylaktická kontrola SW serverů</td><td>počet: 2 ks ; četnost: 1/měs</td></tr><tr><td colspan="4">Včasná kontrola eventlogů, místa na disku, úložiště a SQL, antiviru a jeho včasná aktualizace, včasná instalace SW oprav OS apod.</td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>- záloha dat systému serveru</td><td>počet: 2 ks ; četnost: 1/denně</td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>- záloha uživatelských dat na serveru</td><td>počet: 2 ks ; četnost: 1/denně</td></tr><tr><td>☐</td><td>☒</td><td>- archivace uživatelských dat na serveru</td><td>počet: 1 ks/ četnost 1/měs</td></tr><tr><td colspan="4"> </td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>- profylaktická kontrola HW stanic</td><td>počet: 17 ks ; četnost: 1/měsíčně</td></tr><tr><td colspan="4">Kontrola HDD, mechanik , hlučnosti, ventilátorů, kontrola tiskáren , vyčištění, doplnění zásoby spotřebního materiálu, zapůjčení VT po dobu opravy</td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>- profylaktická kontrola SW stanic</td><td>počet: 17 ks ; četnost: 1/měsíčně</td></tr><tr><td colspan="4">Kontrola eventlogů, na stanicích, promazání tempů, dočasných souborů, kontrola antiviru, kontrola místa na disku, kontrola aktualizací.</td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>- záloha vybraných uživatelských dat stanic</td><td>počet: 17 četnost : 1/měsíčně</td></tr><tr><td colspan="4"> </td></tr><tr><td>☐</td><td>☒</td><td>- denní monitorování stavu systému</td><td>průběžně</td></tr><tr><td colspan="4">Kontrola funkčnosti propustnosti sítě a jejího bezporuchového stavu.</td></tr><tr><td>☐</td><td>☒</td><td>- systém včasného varování (vč. monitorování stavu systému)</td><td></td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>- vzdálená správa uživatelů v rozsahu</td><td>počet:dle dohody;četnost:dle dohody</td></tr><tr><td colspan="4">Řešení uživatelských problémů a nastavení serverů vzdáleným přístupem</td></tr><tr><td>☐</td><td></td><td>- systémová podpora uživatelů</td><td>počet: 7 ks ; četnost: 1/měsíc</td></tr></table>	ANO	NE			☒	☐	- profylaktická kontrola HW serverů	počet: 2 ks ; četnost: 1/měs	Kontrola serveru na teplotu , kontrola HDD, funkčnost UPS apod. + NAS				☒	☐	- profylaktická kontrola SW serverů	počet: 2 ks ; četnost: 1/měs	Včasná kontrola eventlogů, místa na disku, úložiště a SQL, antiviru a jeho včasná aktualizace, včasná instalace SW oprav OS apod.				☒	☐	- záloha dat systému serveru	počet: 2 ks ; četnost: 1/denně	☒	☐	- záloha uživatelských dat na serveru	počet: 2 ks ; četnost: 1/denně	☐	☒	- archivace uživatelských dat na serveru	počet: 1 ks/ četnost 1/měs					☒	☐	- profylaktická kontrola HW stanic	počet: 17 ks ; četnost: 1/měsíčně	Kontrola HDD, mechanik , hlučnosti, ventilátorů, kontrola tiskáren , vyčištění, doplnění zásoby spotřebního materiálu, zapůjčení VT po dobu opravy				☒	☐	- profylaktická kontrola SW stanic	počet: 17 ks ; četnost: 1/měsíčně	Kontrola eventlogů, na stanicích, promazání tempů, dočasných souborů, kontrola antiviru, kontrola místa na disku, kontrola aktualizací.				☒	☐	- záloha vybraných uživatelských dat stanic	počet: 17 četnost : 1/měsíčně					☐	☒	- denní monitorování stavu systému	průběžně	Kontrola funkčnosti propustnosti sítě a jejího bezporuchového stavu.				☐	☒	- systém včasného varování (vč. monitorování stavu systému)		☒	☐	- vzdálená správa uživatelů v rozsahu	počet:dle dohody;četnost:dle dohody	Řešení uživatelských problémů a nastavení serverů vzdáleným přístupem				☐		- systémová podpora uživatelů	počet: 7 ks ; četnost: 1/měsíc
ANO	NE																																																																																				
☒	☐	- profylaktická kontrola HW serverů	počet: 2 ks ; četnost: 1/měs																																																																																		
Kontrola serveru na teplotu , kontrola HDD, funkčnost UPS apod. + NAS																																																																																					
☒	☐	- profylaktická kontrola SW serverů	počet: 2 ks ; četnost: 1/měs																																																																																		
Včasná kontrola eventlogů, místa na disku, úložiště a SQL, antiviru a jeho včasná aktualizace, včasná instalace SW oprav OS apod.																																																																																					
☒	☐	- záloha dat systému serveru	počet: 2 ks ; četnost: 1/denně																																																																																		
☒	☐	- záloha uživatelských dat na serveru	počet: 2 ks ; četnost: 1/denně																																																																																		
☐	☒	- archivace uživatelských dat na serveru	počet: 1 ks/ četnost 1/měs																																																																																		
☒	☐	- profylaktická kontrola HW stanic	počet: 17 ks ; četnost: 1/měsíčně																																																																																		
Kontrola HDD, mechanik , hlučnosti, ventilátorů, kontrola tiskáren , vyčištění, doplnění zásoby spotřebního materiálu, zapůjčení VT po dobu opravy																																																																																					
☒	☐	- profylaktická kontrola SW stanic	počet: 17 ks ; četnost: 1/měsíčně																																																																																		
Kontrola eventlogů, na stanicích, promazání tempů, dočasných souborů, kontrola antiviru, kontrola místa na disku, kontrola aktualizací.																																																																																					
☒	☐	- záloha vybraných uživatelských dat stanic	počet: 17 četnost : 1/měsíčně																																																																																		
☐	☒	- denní monitorování stavu systému	průběžně																																																																																		
Kontrola funkčnosti propustnosti sítě a jejího bezporuchového stavu.																																																																																					
☐	☒	- systém včasného varování (vč. monitorování stavu systému)																																																																																			
☒	☐	- vzdálená správa uživatelů v rozsahu	počet:dle dohody;četnost:dle dohody																																																																																		
Řešení uživatelských problémů a nastavení serverů vzdáleným přístupem																																																																																					
☐		- systémová podpora uživatelů	počet: 7 ks ; četnost: 1/měsíc																																																																																		
C. Četnost pravidelných návštěv pracovníka systémové podpory	☒ - pravidelná návštěva pracovníka systémové podpory v místě provozu systému u zákazníka 1 měsíčně v rozsahu do 1 hodiny) ☒ - návštěva pracovníka systémové podpory v místě provozu systému na vyžádání u zákazníka 1 měsíčně v rozsahu do 1 hodiny																																																																																				
D. Celkový rozsah měsíční systémové podpory	▪ měsíční rozsah prací vzdálené správy serverů: 2 ks ▪ měsíční rozsah prací vzdálené podpory uživatelů: 2 hod ▪ telefonická podpora při řešení drobných problémů ▪ celkový měsíční rozsah prací podpory: 6 hodin																																																																																				
E. Paušální smluvní cena, platební podmínky	smluvní cena za měsíc ▪ základ: 4280,- Kč (bez DPH) ▪ splatnost faktury za službu: 14 dnů od předání a odsouhlasení faktury																																																																																				

Ve Znojmě dne 28.4.2025

