

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

podle ustanovení §2586-2635 zákona č. 89/2012 Sb. (Občanského zákoníku)  
uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi

objednatelem

**Červený mlýn Vše study**

Sídlem: Vše study 23, 277 46 Vše study

IČ: 71209212

Zapsána v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze Pr 950

zastoupená Mgr. Heřmanová Aneta

a poskytovatelem

**Netjet.cz, s.r.o.**

Sídlem: Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10

IČ: 087 56 864

Zapsána v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze – oddíl C, vložka 324721

zastoupená Josefem Krejzou, jednatelem

Bankovní spojení: 1979975002/5500 vedený u Raiffeisen Bank a.s.

## 1 Předmět smlouvy

1.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli následující služby:

a) v oblasti **hardware**:

- a. fyzická montáž nových HW komponent, počítačových sítí, síťových zařízení (včetně přípravy strukturované kabeláže v místě potřeby), provádění změn konfigurace, a to vč. rozšiřování nebo reorganizace stávajícího IT zázemí a instalace nových komponent (např. v reakci na personální změny nebo při změnách nároků na IT vybavení);
- b. údržba HW komponent, počítačových sítí, síťových zařízení;
- c. zajištění HW komponent, počítačových sítí, síťových zařízení v případě poruchy;

b) v oblasti **software**:

- a. instalace nového SW, propojení SW prvků, zajištění funkčnosti programového vybavení objednatele;
- b. údržba stávajícího a budoucího programového vybavení objednatele, zejména v oblasti Linuxu, Mikrotiku, Cisco a HPE technologií, ale i kompletního řešení od společnosti Microsoft a cloudových služeb třetích stran, zejména Amazon AWS nebo Google Cloud Computing a jejich dílčích služeb; zejména zajištění funkčnosti instalovaného software, včetně diagnostiky chyb, resp. problémů při provozu SW a návrhu na jejich řešení;
- c. v případě chyby SW i realizace nápravy;

c) **poradenství** v oblasti IT technologií:

- a. **revize a průběžný audit** IT zázemí pro potřeby jeho údržby a správy, příp. i pro další účely definované objednatelem,
- b. **příprava návrhů řešení** změn a rozšíření IT zázemí podle požadavků objednatele s důrazem na minimalizaci celkových nákladů ve výhledu cca 2 let,
- c. **zastupování objednatele** v komunikaci s třetími osobami ve věcech týkajících se IT technologií, příp. zprostředkování služeb v oborech IT, telekomunikace, kancelářská technika a příbuzných,

d) **poskytování technické podpory uživatelům**, příp. školení uživatelů.

1.2 Objednatel se zavazuje poskytovateli zaplatit za řádné poskytnutí služeb dohodnutou odměnu.

1.3 Objednatel se zavazuje poskytovateli umožnit přístup do všech provozoven, kde objednatel požaduje plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje plnit provozní pravidla objednatele na jednotlivých lokacích, které mu objednatel předem poskytl k nastudování.

## 2 Způsob provádění služeb

- 2.1 Fyzickou montáž HW, instalaci SW a školení uživatelů bude poskytovatel poskytovat objednateli vždy na základě předchozího požadavku objednatele.
- 2.2 Údržbu HW, údržbu SW poradenství v oblasti IT technologií pro zajištění běžného fungování provozu objednatele bude poskytovatel poskytovat objednateli průběžně, a to v předpokládaném rozsahu za paušální poplatek uvedeném v příloze č.1 této smlouvy:
- Údržba HW – 2 hodin měsíčně,
  - Údržba SW – 6 hodin měsíčně,
  - poradenství v oblasti IT technologií – 6 hodin měsíčně.
- 2.3 Podporu uživatelům a poradenské služby vyžádané nad rámec zajištění běžného fungování provozu objednatele – průběžně dle vznesených požadavků uživatelů nebo objednatele mimo okamžitého havarijního servisu a to reakce následovně:
- do 4 hodin od nahlášení v pracovní době, tj. od pondělí do pátku 08:00 – 16:30
  - do 8 hodin mimo pracovní hodiny a o víkendu
  - do 12 hodin od nahlášení, za předpokladu neúspěšné opravy dle čl. 2.4, na místě v pracovní dny, avšak se poskytovatel zavazuje prioritně řešit objednatelův problém
  - do 24 hodin od nahlášení, za předpokladu neúspěšné opravy dle čl. 2.4, na místě o víkendu, avšak se poskytovatel zavazuje prioritně řešit objednatelův problém
- 2.4 Poskytovatel bude své služby dle této smlouvy poskytovat objednateli prostřednictvím vzdáleného zajištěného přístupu s pevnou IP adresou a VPN přístup nebo SSH klíčem, ústně – telefonicky, e-mailem, případně jiným dohodnutým komunikačním kanálem.
- 2.5 Pokyny a požadavky objednatele na poskytnutí konkrétní služby budou předávány poskytovateli operativně ústně a písemně, všechny poskytnuté služby budou však včetně výsledku evidovány v helpdesku poskytovatele či objednatele nebo jiným reportovacím nástrojem.
- 2.6 Poskytovatel bude jednotlivé požadavky po jejich nahlášení a po dohodě s objednatelem vyřizovat:
- okamžitou ústní poradou,
  - operativním zásahem s využitím prostředků vzdálené správy,
  - operativním zásahem u objednatele v nejbližším možném termínu.
- 2.7 V rámci plnění předmětu smlouvy se poskytovatel zavazuje zajistit pro objednatele ticketovací systém, pro zadávání požadavků, popř. hot-line telefonickou linku k řešení provozních problémů objednatele, a to v pracovních dnech v časovém rozmezí od 8.00 hodin do 16.30 hodin na telefonním čísle: +420 777 766 277 a e-mailové adrese: [info@netjet.cz](mailto:info@netjet.cz). Hot-line je dostupná 24/7, mimo tyto hodiny se však řídí v režimu okamžitého havarijního servisu.
- 2.8 Poskytovatel se zavazuje minimálně dva dny předem oznámit objednateli očekávané omezení služeb ze strany poskytovatele. Omezení služeb nesmí přesáhnout 40 hodin. Pro případ havárií je objednatel povinen označit svého zástupce.
- 2.9 Poskytovatel dále v případě nutnosti zajistí dle možností **okamžitý havarijní servis**, a to s použitím všech způsobů vyřízení dle odstavce 2.6. Takový zásah bude proveden jen na žádost objednatele. V případě, kdy poruchu, chybu, havárii zjistí poskytovatel, je povinen o ní objednatele vždy okamžitě informovat a navrhnout způsob odstranění. V případě nutnosti neodkladného odstranění je poskytovatel oprávněn zvolit sám dle svého odborného uvážení takový způsob odstranění, který povede k co nejefektivnější nápravě a zároveň co nejméně omezí provoz objednatele, a to při minimalizaci nákladů.
- 2.10 Po odstranění závady se poskytovatel zavazuje vždy nejpozději do 24 hodin písemně nebo telefonicky informovat objednatele o dokončení opravy / odstranění závady, o provedených změnách a úpravách v nastavení a konfiguraci software, o případných překážkách, které

- brání splnění požadavku, případně o dalším postupu ze strany objednatele, který je nutný k plnému odstranění závady / dokončení opravy.
- 2.11 V případě reklamace zašle objednatel e-mail poskytovateli s tím, že poskytovatel vyřídí reklamaci ve lhůtě 14ti dnů. V případě, že je reklamovaná vada neodstranitelná, má objednatel právo na přiměřenou slevu.
- 2.12 Poskytovatel je pojištěn pro případ způsobení škody objednateli s tím, že pojistný certifikát poskytovatele tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.
- 2.13 Poskytovatel prohlašuje, že je seznámen s bezpečnostními standardy IT, GDPR a dalších společností, které jsou pro objednatele i poskytovatele závazné a poskytovatel se zavazuje tyto standardy dodržovat.
- 2.14 Poskytovateli je znám zákon o kybernetické bezpečnosti a zavazuje se v zákoně uvedené standardy analogicky dodržovat také při dodávkách pro objednatele.

### 3 Cena

- 3.1 Objednatel se zavazuje za řádné provedení služby dle čl. 1 poskytovateli zaplatit cenu dle Ceníku služeb (příloha č. 1).
- 3.2 Za práce prováděné v režimu dle čl. 0 se objednatel zavazuje k ceně dle čl. 3.1 poskytovateli zaplatit příplatek **50%**
- 3.3 Za práce prováděné mimo sídlo poskytovatele; tedy zejména dle odst. 2.6 bodu c) se objednatel zavazuje poskytovateli zaplatit příplatek **10 Kč za 1 km** za dopravu na místo zásahu a návrat zpět.
- 3.4 Doba trvání jednotlivého poskytnutí jakékoli služby se stanoví s přesností na **30 minut**.
- 3.5 V případě nedodržení reakčního času dle bodu 2.3 této smlouvy má objednatel nárok uplatnit sankce ve výši 1% z paušálního poplatku (dle přílohy č. 1) za každou započatou hodinu. Uplatněné sankce budou objednateli započteny slevou z fakturace následujícího měsíce.
- 3.6 Zúčtování provedených prací provede poskytovatel. **Zúčtovací období je 1 kalendářní měsíc.** Poskytovatel vždy na konci zúčtovacího období, nejdříve však k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce vystaví daňový doklad ve smyslu platných zákonů a předpisů.
- 3.7 Částky vymezené v odstavcích 3.1 až 3.3 má poskytovatel právo 1x ročně valorizovat koeficientem - průměrnou roční mírou inflace spotřebitelských cen.
- 3.8 Náklady na materiál použitý při poskytování služeb a nákup nové výpočetní techniky (musí být vždy odsouhlasen předem) a na případné další zprostředkované či dodávané služby nese na základě objednávky objednatel. Náklady přesahující částku 15 000 Kč (jednotlivě) nebo 50 000 Kč (agregované za měsíc) musí být vždy předem odsouhlaseny objednatel. Dodávané služby nad objem dohodnutý v paušálním měsíčním poplatku musí být rovněž předem písemně odsouhlaseny objednatel (např. e-mailem).
- 3.9 Ceny jsou koncové. Poskytovatel není plátcem DPH.

### 4 Fakturační podmínky

- 4.1 Platby za poskytované služby budou probíhat na základě poskytovatelem vystavených daňových dokladů. **Splatnost se stanoví na 14 dní** od data vystavení faktury – daňového dokladu poskytovatelem. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc.
- 4.2 Za den splnění povinnosti objednatele zaplatit obdrženou fakturu je považován den připsání platby na účet poskytovatele.
- 4.3 V případě prodlení objednatele s úhradou obdržené faktury, má poskytovatel právo na smluvní pokutu 0,05% z fakturované částky za každý započatý den prodlení.

## 5 Důvěrnost informací

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se při plnění předmětu smlouvy seznámí. Povinnost mlčenlivosti není časově omezena.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje, že nebude kopírovat nebo manipulovat s datovými soubory objednatele bez jeho vědomí. Dále se zavazuje při své činnosti neohrozit celistvost, funkčnost a správnost datových souborů objednatele.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje, že s veškerými informacemi o činnosti objednatele (zejména o smlouvách, obchodních záměrech, korespondenci, ekonomických a analytických programech apod.), se kterými se při své činnosti seznámí, jsou považovány za obchodní tajemství a poskytovatel s nimi bude nakládat, jako s přísně důvěrnými zejména neposkytne tyto informace třetím stranám bez písemného souhlasu objednatele, a to i po ukončení platnosti této smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že při porušení tohoto závazku se vystavuje možnosti uplatnění zákonných sankcí a náhrady škody a ušlého zisku.
- 5.4 Poruší-li poskytovatel povinnosti vyplývající z tohoto čl. 5 této smlouvy, nahradí objednateli v plné výši veškerou újmu (majetkovou i nemajetkovou) vzniklou z takového porušení. Smluvní strany vylučují aplikaci § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 5.5 Pokud by podle jakéhokoli právního předpisu, soudního či jiného rozhodnutí nebo v důsledku jakékoli jiné skutečnosti vznikla objednateli v souvislosti s porušením povinnosti poskytovatele dle z tohoto čl. 5 této smlouvy povinnost zaplatit jakoukoli částku ve prospěch jakékoli třetí osoby, zavazuje se poskytovatel takovou povinnost splnit za objednatele.

## 6 Jiná ustanovení

- 6.1 Poskytovatel neručí za jakékoli případné škody vzniklé závadou nebo používáním výpočetní techniky nebo programového vybavení, ledaže by tato škoda vznikla v důsledku vadného poskytnutí služeb dle této smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel ručí za legálnost jím instalovaného programového vybavení objednatele dle autorského zákona.
- 6.3 Objednatel se zavazuje řídit se provozními pravidly a postupy práce vypracované poskytovatelem pro HW a SW prostředky sloužící k zajištění komunikace a bezpečnosti, které spravuje, a s nimiž byl objednatel seznámen. Dle dohody s objednatелеm provede poskytovatel odpovídající zaškolení pracovníků objednatele či jiných osob určených objednatелеm pro práci s těmito prostředky.
- 6.4 Pověřenými osobami objednatele jsou: Mgr. Heřmanová Aneta. Pověřené osoby je oprávněn objednatel měnit a o této skutečnosti je povinen poskytovatele písemně informovat. Objednávky na plnění dle této smlouvy mohou činit pouze pověřeni zaměstnanci objednatele, mohou tak písemnou formou nebo e-mailem. Vždy aktuální pověřené osoby jsou zavedeny v reportovacím systému poskytovatele.
- 6.5 Pověřenými osobami poskytovatele jsou: Josef Krejza (+420 777 766 276, info@netjet.cz) Pověřené osoby je oprávněn poskytovatel měnit a o této skutečnosti je povinen poskytovatele písemně informovat. Objednávky na plnění dle této smlouvy mohou činit pouze pověřeni zaměstnanci objednatele, mohou tak písemnou formou nebo e-mailem. Vždy aktuální pověřené osoby jsou zavedeny v reportovacím systému poskytovatele.
- 6.6 Pokud bude součástí plnění ze strany poskytovatele vytvoření a dodávka nového software / rutin, bude k datu převzetí vždy dodán poskytovatelem zdrojový kód, dokumentace struktur zdrojového kódu v běžném rozsahu a uživatelská pravidla pro provoz předaného software. Objednatel je oprávněn užít zdrojový kód zpravidla ke kontrole činnosti software. Objednatel je oprávněn zdrojový kód, či jakoukoli jeho část modifikovat v případě, že poskytovatel nezareaguje do 5 dnů od nahlášení závady díla na výzvu objednatele, a to ani po jeho písemné výzvě a ne zahájí jednání o způsobu a podmínkách pro odstranění hlášené závady. Objednatel je však oprávněn provést nezbytný zásah, a to bez případných záruk za kvalitu a důsledky tohoto zásahu vůči poskytovateli. Objednatel se zavazuje vždy archivovat poslední verzi zdrojového kódu dodaného poskytovatelem. K jakékoli součásti plnění ze strany poskytovatele, která by byla autorským dílem poskytuje poskytovatel objednateli tímto veškerá majetková práva v úplném rozsahu, a to bez nároku na další odměnu.

## 6.7 Poskytovatel se dále zavazuje:

- a) v rámci své činnosti dle této smlouvy nepoškozovat zařízení objednatele, které je využíváno pro plnění předmětu smlouvy
- b) využívat zařízení objednatele pouze ke stanovenému účelu
- c) vést dokumentaci o provedených úkonech, zejména odbornou dokumentaci o změnách provedených na zařízení objednatele průběžně aktualizovanou při změně faktického stavu, která bude sdílena elektronicky prostřednictvím helpdeskového systému poskytovatele.
- d) řídit se bezpečnostními a požárními předpisy objednatele
- e) chránit přístup k serverům objednatele pomocí přístupového jména a hesla, případně jiným odpovídajícím způsobem. Poskytovatel se zavazuje předat objednateli použitá přístupová jména a hesla a to bez zbytečného odkladu po jejich zavedení či změně.
- f) řídit se případnými provozními pravidly pro provoz systémů objednatele

6.8 Bez vědomí poskytovatele nesmí být měněna konfigurace počítačů případně další kancelářské techniky a programového vybavení. Objednatel se zavazuje každou změnu konfigurace zařízení a příslušného software používaného při provozu systémů, k nimž je služba poskytovatele vztahována, předem konzultovat se poskytovatelem a neprodleně oznámit faktické provedení této změny.

6.9 Oba smluvní účastníci prohlašují, že si budou vzájemně poskytovat maximální možnou součinnost směřující k plnění účelu této smlouvy.

6.10 Poskytovatel je v případě porušení této smlouvy v souladu s § 1730 odst. 2 občanského zákoníku povinen vydat objednateli veškeré obohacení, které z takového porušení získal.

## 7 Závěrečná ustanovení

7.1 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a nabývá platnosti i účinnosti dnem jejího podpisu.

7.2 Každá ze smluvních stran má právo smlouvu vypovědět bez udání důvodu. **Výpovědní lhůta činí 60 kalendářních dnů a počíná běžet 1. dnem následujícím po dni, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.**

7.3 Každá ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy okamžitě odstoupit v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své smluvní povinnosti. Za podstatné porušení smlouvy se považuje především neplnění časových a jiných závazků poskytovatele dle článku 2 a 6 nebo porušení čl. 5 této smlouvy a platebních závazků objednatele dle článku 3 a 4 této smlouvy.

7.4 Smluvní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

7.5 Smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze písemnou dohodou obou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

7.6 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každý má platnost originálu. Obě smluvní strany obdrží po jednom.

7.7 Výše uvedení smluvní účastníci prohlašují, že se seznámili s obsahem této smlouvy a na důkaz souhlasu s ní a své pravé a svobodné vůle připojují podepsaným způsobem své podpisy.

V Všetudech dne .....

V Praze dne .....

objednatel

poskytovatel  
Netjet.cz, s.r.o.  
zastoupena Josefem Krejzou

**Příloha č. 1 – Ceník služeb****Cena za servis**

| <b>Popis</b>                                             | <b>Jednotka</b> | <b>Cena (koncová)</b> |
|----------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|
| Paušální poplatek                                        | měsíčně         | 13 500 Kč             |
| Servisní technik (uživatelská podpora, montáž)           | 1 hod           | 700 Kč                |
| Systémový specialista (servery, sítě, nastavení)         | 1 hod           | 1 200 Kč              |
| Projektové řízení (komunikace s 3. stranou a koordinace) | 1 hod           | 900 Kč                |

V Všetudech dne .....

V Praze dne .....

\_\_\_\_\_  
objednatel\_\_\_\_\_  
poskytovatel  
Netjet.cz, s.r.o.  
zastoupena Josefem Krejzou