

Smlouva o poskytování služeb v oblasti ICT

Číslo smlouvy zhotovitele: **420IT ICT 2025_10_ZŠ_spec_Mělník**

Číslo smlouvy objednatele: 21/2025 420 IT

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění, mezi níže uvedenými smluvními stranami (dále jen „Smlouva“)

I. Smluvní strany

420 IT s.r.o., se sídlem Bartoškova 305/3, 140 00 Praha 10

IČO: 22285741

DIČ: CZ22285741

bankovní spojení Československá obchodní banka, a.s.

číslo účtu 349553310/0300,

vedené u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 413934

zastoupená Ing. Jakubem Volemanem, jednatelem

ID datové schránky 28turku

dále jen „Zhotovitel“

ZŠ se speciálními třídami Mělník, se sídlem Jaroslava Seiferta 179, 276 01 Mělník

IČO: 470 11 297

bankovní spojení Raiffeisen Bank, číslo účtu 179276014/5500

vedena u Městského soudu v Praze, spisová značka Pr 142 / MSPH

zastoupena MgA. Mgr. Kateřinou Lalouškovou, ředitelka

email: reditel@zsp-melnik.cz

ID datové schránky: fjkmrji

dále jen „Objednatel“

(dále společně jen jako „Smluvní strany“ nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

II. Preambule

1. Objednatel prohlašuje, že má zájem na poskytování služeb uvedených v příloze č. 2., která je nedílnou součástí této Smlouvy.
2. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat požadované služby.

III. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování vybraných služeb uvedených v příloze č. 2.
2. Místo pro poskytování sjednaných služeb: Jaroslava Seiferta 179, 276 01 Mělník

IV. Postup při plnění předmětu smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje zajistit svými pracovníky v průběhu kalendářního měsíce v rozsahu minimálně 5 hodin realizaci předmětu smlouvy v termínu, který bude s Objednatelem předem dohodnut.
2. Nástup Zhotovitele na řešení požadavků Objednatele je Úroveň A, která je specifikována v Ceníku prací IT oddělení společnosti 420 IT s.r.o.
3. Služby uvedené v příloze č. 2 je možné provádět vzdáleně prostřednictvím zabezpečeného šifrovaného komunikačního kanálu, na kterém se obě Smluvní strany po podpisu Smlouvy zavazují vytvořit.
4. Výše uvedené činnosti je možné provádět prostřednictvím elektronických médií (e-mail, telefon).
5. Objednatel se zavazuje uhradit náklady spojené s dopravou Zhotovitele na místo sjednaných služeb.
6. Veškeré objednávky práce budou Objednatelem směřovány na email obchod@420it.cz, případně na telefon +420 770 343 555, kde bude požadavek zaevidován a bude mu přiděleno číslo řešení. V případě nedodržení tohoto postupu nelze zaručit včasné vyřešení požadavku, jelikož požadavek nemusí být zařazen do systému evidence.
7. Objednatel se zavazuje, po podepsání smlouvy, předat kontakt na svého pracovníka/y, který bude pověřen funkcí správce systému. Jeho prostřednictvím bude zadávat své požadavky na Zhotovitele a na něj bude následně dispečinkem zhotovitele směřována komunikace.

V. Cena a fakturace

1. Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli měsíční odměnu za poskytnuté služby.
2. Cena za služby bude vypočítána dle aktuálního ceníku Zhotovitele, dále jen „Ceník“, který tvoří přílohu č. 1 a je nedílnou součástí této Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje uhradit náklady spojené s dopravou Zhotovitele na místo sjednaných služeb. Cena za dopravu a čas strávený na cestě je uvedena v Ceníku, který je přílohou č. 1 této smlouvy.
4. Zhotovitel vystaví fakturu na základě:
 - a. objednatelům potvrzených pracovních výkazů,
 - b. objednatelům potvrzených dodacích listů,
 - c. objednatelům potvrzených záznamů v ServiceDesku,
 - d. požadavků, které byly v ServiceDesku označeny za vyřešené a na které nebylo ze strany Objednatele 48 hodin reagováno.
5. Faktura bude vystavena do 10. dne následujícího kalendářního měsíce se splatností 30 kalendářních dnů. Objednatel se zavazuje, že na základě této faktury uhradí cenu za poskytnuté služby, a to nejpozději do data splatnosti uvedeného na faktuře Objednateli na účet uvedený v hlavičce této smlouvy.
6. Faktura bude zasílána v elektronické formě na e-mailovou adresu reditel@zsp-melnik.cz

7. Ceny za služby uvedené v Ceníku mohou být ze strany Zhotovitele měněny. Tyto skutečnosti je však Zhotovitel povinen oznámit Objednateli prostřednictvím e-mailové adresy uvedené v čl. I. této smlouvy s předstihem nejméně dvou kalendářních měsíců s tím, že změna Ceníku nastává s účinností uvedenou v tomto ceníku, nejdříve však prvního dne po uplynutí dvouměsíční lhůty od doručení oznámení o změně cen dle předchozí věty. Objednavatel má v takovém případě právo tuto smlouvu jednostranně vypovědět, po dobu výpovědi mu budou služby uvedené v příloze č. 2 fakturovány za původní ceny.
8. Pro případ prodlení s placením faktur byl stranami dohodnut úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
9. Ceny v ceníku jsou uvedeny bez DPH, která bude vyčíslena dle zákonů platných v okamžiku zdanitelného plnění.

VI. Povinnost mlčenlivosti

1. Zhotovitel bere na vědomí, že veškeré informace o skutečnostech týkajících se Objednatele, jeho činnosti s výjimkou informací všeobecně známých a další skutečnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout zájmů nebo dobrého jména Objednatele, získané v jakékoli formě v souvislosti s plněním této smlouvy, jakož i veškeré obchodní a technické informace, které mu byly sděleny (dále jen „důvěrné informace“).
2. Důvěrné informace nelze zpřístupnit třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, pokud však Zhotovitel bude ke splnění svých závazků z této smlouvy potřebovat účast subdodavatele, souhlasí Objednatel s tím, aby Zhotovitel zpřístupnil potřebné důvěrné informace subdodavateli, a to za podmínky, že každého subdodavatele písemně zaváže před zahájením jeho činnosti k zachování mlčenlivosti ve stejném rozsahu, jako je zavázán touto smlouvou Zhotovitel. Důvěrné informace nelze použít k jiným účelům než k plnění této smlouvy.
3. Zhotovitel se zavazuje o všech důvěrných informacích zachovávat mlčenlivost po dobu účinnosti této smlouvy a 2 roky po jejím skončení.

VII. Ochrana osobních údajů

1. Zhotovitel zpracovává osobní údaje poskytnuté Objednatelem v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“), a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, coby zpracovatel osobních údajů, po dobu účinnosti této Smlouvy a po dobu nezbytně nutnou s ní související spravovat a zpracovávat Objednatelem poskytnuté osobní údaje, a to konkrétně v rozsahu jméno, příjmení, pracovní pozice, e-mail, telefonní kontakt, případně další osobní údaje uvedené v aplikacích a adresářích Zhotovitele, ke kterým Objednatel umožní Zhotoviteli přístup, správu a administraci, a to za účelem poskytování plnění dle této Smlouvy a plnění práv a povinností s tím souvisejících.

2. Zhotovitel je odpovědný za zpracovávání osobních údajů dle platné legislativy České republiky a v souladu s GDPR.
3. Zhotovitel se zavazuje provést všechna potřebná, rozumná opatření za účelem ochrany osobních údajů poskytnutých Objednatelem, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování.
4. Zhotovitel je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s GDPR.
5. Zhotovitel se zavazuje k těmto technicko-organizačním opatřením:
 - a) osobní údaje nejsou ukládány u Zhotovitele,
 - b) Zhotovitel přistupuje k osobním údajům Objednatele osobně nebo vzdáleně prostřednictvím zabezpečeného šifrovaného komunikačního kanálu dle technických možností Objednatele,
 - c) veškeré kroky provádí Zhotovitel se souhlasem Objednatele,
 - d) při práci s privilegovanými účty je postupováno s největší opatrností,
 - e) při práci s osobními údaji Objednatele je vždy dodržována mlčenlivost uvedená ve Smlouvě.
6. Povinnost zachovávat mlčenlivost dle čl. VII o osobních údajích podle příslušného právního předpisu trvá bez časového omezení.
7. Objednatel bere na vědomí, že ze strany Zhotovitele nebude docházet k jakémukoliv automatizovanému zpracování osobních údajů vložených a/nebo přenášených Objednatelem prostřednictvím softwaru, či jiným způsobem, ve smyslu GDPR a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů.

VIII. Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu, která by mu vznikla v důsledku činnosti zhotovitele dle této Smlouvy.
2. Zhotovitel za škodu neodpovídá, pokud by k jejímu vzniku došlo v důsledku jednání pracovníků Objednatele. Pokud by ke vzniku škody došlo částečně vlivem činnosti pracovníků objednatel, neodpovídá zhotovitel za škodu v této části.
3. Pro případ odpovědnosti za škodu vzniklou z vadného či chybného zpracovávání osobních údajů má Zhotovitel uzavřené pojištění odpovědnosti, a to až do výše 10 000 000 Kč.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Objednatel se zavazuje zajistit Zhotoviteli přístup k předmětu plnění a poskytnout součinnost při získávání potřebných informací.
2. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
3. Smlouva nabývá platnosti po podepsání obou Smluvních stran.
4. Dodatky a změny této Smlouvy musí být vyhotoveny v písemné formě. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami.
5. Obě Smluvní strany mají možnost od Smlouvy odstoupit s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé ze Smluvních stran.

6. Objednatel se zavazuje využívat služeb Zhotovitele k účelu popsaném v této Smlouvě a vytvořit takové podmínky, aby zabránil neoprávněnému přístupu třetím osobám.
7. Zhotovitel si vyhrazuje právo odstoupit od Smlouvy s okamžitou platností, jestliže dojde k prodlení plateb delšímu než dva měsíce.
8. Smlouva je sepsána ve formě elektronického originálu.
9. Veškeré vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí platným Občanským zákoníkem a dalšími platnými právními předpisy.
10. Všechny nároky musí být uplatněny doporučeným dopisem, nebo osobním doručením do vlastních rukou. Za datum uplatnění se považuje nejpozději šestý pracovní den, následující po odevzdání dopisu k poštovní přepravě.
11. Všichni účastníci této Smlouvy prohlašují, že jsou způsobilí k právním úkonům, že právní úkony spojené s uzavřením této Smlouvy učinili svobodně a vážně, že nikdo z nich nejednal v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek, že s obsahem Smlouvy se řádně seznámili, souhlasí s ním a na důkaz toho Smlouvu podepisují.

V Mělníku

V Mělníku

Ing. Jakub Voleman
jednatel, 420 IT s.r.o.

MgA. Mgr. Kateřina Laloušková
ředitelka školy,
ZŠ se speciálními třídami Mělník

Příloha č. 1: Ceník prací IT oddělení společnosti 420 IT s.r.o. platný od 1.6. 2025

Označení	Plán	Popis	Cena pro smluvní zákazníky se slevou za odebrané hodiny v rámci paušální platby			Základní hodinová cena*
			1–5	6–15	16–	
S1	Service Basic	základní instalační práce kabeláže stěhování a přesuny techniky	870 Kč	844 Kč	817 Kč	870 Kč
S2	Service Standard	správa stanic, HW konfigurace SW a HW nastavení aplikací základní zapojení sítí	990 Kč	960 Kč	931 Kč	990 Kč
S3	Service Pro	správa serverů konfigurace serverů správa aktivních prvků	1.740 Kč	1.688 Kč	1.636 Kč	1.740 Kč
S4	Service Enterprise	projektová práce návrh sítí konzultační činnosti	1.980 Kč	1.921 Kč	1.861 Kč	1.980 Kč
KM	Cena za km		18 Kč	18 Kč	18 Kč	18 Kč

*Základní hodinová cena je určena pro nesmluvní zákazníky a pro smluvní zákazníky nad rámec smlouvy.

Příplatek za neplánovaný zásah v den nahlášení	10 %
Příplatek za neplánovaný zásah do 4 hodin od nahlášení	30 %
Příplatek za práci mimo pracovní dobu, víkendy a svátky	50 %

Úroveň SLA	Úroveň A	Úroveň B	Úroveň C	Úroveň D	Úroveň E
Kategorie požadavku					

Požadavek 8/5	40 hodin	40 hodin	40 hodin	40 hodin	40 hodin
Problém 8/5	24 hodin	24 hodin	24 hodin	24 hodin	24 hodin
Incident 8/5	16 hodin	8 hodin	-	-	-
Incident 24/7	-	-	12 hodin	8 hodin	4 hodin
Sazba služby (bez DPH)	0,- Kč	1 000,- Kč	2 000,- Kč	3 000,- Kč	4 000,- Kč

Všechny uvedené ceny jsou bez DPH.

Legenda:

8/5 – standardní pracovní doba, tj. 8 hodin denně (8:00-16:30), 5 dní v týdnu (PO-PÁ)

24/7 – nepřetržitý provoz, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

Definice kategorie požadavků:

Požadavek – obecný požadavek na IT služby

Problém – situace, v rámci které je možné v omezené míře pokračovat v běžné činnosti

Incident – situace, v rámci které není možné pokračovat v běžné činnosti

Řešení problémů a incidentů ve spolupráci s třetími stranami:

Doba řešení problému či incidentu se v případě závady prodlužuje o dobu, než je zařízení opraveno externím zástupcem výrobce, nebo dodavatelem služby. Délka této opravy je závislá na typu zakoupené podpory k danému zařízení a na čase odstranění závady zástupcem výrobce. Pokud bude zařízení zástupcem výrobce uvedeno do funkčního stavu až následující den, tedy např. za 20 hodin od nahlášení, prodlužuje se Doba odstranění o tuto dobu. Doba odstranění se dále prodlužuje o dobu, po kterou objednatel neposkytuje potřebnou součinnost.

Příloha č. 2 - Specifikace poskytovaných služeb IT oddělení společnosti 420 IT s.r.o.

Specifikace služeb zahrnutých v paušálu:

Služby spojené s koordinací ICT

- Plnění úkolů zadaných zákazníkem,
- podílení se na konzultacích, návrzích, přípravách a realizacích schválených úkolů
- nebo projektů v oblasti IT,
- koordinace nebo řízení IT aktivit,
- konzultace, zastupování při jednání s dodavateli hardware a software,
- spolupráce při plánování investic.

Služby spojené s provozem aplikací

- Podpora evidence zdrojů,
- podpora vybraných aplikací,
- instalace, nastavení, aktualizace, opravy instalací a konfiguraci,
- zakládání, změny, rušení a výpisy přístupových práv,
- podpora L1 při správě a nastavení aplikací,
- systémová a uživatelská podpora, vzdálená podpora, osobní, emailové a telefonní konzultace, asistenční služby při řešení závad a problémů.

Služby spojené se serverovými prostředími

- Zajištění standardního provozu systémových zařízení, systémových aplikací, uživatelských aplikací, síťových prvků,
- správa serverového prostředí – včetně AD, servisních serverů,
- správa serverových prostředí, aktualizace, základní opravy, zálohování dat ve zvoleném režimu,
 - proaktivní dohled nad systémy v síti pomocí podpůrné aplikace,
 - zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení problémů a incidentů,
 - fyzické opravy nebo přemísťování HW v rámci lokality,
 - instalace a nasazování nově dodaného zařízení,
 - konfigurace bezpečnostních prvků, významné konfigurační změny systémů.

Správa serverových prostředí

- Zajištění cloudového serverového prostředí, včetně serverového software,
 - cena za cloudové služby se mění dle aktuálního stavu spotřebovaných prostředků u subdodavatele služby,

- správa fyzických serverů, správa virtuálních serverů v prostředí cloudu. Instalace, aktualizace, údržba, zálohy, testy, nastavení, monitoring, kontroly, opravy základních nastavení apod.
 - Seznam serverových prostředí:
 - Správa serverového prostředí – AD
 - Správa serverového prostředí – aplikace

Správa výpočetní a komunikační techniky

Cena je stanovena výpočtem dle počtu spravovaných zařízení, může být měněna po změně počtu o více jak 10 %.

- instalace, správa, aktualizace a údržba operačních systémů a aplikačních software (základního software), na stanice dle licencí a licenční politiky,
- aktualizace operačních systémů a aplikačních software (základního software) dle licencí a licenční politiky, pokud je toto žádoucí pro jejich bezproblémovou funkci,
- instalace specializovaného software na stanice dle licencí a licenční politiky,
- kontrola funkčnosti operačních systémů a základních aplikací,
- zajištění běžného provozu všech ICT systémů odběratele s výjimkou specializovaného software dodávaného či spravovaného třetími stranami (např. účetní software apod.),
- správa uživatelských účtů, profilů, nastavování přístupových práv uživatelů a skupin,
- průběžná aktualizace uživatelských přístupů dle požadavků objednatele,
- správa nastavení přístupů ke sdíleným složkám,
- instalace osobních certifikátů,
- správa a nastavení VPN přístupů,
- dodávky hardware a software,
- příprava, instalace a distribuce nově dodaného zařízení koncovým uživatelům,
- zajištění správy, údržby a oprav výpočetní techniky,
- zajištění připojení k lokální počítačové síti,
- správa datových rozvodů a komunikačních sítí,
- zajištění servisu výpočetní techniky v záruce/po záruce v autorizovaných servisních centrech/u dodavatele/u výrobce,
- součinnost při evidenci zdrojů, zajištění agendy administrace systémů při začátku i při ukončení zaměstnaneckého poměru,
- součinnost při evidenci a vyřazení výpočetní techniky a software z evidence,
- systémová a uživatelská podpora, vzdálená podpora, osobní, emailové a telefonní konzultace, asistenční služby při řešení závad a problémů,
- servis související s GDPR,
- přítomnost technika na pracovištích odběratele v předem dohodnutých termínech („servisní návštěvy“). Tyto návštěvy budou sloužit především k řešení aktuálních požadavků odběratele evidovaných v systému ServiceDesk.

Činnosti nad rámec paušálu:

Činnosti budou evidovány v ServiceDesku a po schválení fakturovány dle ceníku služeb v Příloze č.1.

- služby neuvedené ve výše uvedené definici služeb,

- stěhování techniky mezi lokalitami,
- rozsáhlé úpravy datových rozvodů,
- školení uživatelů.