

RÁMCOVÁ SMLOUVA O ÚDRŽBĚ POČÍTAČOVÉ SÍTĚ A IT INFRASTRUKTURY

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

I. SMLUVNÍ STRANY

Zhotovitel:

Tomáš Soukup – IT-CARE
Alešova 745/1, 274 01 Slaný
IČO: 74830236, DIČ: CZ7910200672
Zastoupen: Tomáš Soukup
(dále jen „zhotovitel“)

Objednatel:

Dětský domov a Mateřská škola Ledce, příspěvková organizace
Ledce 55, 273 05 Smečno
IČO: 48706302,
Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 128911
(dále jen „objednatel“)

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

Zhotovitel se zavazuje provádět pro objednatele komplexní údržbu počítačové sítě, koncových stanic a serverové infrastruktury v rozsahu uvedeném níže. Objednatel se zavazuje za tyto služby platit sjednanou odměnu.

III. ROZSAH SLUŽEB

- **Vzdálená správa a monitoring:**
Nepřetržitý dohled nad funkčností síťových prvků, operačních systémů, serverů a klíčových systémových služeb.
- **Pravidelná údržba a fyzická kontrola:**
 - **Softwarová údržba:** Aktualizace, optimalizace výkonu, kontrola logů.
 - **Fyzická kontrola HW:** Kontrola indikátorů, kabeláže, teplot a čištění nasávacích mřížek.
 - *Hlubková mechanická profylaxe je považována za vícepráci.*
- **Správa zálohování:**
Denní monitoring úspěšnosti záloh, analýza logů a včasné upozornění na chyby.
- **Kybernetická bezpečnost:**
Monitoring hrozeb, správa firewallu a kontrola zabezpečení přístupových bodů.
- **Správa identit:**
Správa uživatelských práv, skupin, e-mailových adres, hesel a přístupů do VPN.
- **Reporting a rozvoj:**
Měsíční report provedených prací, doporučení k rozvoji IT infrastruktury a aktualizace krizových scénářů.

2. Uživatelská podpora a správa koncových stanic

1. Diagnostika závad HW/SW, kontrola funkčnosti.
2. Hardwarová podpora (náhradní díly po záruce hradí objednatel).
3. Softwarová podpora licencovaných systémů Windows a Office.
4. Nastavení konektivity, tisku, e-mailů a síťových cest.
5. Vzdálená asistence a telefonická podpora.
6. Bezpečnost stanic: odvírování, odstranění malware, instalace záplat.
7. Instalace a montáž HW dodaného zhotovitelem.

IV. SLUŽBY NEZAHRNUTÉ V PAUŠÁLU (VÍCEPRÁCE)

Za vícepráce se považují zejména:

- Implementace nových serverů, systémů, migrace dat
- Projektové práce přesahující 4 hodiny
- Hlubková mechanická profylaxe HW
- Reinstalace OS, obnova dat, řešení havárií
- Odstraňování škod způsobených uživatelem (malware, smazání dat, nelegální SW)
- Zásahy vyvolané neprovedením doporučených bezpečnostních opatření
- Onboarding/offboarding více než 2 uživatelů měsíčně
- Změny infrastruktury provedené bez vědomí zhotovitele
- Práce trvající méně než 30 minut (účtují se jako 30 minut)

V. SLA – DOBA REAKCE

1. Kritické požadavky

Zahájení řešení do max. **24 hodin** od nahlášení. – zpravidla okamžitě

Za kritický požadavek se považuje:

- výpadek serveru,
- nedostupnost účetního systému,
- výpadek celé sítě,
- nedostupnost e-mailové infrastruktury.

2. Nekritické požadavky

Řešeny dle kapacit zhotovitele.

Patří sem:

- problémy jednotlivých PC,
- instalace SW,
- běžné uživatelské požadavky.

3. Způsob nahlášení

Za čas nahlášení se považuje doručení požadavku:

- e-mailem (tv@sooos.cz), telefonicky na čísla: **605 246 332, 724 240 180**.

VI. MĚSÍČNÍ POPLATKY A CENY

1. Paušální odměna

Pevná měsíční odměna: **2500 Kč.**

Pokrývá:

- dohled serverů a sítě
- profylaxi,
- monitoring zálohování
- podporu 12/5, (7-19hod)
- SLA reakci do 24 hodin.
- Součástí paušální odměny jsou max. 2 hodiny online podpory měsíčně (vzdálená asistence, telefonická podpora). Nevyužité hodiny se do dalšího měsíce nepřevádějí.

2. Ceny služeb nad rámec paušálu

- Serverové operace ON SITE / ONLINE: **900 Kč/hod**
- Běžné IT úkony ON SITE: **700 Kč/hod**
- Online podpora: **150 Kč / započatá ¼ hodina**
- Minimální účtovaná jednotka ON SITE: **30 minut**
- Cestovní čas a čekání na místě se účtují jako běžná práce
- Diagnostika se účtuje i v případě, že se závada neprojeví
- Příplatek 19:00–7:00: **+50 %**
- Příplatek víkendy a svátky: **+100 %**

3. Dopravné

13 Kč/km, paušální výjezd na adresu Ledce: **210 Kč.**

4. Inflační doložka

Zhotovitel může 1× ročně k 1. dubnu upravit ceny dle inflace ČSÚ.

5. DPH a splatnost

K cenám bude účtováno DPH v zákonné výši. Splatnost faktur je 14 dní. Při prodlení může zhotovitel pozastavit poskytování služeb.

VII. POVINNOSTI ZHOTOVITELE

1. Provádět zásahy odborně a s ohledem na ochranu dat.
2. Odpovídá za škody způsobené protiprávním jednáním svých pracovníků.
3. Vede elektronickou evidenci zásahů, která je závazná.
4. Informuje objednatele o zjištěných rizicích a doporučených opatřeních.
5. Doporučuje bezpečnostní opatření (zálohování, firewall, antivir, MFA, aktualizace).

VIII. POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Zajistit přístup k technice a umožnit výkon práce.
2. Neprovádět zásahy do infrastruktury bez vědomí zhotovitele.
3. Informovat o zásazích třetích stran.
4. Dodržovat doporučení zhotovitele.

5. Pokud objednatel odmítne doporučená opatření, zhotovitel nenesse odpovědnost za ztrátu dat nebo škody.

IX. ODPOVĚDNOST ZA DATA A ŠKODY

1. Zhotovitel nenesse odpovědnost za škody způsobené:
 - o uživatelem,
 - o třetí stranou,
 - o malwarem vzniklým z neprovedení doporučených opatření,
 - o zastaralým nebo nefunkčním HW, jehož výměnu objednatel odmítl,
 - o používáním nelegálního nebo neaktualizovaného SW.
2. Zhotovitel není odpovědný za ztrátu dat způsobenou:
 - o odmítnutím doporučeného zálohování,
 - o zásahy třetích stran,
 - o chybou uživatele.
3. Reklamacce zjevných vad musí být uplatněna do 2 pracovních dnů.
4. Oprávněné vady zhotovitel odstraní bezplatně.

X. MLČENLIVOST A GDPR

1. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech datech objednatele.
2. Zhotovitel je zpracovatelem osobních údajů dle GDPR.
3. Podrobnosti upravuje **Příloha č. 1 – Zpracovatelská smlouva**.
4. Zaměstnanci zhotovitele nesmí používat techniku objednatele k soukromým účelům.

XI. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc.
2. Objednatel může smlouvu vypovědět okamžitě při porušení mlčenlivosti.
3. Zhotovitel předá dokumentaci, přístupy a konfigurace **až po uhrazení všech závazků**.
4. Předání dokumentace je zpoplatněno dle hodinové sazby.
5. Zhotovitel není povinen poskytovat součinnost třetím stranám před vypořádáním závazků.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany určí odpovědné osoby pro běžnou komunikaci.
2. Práce nad rámec paušálu může objednatel jednatel nebo pověřená osoba e-mailem či telefonicky.
3. Tato smlouva nahrazuje všechny předchozí smlouvy týkající se údržby sítě.
4. Změny smlouvy lze provádět pouze písemnými dodatky.

V Ledcích dne: 30. 4. 2026

.....
Objednatel:
Dětský domov a Mateřská škola Ledce,
příspěvková organizace
Ledce 55, 273 05 Smečno
IČ: 48 706 302

Zhotovitel: