

# SERVISNÍ SMLOUVA

## SMLUVNÍ STRANY

Dodavatel:

**Ing. Aleš Řehoř, Drachkov 54, 386 01 Strakonice**

Bankovní spojení: XX,

Č. ú.: XX

IČO: 75933039

DIČ: CZ7505221691

Zastoupený:

- ve věcech smluvních a technických Ing. Aleš Řehoř

Zákazník:

**Město Horažďovice, Mírové náměstí 1, 341 01 Horažďovice**

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Č. ú.: 27-821898399/0800

IČO: 00255513

DIČ CZ00255513

Zastoupené:

- ve věcech smluvních Ing. Michael Forman – starosta města

- ve věcech technických XX, Městská knihovna Horažďovice, Mírové nám. 11, 341 01 Horažďovice

### 1) Předmět smlouvy

- a) Předmětem smlouvy je správa souboru výpočetní techniky (IT) Městské knihovny Horažďovice, čímž se rozumí správa a servis jeho hardware, software a komunikačních technologií.

### 2) Povinnosti dodavatele

- a) Dodavatel se zavazuje provádět předmět smlouvy podle vybraných Servisních modelů, popsaných v Příloze č. 1 - „Pravidla servisních modelů“ za podmínek specifikovaných v Příloze č. 2 - „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“.
- b) Pokud není ve vybraném Servisním modelu uvedeno jinak, ceny za hardwarové komponenty použité při opravě, stejně tak jako použitý spotřební materiál, nejsou v této smlouvě uvedeny a budou dohodnuty se zákazníkem při každém servisním zásahu, kde jsou tyto komponenty použity. O každé dodávce bude proveden zápis do Servisní knihy.
- c) Zásahy mimo pracovní hodiny (pracovní hodiny jsou mezi 8 a 17 hodinou v pracovní den) si může zákazník dohodnout s dodavatelem, za tyto práce pak bude účtováno

navýšení k ceně základního programu podle podmínek uvedených v *Příloze č. 2* této Smlouvy. Pokud není ve vybraném Servisním modelu uvedeno jinak, nevztahuje se na tyto práce garance doby zásahu.

- d) O provedeném servisu bude vyhotoven zápis do *Servisní knihy*, kam se zapíše následující údaje:
- Datum a čas objednávky servisu
  - Popis požadovaného servisu
  - Datum a čas zahájení práce
  - Popis úkonů provedených při servisu
  - Seznam dodaných hardwarových a softwarových komponent včetně jejich ceny
  - Datum a čas ukončení práce
- e) Tento zápis v *Servisní knize* pak bude potvrzen podpisem zaměstnance zákazníka, který dílo přebírá.
- f) *Servisní kniha* bude uložena u dodavatele a bude sloužit k evidenci provedené práce. Na vyžádání bude *Servisní kniha* předložena ke kontrole zákazníkovi.
- g) Dodavatel se zavazuje vyhotovit *kartu PC*, která bude obsahovat aktuální informace o HW a SW vybavení a konfiguraci každého počítače. *Karta PC* bude vedena elektronicky, bude uložena na serveru a průběžně aktualizována. Její papírová podoba bude uložena u vedoucí knihovny.

### 3) Povinnosti zákazníka

- a) Zákazník se zavazuje poskytnout dodavateli potřebnou součinnost pro servisní zásah, včetně zajištění přístupu v mimopracovní době. Zákazník o servisní zásah žádá postupem uvedeným v *Příloze č. 3* této smlouvy - „*Kontaktní údaje a pravidla komunikace*“.
- b) Zákazník v *Příloze č. 3* specifikuje seznam oprávněných osob, kteří mohou objednávat servis u dodavatele. Ostatní zaměstnanci zákazníka mohou samostatně využívat telefonický hotline, nemohou však sami žádat o servisní zákroky dodavatele.

### 4) Podmínky plnění

- a) Základními podmínkami plnění je podepsání této servisní smlouvy a placení příslušných úhrad za provedené servisní zásahy. Dodavatel vystavuje fakturu za provedené servisní zásahy souhrnně za celý měsíc a to vždy na začátku příslušného měsíce. Faktury budou mít splatnost 7 dní od data vystavení faktury.

### 5) Sankční ujednání

- a) Dojde-li ke zpoždění při servisním zásahu vinou dodavatele, u kterého má zákazník garantovanou dobu začátku řešení problému (reakce), kdy dodavatel začne řešit problém později, než garantuje, je zákazník oprávněn fakturovat dodavateli smluvní

pokutu ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. Výše smluvní pokuty je omezena horním limitem 1.000,- Kč za měsíc.

- b) Smluvní pokutu nelze účtovat při prodlení způsobeném tzv. vyšší mocí, což jsou okolnosti nepředvídatelné a neodvratitelné ani jednou ze smluvních stran.
- c) Dojde-li ke zbytečnému výjezdu servisního technika, je zákazník povinen zaplatit skutečné náklady na zbytečný výjezd. Zbytečným výjezdem se rozumí případ, kdy z viny zákazníka nebyl umožněn zásah na poškozeném zařízení (znemožnění přístupu a podobně). V takovém případě se výjezd považuje za splněný zásah a náhradní oprava bude provedena v přiměřené lhůtě, na kterou se již nevztahují smluvní termíny ani pokuty.
- d) Při nedodržení termínu splatnosti oprávněně a řádně vystavené a zákazníkovi doručené faktury je dodavatel oprávněn zákazníkovi účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## 6) Ochrana informací

- a) Obě smluvní strany se zavazují, že nebudou poskytovat bez vzájemného souhlasu třetí osobě žádné informace týkající se jakýchkoliv:
  - detailních technických informací o zařízeních
  - informací o zákaznících obou stran
  - informací obchodních, finančních
  - hesel pro správu systému a přístupových hesel jednotlivých uživatelů
- b) Za důvěrnou informaci nemůže být považována informace veřejně známá bez přičinění druhé strany nebo zjištěná z veřejně přístupného seznamu.
- c) Dodavatel bere na vědomí, že ve smyslu čl. 28 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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) - GDPR, je zpracovatelem osobních údajů poskytnutých zákazníkem nebo jinak získaných při realizaci této smlouvy. S ohledem na to se ujednává, že:
  - dodavatel zavede a udržuje vhodná technická a organizační opatření tak, aby jím prováděné zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR, přičemž prohlašuje, že je toho odborně i organizačně schopen,
  - dodavatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího, písemného a výslovného povolení zákazníka, a pokud takové povolení obdrží, informuje zákazníka o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne zákazníkovi příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky
  - dodavatel zajistí, že jím přibráný další zpracovatel bude plnit stejné povinnosti při ochraně osobních údajů jako on sám a za to osobně zákazníkovi odpovídá,
  - dodavatel zpracovává osobní údaje pouze pro účely plnění této smlouvy a jen po dobu její účinnosti,
  - dodavatel zpracovává výhradně osobní údaje nezbytné pro plnění této smlouvy,

- dodavatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů zákazníka a nikdy osobní údaje nepředává mimo území ČR,
- dodavatel zajistí, že jím zpracovávané osobní údaje se nezpřístupní žádné třetí osobě, která není nezbytná pro plnění této smlouvy, a která by neměla smluvně převzatou nebo zákonem uloženou povinnost mlčenlivosti,
- dodavatel zavede a udržuje v účinnosti vhodná technická a organizační opatření k zajištění ochrany zpracovávaných osobních údajů, vždy s přihlédnutím k danému riziku, zejména pomocí: pseudonymizace a šifrování osobních údajů, zachování schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, zachování schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů, či pomocí procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování,
- dodavatel je zákazníkovi přiměřeným způsobem nápomocen v plnění povinností vůči subjektům osobních údajů při výkonu jejich práv a v plnění povinností zákazníka v oblasti ochrany osobních údajů obecně,
- dodavatel v okamžiku zániku účinnosti této smlouvy podle rozhodnutí zákazníka všechny osobní údaje, které bude mít k dispozici, vymaže včetně existujících kopií, nebo je zákazníkovi vrátí,
- dodavatel poskytne zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti dodavatele jako zpracovatele osobních údajů a k ověření toho umožní zákazníkovi provést prostřednictvím jím zvolené osoby auditu a inspekce, k nimž svou součinností přispěje a
- dodavatel zákazníka neprodleně informuje v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn nebo úkon zákazníka porušuje GDPR nebo jiné předpisy týkající se ochrany osobních údajů.

## 7) Závěrečná ustanovení

- a) Platnost této smlouvy je možno ukončit odstoupením za podmínek stanovených platnými právními předpisy. V případě nepodstatného porušení smlouvy se za přiměřenou dodatečnou lhůtu ke splnění povinnosti považuje lhůta 90 dní, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- b) Tato smlouva může být též ukončena výpovědí každou ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. Dohodnutá výpovědní lhůta jsou tři měsíce a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- c) Věci v této smlouvě výslovně neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. „občanský zákoník“.
- d) Tato smlouva může být doplněna nebo změněna pouze na základě písemného ujednání pověřených představitelů (zástupců) obou stran.
- e) Písemnosti z této smlouvy doručované dodavateli se považují za doručené třetí pracovní den po jejich odeslání prostřednictvím provozovatele poštovních nebo kurýrních služeb na adresu dodavatele uvedenou v záhlaví, nebo stejnou měrou na jeho adresu evidovanou jako jeho bydliště nebo místo podnikání ve veřejném seznamu (§573 OZ).

- f) Město Horažďovice je povinným subjektem dle zákona č.340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že povinnosti dle tohoto zákona v souvislosti s uveřejněním smlouvy zajistí zákazník.
- g) Smluvní strany souhlasí s uveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.
- h) Smluvní strany souhlasí s tím, že v registru smluv bude zveřejněn celý obsah smlouvy, a to na dobu neurčitou.
- i) Smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- j) Dodavatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2028. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí dodavatel dodržet lhůtu delší.
- k) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, po jednom pro každou smluvní stranu a nabývá účinnosti 1. 7. 2018. Tímto pozbývá účinnosti smlouva z 1. 1. 2015. Součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
- Příloha č. 1 – „Pravidla servisních modelů“
  - Příloha č. 2 – „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“
  - Příloha č. 3 – „Kontaktní údaje a pravidla komunikace“
- l) Zástupci obou smluvních stran potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem a prohlašují, že smlouvu uzavřeli jménem smluvních stran na základě svobodné vůle.

---

Dodavatel

---

Zákazník

---

Podpis oprávněného zástupce

---

Podpis oprávněného zástupce

---

Jméno (čitelně)

---

Jméno (čitelně)

---

Datum 17.07.2018

---

Datum

## Příloha č. 1 Servisní smlouvy - „Pravidla servisních modelů“

<b>Servisní činnost – Pravidelná preventivní kontrola</b>
<p>Dodavatel se zavazuje provádět Pravidelnou preventivní kontrolu – profylaxi - základního software a hardware zákazníka v termínu dlouhodobě určeném dohodou dodavatele a zákazníka. Tyto činnosti jsou vyjmenovány v seznamu pravidelné preventivní kontroly Dodavatele, jehož vzor je uveden níže. Každé zařízení zákazníka, které bude zařazeno jako předmět této Smlouvy, bude pravidelně kontrolováno a o této kontrole bude pořízen zápis do <i>Servisní knihy</i>. Rozsah a ceny profylaktického servisu jsou uvedeny v <i>Příloze č. 2 – „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“</i>.</p> <p>Obsahem pravidelné kontroly není rozšiřování kabeláže, instalace nových programů nebo zapojování nových počítačů, opravy a reinstalace. Tyto činnosti budou řešeny projektovým způsobem na základě podmínek stanovených před započítáním těchto prací.</p>
<b>Servisní činnost – Plánovaný servis</b>
<p>Dodavatel a zákazník sjednávají Plánovaný servis, v jehož rámci budou pracovníci Dodavatele provádět blíže nespecifikované servisní úkony, vedoucí k zachování a vylepšení funkčnosti jednotlivých komponent IT. Před započítáním poskytování Plánovaného servisu bude stanoven dlouhodobý kalendář návštěv včetně specifikace délky trvání servisu. Rozsah a cena Plánovaného servisu je uvedena v <i>Příloze č. 2 – „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“</i>.</p>
<b>Servisní činnost – Operativní servis</b>
<p>Dále bude dodavatel podle aktuálních požadavků zákazníka provádět Operativní servis, který slouží k odstranění akutních problémů základního software a hardware. Zákazník má garantováno započítání práce do 24 pracovních hodin po nahlášení problému (pracovní hodiny jsou mezi 8. a 17. hodinou v pracovní den). Účtováno je započatých 60 minut práce nebo cesty. Jednotková cena Operativního servisu je uvedena v <i>Příloze č. 2 – „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“</i>.</p>
<b>Servisní činnost – Vzdálený přístup</b>
<p>Zákazník může požádat o servisní zásah formou Vzdáleného přístupu na pracovní plochu počítače. Podstatou této služby je vytvoření zabezpečeného virtuálního kanálu mezi stanicemi technika dodavatele a pracovníka zákazníka. Žádostí, telefonicky nebo e-mailem, o přístup na pracovní plochu vyjadřuje pracovník zákazníka souhlas s čerpáním služby. Dále je možno zřídit vzdálený přístup pro správu serverů a ostatních zařízení bez přítomnosti obsluhy na straně zákazníka. Podmínkou je nasazení technických prostředků umožňující tuto službu na straně zákazníka a vytvoření technických podmínek ze strany zákazníka. Spojení bude zřízeno na základě žádosti zákazníka, nebo z důvodů servisních. V obou případech bude zákazník o tomto spojení informován. Účtováno je započatých 30 minut práce. Pravidla a ceny za poskytnutí této služby jsou uvedeny v <i>Příloze č. 2 – „Ceny prací a rozsah servisní činnosti“</i>.</p>

**Servisní činnost – Projektové práce**

V případě plánovaných mimořádných servisních zásahů a dodávek, bude zpracována zvláštní nabídka na **Projektové práce**, která bude zahrnovat vyčíslení známých nákladů. Obsahem projektových prací může být instalace a dodávky software i hardware, audit vybavení, vytížení nebo bezpečnosti, rozšiřování datových sítí a další mimořádné, předem definovatelné úkony. Dodavatel se zavazuje dodržet rozsah dodávek uvedený v nabídce a v případě vzniku odchylky o tom neprodleně informovat pověřeného pracovníka zákazníka.

**SEZNAM pravidelné preventivní kontroly**

**Ing. Aleš Řehoř,  
Drachkov 54,  
386 01 Strakonice**

bankovní spojení  
XX  
IČO: 75933039  
DIČ:  
CZ7505221691

**Pravidelné činnosti – běžná údržba****Činnosti prováděné podle stavu zařízení**

Kontrola správné funkce samočinné aktualizace antiviru

X

Vnější čištění

X

Odstranění TMP souborů

X

Defragmentace disků

X

Scandisc, čištění disku

X

Ruční aktualizace antiviru

X

Kontrola přítomnosti souborů ActiveX

X

Kontrola Even logů  
kontrola zálohování  
kontrola UPS

X

Kontrola přítomnosti dialerů

X

Update MS Windows

X

Kontrola vnitřní teploty skříně, teploty procesoru, funkčnosti chladičů

X

Update MS Office

X

Kontrola aktuálnosti ServicePacků a Hotfixů

X

Inventura SW a HW

X

## Příloha č. 2 Servisní smlouvy

### Ceny prací a rozsah servisní činnosti

Ceny jsou uvedeny bez DPH

Tabulka 1 – Ceník prací

Číslo položky	Název	Rozsah	Částka
<b>Pravidelná preventivní prohlídka – profylaxe + plánovaný servis</b>			
1	PC – 13 ks Pravidelná kontrola a údržba zařízení dle Seznamu pravidelné preventivní kontroly	1 x měsíčně, 3 hod.	900,- Kč/měsíčně
2	Konzultace v rámci pravidelných návštěv	1 hod. 1x měsíčně	
3	Cestovní náklady při pravidelných prohlídkách	zahrnutý	
4			
5			
6			
<b>Operativní servis</b>			
7	Operativní servis – standardní zařízení	na vyžádání	350 Kč / hod.
8	Operativní servis – servery, tiskárny a WAN zařízení	na vyžádání	400 Kč / hod.
9	Cestovné mimo pravidelné údržby	dle skutečnosti	9 Kč / km
<b>Vzdálený přístup (nad rámec zahrnutý v základní ceně)</b>			
10	Vzdálené připojení k zařízení	na vyžádání	200 Kč / 30 min.
11			
<b>Ostatní položky</b>			
12	Zásah mimo pracovní dobu v pracovních dnech		+ 50%
13	Zásah mimo pracovní dny		+ 100%
14	Příplatek za expresní servis do 3 hodin od objednání servisu		+ 40%
15			

U ostatních dodávaných služeb a zboží, neuvedených v Tabulce 1, bude vytvořena konkrétní nabídka.

Tabulka 2 - Četnost provádění pravidelné údržby zařízení

Č	Název lokality (pracoviště)	Název činnosti	Rozsah
1	Horaždovice – 13 PC	profylaktické kontroly PC	1 x měsíčně
2			



### **Příloha č. 3 Servisní smlouvy - „Kontaktní údaje a pravidla komunikace“**

#### PRAVIDLA KOMUNIKACE

Zákazník při hlášení poruchy nebo podání žádosti o opravu použije e-mail XX. Je nutno zadat kontaktní údaje žadatele – e-mailové a telefonní spojení.

Pokud bude tento kanál nedostupný, žádost telefonicky ohlásí na číslo pro hlášení servisu – telefon XX.

#### Kontaktní údaje pro hotline a servis

Číslo	Název	Kontakt
1.	Číslo pro hlášení servisu – telefon	XX
2.	E-mail pro hlášení servisu	XX
5.	Žádost o vzdálený přístup na desktop zákazníka	XX
6.	Hotline	XX
7.	Technik	XX

#### Seznam oprávněných osob zákazníka

Číslo	Příjmení a jméno	E-mail	Telefon	Poznámka
1.	xx	xx	xx	Věci technické a finanční
2.	xx	xx	xx	Věci technické
3.	xx	xx	xx	Věci technické
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				