

## Smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany v souladu se zákonem následující servisní smlouvu o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení:

### 1. Smluvní strany

firma

**KOSTAX spol. s r.o.**

IČO: 60850353

DIČ: CZ60850353

Vítězslava Nezvala 745/22, 370 06 České Budějovice,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Č.Budějovicích, oddíl C, vložka 4120,

zastoupená jednatelem [REDACTED]

dále jen dodavatel,

a organizace

**Gymnázium, Strakonice, Máchova 174**

IČO: 60650443

DIČ: není plátce DPH

Máchova 174, 386 48 Strakonice

zastoupená ředitelem [REDACTED]

dále jen objednatel.

### 2. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je údržba a pravidelný servis výpočetní techniky a programového vybavení dodavatelem pro potřeby objednatele. Tento dohodnutý předmět smlouvy zahrnuje pravidelnou údržbu technického vybavení, údržbu systémového programového vybavení a havarijní zásahy. Nedílnou součástí smlouvy je také garance dostupnosti servisní podpory. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele.

Předmětná výpočetní technika a programové vybavení jsou specifikovány v příloze číslo 1 této smlouvy a jednotlivé činnosti pravidelné údržby jsou specifikovány v příloze číslo 2 této smlouvy.

### **3. Podmínky provádění údržby – povinnosti a práva dodavatele a objednatele**

Dodavatel provádí činnosti dle této smlouvy s využitím vlastních technických prostředků.

Objednatel umožní za účelem provádění činností dle této smlouvy pracovníkům dodavatele přístup do těch částí svých objektů, kde je umístěna předmětná výpočetní technika. Objednatel také umožní dodavateli vzdálený přístup na předmětnou techniku při dodržení standardních zabezpečení proti neoprávněnému přístupu. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka v případě potřeby i mimo řádnou pracovní dobu objednatele.

Objednatel zajistí v případě havárie opravu či náhradu jednotlivých vadných technických komponent, které jsou obvykle řešeny buď v rámci dodacích a záručních podmínek jednotlivých dodavatelů nebo garantovány jinými smlouvami. Dodavatel je v takovém případě povinen poskytnout technickou součinnost, která spočívá především v jeho aktivní spolupráci s původní dodavatelskou respektive servisní společností. Zajištění opravy či náhrady vadných technických komponent není předmětem této smlouvy.

Objednatel si ručí za průběžnou kontrolu funkčnosti zálohovacího systému, provádění pravidelné archivace dat a následné uskladnění dat. Dodavatel je povinen v případě uskutečnění servisního zásahu zkontrolovat provedení zálohování dat v té části systému, které se jeho servisní zásah dotýká, případně provést kontrolu zálohovacího systému v rámci pravidelné servisní činnosti – je-li tato kontrola součástí prací zařazených do pravidelné servisní činnosti. V případě, že data zálohována nejsou, je dodavatel povinen na tuto skutečnost objednatele upozornit, požádat objednatele o provedení zálohy a postupovat dále dle pokynů objednatele.

Objednatel si je vědom skutečnosti, že preventivní pravidelná servisní činnost je prováděna za účelem předcházení havarijním stavům a poruchám, ale nelze nikdy zcela vyloučit riziko vzniku takovýchto situací.

Objednatel se zavazuje zdržet se jakéhokoliv jednání, při kterém by vědomě zasáhl či umožnil třetí straně zasáhnout do údržby předmětné techniky dle odstavce 2 této smlouvy. Tímto jsou myšleny především následující činnosti (ne však pouze tyto činnosti): samostatné instalace či reinstalace programového vybavení, změny nastavených konfiguračních parametrů, zasahování do systémových oblastí apod.

Dodavatel nenese odpovědnost za omezení a skryté chyby systémového i aplikačního programového vybavení vyráběného třetí stranou. Práva objednatele jsou v tomto případě vymezena licenčním ujednáním mezi ním jakožto uživatelem a výrobcem daného programového vybavení.

Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozví při plnění této smlouvy, a získané informace a údaje nepoužít pro jiné účely, než ze smlouvy vyplývající.

Z pohledu platné legislativy upravující ochranu osobních údajů (především tedy Nařízení EU 2016/679 známe jako GDPR) dodavatel nezpracovává osobní údaje a není tudíž v roli Zpracovatele dle zmíněného Nařízení. Při vykonávání své činnosti se zavazuje dodržovat mlčenlivost o veškerých bezpečnostních opatřeních a při jakémkoliv nahodilém přístupu k osobním údajům budete tyto údaje v souladu s Nařízením chránit, nebude je jakýmkoliv způsobem předávat či zpřístupňovat nikomu dalšímu.

### **4. Způsob provádění údržby**

Dodavatel se zavazuje v rámci údržby výpočetní techniky objednatele k provádění následujících činností ve prospěch objednatele:

#### **4.1/ Pravidelná servisní činnost s výkonem v místě předmětné techniky**

Pravidelná servisní činnost s výkonem v místě předmětné výpočetní techniky není vyžadována.

#### **4.2/ Servisní činnost s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky**

Pravidelná servisní činnost s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky slouží pro konzultace, průběžný monitoring stavu sledovaného systému a provádění takových zásahů, jejichž povaha umožňuje provedení vzdálenou správou systému. Tato servisní činnost je prováděna v rozsahu činností dle přílohy číslo 1 a 2 této smlouvy.

Interval provádění servisní činnosti s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky: **průběžně**

Samostatnou kategorií průběžné servisní činnosti s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky tvoří tzv. „pětiminutovky“. Jedná se o drobné zásahy vykonané výhradně formou vzdálené správy s dobou trvání maximálně 15 minut. Tyto zásahy jsou evidovány a účtovány po 5 minutových úsecích.

#### 4.3/ Havarijní zásahy

Havarijní zásahy slouží jako řešení havarijních stavů na předmětné výpočetní technice. Tyto zásahy zahrnují náhlé nutné provozní údržby, reinstalace, opravy a konfigurace OS a aplikací a nápravu havárií SW i HW. V rámci poskytnutí havarijního zásahu je garantována reakční doba a zahájení prací na odstranění příčiny havarijního stavu. Havarijní zásah může být dle povahy havárie realizován formou vzdálené správy nebo v případě potřeby zásahem v místě instalace předmětné techniky.

Soupis předmětné techniky, na kterou se vztahuje garantovaný havarijní zásah, je dán přílohou číslo 1 této smlouvy.

Dostupnost služby je garantována v režimu: 8/5  
(pouze v pracovní době, 8 hodin denně, 5 dní v týdnu, toto se vztahuje i na garantovanou reakční dobu níže)

Reakční doba standardního havarijního zásahu od nahlášení poruchy je garantována do: 24 hodin od nahlášení požadavku

Reakční doba expresního havarijního zásahu od nahlášení poruchy je garantována do: 8 hodin od nahlášení požadavku

Havarijní zásahy jsou placenou službou a v rozsahu poskytnutém nad rámec měsíčního paušálu budou účtovány podle ceníku uvedeného dále v této smlouvě.

Způsob nahlášení požadavku na havarijní zásah je popsán v příloze č. 3 této smlouvy.

#### 4.4/ Zajištění nezbytné náhradní techniky

Servisní smlouvou je garantováno bezplatné zapůjčení nezbytné techniky v případě havárie pro zajištění náhradního provozu: NE

#### 4.5/ Rozsah služeb zahrnutých do měsíčního paušálu

V následující tabulce je souhrnně uveden rozsah služeb zahrnutých do měsíčního paušálu:

Popis	Rozsah
Pravidelná servisní činnost s výkonem v místě předmětné výpočetní techniky ( <i>profylaxe</i> )	není
Servisní činnost s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky ( <i>vzdálená správa včetně pětiminutovek</i> )	4 hod / měs.

Nevyčerpané hodiny se nepřenesají do dalšího období.

Veškeré ostatní služby objednané a dodané nad rámec zde uvedeného rozsahu budou vyúčtovány dle dále uvedených podmínek.

#### 4.6/ Evidence odpracovaných hodin

Za účelem evidence a kontroly odpracovaných hodin v rámci jednotlivých činností výše definovaných bude objednateli umožněn přístup do internetové aplikace, ve které jsou všechny servisní zásahy vykazovány. Zároveň budou z této aplikace automaticky generovány a odesílány na předanou kontaktní adresu elektronické pošty zprávy o uskutečněných zásazích.

Tento systém slouží k průběžné evidenci a kontrole vykonaných činností.

### 5. Cena za údržbu a servisní zásahy

Za služby poskytované dodavatelem na základě této smlouvy se objednatel zavazuje platit měsíční poplatek:

3 000,- Kč

slovy: tři tisíce Kč

Tento nedělitelný paušální poplatek zahrnuje:

- činnosti popsané v odstavci č. 4 této smlouvy

## Smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení

Tento nedělitelný paušální poplatek nezahrnuje:

- cenu náhradních dílů pro smluvně ošetřenou techniku
- provozní údržbu předmětné techniky nad rozsah definovaný touto smlouvou
- havarijní zásahy nad rozsah definovaný touto smlouvou
- dopravní náklady (s výjimkou dopravy technika v rámci vykonání profylaxe)

Cena vyžádaných a dodaných servisních služeb bude stanovena dle následující tabulky:

<b>Popis</b>	<b>Reakční doba</b>	<b>Cena za 1 hod. sít'ař / základ</b>
Standardní havarijní zásah	24 hodin	990,- / 690,-
Expresní havarijní zásah	8 hodiny	1400,- / 990,-
Provozní údržba a servisní činnost vykonaná nad rámec dle odstavce 4.6 této smlouvy	72 hodin	990,- / 690,-
Doprava technika – paušál za výjezd (cestovní náklady + ztrátový čas)		1200,- Kč

Minimální účtovaný časový úsek je ½ hodiny.

Pětiminutovky definované v článku 4.2 této Smlouvy jsou evidovány po 5-minutových úsecích. V rámci měsíčního vyúčtování jsou sečteny a zaokrouhleny na ½ hodiny a takto vyúčtovány.

Všechny uvedené ceny jsou stanoveny bez DPH. DPH bude připočtena dle platných předpisů.

Ke změně smluvní ceny může dojít pouze v následujících případech:

5.1/ při navýšení nebo snížení počtu kusů smluvně ošetřené techniky dle přílohy č.1 „Seznam předmětné techniky“

5.2/ vždy po každých 12-ti měsících trvání smlouvy o údržbě a servisu výpočetní techniky.

5.3/ po vzájemné dohodě mezi objednatelem a dodavatelem.

Každá taková změna musí být učiněna formou písemného dodatku této smlouvy.

### 6. Platební podmínky

Objednatel je povinen zaplatit měsíční paušální poplatek vždy za celý kalendářní měsíc. Daňový doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 5. dne běžného kalendářního měsíce se splatností 21 dnů ode dne vystavení dokladu.

Daňový doklad za případnou údržbu nad rámec paušálního poplatku či za havarijní zásahy bude vystaven nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce se splatností 21 dnů ode dne vystavení dokladu. Podkladem daňového dokladu je výkaz prací odsouhlasený objednatelem.

V případě prodloužení objednatele s placením bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,01% dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodloužení.

### 7. Záruky

Při nedodržení termínu zásahu či termínu odstranění poruchy uvedeného v článku 4 této smlouvy a objednaného při nahlášení poruchy náleží objednateli právo účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 5% měsíčního paušálního poplatku za každou započatou hodinu prodloužení.

Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou objednatelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.

## 8. Vyšší moc

Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit objednateli překážku a její dopady na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

## 9. Platnost smlouvy a její ukončení

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu s účinností od 1. října 2018.

Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran.

Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou, výpovědí bez udání důvodu nebo okamžitou výpovědí z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností. Jakákoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu.

Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 3 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi.

V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může smluvní strana od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení odstoupení v písemné formě druhé smluvní straně. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na neplnění povinností.

Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury delší než jeden měsíc.

Výpověď ani odstoupení od smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

## 10. Řešení sporů

V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit jej vzájemným jednáním. Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit, bude předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému soudu v Českých Budějovicích.

## 11. Závěrečná a přechodná ustanovení

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden.

V Českých Budějovicích, dne

25. 9. 2018

Ve Strakonici, dne

25. 9. 2018

.....  
Dodavatel

**GYMNÁZIUM,**  
STRAKONICE,  
Máchova 174  
386 48 Strakonice  
ICO: 606 50 443

.....  
Objednatel

Příloha č.1

## Přehled předmětné techniky

V následující tabulce je uveden podrobný přehled výpočetní techniky a systémového programového vybavení, na které se vztahuje tato smlouva (aktuální stav ke dni uzavření smlouvy):

<i>Název zařízení</i>	<i>Popis konfigurace</i>
Server VIRTUAL	HPE ProLiant ML310e Gen8
Server SAMBA	ProLiant ML 350e Gen8
Zálohovací systém	ProLiant MicroServer G7 FreeNAS
Router	ProLiant MicroServer Gen8 BSD
LAN	Aktivní prvky sítě LAN
WiFi	Aktivní prvky sítě WiFi





Příloha č.2

## Článek I. Přehled činností

**Součástí pravidelné servisní činnosti s výkonem v místě předmětné techniky je :**

- 1.) Průběžný monitoring technického stavu techniky dle Přílohy 1.
  - a/ fyzická kontrola hw, větráků, prostředí
  - b/ fyzická kontrola UPS (je-li připojena)
  - c/ stav diskového subsystému, kontrola fragmentace, TMP souborů
  - d/ stav operačního systému a aplikací

**Součástí pravidelné servisní činnosti s výkonem mimo místo předmětné techniky je :**

- 2.) Průběžný monitoring a periodické zaznamenávání aktuálního technického stavu techniky dle Přílohy 1.
  - a/ Stav diskového subsystému
  - b/ Stav síťových rozhraní
  - c/ Stav zálohovacího zařízení
  - d/ Stav fragmentace operační paměti
- 3.) Analýza protokolovacích souborů k datu poslední kontroly
  - a/ Vyhodnocení chybových zpráv operačního systému
  - b/ Vyhodnocení chybových zpráv aplikačního software
- 4.) Sledování systémových záplat doporučených výrobcem programového vybavení
- 5.) Periodické prověřování aktuální funkcionality zabezpečení sítě z internetu, tzv. firewallu
- 6.) Kontrola elektronické pošty před nevyžádanou poštou (antispamová kontrola)

Součástí vykonání pravidelné servisní činnosti s výkonem v místě předmětné techniky je vyplňování postupů (tzv. checklist) jednotlivých činností, které slouží zároveň jako výkaz o provedené práci a o zdravotním stavu systému a jako návrh na další postup při řešení případných problémů.



## Způsob hlášení poruchy

Technický servis a podporu zhotovitele je možné kontaktovat následujícími způsoby:

*I: V pracovní dny a v pracovní dobu od 8:00 do 16:30 hodin*

1. Telefonicky na 387 002 511
2. Telefonicky na 777 782 694
3. Elektronickou poštou na [servis@kostax.cz](mailto:servis@kostax.cz)

*II: Mimo pracovní dny a mimo pracovní dobu od 8:00 do 16:30 hodin*

4. Telefonicky na 777 782 694

Závada je považována za nahlášenou, pokud je druhou stranou přijata. V případě telefonického nahlášení závady je tímto přijetím jednoznačně uskutečněný telefonní hovor (ne tedy zanechání vzkazu na případném záznamníku), v případě faxového nahlášení závady potvrzení o úspěšném odeslání faxu a v případě elektronické pošty stav, kdy odesílatel neobdrží zprávu o nedoručitelnosti e-mailu (například chybným zadáním adresy aj.).

Prioritním způsobem nahlašování závady je telefonické nahlášení.

Objednatel bude mít zároveň přístup do systému dodavatele, s právem nahlížení. V tomto systému budou vedena veškerá hlášení objednatele o poruchách, jejich řešení, údaje o době prováděných operací a zásahů, přehledu o čerpání plnění dle smlouvy, včetně případného vyčíslení prací nad rámec této smlouvy dle odstavce 4.4..

Při hlášení závady je nutné uvádět tyto údaje:

1. Název, umístění a typ počítače či zařízení
2. Požadovaná rychlost zásahu
3. Stručný a výstižný popis závady
4. Čas a datum nahlášení závady
5. Identifikaci osoby, která závadu nahlašuje

