

# Smlouva o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení - IT outsourcing

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany v souladu se zákonem 513/1991 sb. obchodní zákoníku následující servisní smlouvu o údržbě výpočetní techniky a programového vybavení.

## I.

### Smluvní strany

- **Dodavatel:**

Název firmy	Zdeněk Koudela ITNet
Se sídlem	kpt.Olesinského 69,261 01 Příbram I
Zastoupená	Zdeňkem Koudelou
IČO	45086044
DIČ	CZ7101071142

- dále jen dodavatel

- **Objednatel:**

Název firmy	Domov seniorů, příspěvková organizace
Se sídlem	Za Poštou 1660, 263 01 Dobříš
Zastoupená	Marií Doležalovou
IČO	42727201

- dále jen objednatel

## II.

### Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je údržba výpočetní techniky a programového vybavení dodavatelem pro potřeby objednatele. Tato údržba zahrnuje běžnou údržbu počítačové sítě, včetně instalací HW a SW dle aktuálních pokynů a havarijní zásahy. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele. Předmětná výpočetní technika, systémové programové vybavení jsou specifikovány v bodě XIII. Této smlouvy. Dodavatel se zavazuje, že bude provádět služby kvalitně, rychle a spolehlivě a bude používat moderní metody tak, aby svou činností zajistil bezproblémový chod IT technologií.

## III.

### Podmínky a způsob provádění údržby

Dodavatel provádí údržbu i havarijní zásahy s využitím vlastních technických prostředků. Objednatel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu objednatele.

V případě technické poruchy jakékoliv komponenty či součásti předmětné techniky této smlouvy zajistí dodavatel její výměnu či opravu a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím patřičného autorizovaného servisního střediska. Jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí dodavatel její opravu či výměnu na vlastní náklady. Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí objednatel veškeré náklady na opravu či výměnu této součásti účelně vynaložené. Dodavatel je povinen ještě před zahájením opravy předložit objednateli předběžnou cenovou

kalkulaci opravy a tuto si nechat schválit. Maximální odchylka výsledné ceny od předběžné kalkulace je 20%. Za úschovu vlastních dat si ručí objednatel. Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků objednatele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.

#### IV.

#### Termín zásahu a odstranění poruch

Dodavatel garantuje rychlost zásahu v rozsahu od 24 do 48 hodin od nahlášení poruchy.

Vedle rychlosti zásahu je dále garantována i doba odstranění poruchy respektive doba zajištění náhradního provozu v takových případech, kdy není z technických důvodů možné v daném čase poruchu odstranit. Přijatelné technické důvody pro zajištění náhradního provozu jsou pouze takové, které nemůže dodavatel sám objektivně ovlivnit. Náhradní řešení musí umožnit všechny potřebné funkce systému a bude nahrazeno v nejbližším možném termínu. Doba na odstranění poruchy respektive doba zajištění náhradního provozu je garantována v rozsahu od 48 do 96 hodin od nahlášení poruchy.

V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je dodavatel povinen reagovat na vyžádání zásahu v požadované lhůtě a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase. Pro ocenění zásahu je podstatná v takovýchto případech doba reakce na vyžádání zásahu. Veškeré havarijní servisní zásahy jsou zpoplatňovány.

Způsob nahlášení poruchy je popsán v bodě XII.

#### V.

#### Cena za údržbu a servisní zásahy

Za služby poskytované dodavatelem na základě této smlouvy se objednatel zavazuje platit měsíční poplatek 6 800,- Kč, slovy šesttisícosmset korun českých bez DPH 21%, splatný měsíčně.

Tento paušální poplatek zahrnuje:

Měsíčně:

- preventivní kontrola stavu předmětného hardwaru
- aktualizace softwarového vybavení
- instalaci bezpečnostních záplat
- odstranění drobných závad
- poradenská činnost
- údržba a úpravy webových stránek
- vše v maximálním rozsahu 8 hodin

Smluvně

- závazek dodavatele na zajištění havarijního servisu v rozsahu a čase dle této smlouvy
- náklady dodavatele na techniku nutnou pro zajištění možnosti poskytnutí náhradního řešení a náklady dodavatele na cestu k objednateli.

Za vyžádané havarijní zásahy bude dle požadované rychlosti zásahu dodavatelem účtována částka v hodinové sazbě 500 Kč/hodinu. Odpovídající částka bude účtována vždy za každou započatou 1/2 hodinu.

Všechny výše uvedené ceny jsou bez DPH, která bude účtována v souladu s platnými předpisy.

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu. 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 závazného porušování smluvních povinností. Jakkoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu. Výpověďní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 2 měsíce. Výpověďní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi. V případě závazného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností. Zmíněná závaznost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžitě výpovědi smlouvy musí předcházet písemně upozornění na neplnění povinností.

Za závazně neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury. Jakkoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

## **Platnost smlouvy a její ukončení**

### **IX.**

Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které neze 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 účinky na způsoblost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

## **Vyšší moc**

### **VIII.**

Při nedodržení termínu zásahu uvedeného v článku IV. této smlouvy a objednaného při nahlášení poruchy náleží objednateli právo účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 10% ceny úkonu dle článku V. této smlouvy za každý započatý jednotkový časový úsek prodlení. Jednotkovým časovým úsekem je myšlena v případě nedodržení rychlosti servisního zásahu požadovaná rychlost servisního zásahu a v případě nedodržení doby odstranění poruchy požadovaná doba odstranění poruchy. Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou objednatelům zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.

## **Závuky**

### **VII.**

Objednatel je povinen zaplatit měsíční paušální poplatek vždy za celý kalendářní měsíc. Daňový doklad bude vystaven dodavatelem nejpozději do 20. dne běžného kalendářního měsíce se splatností 7 dnů ode dne vystavení dokladu. Daňový doklad za případnou údržbu a havarijní zásahy nad rámec preventivní měsíční prohlídky bude vystaven po předání objednané práce. Splatnost daňového dokladu bude také 7 dnů ode dne jeho vystavení.

## **Platební podmínky**

### **VI.**

## **X. Mlčenlivost**

Správce sítě je povinen zachovávat nejpřísnější mlčenlivost vůči třetím osobám, všeobecně o všem, co se dozví v rámci své činnosti pro objednatele. Správce sítě se zavazuje, že veškeré tyto informace jsou přísně důvěrné a je povinen dodržovat závazek mlčenlivosti. V případě porušení tohoto ujednání je dohodnuta smluvní pokuta do výše 50.000,- Kč.

## **XI. 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 pojednání a rozhodnutí místně příslušnému soudu.

## **XII. Způsob hlášení poruchy**

Závady znemožňující základní činnost výpočetní techniky musí být vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:

- v pracovní dny v době od 8:00 do 18:00 hodin  
telefonicky na 777 550 585  
e-mailem na tomas.drazan@itnetcz.com
- mimo pracovní dobu  
e-mailem na tomas.drazan@itnetcz.com

při hlášení závady je nutné uvádět tyto údaje:

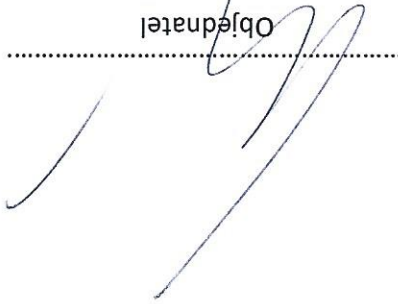
- a) název, umístění a typ počítače či zařízení
- b) stručný popis závady
- c) čas a datum nahlášení závady
- d) jméno a podpis (podpis v případě psané formy)

## **XIII. Přehled předmětné techniky**

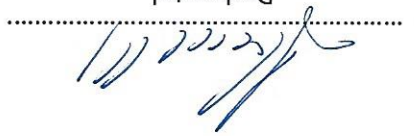
Přehled výpočetní techniky a systémového programového vybavení, na které se vztahuje tato smlouva:

- uživatelské PC stanice a notebooky
- hlavní server pro sdílená data a síťový software
- síťové aktivní prvky a kabeláž
- uživatelské periferie (monitory, tiskárny, scannery, atd.)
- uživatelský a serverový software – OS, MS Office, antivirový software
- zálohovací prostředky

Objednatel  
 Domov seniorů Dobříš,  
 příspěvková organizace  
 se sídlem Za Poštou 1660, 263 01 Dobříš  
 IČ: 42727201, Tel.: 318 520 955



Dodavatel



V Dobříši, dne 1. 10. 2016.

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. Veškeré další úpravy je třeba provádět písemnou formou jako dodatek k této smlouvě.

**Závěrečná a přechodná ustanovení**

**XIV.**