



### Smlouva o údržbě a správě webového portálu a hostingových služeb - 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 webového portálu, hostingových služeb a s tím související služeb.

#### I. Smluvní strany

- **Dodavatel :**

Radovan Toť  
Tyršova 464  
Hořovice 268 01  
IČO: 01324543  
dále jen dodavatel

- **Objednatel :**

Domov Na Výsluní, Hořovice  
Pražská 932  
268 01 Hořovice  
IČO: 70539456  
Zastoupený PhDr. Drahomírou Boubínovou, ředitelkou Domova  
dále jen objednatel

#### II. Předmět smlouvy

- Předmětem smlouvy je údržba výpočetní techniky a programového vybavení dodavatelem pro potřeby objednatele. Tato údržba zahrnuje běžnou údržbu počítačového vybavení, správu webového portálu, včetně instalací HW a SW dle aktuálních pokynů a havarijní zásahy. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele.

#### 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 souboru dle přílohy této smlouvy zajistí dodavatel její výměnu či opravu a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím příslušného 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 15%.
- Za úschovu vlastních dat si ručí objednatel.
- Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků objednatele údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.



#### 1IV.

##### Termín zásahu a odstranění poruch

- Reakční doba je 12 hod od nahlášení poruchy.
- Dodavatel nabízí širší škálu havarijních servisních zásahů co do garantované doby zásahu a garantované doby odstranění poruchy respektive doby zajištění náhradního provozu. Tyto servisní zásahy se vzájemně odlišují cenou. Objednatel má právo volby rychlosti servisního zásahu v každém jednotlivém případě vyžádání servisního zásahu.
- Rychlost zásahu je garantována v rozsahu od 24 do 48 hodin od nahlášení poruchy s tím, že objednatel si sám volí v konkrétním případě konkrétní požadovanou rychlost zásahu.
- 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.
- Pokud není rychlost zásahu při jeho objednání specifikována, platí standardní rychlost zásahu do 24 hodin s odstraněním poruchy respektive zajištěním náhradního provozu do 48 hodin od vyžádání havarijního zásahu nahlášením 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.
- Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny nepřetržitě 24 hodin denně. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).
- 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 1345,- Kč, slovy třináctetřicetpět korun českých bez DPH s platný měsíčně. (1638,- s DPH)

Tento paušální poplatek zahrnuje :

Měsíčně

1. pravidelné sledování obsahu webu a doporučení na změny odstranění drobných závad
2. úpravy obsahu webových stránek, textů, obrázků, grafické práce, psaní textů, změny struktury webu
3. poradenská činnost
4. správa a pronájem základního emailového řešení
5. správa a pronájem základního hostingových služeb
6. vše v maximálním rozsahu práce - 4 hodin měsíčně



#### Smluvně

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

Na každý i pravidelný servisní zásah bude dodavatelem vystaven servisní protokol, se kterým bude objednatel před fakturací seznámen. Za vyžádané havarijní zásahy bude dle požadované rychlosti zásahu dodavatelem účtována částka v hodinové sazbě dle následující tabulky :

#### Rychlost servisního zásahu/doba odstranění poruchy

Zásah do 24 hodin/Odstranění do 48 hodin 480,- Kč/hodina

Zásah do 48 hodin/Odstranění do 96 hodin 380,- Kč/hodina

- Odpovídající částka bude účtována vždy za každou započatou 1/2 hodinu.
- Cestovné k výše uvedeným částkám bude účtováno 9,-Kč za ujetý km.
- Všechny výše uvedené ceny jsou bez DPH.

#### VI.

##### 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 14 dnů ode dne vystavení dokladu.
- Daňový doklad za případnou údržbu nad rámec preventivní měsíční prohlídky bude vystaven po předání objednané práce. Splatnost daňového dokladu bude také 14 dnů ode dne jeho vystavení. Daňový doklad za havarijní servisní zásah bude vystaven bezprostředně po ukončení servisního zásahu a odstranění poruchy se splatností 14 dnů ode dne vystavení dokladu.
- V případě prodloužení objednatele s placením bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,1% dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodloužení.

#### VII.

##### Záruky

- 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 prodloužení.
- 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 dle zvolené varianty havarijního zásahu.
- Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou objednatelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.



## VIII.

### 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 účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

## IX.

### Platnost smlouvy a její ukončení

- 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 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 2 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 strana druhá vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností. 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.
- Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.
- 

## X.

### Mlčenlivost

- Správce je povinen zachovávat nejprísnejší mlčenlivost vůči třetím osobám, všeobecně o všem, co se dozví v rámci své činnosti pro objednatele. Správce se zavazuje, že veškeré tyto informace jsou přísně důvěrné a je povinen dodržovat závazek mlčenlivosti.
- 

## 3XI.

### 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 místně příslušnému soudu.

## XII.

### Způsob hlášení poruchy

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

I. v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00 hodin

1. telefonicky na 605 757 626

2. e-mailem na [radovan@totweb.cz](mailto:radovan@totweb.cz)

a) název, umístění a typ počítače či zařízení



**Totweb.cz**

AUDIO - VIDEO - PC - TV - SERVIS  
VÝROBA SOFTWARE, SLABOPROUDÉ ROZVODY

[www.totweb.cz](http://www.totweb.cz)  
email: [radovan@totweb.cz](mailto:radovan@totweb.cz)  
tel: +420 605 757 626

- b) požadovaná rychlost zásahu
- c) stručný popis závady
- d) čas a datum nahlášení závady
- e) jméno a podpis (podpis v případě psané formy)

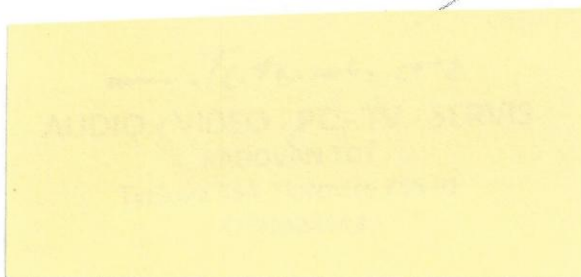
## II. mimo pracovní dobu

- 1. e-mailem na [radovan@totweb.cz](mailto:radovan@totweb.cz)
- 2. při hlášení závady je nutné uvádět tyto údaje:
  - a) název, umístění a typ počítače či zařízení
  - b) požadovaná rychlost zásahu
  - c) stručný popis závady
  - d) čas a datum nahlášení závady
  - e) jméno a podpis (podpis v případě psané formy)

## XIII.

### Závěrečná a přechodná ustanovení

- 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. V Hořovicích 1.3.2018



.....  
dodavatel

.....  
objednavatel

