

# Smlouva správy počítačové sítě

## Smluvní strany

### Poskytovatel služby

**IVASOFT**

název firmy: **IVASOFT, s.r.o.**  
zastoupená: Ing. Martinem Vaníčkem  
jednatelem společnosti  
adresa: Kupkova 72  
638 00 Brno



IČO: 26945053  
DIČ: CZ26945053

### Odběratel služby

název firmy: **Domov pro seniory Věstonická, příspěvková organizace**  
zastoupená: Ing. Rudolfem Nytle  
ředitelem  
adresa: Věstonická 1  
628 00 Brno



IČO: 70887292  
DIČ: CZ70887292

## Preambule

Smluvní strany se tímto dohodly na provádění záručního a pozáručního servisu výpočetní techniky a softwarového vybavení.

Tato smlouva stanoví předmět a podmínky zajištění výše uvedeného servisu.

### *1. Předmět smlouvy*

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje provádět objednateli záruční a pozáruční servis dodaného zařízení (HW i SW) a též již užívaného HW dodaného jinými dodavateli za dále uvedených podmínek.

Odběratel se touto smlouvou zavazuje poskytnuté služby za dále uvedených podmínek přebírat a platit sjednanou cenu.

## 2. Cena

Smluvní měsíční paušální sazba je stanovena na 14.000,- Kč bez DPH. Rozsah služeb zahrnutých v paušální sazbě je uveden v odst. 4 této smlouvy.

Pohyblivé náklady na služby nad rámec paušálu budou účtovány dle skutečně vynaložených nákladů ve formě hodinové sazby dle odpracovaného času. Hodinová sazba se stanovuje na 490,- Kč bez DPH.

Cestovné po Brně je zdarma.

## 3. Fakturace a platební podmínky

Fakturace bude prováděna vždy na konci měsíce za celý měsíc fakturou – daňovým dokladem. Faktura se bude skládat ze dvou částí: paušální sazby a podrobného časového rozpisu odpracovaných hodin z pohyblivé složky s odkazem na Deník správce sítě. Platby budou uhrazeny do 14 dnů od data vystavení příslušné faktury.

V případě prodloužení odběratele s platbou faktury o více jak 7 dní je oprávněn poskytovatel přerušit poskytování služeb dle této smlouvy až do dne, kdy bude dlužná částka připsána na účet poskytovatele.

## 4. Způsob provádění servisu

### 4.1 Servisní podmínky

- a) Služby poskytované v rámci měsíčního paušálu:
- Dálková správa zařízení a dálková diagnostika závad (jedná se o dálkový přístup do sítě odběratele prostřednictvím zabezpečeného připojení prostřednictvím sítě Internet, případně jiného přenosového média a příslušných komunikačních zařízení – modemů, který slouží ke správě a diagnostice závad, příp. k jejich odstranění).
  - Dálková údržba sítě (jedná se o dálkový přístup do sítě odběratele za účelem provedení update systémového SW, optimalizace chodu systému, uvolnění prostoru na discích apod.)
  - Definovaná reakční doba na ohlášenou závadu dle bodu c) (jedná se o časový limit, do kterého je povinen poskytovatel zahájit kroky k odstranění nahlášené závady)
  - Telefonická poradenská služba v běžné pracovní době (dostupnost pracovníků poskytovatele na mobilních telefonech pro řešení provozních problémů a hlášení závad)
  - Proaktivní kontinuální kontrola důležitých aktivních prvků sítě (servery, switche, UPS atd.)
  - Volný kredit ve výši 20 hodin na běžné servisní zásahy (služby dle odst. 4.1b této smlouvy); při vyčerpání kreditu budou práce nad jeho rámec účtovány běžnou hodinovou sazbou (viz. odst. 2 smlouvy)
- b) Služby poskytované nad rámec měsíčního paušálu:
- Služby, které bude třeba provést z důvodu nehody, nesprávným použitím, chybou nebo zanedbáním ze strany odběratele nebo třetí osoby.
  - Služby, které bude třeba provést v důsledku příčin, které nejsou vlastní zařízením (např. přerušení nebo pokles dodávky elektrické energie), nenadálé zhoršení

provozních podmínek (např. prudký nárůst provozních teploty okolí nad hodnotu určenou pro provoz zařízení), nehoda, chybná manipulace, vandalismus, neoprávněný zásah třetí osoby nebo příčiny jiné než běžné použití.

- Rekonfigurace sítě na základě požadavku uživatelů (doinstalace nových SW, popř. reinstalace SW; úprava uživatelských účtů (např. při příchodu nového pracovníka)).
- Ostatní služby vyžádané objednatelem a stojící mimo rámec služeb poskytovaných v měsíčním paušálu.
- Dodávka a instalace spotřebních prvků a součástí (např. dodávka a instalace akumulátorů do UPS apod.).

c) Servisní zásahy budou probíhat následujícím způsobem:

- Běžné servisní zásahy, které nevyžadují okamžitý příjezd techniků budou realizovány v termínech, které pro každý jednotlivý případ dohodnou odpovědné osoby obou stran. Jedná se zejména o závady, které svým charakterem nebrání bezprostředně v provozu zařízení (např. porucha tiskárny v místě, kde lze tisk řešit náhradním způsobem apod.), tj. poruch HW, který není pro chod systému životně důležitý nebo drobná závada v chodu SW, která nemá vliv na celkovou správnou funkci zařízení ani na kvalitu ukládaných dat.
- Urgentní servisní zásahy, tj. problémy, které je nutno řešit urychleně se pokusí v prvním kroku poskytovatel odstranit pomocí telefonické konzultace a dálkovým přístupem do sítě odběratele. Doba reakce pro dálkový přístup je dohodnuta na 1 hodinu v běžné pracovní době (tj. pracovní dny mezi 8:00 a 16:30). Pokud nedoručí k vyřešení problému pomocí dálkové správy zařízení, bude ze strany poskytovatele zajištěn příjezd pracovníka nejpozději do 4 hodin od nahlášení závady, popř. přizpůsobena dle pracovní doby. V případě, že zásah v sídle odběratele bude nutné provést ve večerních či nočních hodinách (příp. ve dnech pracovního volna nebo pracovního klidu), zajistí odběratel přístup k zařízení.
- Po každém provedeném servisním zásahu v sídle odběratele bude proveden ručně psaný zápis do Deníku správy sítě.

## 4.2 Podmínky plnění

Závady ohlašují oprávněné osoby odběratele telefonicky na servisní mobilní telefony poskytovatele. V případě méně závažných závad (u kterých není vyžadována urgentní reakce) je možno k hlášení použít i e-mailovou adresu.



O každém provedeném servisním zásahu v sídle odběratele bude proveden ručně psaný zápis do Deníku správy sítě. Deník bude uložen u serveru.

Pro provádění servisního zákroku je odběratel povinen zajistit následující podmínky:

- Přítomnost oprávněné osoby alespoň při započetí a ukončení činnosti servisního technika dodavatele a to i v případě, že bude servisní zásah prováděn mimo běžnou pracovní dobu.
- Uvolnit zařízení, u kterého je hlášena závada (případně zařízení návazná) z provozu na dobu nezbytně nutnou pro provedení opravy.

- Poskytne dodavateli veškeré informace o provozu a všech jeho nepravidelnostech před závadou tak, aby o povaze a možné příčině závady mohlo být rozhodnuto co nejdříve a nejpřesněji.
- Zajistit přístup k veškeré dokumentaci týkající se spravovaných prostředků výpočetní techniky a nainstalovaného programového vybavení a způsobu jejich užívání.
- Poskytnout potřebné energetické příkony pro činnost pracovníků dodavatele a bezplatně poskytnout komunikační prostředky (telefon, fax) nezbytné pro výkon servisní činnosti.

## 5. Ostatní ujednání

### 5.1 Sankce

Smluvní strany se dohodly v případech uvedených v následujících bodech na sankcích tak, jak je definováno dále.

Zhotovitel se zavazuje zaplatit v případě, dojde-li jeho vinou k:

- Nedodržení termínu smluvního servisu dle bodu 4. této smlouvy, smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou hodinu prodlení, nejvýše však 10.000 Kč. Smluvní pokutu nelze účtovat při prodlení způsobeném odběratelem a tzv. vyšší mocí, což jsou okolnosti nepředvídatelné a neodvratitelné ani jednou ze smluvních stran.

Odběratel se zavazuje zaplatit v případě, dojde-li jeho vinou k:

- Nedodržení termínu splatnosti faktury smluvní pokutu ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den zpoždění platby.
- Za neopodstatněně vyžádaný zásah dodavatele smluvní pokutu ve výši 1.800 Kč na pracovníka a den a veškeré náklady spojené s případným výjezdem pracovníka(-ů) dodavatele – tj. dopravné a čas strávený na cestě.

### 5.2 Všeobecná ustanovení

Smluvní strany berou na vědomí povinnost publikovat smlouvu v registru smluv, a to v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., „O zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv)“.

Smluvní strany se zavazují označit veškeré informace, které splňují náležitosti jejich obchodního tajemství a nedovolit, aby tyto informace byly součástí elektronického obrazu textového obsahu smlouvy.

Smluvní strany se zavazují dále nerozšiřovat a uchovávat v tajnosti veškeré skutečnosti, které by mohly ohrozit obchodní zájmy druhé smluvní strany nebo poškodit její jméno na veřejnosti, zejména dále nerozšiřovat technickou dokumentaci nebo údaje týkající se dodaného a servisovaného zařízení, které je duševním nebo hmotným majetkem druhé smluvní strany, příp. jsou druhé smluvní straně poskytnuty na základě získané licence.

## 6. Účinnost smlouvy

Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely dobrovolně, svobodně a vážně a jsou si vědomy právních následků z toho vyplývajících a na důkaz toho připojují své podpisy.

Tuto smlouvu je možno změnit a doplňovat pouze písemnými dodatky, na nichž se obě smluvní strany dohodnou. Právní vztahy, vyplývající z této smlouvy, se řídí příslušnými ustanoveními obchodního a občanského zákoníku.

Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Smlouva, na níž se vztahuje povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv, nabývá účinnosti nejdříve dnem zveřejnění v registru smluv.

Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích. Každá smluvní strana obdrží jeden exemplář této smlouvy. Veškeré podmínky a ujednání ve smlouvě uvedené lze měnit pouze formou písemného dodatku, který musí být odsouhlasen oběma smluvními stranami.

## *7. Platnost smlouvy*

Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 1. 2020 do 31. 12.2020. Lze ji také ukončit písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.

V Brně dne 30. 12. 2019

Ing. Martin Vaníček  
za dodavatele

Ing. Rudolf Nytl  
za odběratele