

Smlouva

o poskytování servisní služby DOMOV Černovice-Lidmaň

uzavřena mezi

ELZY servis s r.o.

se sídlem Jarošovská 433/11

Spisová značka: zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 769

DIČ: CZ28148002

IČO: 28148002

bankovní spojení: UniCredit č. ú. : 2108384631/2700

zastoupená:

dále jen **Dodavatel**

a

Domov Černovice - Lidmaň, příspěvková organizace

se sídlem : Dobešovská 1, 394 94 Černovice

IČO: **70659001**

bankovní spojení:

zastoupená:

zastoupení pro věcná jednání:

dále jen **Odběratel**

1 Smluvní strany

Dodavatel je společností obchodního práva zabývající se především obchodní, servisní a poradenskou činností v oblasti hardware a software. Odběratel je společností obchodního práva.

2 Předmět smlouvy

Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Servisní služby ve prospěch Odběratele, za podmínek a v rozsahu dohodnutém v této Smlouvě.

Jedná o **poskytování** služeb v následujících dílčích píneích:

- Poskytování **servisu síťových serverů** (dále jen **Servis serverů**) v rozsahu uvedeném v článku 3.1. této Smlouvy, a to na zařízení dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy. Jedná se o zařízení, které získal Odběratel od Dodavatele jako prodejce do svého vlastnictví na základě samostatné smlouvy nebo o servery dodané třetí stranou, u nichž již uplynula záruční doba.
- Poskytování **služeb z oblasti správy počítačové sítě** (dále jen **Správa sítě**) v rozsahu uvedeném v článku 3.2. této Smlouvy.
- Poskytování **speciálního servisu PC** (dále jen **Speciální servis PC**) v rozsahu uvedeném v článku 3.3. této Smlouvy. Jedná se o zařízení, které získal Odběratel od Dodavatele jako prodejce do svého vlastnictví na základě samostatné smlouvy.



10

1

d) Poskytování **servisu ostatních zařízení a zařízení třetích stran** (dále jen **Servis ostatních**) v rozsahu uvedeném v článku 3.4. této Smlouvy. Zařízením třetích stran se pro účel této Smlouvy rozumí zařízení, která Odběratel nezískal od Dodavatele jako prodejce do svého vlastnictví a která jsou obecně specifikována v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3. Rozsah předmětu smlouvy

3.1. Servis síťových serverů

Servis serverů bude poskytován v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin, a to tím způsobem, že na základě požadavku Odběratele se Dodavatel v době do 8 hodin (v pracovní dny) od nahlášení hardwarové závady dostaví na místo uvedené Odběratelem a po jejím posouzení tuto hardwarovou závadu bez zbytečného odkladu odstraní, a to v době přiměřené s ohledem na charakter, rozsah a příčiny zjištěné závady, nejpozději však do 48 hodin (dvou pracovních dní) od nahlášení závady Dodavatelí.

Přesný postup Odběratele při oznámení závady, s uvedením kontaktních míst a telefonů, příp. jiných způsobů spojení s příslušnými servisními techniky, je obsahem Přílohy č. 2 této Smlouvy.

Rozsah pravidelné údržby serverů je sjednán v článku 4., bod 1. této Smlouvy. Čerpání sjednaného rozsahu bude prováděno podle kalendáře prací, předem odsouhlaseného oběma smluvními stranami.

3.2. Služby z oblasti správy počítačové sítě

Správa sítě bude prováděna formou pravidelné údržby počítačové sítě, formou dalších vyžádaných služeb výkonu správcovství sítě a Hot-line podpory ve formě telefonické konzultace. Tyto služby mohou být prováděny na místě (u Odběratele) nebo vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného přístupu), je-li to technicky možné.

Službami z oblasti výkonu správcovství sítě se rozumí zejména:

- údržba systémového prostředí sítě
- zakládání a rušení uživatelů
- zadávání a údržba přístupových práv
- zadávání a údržba síťových prostředků (např. sdílených tiskáren, faxů, modemů)
- kontrola zálohování dat a v případě potřeby provádění obnovy dat ze zálohovacího media
- odstraňování hardware závad
- udržování a vedení vytvořené dokumentace systému
- proškolení pracovníků obsluhujících PC sít
- zajištění celkové provozuschopnosti systému v rámci možností hardware a software produktů sítě prostřednictvím pravidelné údržby počítačové sítě.
- vzdálené monitorování stavu počítačové sítě Odběratele a upozornění na nestandardní situace, které v této síti nastanou (je-li to technicky možné)

Služba Hot-line podpory bude poskytována v době od 8:00 do 17:00 hodin. Telefonní číslo na Hot-line Dodavatele je **+420 384372219**.

Rozsah pravidelné údržby počítačové sítě je sjednán v článku 4., bod 1. této Smlouvy. Čerpání sjednaného rozsahu bude prováděno podle kalendáře prací, předem odsouhlaseného oběma smluvními stranami.

Při nutnosti řešení závažných problémů sítě přímo na pracovišti Odběratele se pracovník Dodavatele dostaví týž den, pokud byla závada nahlášena způsobem definovaným v Příloze č. 2 této Smlouvy do 12:00 hodin. Pokud je závada ohlášena po 12:00 hodině, dostaví se technik Dodavatele k řešení problému nejpozději následující pracovní den.

3.3. Speciální servis PC

Speciální servis PC bude poskytován v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin, a to tak, že se pracovník Dodavatele se dostaví do 48 hodin (pracovního dne) od nahlášení závady, pokud byla závada nahlášena způsobem definovaným v Příloze č. 2 této Smlouvy. Technik nahlášenou závadu bez zbytečného odkladu odstraní — v době přiměřené s ohledem na charakter, rozsah a příčiny zjištěné závady, nejpozději však do 48 hodin.

Přesný postup Odběratele při oznámení závady, s uvedením kontaktů je obsahem Přílohy č. 2 této Smlouvy.

V případě, že zařízení, které Odběratel získal od Dodavatele do svého vlastnictví (resp. do užívání) je mimo záruku poskytovanou Dodavatelem, Odběratel se zavazuje uhradit ceny všech komponent použitých k opravě předmětného zařízení.



Rozsah pravidelné údržby PC je sjednán v článku č. 4 této Smlouvy. Čerpání sjednaného rozsahu bude prováděno podle kalendáře prací, předem odsouhlaseného oběma smluvními stranami.

3.4. Servis ostatních zařízení a zařízení třetích stran

Tento servis bude poskytován v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin, a to tak, že se pracovník Dodavatele dostaví do 48 hodin od nahlášení závady, pokud byla nahlášena způsobem definovaným v Příloze č. 2 této Smlouvy. Technik na místě vyvine nezbytné úsilí pro odstranění nahlášené závady bez zbytečného odkladu, a to v době přiměřené s ohledem na charakter, rozsah a příčiny zjištěné závady.

Přesný postup Odběratele při oznámení závady, s uvedením kontaktů je obsahem Přílohy č. 2 této Smlouvy.

V případě, že servisní technik Dodavatele zjistí, že závadu není možno odstranit do 48 hodin od nahlášení, navrhne kontaktní osoba Dodavatele náhradní řešení (např. prodej nového zařízení, placenou záplátku nového zařízení) za ceny aktuální v době události.

V případě Servisu zařízení třetích stran po dohodě se Odběratel zavazuje uhradit Dodavateli veškeré náklady, které Dodavateli vznikly při odstraňování závady na zařízení třetích stran. Jedná se o úhradu ceny použitých komponent nebo zařízení, práce a dopravy v cenách uvedených v článku 4. této Smlouvy.

Rozsah pravidelné údržby zařízení, spadajících do této kategorie, je sjednán v článku č. 4 této Smlouvy. Čerpání sjednaného rozsahu bude prováděno podle kalendáře prací, předem odsouhlaseného oběma smluvními stranami.

3.5. Přehled Servis parametrů

Předmět	Servisní okno	Reakční doba	Odstranění závady
Servis síťových serverů	8:00-17:00 BD	8 hodin BD	48 hodin BD
Služby z oblasti správy počítačové sítě	8:00-17:00 BD	8 hodin BD	BE
Speciální servis PC	8:00-17:00 BD	16 hodin BD	48 hodin BD
Servis ostatních zařízení a zařízení třetích stran	8:00-17:00 BD	16 hodin BD	48 hodin BD

Vysvětlivky
BE — maximální přičinění
BD — pracovní den

4. Cena za servisní služby a její splatnost

Cena a náplň paušálního pinění

V rámci této Smlouvy je dohodou smluvních stran sjednána cena za pravidelně poskytované služby ve výši

11 760,-Kč + příslušné **DPH** za každý i započatý měsíc poskytování těchto služeb.

V této ceně je obsaženo:

- vzdálená správa datového a poštovního serveru v rozsahu do 1 hodiny denně
 - vzdálený dohled, každodenní vyhodnocování event logů
 - dohled nad prováděním záloh
 - dohled nad aktualizací antivirovýchází
 - provedení aktualizací a service packu MS SW
 - dohled nad stavem FW a připojení
 - řešení problémů pomocí vzdálené správy
- každý měsíc návštěva technika vč. cestovného v rozsahu do 3x 8 hodin celkem 24hodin
 - profylaktická kontrola serveru, stanic a ostatního HW
 - změny v nastavení, úpravy a opravy systému podle požadavků odběratele
 - kontrola stavu sítě a připojení
 - ostatní uživatelské požadavky
- zakládání a změny v nastavení účtů, práv uživatelů, profilů
- pohotovost
- hot line, konzultace, výhledy a návrhy rozvoje, ochrany IS



Paušálně sjednaná odměna za Servisní služby bude fakturována vždy zpětně každý měsíc, vždy k poslednímu dni dotčeného měsíce, přičemž dnem zdanitelného pinění ve smyslu §9 odstavce 3 zákona číslo 588/1992 Sb. O dani z přidané hodnoty bude vždy den vystavení faktury.

Odměna za vyžádané činnosti a dopravu nad rámec paušálu bude fakturována vždy zpětně každý měsíc, vždy k poslednímu dni dotčeného měsíce, přičemž dnem zdanitelného pinění ve smyslu §9 odstavce 3 zákona číslo 588/1992 Sb. O dani z přidané hodnoty bude vždy den vystavení faktury.

Faktury jsou splatné do 14-ti dnů ode dne jejich vystavení. V případě, že faktura nebude uhrazena do 30ti dní od splatnosti je Dodavatel oprávněn Od této Smlouvy odstoupit. V případě, že nebude vystavená faktura uhrazena ve sjednaném termínu splatnosti, je Dodavatel oprávněn pozastavit poskytování servisní služby až do doby její úhrady, přičemž tímto nezaniká nárok Dodavatele na paušální odměnu.

Pokud je součástí pinění dodávka zboží (náhradní díly apod.) je toto až do úplného zaplacení majetkem Dodavatele, pokud se na něj nevztahuje záruka.

Výše poplatku za servisní služby a ceny za mimozáruční servis mohou být jedenkrát ročně změněny dle roční míry inflace za předcházející rok vyhlášené Českým statistickým úřadem.

Tato změna bude automaticky provedena o vyšší míry inflace, a to s účinností od 1. 1. příslušného roku, v němž byl index vyhlášen.

V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti nebo při nalezení neobvyklého řešení problému, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.

5. Doba trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na zkušební dobu 6 měsíců. Pokud nebude před uplynutím šestého měsíce dohodnuto jinak, prodlužuje se na dobu neurčitou.

Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oběma stranami.

Smlouva může být před sjednaným termínem trvání ukončena jednostranným odstoupením pro podstatné porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy.

- Za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Odběratele je považováno zejména prodlení s placením finančních závazků vyplývajících z této Smlouvy po dobu delší než 1 měsíc, ale i opakované prodlení s placením závazků ze smluv souvisejících (tzn. prodlení s placením paušálně sjednané částky za poskytování servisu, za realizované opravy, [resp. za](#) úhradu kupní ceny odebraného zboží).
- Za podstatné porušení této Smlouvy ze strany Dodavatele je zejména skutečnost, že se nedostaví na místo určené Odběratelem v době uvedené v této smlouvě, ačkoliv byl Odběratelem řádně vyzván.

Ukončit platnost Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Odběratele i bez udání důvodu s 30-ti denní výpovědní lhůtou a to vždy k 1. dni měsíce následujícího po doručení výpovědi.

V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Dodavatel nárok na úhradu za servisní služby realizované do konce běhu výpovědní lhůty.

Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.

6. Podmínky vzájemné spolupráce

Odběratel je povinen:

- 1.1. Umožnit Dodavateli přístup do prostor v objektu, kde je předmětné zařízení umístěno, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s zařízením opravovaným. V Příloze č. 2 této Smlouvy jsou uvedena jména pracovníků Dodavatele, kteří jsou oprávněni vyzvedávat klíče od takovýchto prostor Objednatele (pro případ, že Objednatel nevyžaduje přítomnost svého vlastního pracovníka po dobu činnosti pracovníka Dodavatele v dotčeném prostoru).
- 1.2. Po dohodě umožnit Dodavateli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu.
- 1.3. Poskytnout Dodavateli dokumentaci k předmětnému zařízení nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, pokud byla tato dokumentace součástí dodávky zařízení.



- 1.4. Zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne servisnímu technikovi Dodavatele veškeré informace potřebné k realizaci předmětu této Smlouvy, zejména informace o zařízeních a programovém vybavení Odběratele.
- 1.5. Písemně potvrdit Dodavateli provedení opravy a potvrdit převzetí náhradního zařízení.
- 1.6. Hlásit své jednotlivé požadavky způsobem popsáním v Příloze č. 2 této Smlouvy.

Dodavatel je povinen:

- 1.7. Provádět poskytování sjednané servisní služby řádně a včas, za podmínek dohodnutých v této Smlouvě.
- 1.8. Oznámit Odběrateli veškeré skutečnosti, které by Dodavateli bránily v řádném provádění a dokončení prací.
- 1.9. Poskytnout Odběrateli v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin bezplatné telefonické konzultace týkající se předmětu Smlouvy.
- 1.10 Dodavatel se zavazuje taktéž:
 - zpracovávat Osobní údaje pouze v takové podobě, v jaké mu byly předány Správcem;
 - zpracovávat pouze Osobní údaje za účelem vymezeným touto Smlouvou a pouze v rozsahu nutném pro naplnění tohoto účelu;
 - nesdružovat Osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
 - uchovávat Osobní údaje pouze po dobu, která je uvedena v informační povinnosti nebo v souhlase koncového uživatele.

Dodavatel je povinen zajistit, aby zaměstnanci a jiné osoby Dodavatelem pověřené ke zpracování Osobních údajů tyto zpracovávaly jen v rozsahu a za účelem dle této Smlouvy a dle ZOOÚ.

Dodavatel i Odběratel se zavazují dodržovat při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy povinnosti stanovené ZOOÚ a dalšími obecně závaznými právními předpisy k této činnosti se vztahujícími.

Dodavatel se zavazuje na výzvu Objednatele opravit, aktualizovat, smazat nebo přemístit Osobní údaj dle pokynu Správce bez zbytečného odkladu Od takové výzvy.

V případě, že žádost subjektu údajů dle § 21 odst. 1 ZOOÚ určená Dodavateli bude shledána oprávněnou, zavazuje se Dodavatel odstranit neprodleně závadný stav.

Dodavatel je povinen při plnění povinností ze Smlouvy postupovat s odbornou péčí, řídit se pokyny Správce a jednat v souladu se zájmy Správce. Pokud Dodavatel zjistí, že Odběratel porušuje povinnosti Správce uložené ZOOÚ, je povinen tuto skutečnost v souladu s § 8 ZOOÚ Správci neprodleně oznámit.

1 Smluvní pokuty:

1.1. Dodavatel poskytne Odběrateli tyto slevy z ceny paušálního plnění sjednané v čl. 4

Předmět	Nesplnění Reakční doby	Nesplnění odstranění závady
Servis síťových serverů	500 Kč	1.000 Kč
Služby z oblasti správy počítačové sítě	300 Kč	
Speciální servis PC	300 Kč	300 Kč
Servis ostatních zařízení a zařízení třetích stran		

1.2. Pokud Odběratel neuhradí Dodavateli řádně a včas cenu za poskytnuté služby a zboží, je povinen navíc Dodavateli uhradit úrok z prodlení v zákonné výši.

7.Mlčenlivost

Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o zpracovávaných Osobních údajích, zejména je nesmí zveřejňovat, šířit, či předávat dalším osobám mimo osoby v zaměstnaneckém poměru s Dodavatelem nebo jiným oprávněným osobám, jež jsou zpracováním Osobních údajů pověřeny. Dodavatel je povinen zajistit, aby také jeho zaměstnanci a jiné oprávněné osoby dodržovali závazek mlčenlivosti dle bodu 5. Smlouvy. Tato povinnost Dodavatele trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu.

Dodavatel je dále povinen zachovávat mlčenlivost o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany osobních údajů, a to i po skončení tohoto smluvního vztahu.

a0 ?&?

o | | | o, |

8.Ostatní ujednání

Dodavatel poskytne odběrateli individuální ceny na nákup **HW, SW** (ceny srovnatelné s Alza.cz) na spotřební materiál (originální se slevou cca **4-8%/o** a alternativní, kompatibilní 20-30% dle typu)

Zálohování a rekonstrukci dat je povinen zabezpečit Odběratel; Dodavatel neodpovídá za jejich ztrátu nebo poškození, ale zavazuje se provádět ve spolupráci s Odběratelem verifikaci jeho záloh.

V případě závady na zařízení, které je v záruce, záruku nedrží Dodavatel a Dodavatel ani neprodal toto zařízení Odběrateli, musí Odběratel poskytnout potřebnou součinnost k úspěšnému vyřešení takové závady nebo závadu vyřešit přímo s dodavatelem daného zařízení.

V případě, že při záručním servisním zásahu dojde k výměně nebo náhradě vadného komponentu, nahrazovaný komponent přejde do vlastnictví Dodavatele a nahrazující komponent přejde do vlastnictví Odběratele.

Není-li v jednotlivých případech stanoveno jinak, místem pinění se rozumí objekty Odběratele v městě Lidmaň.

Dodavatel poskytne odběrateli náhradní pinění povinného podílu ve smyslu § 81 zákona č. 435/2004 Sb., možnost nákupu výrobků nebo služeb. Elzy servis s.r.o. je zaměstnavatel s více než 50 % OZP

9.Závěrečná ustanovení

Pokud v této Smlouvě nebylo dohodnuto jinak, platí příslušná ustanovení obchodního zákoníku a předpisů souvisejících, zejména ustanovení upravující smlouvu o dílo, v případě užívání náhradního zařízení pak ustanovení upravující smlouvu nájemní.

Změny a doplňky k této Smlouvě mohou být učiněny pouze po dohodě stran, formou písemného dodatku k této smlouvě.

Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po jednom kompletu.

Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Seznam zařízení servisovaných dle této Smlouvy (typy zařízení)

Příloha č. 2: Kontakty Dodavatele a Odběratele, způsob hlášení požadavků Odběratele

Příloha č. 3: Hodinové sazby za ceny nad rámec paušálního pinění

10.Podpisy smluvních stran

V Lidmani dne **2221**

V Lidmani dne **, '1 22 2**

Domov ČernoVice - Lidmaň
příspěvková organizace 7
Dobešovská 1, 3 94 Černo ice
IČO: 70659001 P Z7 5 001

ELZY
. servis s r.o.
JAROŠOVSKÁ A13J11
ičo: 28148002 4 372 21
C Z 2 8 1 4 8 0 0 2 J n Z e i Z y

.....
Odběratel

.....
Dodavatel

M (O) (K A M)



Příloha č. 2: Kontakty Dodavatele a Odběratele, způsob hlášení požadavků Odběratele

Kontakty Dodavatele:

Servisní technik:	e-mail:	Servisní telefonní linka:
		tel. 800 526 625, 384 37 22 19,

Adresa servisního střediska Dodavatele: Jarošovská 433/11 Jinř. Hradec

Kontakty Odběratele:

Níže uvedené kontaktní osoby Objednatele jsou jediné oprávněné ze strany Objednatele, které smí zadat Dodavateli požadavek na servisní službu dle této Smlouvy a jeho realizace potvrdit.

Pracovník Odběratele:	e-mail:	telefonní linka:

Způsob hlášení požadavků Odběratele:

Požadavky Odběratele budou hlášeny pouze osobami uvedenými v seznamu „Kontakty Odběratele“ jedním z následujících způsobů:

- ~~zaznamenány na Helpdesku na adrese helpdesk@elzyelzy.cz~~
zaznamenány na Helpdesku na adrese elzyelzy.cz



Příloha č. 3: Hodinové sazby za práce nad rámec paušálního pinění, rok 2021

Smluvní strany se dohodly na následujících hodinových sazbách v případě vyžádaných mimozáručních zásahů a zásahů nad rámec paušálu takto:

- | | |
|--|-----------------|
| • Služby dle článku 3.1. (servis serverů) | 790 Kč+21% DPH, |
| • Služby dle článku 3.2. (HW prvky sítě) | 490 Kč+21% DPH, |
| • Služby dle článku 3.2. (instalace a konfigurace SW na serverech) | 790 Kč+21% DPH, |
| • Služby dle článku 3.2. (pravidelná SW údržba sítě) | 650 Kč+21% DPH, |
| • Služby dle článků 3.3. a 3.4.(servis ostatních zařízení) | 490 Kč+21% DPH, |

pokud nebude v konkrétním případě stanoveno jinak. Tyto hodinové sazby jsou platné pro pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin. Při vyžádaných službách v době od 6:00 do 8:00 hodin a od 17:00 do 24:00 hodin může být částka navýšena o 25%. V době od 24:00 do 6:00 hodin a ve dnech svátků nebo ve dnech pracovního volna může být částka navýšena o 50%. **Dále budou účtovány cestovní výlohy paušálem 180,-Kč za jeden výjezd.**

