

# Servisní smlouva č. 2021/02

uzavřená ve smyslu příslušných právních předpisů zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,

mezi

**BScom s. r. o.**, se sídlem: Trutnov – Střední Předměstí, Spojenecká 1111, PSČ 541 01, IČ: 27466787, DIČ: CZ27466787, zastoupená Pavlem Brzákem, jednatelem, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 20674, bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., číslo účtu: 2114706457/2700, (dále jen „**dodavatel**“) na straně jedné

a

**Pečovatelská služba Trutnov**, se sídlem: Trutnov – Horní Předměstí, Dělnická 161, PSČ 541 01, IČ: 70153876, zastoupená Bc. Romanem Bélou (dále jen „**zákazník**“) na straně druhé

(dále společně také „**smluvní strany**“ nebo „**strany**“)

## 1 Předmět smlouvy

- 1.1 Dodavatel se zavazuje řádně, včas, s odbornou péčí a dle požadavků zákazníka nepřesahujících rámec této smlouvy provádět pro zákazníka služby specifikované v této smlouvě a její Příloze č. 1.
- 1.2 Zákazník se zavazuje za řádné a včasné poskytování služeb dle této smlouvy pravidelně měsíčně hradit dodavateli odměnu spočtenou na základě odst. 2.1 této smlouvy a položkového ceníku uvedeného v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.3 Dodávky jakýchkoliv jiných služeb, poskytované nad rámec této smlouvy jsou považovány za tzv. dodatkové výkony, tzn., jejich poskytování není předmětem této smlouvy a musí být zákazníkem vždy písemně objednáno u dodavatele. Sazby za dodatkové výkony budou smluvními stranami sjednány ad hoc, tedy pro každý jednotlivý případ.

## 2 Cena za služby a platební podmínky

- 2.1 Sjednané položkové ceny za řádné a včas dodavatelem poskytované služby dle odstavce 1.1 této smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy. Položkové ceny jsou uvedeny bez DPH. Odměna dodavatele dle odst. 1.2 smlouvy se sestává z následujících položkových cen, paušální měsíční ceny za plnění smlouvy dle písm. a) Přílohy č. 2 této smlouvy (účtované bez ohledu na počet hodin poskytnutých služeb dle této smlouvy) a ceny za služby poskytnuté v daném měsíci v hodinové sazbě dle písm. b) Přílohy č. 2. DPH bude připočtena v příslušné zákonné výši s ohledem na okamžik uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.2 Dodavatel bude řádně vystavovat zákazníkovi měsíční faktury s veškerými náležitostmi daňového a účetního dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, a to vždy do 5. dne měsíce následujícího po měsíci, kdy bylo uskutečněno příslušné zdanitelné plnění.

- 2.3 Ceny za řádně a včas provedené dodatkové výkony (viz odst. 1.3 této smlouvy) budou sjednávány dohodou smluvních stran ve formě převzetí a písemného potvrzení písemné objednávky zákazníka dodavatelem.
- 2.4 Datum uskutečnění zdanitelného plnění za služby poskytované dodavatelem dle odst. 1.1 této smlouvy se sjednává na poslední den každého příslušného kalendářního měsíce.
- 2.5 Splatnost faktur dle této smlouvy se sjednává na 30 dní ode dne jejich řádného vystavení za předpokladu jejich řádného doručení zákazníkovi. Faktura se považuje za uhrazenou dnem připsání příslušné sjednané částky ve prospěch účtu dodavatele uvedeného v záhlaví této smlouvy.
- 2.6 Faktura odeslaná dodavatelem zákazníkovi poštou se považuje za doručenou nejpozději třetím dnem od data jejího odeslání.
- 2.7 Veškeré náklady, které dodavateli v souvislosti s plněním této smlouvy vzniknou, jsou již zcela zahrnuty a promítnuty ve sjednané odměně.

### **3 Doba a místo plnění**

- 3.1 Dodavatel se zavazuje provádět služby dle odst. 1.1 této smlouvy v pracovní dny od 8:00 do 17:00. Dodavatel se zavazuje zahájit provádění služeb dle odst. 1.1 této smlouvy u zákazníka dle objednávek zákazníka, nesjednají-li smluvní strany pro konkrétní servisní zásah jinak,
- a) ve lhůtě do 4 hodin od přijetí takové objednávky v případě, že se jedná o servisní zásah ve věci poruchy či jiného problému se serverem zákazníka, jeho počítačovou sítí v pracovních dnech od 8:00 do 17:00,
- b) ve lhůtě do následujícího pracovního dne od přijetí takové objednávky v případě, že se jedná o servisní zásah jiný než dle písm. a).
- 3.2 Pokud je provádění služeb dle odst. 1.1 této smlouvy požadováno mimo pracovní dny od 8:00 do 17:00, náleží dodavateli hodinová odměna za prováděné služby ve výši uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy. V takovém případě dodavatel zahájí provádění služeb a bude provádět služby mimo pracovní dny od 8:00 do 17:00, pouze pokud objednávku zákazníka nejpozději do 2 hodin od jejího doručení potvrdí. V opačném případě budou smluvní strany postupovat dle odst. 3.1 této smlouvy. Pokud však bude zákazník požadovat provádění služeb dle odst. 1.1 této smlouvy mimo pracovní dny od 8:00 do 17:00 nejméně v předstihu 2 pracovní dny, dodavatel je povinen takové služby v požadovaném čase poskytnout.
- 3.3 Objednávky jsou jménem zákazníka oprávněny provádět jen oprávněné osoby uvedené v Příloze č. 3 této smlouvy, a to písemně, prostřednictvím e-mailu na adresu [servis@bscom.cz](mailto:servis@bscom.cz), telefonicky na čísle [REDACTED] nebo [REDACTED] či osobně. Telefonicky či osobně uskutečněnou objednávkou je zákazník povinen bez zbytečného odkladu před začátkem jejího plnění písemně potvrdit. Platná objednávka musí obsahovat jméno osoby, oprávněné k jejímu provedení dle odst. 3.1., která předmětný zásah vyžaduje, popis situace k řešení a informace, zda se případně jedná o zásah dle odst. 3.2.
- 3.4 Místo plnění se v závislosti na jednotlivých servisních službách sjednává v místě uvedeném v Příloze č. 4 této smlouvy nebo na pracovišti dodavatele, nacházejícím se na adrese: Trutnov, Spojenecká 1111, PSČ 541 01.

### **4 Práva a povinnosti dodavatele**

- 4.1 V případě, že zákazník řádně neplní své závazky, vyplývající z této smlouvy a jejich plnění ani nezajistí, a to ani po opakovaném písemném upozornění ze strany dodavatele, je dodavatel

oprávněn dočasně přerušit plnění dle odst. 1.1 této smlouvy do doby, než budou příslušné nesplněné závazky ze strany zákazníka splněny či jejich splnění zajištěno. Smluvní strany taktéž sjednávají, že v případě, kdy se zákazník ocitne v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého závazku vůči dodavateli po dobu delší 30 dnů, dodavatel je oprávněn pozastavit plnění dle této smlouvy.

- 4.2 Dodavatel je povinen používat pro výměnu vadných dílů či zařízení zákazníka pouze takových dílů či zařízení, které jsou v daném čase minimálně stejné technické a technologické úrovně jako mají vadné díly či zařízení zákazníka. Cena vyměněných dílů či zařízení, případně licence software není zahrnuta v ceně za služby dle této smlouvy, tato cena bude účtována samostatně dle aktuálního ceníku dodavatele.
- 4.3 Dodavatel dále v rámci svých možností nabídne k dočasnému nájmu zákazníkovi techniku potřebnou pro zachování provozu výpočetního systému v nezbytné míře (tedy po dobu realizace servisních zásahů dle této smlouvy, pro něž je provoz výpočetního systému omezen). Vždy však pouze techniku související se službami, které se dodavatel pro zákazníka dle této smlouvy a její Přílohy č. 1 zavázal provádět. Nájemné je zahrnuto v odměně za služby dle této smlouvy. Dodavatel se však nezavazuje poskytnout zákazníkovi do nájmu techniku související s činností neuvedenou v Příloze č. 1 této smlouvy (zejména kamerové systémy).
- 4.4 Dodavatel prohlašuje, že je s to dodávat zákazníkem objednané služby do místa jeho pobočky, a to za cenu uvedenou v Příloze č. 2 této smlouvy.

## **5 Práva a povinnosti zákazníka**

- 5.1 Při požadavku na servisní služby podle této smlouvy je nutno uvést alespoň tyto základní údaje ze strany zákazníka: identifikace zákazníka, jméno osoby oprávněné dle čl. 3.1. provádět jménem zákazníka objednávky, která předmětný zásah vyžaduje, popis situace k řešení, informace zda se případně jedná o zásah dle čl. 3.2.

## **6 Odpovědnost za vady, notifikace vad**

- 6.1 Dodavatel je povinen vykonávat činnosti dle této smlouvy s odbornou péčí. V případě zjištění hardwarové či softwarové poruchy je dodavatel povinen takovou poruchu do 24 hodin od jejího zjištění dodavatelem odstranit, pokud je to v jeho moci.
- 6.2 Dodavatel odpovídá za vady plnění dle této smlouvy dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Dodavatel však neodpovídá za vady, případně vzniklou škodu v případě, kdy tyto vady byly způsobeny či mají původ v nekompatibilitě zařízení (HW) či programového vybavení (SW) zákazníka či jejich konfigurace.
- 6.3 Zákazník je povinen uplatnit u dodavatele nároky z vad plnění dle této smlouvy bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy tyto vady zjistil, nebo tyto vady s ohledem na jejich povahu zjistit měl a mohl.
- 6.4 Dodavatel se zavazuje případné vady plnění odstranit bez zbytečného odkladu po uplatnění nároků z vad plnění zákazníkem.

## **7 Ochrana informací**

- 7.1 Smluvní strany se zavazují, že neprozradí ani neoprávněně nepřístupní třetí osobě jakékoliv důvěrné informace ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku, resp. obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, či jiné informace označené jako důvěrné, se kterými se seznámí v průběhu trvání smluvního vztahu (dále také jen „*důvěrné informace*“), a ani je

nepoužijí v rozporu s jejich účelem pro své potřeby. Za důvěrné informace se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které nelze získat z veřejně přístupných zdrojů a o kterých se z povahy věci dá předpokládat, že nejsou veřejně přístupné, a dále všechny informace, které jsou smluvními stranami jako důvěrné, resp. jako obchodní tajemství prokazatelně označeny. Důvěrnou informací je vždy údaj o ceně služeb dle této smlouvy a jejich příloh či dodatků. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.

- 7.2 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jeho vyznačením.
- 7.3 Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího předchozího písemného souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení utajení těchto důvěrných informací.
- 7.4 Za objektivně prokázané porušení ustanovení o ochraně informací má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy padesát tisíc korun českých) v každém jednotlivém případě porušení.

## **8 Sankce**

- 8.1 V případě prodlení zákazníka se zaplacením jakékoliv povinnosti k peněžitému plnění vzniklé na základě této smlouvy činí smluvní pokuta 0,5 % denně z výše tohoto plnění.
- 8.2 V případě prodlení dodavatele s dodávkou jednotlivých služeb dle této smlouvy činí smluvní pokuta 0,5 % denně z ceny plnění uvedené jako „paušální cena za plnění smlouvy“ pod písm. a) v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 8.3 V případě, že k prodlení s provedením servisního výkonu došlo z důvodu zásahu vyšší moci či z důvodu podstatného porušení některé z povinností zákazníka dle této smlouvy, na níž je plnění dodavatele bezprostředně závislé, není dodavatel povinen k plnění sjednaných sankcí.
- 8.4 Vznikem nároku smluvní strany na zaplacení jakékoliv smluvní pokuty dle této smlouvy není dotčen její nárok na náhradu škody ani výše odškodnění.

## **9 Výpověď. Odstoupení od smlouvy**

- 9.1 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy došlo k doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 9.2 Smluvní strana je oprávněna za podmínek ve smlouvě uvedených od ní odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou ve smyslu ustanovení § 2002 občanského zákoníku.
- 9.3 Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména:
  - a) opakované nedodržení termínů poskytování služeb dle odst. 1.1 této smlouvy (tj. alespoň 3x) dodavatelem,
  - b) bezdůvodné neuhrazení sjednané měsíční odměny dle odst. 1.2 této smlouvy zákazníkem, a to ani po písemném upozornění dodavatele,
  - c) opakované neposkytnutí informací a součinnosti zákazníkem dodavateli dle této smlouvy, na nichž je plnění dodavatele bezprostředně závislé, i přes předchozí písemnou výzvu dodavatele.

- 9.4 Odstoupení od této smlouvy nabývá účinnosti dnem následujícím po dni doručení písemného oznámení poštou nebo kurýrem o odstoupení druhé smluvní straně.
- 9.5 Smluvní strany se dohodly, že jakékoliv závazky vzniklé na základě smlouvy budou v případě jejího zániku vypořádány dle podmínek zaniklé smlouvy. Odstoupením od Smlouvy či jiným jejím zánikem nezaniká právo smluvních stran na zaplacení plnění vzájemně si poskytnutého na základě smlouvy dle podmínek smlouvy, a to včetně cen plnění.

## **10 Odpovědnost za škodu, náhrada škody**

- 10.1 Smluvní strany se zavazují písemně upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 10.2 Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Smluvní strany na základě vzájemné dohody konstatují, že úhrnná škoda, jež by mohla z plnění této smlouvy vzniknout a jež bude hrazena, může činit maximálně částku odpovídající výši celkové roční ceny služeb dle písm. a) Přílohy č. 2 této smlouvy. Toto předchozí omezení se netýká škod na zdraví.
- 10.3 Dodavatel nebude hradit zákazníkovi žádné škody vyplývající ze ztráty dat, ztráty užití produktů, ani žádné náhodné nebo následné škody, pokud tyto škody či ztráty dodavatel sám nezpůsobil nebo je nezpůsobil osoby na jeho straně. Za účelem předcházení ztráty dat je zákazník svá data povinen chránit v maximální možné míře, zejména je povinen veškerá svá data řádně zálohovat po konzultaci s dodavatelem. Pokud tuto svou povinnost zákazník nesplní, dodavatel neodpovídá za ztrátu dat, ani pokud ji způsobil.

Zákazník současně prohlašuje, že veškerý jím používaný software je používán v souladu s platným právním řádem. Dodavatel neodpovídá za škody zákazníkovi vzniklé pro nepravdivost tohoto prohlášení, či z důvodu nelegálního použití software zákazníkem. Dodavatel však odpovídá za škodu způsobenou zákazníkovi nelegální povahou software dodaného dle této smlouvy dodavatelem, a to tehdy, pokud si zákazník vymínil určité vlastnosti takového software a dodaný software je z důvodu licenčních podmínek nenaplňuje. Dodavatel neodpovídá za vady dodaných produktů, ani za škodu těmito vadami nebo v jejich důsledku způsobenou, pokud na dodání vadného produktu vzdor předchozímu písemnému upozornění dodavatele zákazník trval.

## **11 Trvání smlouvy**

- 11.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nabývající platnosti a účinnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.

## **12 Závěrečná ustanovení**

- 12.1 Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Otázky výslovně neupravené v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ostatních souvisejících obecně závazných právních předpisů.
- 12.2 Smluvní strany se dohodly, že na smluvní vztah uzavřený mezi nimi na základě této Smlouvy se neuplatní ustanovení § 1726, § 1728, § 1748, § 1765 až § 1766, § 1793, § 1899 a § 2050 občanského zákoníku.

- 12.3 Návrh na uzavření této Smlouvy nelze přijmout s dodatkem nebo odchylkou ve smyslu § 1740 odst. 3 občanského zákoníku.
- 12.4 Pokud se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních oddělitelných ustanovení této smlouvy ani platnost této smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejbližší původnímu účelu neplatného ustanovení.
- 12.5 Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy této smlouvy uvedené v Seznamu příloh.
- 12.6 Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy.

**Seznam příloh:**

Příloha č. 1: Popis služeb

Příloha č. 2: Ceny služeb

Příloha č. 3: Seznam oprávněných osob

Příloha č. 4: Místo plnění smlouvy

Za zákazníka:

Za dodavatele:

V Trutnově dne 15.12.2021

V Trutnově dne 15.12.2021

.....

.....