

Číslo smlouvy objednatele: 20.5.2022

Číslo smlouvy zhotovitele: 23.05.2022

## Smlouva o technické podpoře a servisní činnosti

uzavřená podle §2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,  
v platném znění o servisní činnost

### I. Smluvní strany

**Objednatel:** Domov pro seniory Hustopeče, příspěvková organizace  
Rybářská 1079, 664 53 Újezd u Brna  
IČO: 14120097  
DIČ: -  
Zastoupená: ředitelem, JUDr. Antonínem Jízdným  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.  
Číslo účtu: 123-6038400277/0100

**Zhotovitel:** Base System spol. s r.o.  
Jednořadá 1051/53, 160 00 Praha 6  
IČO: 25310496  
DIČ: CZ25310496  
Zastoupená: jednatelem společnosti, panem Oldřichem Hlaváčem  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.  
Číslo účtu: 1864390207/0100  
Zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 293103

### II. Předmět smlouvy

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu a zásahy servisních techniků pro odstraňování poruch a závad dle dohodnutých schémat a v dohodnutých termínech u instalovaných technologií ICT.
- 2.2. Za poskytování technické podpory dle této smlouvy se objednatel zavazuje zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu.

### III. Místo a způsob plnění smlouvy

- 3.1. Místem plnění této smlouvy je Domov pro seniory Hustopeče, příspěvková organizace, Hybešova 1497/7, 693 01 Hustopeče.
- 3.2. Plnění předmětu smlouvy bude zhotovitelem prováděno následujícím způsobem a v níže uvedeném rozsahu.
- 3.3. Správa systémů a zařízení, určení reakční doby SLA:  
Jedná se o službu s garantovanou dobou odezvy, s povinností zhotovitele zahájit činnosti spojené s opravou zařízení a služeb v předem stanoveném čase.

Mezi objednatelem a zhotovitelem byly dohodnuty tyto služby SLA s garantovanou dobou zásahu, které jsou:

- ve střední prioritě – do 5 dnů od zadání požadavku, režim podpory 24/7
- ve vysoké prioritě – do 48 hodin od zadání požadavku, režim podpory 24/7

| Seznam pravidelných servisních činností                                                                                                                         | měsíčně | dle požadavku | ročně |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|-------|
| prostřednictvím vzdálené správy kontrola zařízení, provedení zápisu o kontrole a zaslání na helpdesk (v rámci SLA)                                              | X       |               |       |
| fyzická návštěva objektu s provedením dohledu nad zařízeními a provedení kontrol dle rozpisu včetně zápisu servisní činnosti do protokolu a zaslání na helpdesk |         | X             |       |
| provedení revize všech systémů a vystavení protokolu                                                                                                            |         |               | X     |

3.4. Zhotovitel se zavazuje průběžně informovat objednatele o stavu instalovaných technologií a o plnění SLA.

3.5. Systém SLA a nadstandardní péče

Zhotovitel poskytuje objednateli nadstandardní péči formou přidělení kvalifikovaného zaměstnance zhotovitele systémem 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Všechny servisní případy jsou včetně dialogu se zákazníkem, provedených úkonech a případné fotodokumentace pod účtem klienta transparentně evidovány v helpdesku na <https://basesystem.freshdesk.com>. Tento pracovník bude zodpovídat za:

- Řešení všech hlášených závad prostřednictvím systému Helpdesk.
- Pravidelné informování zákazníka o stavu provozu instalovaných systémů a jejich provozu a včetně možných návrhů na zlepšení provozu systémů, nové požadavky zákazníka, např. v souvislosti se změnou business procesů.
- Provádění periodických a mimořádných analýz a auditů provozu úložných zařízení.
- Uplatňování bezpečnostních záplat v systémech, návrhy a provádění odpovídajících opatření souvisejících s bezpečností úložných systémů.
- Analýzu provozních logů těch prvků systémových zařízení, serverů a úložišť, pro které zhotovitel zajišťuje technickou podporu.

#### IV. Cena a platební podmínky

4.1. Cena veškerých plnění poskytovaných dle této smlouvy bude účtována měsíčně za cenových podmínek dále uvedených.

4.2. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den příslušného kalendářního měsíce.

4.3. Zhotovitel se zavazuje vystavit vždy do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění na každou jednotlivě dohodnutou úplatu ve smyslu odst. 4.4. tohoto článku smlouvy, po dobu trvání této smlouvy, běžný daňový doklad (fakturu) ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění předpisů pozdějších, se splatností 21 dnů od data doručení daňového dokladu.

#### 4.4. Cena jednotlivých služeb

Cena výše uvedených služeb bez DPH je rozdělena na dvě části:

- 4.4.1. za držení pohotovosti SLA 24/7 je dohodnut měsíční paušál ve výši ve výši 3.900,00 Kč. V této ceně je zahrnuta pravidelná měsíční kontrola systémů pomocí vzdálené správy.
- 4.4.2. ostatní práce odpracované zhotovitelem budou účtovány dle ceníku podle určení urgentnosti jednotlivých oprav a práce odvedené zhotovitelem. K pracím provedeným prostřednictvím vzdálené správy nebude účtována doprava a čas na cestě.

#### 4.4.3. Ceník prací

| Priorita                     | Montážní práce<br>čl./hod. | SW a HW práce<br>čl./hod. | Doprava | Čas na cestě<br>čl./hod. |
|------------------------------|----------------------------|---------------------------|---------|--------------------------|
| Střední priorita (do 5 dnů)  | 350 Kč                     | 490 Kč                    | 10Kč/km | 0 Kč                     |
| Vysoká priorita (do 48 hod.) | 700 Kč                     | 980 Kč                    | 10Kč/km | 60 Kč                    |

U prací provedených prostřednictvím vzdálené správy bude účtován pouze čas nutně strávený prostřednictvím vzdáleného přístupu k systému.

Objednatel je oprávněn vrátit daňový doklad před uplynutím lhůty jeho splatnosti bez zaplacení v případě, že neobsahuje smlouvou anebo zákonem stanovené náležitosti anebo obsahuje nesprávné nebo neúplné údaje. Objednatel musí uvést důvod vrácení. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opraveného dokladu objednateli.

### V. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

- 5.1. V případě prodlení s úhradou důvodně a řádně vystavených faktur se objednatel zavazuje zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení, jehož výše činí ročně (per annum) dvojnásobek diskontní sazby stanovené Českou národní bankou a platné k prvnímu dni prodlení objednatele s plněním peněžitého závazku.
- 5.2. V případě, že zhotovitel nedodrží výše uvedené parametry služeb, zavazuje se provést v rámci daného měsíce dohodnuté služby bez nároku na sjednanou odměnu v bodě 4.4.1.

### VI. Platnost smlouvy

- 6.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

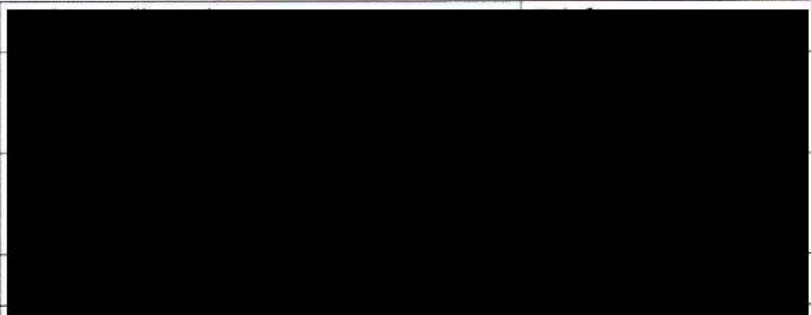
Smlouvu lze ukončit:

- 6.1.1. Dohodou smluvních stran.
- 6.1.2. Odstoupením kterékoli ze smluvních stran z důvodu podstatného porušení povinností stanovených touto smlouvou opačnou stranou smluvní. Odstoupení je účinné ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 6.2. Pro účely výkladu této smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze smluvních stran porušuje po dobu jednoho měsíce povinnost stanovenou pro ni touto smlouvou a nesjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 30 dnů ode dne, kdy je opačnou stranou smluvní na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění.

- 6.3. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok zhotovitele na úhradu ceny služeb poskytnutých objednateli do data skončení účinnosti smlouvy.
- 6.4. Se vzájemnými právy a povinnostmi se strany zavazují vypořádat nejdéle ve lhůtě do 30 dnů ode dne skončení účinnosti smlouvy.

## VII. Způsob vyžádání technické podpory a kontakty

- 7.1. Primárním kontaktem pro realizaci servisních povinností je service ticket systém společnosti zhotovitele dostupný online na adrese <https://basesystem.freshdesk.com>. Reakční doba prvního kontaktu je dle článku 3.3. této smlouvy:
- 5 dnů ve střední prioritě
  - 48 hodin ve vysoké prioritě
- 7.2. Nebude-li první kontakt navázán v této lhůtě v service ticket systému společnosti zhotovitele, je povinen pověřený zástupce Objednatel po uplynutí této lhůty neprodleně kontaktovat zhotovitele telefonicky na telefonní číslo podpory. Telefonické kontakty jsou dostupné v emailové doručence objednateli po zadání ticketu, a to v závislosti na typu požadavku.
- 7.3. Pověřené kontaktní osoby oprávněné kontaktovat zhotovitele v jeho service ticket systému a po předchozí dohodě i telefonicky z jejich tel. čísel jsou:

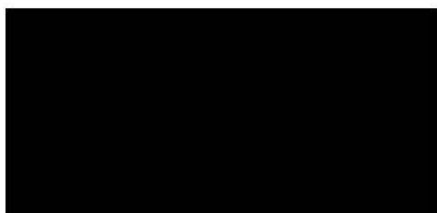
|                                                                                     |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |
|                                                                                     |  |
|                                                                                     |  |
|                                                                                     |  |
|                                                                                     |  |
|                                                                                     |  |
|                                                                                     |  |

## VIII. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze po dohodě smluvních stran písemným dodatkem podepsaným jejich oprávněnými zástupci, není-li smluvními stranami sjednáno jinak.
- 8.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu opačné smluvní strany. To neplatí pro případ postoupení peněžitých pohledávek za opačnou smluvní stranu.
- 8.3. Objednatel souhlasí s tím, aby zhotovitel použil informace o tomto obchodním případě jako referenci pro marketingové účely, resp. pro výběrová řízení.
- 8.4. Dojde-li v době účinnosti této smlouvy k transformaci některé ze smluvních stran v jiný právní subjekt, přechází práva a povinnosti z této smlouvy na nově vzniklý právní subjekt, popř. právního nástupce smluvní strany.

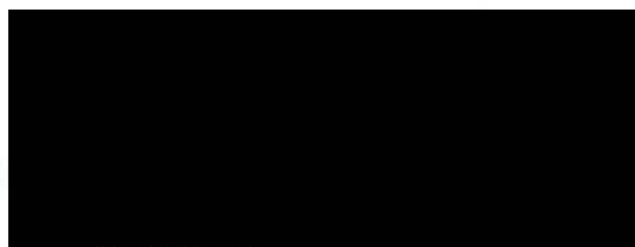
- 8.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží jedno a zhotovitel jedno vyhotovení. Smluvní strany deklarují autentičnost této smlouvy svým podpisem a zároveň prohlašují, že smlouva nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně výhodných podmínek.

V Hustopečích dne: 20.5.2022



za objednatele:  
JUDr. Antonín Jízdný, ředitel

V Praze dne: 23.05.2022



za zhotovitele:  
Oldřich Hlaváč, jednatel