

8/2021/10

# Smlouva o servisu IT a infrastruktury

podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi sebou uzavřeli:

## 1. SMLUVNÍ STRANY

### DODAVATEL:

Jméno: Artex informační systémy s.r.o.  
Sídlo: Štefánikova 248/32, 150 00 Praha 5 - Smíchov  
IČO: 25631047  
DIČ: CZ25631047  
Spisová značka: oddíl C, vložka 56355, vedeno u Městského soudu v Praze  
Zastoupená: Ing. Lukáš Příklenk

### OBJEDNATEL:

Jméno: Dům dětí a mládeže Praha 5  
Sídlo: Štefánikova 235/11, 150 00 Praha 5 - Smíchov  
IČO: 45242941  
Zastoupená: Mgr. Marie Mertová

tuto smlouvu o servisu IT infrastruktury a zařízení

## 2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

2.1. Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele poskytnout objednateli služby spočívající v servisu koncových stanic a zařízení (tiskárny, skenery, čtečky, případně základní síťové prvky), a to tak, aby byl zajištěn bezproblémový chod a servis IT infrastruktury a závazek objednatele zaplatit dodavateli za poskytnuté služby sjednanou cenu.

2.2. Servisem se rozumí poskytování služeb dodavatelem související se zajištěním bezproblémového chodu IT infrastruktury.

## 3. PODMÍNKY PLNĚNÍ

3.1. Plnění smlouvy se provádí tak, že dodavatel vyřizuje požadavky ze strany objednatele. Požadavky se dodavateli doručují:

- na support stránkách dodavatele. Určená internetová adresa v den uzavření smlouvy je „[www.artex-is.cz](http://www.artex-is.cz)“, dále na tlačítko „SUPPORT“. Dodavatel může tuto adresu změnit. Tuto změnu je povinen nahlásit objednateli.
- Telefonicky +(420) 257 32 50 86
- e-mailem. E-mailová adresa v den uzavření smlouvy je „[hotline@artex-is.cz](mailto:hotline@artex-is.cz)“. Dodavatel může tuto adresu změnit. Tuto změnu je povinen nahlásit objednateli.

3.2. Pokud bude požadavek objednatele takové povahy, že bude vyžadovat podrobnější specifikaci, má dodavatel právo vyžádat si další upřesňující informace (telefonicky, elektronickou poštou, osobní setkání).

3.3. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli veškerou potřebnou součinnost, vytvořit dodavateli všechny podmínky potřebné pro zajištění předmětné činnosti. Mezi ně patří zejména:

- zapůjčení veškeré dokumentace k technickým prostředkům IT infrastruktury,
- zajištění přístupu na místo plnění smlouvy pro ty pracovníky dodavatele, kteří se budou na zajištění předmětné činnosti podílet,
- zajištění potřebné součinnosti s těmi pracovníky objednatele, jejichž účast bude v dané situaci nezbytná nebo povede ke zkrácení doby odezvy,
- vzdálený přístup k počítačům, na kterých má být servis zajišťován.

## 4. ČAS PLNĚNÍ

4.1. Plnění se provádí dle požadavků objednatele při respektování pracovní doby dodavatele od pondělí do pátku od 9 do 17 hodin vyjma mimořádně naléhavých případů znemožňujících provoz celé infrastruktury, viz níže. Dodavatel se zavazuje zajišťovat servis s následující dobou odezvy:

- **Havarijní**
  - Infrastruktura není použitelná ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu do jednoho týdne.  
**Kontaktování objednatele a návrh řešení: do 3 hodin**
- **Vysoká**
  - Některé funkce Infrastruktury pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu kratším jednoho měsíce.  
**Kontaktování objednatele a návrh řešení: do 6 hodin**
- **Standardní**
  - Není nebezpečí přímého ohrožení činnosti Objednatele.  
**Kontaktování objednatele a návrh řešení: do 24 hodin**
- **Vyřešení požadavku dané priority je definováno jako**
  - vyřešení nahlášeného (zaznamenaného) požadavku nebo
  - poskytnutí jiného přijatelného řešení nebo
  - navržení přijatelného náhradního řešení nebo
  - poskytnutí návodu na náhradní řešení nebo
  - převedení daného požadavku na nižší prioritu nebo
  - nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. Microsoft, dodavatel HW, atd.) v případě problému vyvolaného nekorektním chováním komponenty dodané nebo podporované třetí osobou.

Ostatní požadavky po vzájemné dohodě.

To znamená, že v této době dodavatel buď zahájí práce spojené s řešením požadavku a bude v nich pokračovat bez zbytečného prodlení nebo navrhne objednateli možné řešení problému v případě, že je mimo specializaci nebo provozní možnosti dodavatele. Do této doby odezvy se (s výjimkou mimořádně naléhavých případů znemožňujících provoz celé infrastruktury) nezapočítávají dny pracovního volna, dny pracovního klidu a svátky.

4.2. Dodavatel se zavazuje zajišťovat rozvoj a správu IT infrastruktury s ohledem na priority definované odběratelem a v co nejkratším termínu.

## 5. ODMĚNA

5.1. Objednatel se zavazuje, že za služby, které jsou předmětem této smlouvy, zaplatí dodavateli odměnu.

5.2. Objednatel se zavazuje, že za služby, které jsou předmětem této smlouvy, a to v rozsahu:

- Přístup na hot-line
- 16 hodin správy/servisu infrastruktury měsíčně (detailní rozpis viz tabulka)
- Zajištění dob odezvy definovaných v bodě 4. této smlouvy
- Přístup na SupportWeb
- Monitoring a vzdálená správa pracovních stanic v maximálním počtu 40
- Zvýhodněné hodinové sazby za vývoj úprav systému a za servisní zásahy, zaplatí dodavateli odměnu paušální částkou ve výši 22 640,- Kč měsíčně. Částka ve výši 22 640,- Kč je bez DPH, k odměně tak bude účtováno dále DPH v zákonné výši platné ke dni zdanitelného plnění.

Částka je rozdělená na jednotlivé položky následovně:

Položka	Počet	Jednotková cena	Součet
Servisní správa – koncové stanice a zařízení	16	1 290 Kč	20 640 Kč
Monitoring serverů	2	300 Kč	600 Kč
Monitoring stanic/Vzdálený přístup	40	35 Kč	1 400 Kč
<b>Celkem</b>			<b>22 640 Kč</b>

Hodiny, které jsou zahrnuté v paušální odměně, jsou převoditelné v rámci kalendářního roku.

5.3. Objednatel se zavazuje, že za služby, které jsou předmětem této smlouvy, a které budou provedeny nad rámec služeb zahrnutých v paušální odměně, které jsou specifikovány v čl. 5.2. této smlouvy, zaplatí objednatel dodavateli odměnu hodinovou sazbou v následující výši:

### Odměna za servisní zásah (nad rámec servisní smlouvy)

Cestovné po Praze	1	280 Kč/výjezd
Cestovné mimo Prahu	1	280 Kč + 10 Kč/km
Správa IT infrastruktury – HW/SW (pracovní stanice)	1	1490 Kč/hodina
Konzultant/Programátor MS Dynamics NAV/Serverové práce	1	1 890 Kč/hodina

Služby, které jsou předmětem této smlouvy, a které budou provedeny nad rámec služeb



zahrnutých v paušální odměně, budou potvrzeny po jejich poskytnutí objednatelem podpisem na servisním listě, který bude podkladem pro vyúčtování odměny dodavatele.

## **6. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

6.1. Dodavatel vystaví objednateli za poskytnuté služby fakturu. Faktura vystavená dodavatelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené právními předpisy. Fakturované částky budou hrazeny bezhotovostně, a to bankovním převodem na účet dodavatele. Objednatel je povinen zaplatit dodavateli paušální odměnu a odměnu hodinovou. Paušální odměna bude účtována, tj. faktura vystavena 1 x měsíčně vždy na začátku daného měsíce. V případě, že objednatel nevyčerpal v měsíce předcházejícím hodiny služeb, které jsou kryty paušální odměnou, a které jsou specifikovány v bodě 5.2 této smlouvy, lze nevyčerpané hodiny převádět v rámci kalendářního roku. Služby, které jsou předmětem této smlouvy, a které byly provedeny nad rámec služeb zahrnutých v paušální odměně, které jsou specifikovány v čl. 5.2. této smlouvy budou účtovány, tj. bude vystavena faktura poté, co tyto služby budou poskytnuty, což bude doloženo potvrzením servisního listu dodavatele objednatelem.

6.2. Splatnost faktury je 14 dní ode dne vystavení faktury objednateli. Faktura se považuje za zaplacenou dnem, kdy bude fakturovaná částka připsána na účet dodavatele. V případě jejího nezaplacení může dodavatel účtovat úrok z prodlení ve výši 0.05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## **7. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ**

7.1. Obě smluvní strany se vzájemně zavazují, že neposkytnou třetím osobám informace o druhém účastníku smluvního vztahu, které jim budou zpřístupněny v souvislosti s plněním této smlouvy.

7.2. Veškerá data o klientech, potenciálních klientech, o hospodaření objednatele jsou důvěrná a nesmějí být sdělována třetím osobám ani využívána dodavatelem pro jiné účely než v souvislosti s plněním této smlouvy. Dodavatel prohlašuje, že poskytuje dostatečné záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany důvěrných dat. V případě, že k úniku dat prokazatelně dodavatelovým zaviněním dojde, zavazuje se dodavatel uhradit vzniklé škody, a to až v rozsahu do tří let od ukončení trvání smlouvy.

7.3. Dodavatel byl obeznámen se skutečností, že v IT infrastruktuře objednatele se nacházejí také data o klientech objednatele - fyzických osobách, jejichž zpracování se řídí zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Pokud se dodavatel při plnění této smlouvy stane zpracovatelem těchto údajů, je povinen dodržovat povinnosti podle ustanovení § 5 a násl. citovaného zákona. V tom případě se dodavatel zavazuje, že po ukončení platnosti smlouvy zpracovávané osobní údaje protokolárně zlikviduje a protokol o této likvidaci předá objednateli.

7.4. Dodavatel se zavazuje bezplatně napravit veškeré škody prokazatelně způsobené objednateli pracovníky dodavatele.

## **8. TRVÁNÍ SMLOUVY**

8.1. Tato smlouva je sjednaná na dobu určitou v době jednoho měsíce, který bude sloužit jako zkušební lhůta pro ověření kvality služeb dodavatele. Pokud smlouva nebude po

uplynutí této doby písemně vypovězena, bude automaticky prodloužena na dobu neurčitou s vypovědní lhůtou v délce tří měsíců. Smlouva nabývá platnosti k 1.12. 2021.

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma účastníky.

9.2. Tato smlouva se řídí českým právem, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

9.3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každý účastník obdrží po jednom stejnopise.

9.4. Pokud by se kterékoli ustanovení této smlouvy stalo neplatným nebo neúčinným, nebude tím dotčena platnost nebo účinnost této smlouvy. V takovém případě bude neplatné ustanovení této smlouvy nahrazeno ustanovením platným a účinným, kterým bude přípustným způsobem dosaženo cíle sledovaného neplatným nebo neúčinným ustanovením. Smluvní strany jsou povinny si poskytnout vzájemně součinnost při realizaci práv z této smlouvy.

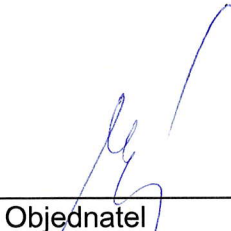
9.5. Smluvní strany se dohodly na písemné formě této smlouvy. Všechny změny a doplňky této smlouvy musí mít písemnou formu dohody a musí být podepsány účastníky této smlouvy, jinak se k nim nepřihlíží. Stejně tak musí být postupováno v případě ukončení této smlouvy.

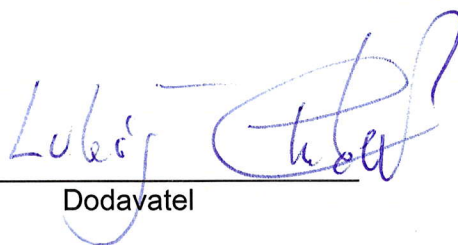
9.6. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva představuje úplnou dohodu o záležitostech touto smlouvou upravených a nahrazuje všechny jejich dosavadní konkludentní, ústní či jiné dohody o záležitostech upravených touto smlouvou.

9.7. Závěrem smluvní strany prohlašují, že si obsah smlouvy pečlivě přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí. Tato smlouva je projevem jejich svobodné, vážné a srozumitelné vůle, strany se dohodly na celém jejím obsahu, na důkaz čehož připojují své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 29. 11. 2021

V Praze dne

  
\_\_\_\_\_  
Objednatel

  
\_\_\_\_\_  
Dodavatel



**Dům dětí a mládeže Praha 5**  
Štefánikova 235/11  
150 00 Praha 5 – Smíchov  
Tel./fax: 257 323 918  
IČO 45242941