

SERVISNÍ SMLOUVA

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1. ZHOTOVITEL: Ing. David Viktorin

adresa: Rychtářov 205, 68201 Vyškov
IČ: 02609720
DIČ: neplátce DPH
bank. spoj.: ██████████
TEL: ██████████
E-mail: ██████████

1.2. OBJEDNATEL: Domov Hvězda, příspěvková organizace

adresa: Nové Hvězdlice 200
IČ: 00226564
DIČ: neplátce DPH
bank. spoj.:
zastoupena ředitelem: Mgr. Pavel Ševela
TEL: ██████████
E-mail: ██████████

2. PŘEDMĚT DÍLA

2.1. Touto smlouvou se ZHOTOVITEL zavazuje provádět komplexní údržbu a servis počítačové sítě, osobních počítačů, serverů a periférií, software (dále jen infrastruktury) OBJEDNATELE umístěné –Hvězdlice 200, 683 41, Nové Hvězdlice ve sjednané časové dotaci 7h/měsíčně.

2.2. Soubor technologického zařízení tvoří:

- rozvod počítačové sítě CAT5 / 6 a aktivní páteřní prvek-switch
- 25 ks osobních počítačů připojených do infrastruktury
- 1 ks server s HW a SW vybavením, SQL Fenix
- Microsoft 365

3. POVINNOSTI ZHOTOVITELE

3.1. Služby zahrnuté v paušálním plnění:

- a) Technická podpora pro zaměstnance organizace
- b) Kontrola funkčnosti infrastruktury, čímž se rozumí:
 - analýza stavu IT a návrh jeho optimalizace
 - diagnostika závad počítačů, serverů a periférií
 - správa a údržba sítě, konfigurace síťových prvků, řešení konfliktů v PC síti
 - instalace a konfigurace systémů Microsoft Windows aktuálně podporovanými spol. Microsoft
 - záruční a pozáruční servis
 - telefonické poradenství v rozsahu **1 hod/měs.**, kde odečitatelnou jednotkou je každých započatých 10 min., nevyčerpaný čas se nepřevádí do dalšího měsíce.
 - dálková správa počítačové sítě
- c) Instalace a nastavení kancelářských aplikací, antivirová a antispamová ochrana
- d) Provádění bezpečnostních aktualizací na serveru, provádění pravidelné zálohy dat dle stanoveného režimu a aktuálních technických možností a ostatní SW údržba.
- e) Urgentní servisní zásah v případě závažné poruchy bránící provozu předmětu smlouvy mimo dohodnutý servisní den proveditelný vzdáleným přístupem do **12 pracovních hodin, v ostatních případech nejpozději do 48 pracovních hodin** od nahlášení. V případě nedodržení dohodnutých reakčních časů náleží objednateli smluvní pokuta ve výši 50 Kč za

každou započatou pracovní hodinu prodlení.

- f) V případě, že zákazník požaduje zahájit servisní zásah v den jeho nahlášení, je nutno nahlásit potřebu servisního zásahu nejpozději do 14.00 hodin. V případě nahlášení poruchy v době od 14.00 do 7.30 hodin nebo v mimopracovní dny se počátkem nahlášení rozumí právě 7:30 hod následujícího pracovního dne po skutečném nahlášení potřeby servisního zásahu.
- g) Servis a údržba je prováděna v pracovních dnech pondělí - pátek od 8.00 do 17.00 hodin, není-li z hlediska závažnosti nebo optimalizace úkolu potřeba jinak, či není-li oboustranně domluveno jinak. Servisní práce se provádějí u zákazníka nebo případně na jiném místě dle rozhodnutí správce se souhlasem vlastníka v souvislosti s rozsahem a náročností prováděných servisních prací. K tomuto účelu je též správce případně oprávněn se napojovat a vstupovat do předmětu smlouvy vzdálenou správou.
- h) Nevyčerpané hodiny se nepřevádí do dalšího měsíce. Každý započatý servisní zásah se počítá jako minimální časový úsek 30min.
- i) Cestovné není zahrnuto v paušální částce – účtuje se 14Kč/km.

3.2. Služby nad rámec paušálního plnění

- a) Paušální platba nezahrnuje výdaje za materiál potřebný k údržbě předmětu smlouvy nebo k jeho rozšíření, instalaci nestandardních zařízení, poplatky a platby třetím osobám, není-li třetí osoba najímána ZHOTOVITELEM za účelem plnění předmětu této smlouvy a dále dopravné.
- b) Paušální platba nezahrnuje náklady na rozšiřování počítačové sítě, instalace a reinstalace serveru a následnou konfiguraci serveru.
- c) Práce **po standardní pracovní době** na žádost objednatele jsou zpoplatněny přírůžkou z hodinové sazby + 400Kč/h fakturované navíc.
- d) Práce prováděné nad rámec časové dotace budou fakturovány navíc částkou 699,-Kč/h nebo úkolově dle dohody.

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE A ZHOTOVITELE

- 4.1. Shledá-li zástupce OBJEDNATELE závadu nebo podezření na závadu na spravovaných zařízeních, uvědomí neprodleně ZHOTOVITELE telefonickým hlášením v době od 8:00 do 17:30 hod nebo emailem.

1. [REDACTED]
2. [REDACTED]
3. [REDACTED]

V hlášení je povinen uvést:

- své jméno
- co nejpřesnější specifikaci závady nebo požadované činnosti
- typ zařízení, ke kterému se závada vztahuje
- přesná lokace tohoto zařízení (např. budova a číslo dveří)

- 4.2. OBJEDNATEL či jeho zástupce informuje v dostatečném předstihu ZHOTOVITELE o případném zásahu do infrastruktury.
- 4.3. Pro možnost reakce nebo opravy prostřednictvím vzdálené správy OBJEDNATEL souhlasí s instalací potřebného SW na počítače a servery organizace, kde bude možno pracovat v režimu administrátora.
- 4.4. Předkládá ZHOTOVITELI aktuální seznam kontaktních osob určených pro styk se ZHOTOVITELEM oprávněných pro hlášení poruch a závad.
- 4.5. Zhotovitel se zavazuje při zhotovování díla postupovat s maximální odbornou péčí a prohlašuje, že je vybaven dostatečnými kvalifikačními a technickými předpoklady pro plynulé a zdárné zabezpečení předmětu plnění smlouvy.
- 4.6. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o veškerých údajích získaných od objednatele při jeho činnosti. Tyto informace nesmí využít pro sebe nebo pro jiné osoby. Tato povinnost trvá i po ukončení smluvního vztahu.
- 4.7. Vzhledem ke specifické činnosti ZHOTOVITELE se nedá vyloučit, že může být ZHOTOVITELEM nahlédnuto (i neúmyslně) do OBJEDNATELEM vedených, nebo

OBJEDNATELI svěřených, osobních (případně citlivých) údajů, ovšem vždy jen zásadně za účelem plnění konkrétního technického úkolu. ZHOTOVITEL s těmito údaji nakládá s řádnou péčí a v souladu s platnými právní předpisy a dle GDPR. Osobní údaje jsou chráněny v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků. Osobní údaje spravované ZHOTOVITELEM jsou předávány pouze v zákonem stanovených případech příslušným orgánům veřejné moci. Při zpracování osobních údajů nedochází k automatizovanému zpracování.

- 4.8. ZHOTOVITEL si vyhrazuje právo, k řešení rozsahu předmětu této smlouvy najímat třetí osoby, nebo firmy, jejíž účast uzná za vhodnou pro řešení rozsahu smlouvy nebo prací nad rámec této smlouvy, a za které zároveň přejímá plnou odpovědnost v rozsahu této smlouvy. V tomto případě dá ZHOTOVITEL OBJEDNATELI tuto účast třetí osoby nebo firmy na vědomí. Úhrada prostředků za účast třetí osoby nebo firmy, bude řešena dle jednotlivých úkolů v rámci smlouvy o správě z paušální platby, nebo v případě prací nad rámec této smlouvy přefakturací vzniklých nákladů.
- 4.9. ZHOTOVITEL si vyhrazuje právo, k řešení rozsahu předmětu této smlouvy vystupovat jménem OBJEDNATELE, a to pouze s prokazatelným vědomím OBJEDNATELE, nebo na výslovné přání OBJEDNATELE, a to ve speciálních případech (jako je např. připojení na internet, webhostingové služby apod).
- 4.10. V případě, že ZHOTOVITEL zjistí, že došlo k poškození předmětu smlouvy neodborným zacházením nebo neoprávněnou osobou, bude závada odstraněna a oprava fakturována mimo paušální částku této smlouvy, podle platného hodinového ceníku servisních prací, jako oprava bez servisní smlouvy.

5. VZTAHY OBJEDNATELE A ZHOTOVITELE

- 5.1. OBJEDNATEL umožní pracovníkům ZHOTOVITELE přístup k infrastruktuře a zajistí součinnost tak, aby mohly být dodrženy termíny smlouvou stanovené.
- 5.2. Periodické prohlídky infrastruktury budou prováděny pravidelně minimálně **1x za měsíc**.
- 5.3. Plánované přerušení činnosti počítačové sítě či odstávku serverů je oprávněný ZHOTOVITEL provést pouze v případě souhlasu zástupce OBJEDNATELE. ZHOTOVITEL je povinen nahlásit plánované přerušení zástupci OBJEDNATELE nejpozději 7 dní předem. V oznámení ZHOTOVITEL uvede termín zahájení a ukončení přerušení činnosti, důvod odstávky a rozsah prováděných prací.
- 5.4. OBJEDNATEL i ZHOTOVITEL jsou povinni neprodleně odstranit závadu nebo zabránit dalšímu šíření škody, která nespadá do vymezeného rámce povinností smluvní strany, pokud její vznik zjistí jako první za následujících podmínek:
 povinná smluvní strana je schopna svými prostředky zamezit příčinám závady.
- 5.5. O provedeném zásahu, zjištěné havárii nebo škodě je povinen zástupce smluvní strany informovat druhou smluvní stranu ihned po jejím zjištění.
- 5.6. V případě nedodržení termínů dohodnutých smluvními stranami je ZHOTOVITEL povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 5% z měsíční smluvní částky za každý započatý den prodlení, max. do výše 1 měsíční smluvní částky. Zároveň si objednatel vyhrazuje právo považovat toto nesplnění za závažné porušení smlouvy.
- 5.7. V případě neplnění dohodnutých platebních podmínek, konkrétně překročení termínu splatnosti faktur o více jak 10 pracovních dnů, má ZHOTOVITEL právo přestat poskytovat OBJEDNATELI jakýkoli servis bez uplatnění sankcí až do doby připsání dlužné částky na účet ZHOTOVITELE.

6. PLATNOST SMLOUVY

- 6.1. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- 6.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s oboustrannou dvouměsíční výpovědní lhůtou.
- 6.3. Po vzájemné dohodě obou smluvních stran je možno tuto smlouvu zrušit k dohodnutému datu.
- 6.4. Nedodržuje-li trvale nebo opakovaně nebo poruší-li závažně jedna ze smluvních stran ustanovení této smlouvy, může poškozená strana tuto smlouvu jednostranně vypovědět s okamžitou účinností.

- 6.5. Počátek výpovědní lhůty se pro účel této smlouvy rozumí 1.den měsíce následujícího po doručení výpovědi.

7. CENA ZA DÍLO A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Cena sjednaná za měsíční servis uvedený v bodě 3.1 této smlouvy v předpokládaném rozsahu je

4 500,- Kč.

- 7.2. Při překročení celkového počtu osobních PC dle bodu 2.2. této smlouvy bude automaticky navýšena cena o 500 Kč, za každé další PC, při rozšíření počtu serverů bude cena stanovena individuálně.
- 7.3. Cena byla odsouhlasena oběma smluvními stranami a jakákoliv změna či úprava je možná pouze s písemným souhlasem obou smluvních stran.
- 7.4. Úhrada paušální částky za správu je splatná pravidelně do 15. (patnáctého) kalendářního dne v měsíci, za služby v tomto měsíci provedené, a to ve prospěch účtu 262367451/0300.
- 7.5. Obě smluvní strany se dohodly, že složky odměny správci za správu předmětu smlouvy budou valorizovány 1x ročně, a to na základě míry inflace vždy od prvního dne v měsíci po vyhlášení tohoto ukazatele Českým statistickým úřadem pro příslušné období.
- 7.6. Práce prováděné nad rámec paušálního plnění, další prohlídky, provedení oprav a činnosti uvedené v čl. 3.2. bude objednatel specifikovat zhotoviteli formou zadání doručeného zhotoviteli písemnou formou či telefonicky. Zhotovitel je povinen na takovéto zadání reagovat do 48 hodin, zaslat objednateli ke schválení servisní list obsahující předpokládaný rozsah prací, časovou a materiálovou náročnost, ceny a termín realizace plnění.
- 7.7. Cena za dílo bude fakturována vždy po provedení jednotlivých prací samostatně.
- 7.8. Neuhradí-li OBJEDNATEL ZHOTOVITELI fakturu do 1 měsíce od data splatnosti, považuje to ZHOTOVITEL za podstatné porušení povinností ze strany OBJEDNATELE, vyplývajících z této smlouvy a může smlouvu vypovědět v souladu se zněním odst. 6.4.

8. NÁHRADA ŠKODY A ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 8.1. Smluvní strana, která poruší svou povinnost vyplývající z této smlouvy, je povinná nahradit škodu tím způsobenou druhé smluvní straně. Tato povinnost se nevztahuje na náhradu škody, u které se prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. V případě škod na zařízení OBJEDNATELE, které prokazatelně vznikly činností ZHOTOVITELE, je tyto škody povinen ZHOTOVITEL odstranit na vlastní náklady uvedením v předešlý stav.
- 8.2. ZHOTOVITEL nezodpovídá za případné škody bez prokazatelného spoluzavinění zaměstnanců ZHOTOVITELE způsobené třetími osobami a živelnými událostmi.
- 8.3. ZHOTOVITEL odpovídá za vady díla v záruční době, jeho odpovědnost se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku (§560 a násl.).
- 8.4. ZHOTOVITEL poskytuje záruku za jakost provedeného díla dle dodacích listů a měsíčních vyúčtování prací. Záruční doba počíná plynout ode dne předání díla.
- 8.5. Vyskytne-li se v průběhu záruční doby na provedeném díle vada, OBJEDNATEL toto oznámí ZHOTOVITELI, což znamená, že požaduje její bezplatné odstranění.
- 8.6. ZHOTOVITEL se zavazuje nést veškeré náklady s dostavením se na místo a odborným posouzením všech reklamovaných vad.
- 8.7. OBJEDNATEL je povinen umožnit ZHOTOVITELI odstranění vady, zhotovitel započne s odstraňováním vady do 48 hodin ode dne doručení písemného oznámení o vadě.
- 8.8. Nenastoupí-li ZHOTOVITEL k odstranění reklamované vady do 3 pracovních dnů od jejího nahlášení a havárie do 36 pracovních hodin od jejího nahlášení, je OBJEDNATEL oprávněn pověřit odstraněním vady nebo havárie třetí osobu a náklady s tím spojené do maximální výše 1 měsíční částky půjdou k tíži ZHOTOVITELE, s čímž zhotovitel vyjadřuje svůj souhlas.

- 8.9. ZHOTOVITEL je povinen tyto náklady a smluvní pokutu uhradit do 30 dnů poté, co jejich vyúčtování obdržel od OBJEDNATELE.

9. SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1. Při neproplacení faktury k datu splatnosti OBJEDNATELEM, je ZHOTOVITEL oprávněn účtovat OBJEDNATELI smluvní pokutu ve výši 0,1% z měsíční smluvní částky za každý den prodlení. Tímto odstavcem se vylučuje smluvní pokuta uvedená na fakturách ZHOTOVITELE.
- 9.2. V případě, kdy OBJEDNATEL během namátkové kontroly provádění díla zjistí, že ZHOTOVITEL nedodržuje podmínky dle bodu 3.1: této smlouvy, může OBJEDNATEL udělit ZHOTOVITELI smluvní pokutu ve výši 0,5% z měsíční smluvní částky denně do doby odstranění zjištěných závad. O zjištěné závadě bude OBJEDNATELEM a ZHOTOVITELEM sepsán zápis, který bude sloužit jako doklad o porušení povinností ZHOTOVITELE.

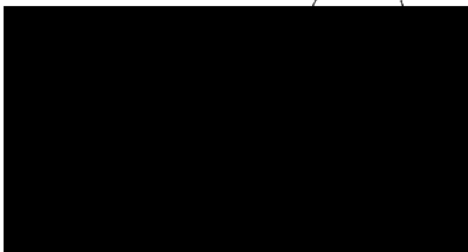
10. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 10.1. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že ZHOTOVITEL v žádném případě neodpovídá za legálnost použitého software jak na serverech, tak na klientské části infrastruktury, zároveň je ale povinen evidovat tento software o jeho rozsahu a legálnosti informovat OBJEDNATELE formou závěrečné zprávy, nebo jejím číslovaným dodatkem.
- 10.2. Obě smluvní strany se dohodly, že úkoly nad rámec této smlouvy budou řešeny individuálními smlouvami, nebo dodatky k této smlouvě, případně ústní dohodou nebo emailovou korespondencí.
- 10.3. Obě smluvní strany se dohodly, že ZHOTOVITEL bude vystupovat vůči třetím osobám jako generální dodavatel služeb v rozsahu předmětu této smlouvy a v případě použití třetí osoby nebo firmy dohodnuté náklady OBJEDNATELI přefakturovat.
- 10.4. Obě smluvní strany se dohodly, že případné změny, individuální nebo sporné výjimky nebo stavy ke dni podepsání této smlouvy prokazatelně neznámé, budou řešeny dodatky k této smlouvě tak, jak budou v průběhu platnosti této smlouvy nadcházet, a to návrhem jakékoli ze smluvních stran a písemným odsouhlasením protistrany.
- 10.5. Uzavřením této smlouvy končí platnost veškerých dříve uzavřených smluv a dohod týkajících se předmětu této smlouvy.
- 10.6. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních s charakterem originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdržela jedno vyhotovení.
- 10.7. Účastníci této smlouvy po jejím důkladném přečtení prohlašují, že byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní či za nevýhodných podmínek a na důkaz toho a na důkaz pravdivosti zde uvedených údajů, připojují své vlastnoruční podpisy.
- 10.8. Obě strany se dohodly, že smlouva nabývá účinnosti od 1.1.2023

Ve Vyškově dne 20.12.2022

V Nových Hvězdicích dne 20.12.2022

Za ZHOTOVITELE:
Ing. David Viktorin
DV-DATA.cz



Za OBJEDNATELE:
Mgr. Pavel Ševela

