

## SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE číslo : 2005/010

### 1. Smluvní strany

#### 1.1. Zákazník: Bytový podnik Č. Těšín a.s.

Se sídlem: Tovární 27, 737 01 Český Těšín  
Zastoupený: Ing. Josefem Gabzdylem - ředitelem společnosti  
IČ: 25391330  
DIČ: CZ 25391330  
Bankovní spojení: XXXXX  
Číslo účtu: XXXXXX  
Společnost zapsána v Obchodním rejstříku, vedená Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1801

#### 1.2. Dodavatel: ROAD Group v.o.s.

Se sídlem: Divadelní 11, Český Těšín 737 01  
Zastoupený: Romanem Tyrlíkem  
IČ: 26845423  
DIČ: CZ 26845423  
Bankovní spojení: XXXXX  
Číslo účtu: XXXXXX  
Společnost zapsána v Obchodním rejstříku, vedená Krajským soudem v Ostravě, oddíl AXVIII, vložka 1472

### 2. Obsah smlouvy

1. Smluvní strany
2. Obsah smlouvy
3. Předmět smlouvy
4. Povinnosti dodavatele, specifikace služeb
  - 4.1 Základní podpora
  - 4.2 Nadstandardní podpora
5. Povinnosti zákazníka
6. Platební podmínky
7. Utajení
8. Odstoupení od smlouvy
9. Ostatní ujednání

### 3. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je dohoda smluvních stran o podmínkách, způsobu poskytování a obsahu servisní podpory.

### 4. Povinnosti dodavatele, specifikace služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi odbornou technickou podporu, jejímž účelem je zajištění bezproblémového chodu a provozu předmětných zařízení na straně zákazníka. Dodavatel se zavazuje k

zajišťování podpory způsobem, který bude v souladu s níže uváděnými specifikacemi konkrétních typů technické podpory.

Dodavatel se zavazuje, že své služby poskytne profesionálním a odborným způsobem v souladu s příslušnými profesionálními standardy.

Dodavatel se zavazuje upozorňovat objednatele z vlastní iniciativy na veškeré potenciální škody a problémy, které by mohly případně vzniknout jeho rozhodnutími ve všech případech souvisejících přímo či nepřímo s předmětem plnění této smlouvy.

## 4.1. Základní podpora

Tato služba dává zákazníkovi jistotu pravidelných návštěv technických pracovníků dodavatele (v předem dohodnutých termínech), jejichž činnost je specifikována níže. Služby charakteru základní podpory je možno poskytovat také na principu individuálního sjednání návštěv telefonicky, nejméně však se dvoudenním předstihem.

Servis “Základní podpora” zahrnuje následující pracovní úkony:

Preventivní kontrola a údržba operačního systému serveru  
Instalace nových oprav a bezpečnostních záplat (service pack) vydaných výrobcí SW.  
Aktualizace databáze antivirových programů Údržba databáze uživatelů a vytváření nových uživatelů Připojení tiskáren, instalace ovladačů Instalace nového hardware  
Konfigurace klientských PC  
Kontrola funkčnosti datové sítě, vnitřní i vnější  
Kontrola zálohování  
Kontrola funkčnosti hardware (ne však opravy HW)  
Servis software  
Dálkovou správu směrovače(routeru), poštovního serveru a případně firewallu.  
Poradenství v oblasti provozu celé počítačové sítě (doporučení pro zvýšení rychlosti, spolehlivosti a zabezpečení počítačové sítě)  
Telefonická podpora (Helpdesk)  
Technická podpora na dálku (Terminal Services, VNC, SSH a další)

- **Měsíční paušální poplatek za službu zahrnuje pracovní úkony v rozsahu 8 hodin měsíčně rozvržených do max. dvou návštěv na místě u zákazníka (on-site) a to v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hod.** Dopravné je účtováno zvlášť, není tedy součástí cenových relací, vztažených k jednotlivým pracovním úkonům. Ceny pracovních úkonů vycházejí z ceníku prací a jsou platné po celou dobu trvání této smlouvy.
- Výsledná měsíční paušální cena služby “Základní podpora” je **3 500,- Kč bez DPH 19%**, dopravné bude účtováno samostatně a je stanoveno na **50,- Kč bez DPH 19%** za každý výjezd dodavatele k zákazníkovi.
- **Ostatní činnosti mimo servisní dny a nad rozsah objednaných servisních hodin budou fakturovány dle tohoto sazebníku:**

Standardní servis HW a SW	300 Kč bez DPH 19% za každou započatou hodinu
Instalace a správa serverů	390 Kč bez DPH 19% za každou započatou hodinu

- Částka za poskytovaný servis bude zákazníkovi účtována měsíčně vždy zpětně za uplynulý měsíc a fakturovaná k poslednímu dni měsíce se splatností 14 dnů. **Faktura bude vystavena vždy první pracovní den následujícího měsíce a bude vycházet z pracovních výkazů, vyplňovaných na místě technickým pracovníkem a podepsaných zástupcem zákazníka.**
- V případě, že zákazník je v prodlení s úhradou faktury déle než 10 dnů po datu její splatnosti, je dodavatel oprávněn do doby, než bude částka uhrazena, odmítnout poskytnutí služby, vyplývající z předmětu této smlouvy.

## Telefonická podpora (Helpdesk)

**Tato služba je obsažena již v rámci základní podpory** a představuje poradenství po telefonu, prostřednictvím faxu nebo e-mailu v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin, maximálně však v rozsahu **2 hodiny/měsíc**. Překročení časového limitu 2 hodin bude zpoplatňováno dle platného ceníku a to standardní hodinovou sazbou.

Podporu prostřednictvím telefonu či faxu je možno žádat na následujících telefonních číslech:

**Tel./Fax:** XXXXXX  
**Mobil:** XXXXXX  
**Mobil:** XXXXXX

## Technická podpora na dálku (Terminal Services, VNC, SSH a další)

**Tato služba je obsažena již v rámci základní podpory** a představuje údržbu a konfiguraci serveru (případně pracovních stanic) prostřednictvím sítě Internet v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin, maximálně však v rozsahu **1 hodiny/měsíc**. Překročení časového limitu 1 hodiny bude zpoplatňováno dle platného ceníku a to standardní hodinovou sazbou.

## **4.2. Nadstandardní podpora**

Ceny nadstandardní podpory vycházejí z aktuálně platného ceníku společnosti ROAD Group v.o.s.

V případě nadstandardní podpory se jedná o poskytování služeb, které mají doplňkový či rozšiřující charakter ke službám základní podpory.

Servis "Nadstandardní podpora" zahrnuje např. následující úkony:

Záchrana dat z poškozeného HDD  
Kratší reakční dobu v případě závažné havárie na síti

- Konečná cena za službu, poskytnutou dodavatelem, se vypočítá jako součin hodinové sazby za daný typ služby a doby (v hodinách), po kterou byla služba dodavatelem prokazatelně poskytována. Každá započatá hodina je počítána jako nová hodina.
- Jestliže s realizací nadstandardní podpory prokazatelně souvisí náklady na cestovné a ubytování, je dodavatel oprávněn účtovat zákazníkovi adekvátní částku.
- Dodavatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi služby nadstandardní podpory v cenových relacích, vycházejících z platného ceníku služeb v pracovních dnech **od 8.00 do 17 hodin**. Mimo tuto dobu je služba účtována s **50% příplatkem**.
- Dodavatel se zavazuje, že započne s poskytováním služeb nadstandardní podpory nejpozději do 24 hodin od okamžiku přijetí objednávky.
- U každé objednávky služeb nadstandardní podpory se dodavatel zavazuje dohodnout se zákazníkem jasně a nezpochybnitelně obsah a rozsah prováděných prací.

- Po provedení prací je vždy dodavatelem vyhotoven dodací list nebo pracovní výkaz (popř. zakázkový list), který obsahuje popis prováděných prací, celkové hodnocení a případně jednotlivá doporučení.

## 5. Povinnosti zákazníka:

Zákazník se zavazuje poskytnout dodavateli veškeré potřebné informace a podklady, jejichž předání/vlastnění je nezbytné z hlediska úspěšné realizace předmětu smlouvy v dohodnutých termínech.

V případech, kdy si zákazník objedná dodání služeb, jejichž realizace nebude uskutečnitelná z důvodu:

nezajištěného přístupu do určených prostor ze strany zákazníka; nezajištěného přístupu k určeným prostředkům ze strany zákazníka; nezajištění předem dohodnutého potřebného vybavení ze strany zákazníka,

je zákazník povinen uhradit zhotoviteli objednané služby v plné výši, jako by byly tyto služby poskytnuty.

Zákazník se zavazuje k oznamování vad a havárií především prostřednictvím pověřených pracovníků, jejichž jména jsou uvedena níže.

**Ing. Josef Ga bzdyl**

Jméno a příjmení

**XXXXXXXXX**

Jméno a příjmení

**XXXXXX**

Telefon, fax

**XXXXXX**

Telefon, fax

Při oznámení bude uvedena kontaktní osoba pro komunikaci při řešení vady či havárie.

## 6. Platební podmínky

- Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou stanoveny dohodou, ve smyslu ustanovení zákona č.526/90 Sb. o cenách, v platném znění.
- Všechny cenové relace, uváděné v této smlouvě, jsou bez DPH.
- K. cenám, které jsou uváděny bez DPH, bude vždy připočítána odpovídající částka DPH dle platných právních předpisů ČR.
- Pokud není uvedeno u konkrétních položek této smlouvy jinak, budou veškerá plnění, vyplývající z této smlouvy, účtována druhé straně formou fakturace s délkou splatnosti 14 dní.
- V případě prodlení platby je dodavatel oprávněn požadovat po zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

## 7. Utajení

- V průběhu prací, souvisejících splněním této smlouvy, mohou mít obě strany přístup k takovým informacím, o nichž jedna strana prohlásí, že se jedná o informace důvěrného charakteru. Obě strany se zavazují, že takovéto informace druhé strany neuvolní žádné třetí straně. Obě strany se zavazují, že navzájem zachovají tyto informace v tajnosti po dobu 2 let od data odstoupení od této smlouvy.
- Žádná ze stran nemůže veřejně přístupné informace prohlásit za důvěrné.
- Tím nejsou dotčena práva zákazníka a dodavatele předložit tuto smlouvu při jednáních o daňových či právních sporech, vztahujících se k předmětu této smlouvy, nebo v jiných obdobných případech.
- Dále tímto ujednáním není dotčeno právo dodavatele najímat k částem plnění třetí strany. Dodavatel má v takovém případě povinnost smluvně zajistit s třetí stranou závazek dodržení povinnosti mlčenlivosti.

## 8. Odstoupení od smlouvy

- Dodavatel je oprávněn od smlouvy odstoupit, je-li zákazník v prodlení s platbou déle než 30 dnů.
- Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit, je-li dodavatel v prodlení s plněním déle než 30 dnů.
- Odstoupení od smlouvy může být provedeno dohodou. Dohoda musí být uzavřena písemnou formou a podepsána oběma smluvními stranami.
- Odstoupit od smlouvy může kterákoli strana formou podání výpovědi. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet prvním kalendářním dnem měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

## 9. Ostatní ujednání

- Jakékoliv závažné oznámení včetně oznámení o změně adresy, jehož zaslání je tímto vyžadováno, bude provedeno písemně na adresu druhé strany.
- Tato smlouva byla uzavřena na základě svobodné a pravé vůle obou smluvních stran, což tyto stvrzují vlastnoručním podpisem oprávněných zástupců smluvních stran.
- Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran.
- Jednotlivá ujednání této smlouvy lze měnit pouze Dodatky ke smlouvě. Dodatek musí být uzavřen písemně, musí být očíslován pořadovým číslem Dodatku a musí být podepsán oběma smluvními stranami, jinak je neplatný. Platně uzavřený Dodatek se stává nedílnou součástí této smlouvy.
- Veškerá ustanovení této smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že případná neplatnost některého z nich nezpůsobí neplatnost celé smlouvy. Pokud by se v důsledku vydání obecně závazného právního předpisu kterékoliv ustanovení této smlouvy dostalo do rozporu s právním řádem a tento rozpor by způsobil neplatnost této smlouvy jako celku, bude tato smlouva posuzována takovým způsobem, jako by takové ustanovení nikdy neobsahovala a smluvní strany se v této věci budou řídit obecně závaznými právními předpisy.
- Právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky.
- Smlouvaje uzavřena na dobu neurčitou, a nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- Dodavatel si vyhrazuje právo alespoň jednou ročně upravit cenu za poskytované služby v návaznosti na tržní situaci v oblasti informačních technologií, a tuto skutečnost je povinen oznámit zákazníkovi minimálně 1 měsíc před změnou cenových podmínek formou dodatku k této smlouvě. V případě, že zákazník nebude akceptovat nové cenové podmínky, je oprávněn podat výpověď této smlouvy a ve výpovědní době nechat doběhnout poskytované služby za stávajících cenových podmínek.
- Smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních stejné právní závaznosti, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno.

Místo: Český Těšín

Místo: Český Těšín

Datum: 7.2.2005

Datum: 7.2.2005

Za dodavatele: Roman Tyrlík

Za zákazníka: Ing. Josef Gabzdyl

Podpis:

Podpis: