

# Smlouva o IT službách

(dále jen „Smlouva“)

## SMLUVNÍ STRANY

### Objednatel:

Domov pro seniory U Pramene Louny  
IČ: 49123688  
se sídlem Rakovnická 2502, Louny 440 01

(dále jen „Objednatel“)  
na straně jedné

a

### Poskytovatel:

#### D3S a.s.

IČ: 04726421

sídlo: Čerčany, Mračská 1, okres Benešov, PSČ 25722

B21292 vedená u městského soudu v Praze, statutární ředitel Ing. Antonín Lukeš, MBA

(dále jen „Poskytovatel“)

**spolu uzavřeli tuto smlouvu o správě IT (dále jen Smlouva)**

## Prohlášení

Smluvní strany tuto smlouvu uzavírají za účelem zajištění řádného provozu IT a dále odstraňováním případných Technických a jiných závad souvisejících s HW, SW a LAN.

## 1. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Služby spojené s provozem a technickou podporou uživatelů v office Objednatele a závazek Objednatele uhradit Poskytovateli za tyto činnosti odměnu, to vše za podmínek touto smlouvou stanovených.

1.2. Službami spojenými s provozem je mezi smluvními stranami rozuměno především:

- Osobní podpora
- Telefonická podpora
- Vzdálený přístup
- Emailová podpora

Služby v rámci Technické správy je Poskytovatel oprávněn Objednateli poskytovat i prostřednictvím třetích subjektů. Za takto poskytnuté služby Poskytovatel odpovídá stejným způsobem, jako by tyto poskytoval sám. Objednatel bude v rámci realizace závazků dle této smlouvy komunikovat vždy výhradně s Poskytovatelem, nedohodnou – li se účastníci písemně jinak.

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje vyvinout při poskytování služeb maximální možné úsilí pro zajištění řádného a (pokud možno) nepřerušovaného chodu.

## **2. Způsob poskytování Služeb**

### **• Osobní podpora**

- Jedná se o pravidelnou formu poskytování služby v termínu dohodnutými oběma smluvními stranami v rozsahu max. 16 hodin za měsíc v intervalu od 9:00 až 17:00.
- V případně žádosti o osobní návštěvu mimo pravidelnou formu je možno poskytnout osobní podporu v dohodnutém termínu jedním samostatným výjezdem. Samostatný výjezd bude uskutečněn v případě, že poruchu nelze odstranit dálkovým přístupem.

### **• Telefonická podpora:**

- Jedná se o způsob podpory, která je realizována především službou Hotline, jež je k dispozici uživatelům každý pracovní den od 9:00 do 17:00 a její činnost je personálně zajištěna pracovníky interního konzultačního oddělení, kteří jsou schopni uživatelům doporučit způsob řešení jejich požadavků, popřípadě navrhnout jiný způsob řešení (datová nebo konzultační podpora). Každý úkon je evidován v interním systému Gemini.

### **• Vzdálený přístup**

- Vzdálený přístup - je prováděn vzdáleně přímo na počítač uživatele a v prostředí uživatele pomocí zabezpečených služeb pro vzdálenou správu, je k dispozici uživatelům každý pracovní den od 9:00 do 17:00 po předchozí domluvě. Jednoznačnou výhodou služby vzdálené správy je její rychlost, dostupnost a samozřejmě také prostředí uživatele. Úkon je evidován v systému Gemini.

### **• Emailová podpora**

- Jedná se v podstatě o formu hotline pomocí e-mailové komunikace. Uživateli je umožněno zaslat dotaz, pokud se nedovolá na Hotline, na adresu
- Přijetí požadavku je do 48 hodin v pracovní dny. Dotaz je taktéž evidován v systému Gemini.

- Poskytovatel zajistí na náklady Objednatele vybudování nebo převzetí již vybudovaných komplexních informačních a komunikačních technologií a příslušné infrastruktury v prostorách objednatele (U Pramene), čímž se rozumí zejména:

- počítačová síť (strukturovaná kabeláž, bezdrátová síť)
- datové telekomunikační služby (internetové připojení – pevné i mobilní, záložní připojení)
- hlasové telekomunikační služby (pevné i mobilní, hlasová VPN, VoIP telefony, videokonference, konferenční hovory)
- IT hardware a software (síťové úložiště, routery, switche, firewally a další aktivní síťové prvky, zálohovací zařízení, UPS, uživatelské stanice, notebooky)

- telekomunikační hardware (koncové přístroje pro hlasy, data i obraz, přístroje pro konferenční hovory, vybavení pro videokonference)
- Poskytovatel zajistí pro objednatele především následující činnosti:
  - analýza požadavků a potřeb objednatele, návrh vhodných řešení a technologií
  - oslovení vhodných dodavatelů
  - shromáždění a posouzení nabídek dodavatelů, výběr vhodných technologií a dodavatelů
  - zajištění všech potřebných dodávek
  - koordinace a kontrola všech souvisejících činností
  - instalace, nastavení a testování dodávaných služeb
  - kontrola a předání kompletní infrastruktury objednateli

Na základě této smlouvy se Poskytovatel dále zavazuje poskytovat na vybraných zařízeních pro objednatele servisní činnost (dále jen „služby“) v následujícím rozsahu:

- a) pravidelný preventivní servis, tj. služby související se správou sítě výpočetní techniky, tak, jak jsou uvedeny v odstavci č. 3 této smlouvy;
- b) garance servisního zásahu, čímž se rozumí zahájení odstraňování závad ve lhůtách a na zařízeních specifikovaných v příloze č. 2 a 3 této smlouvy.

Služby jsou poskytovány pouze na těch zařízeních objednatele nebo třetích osob, která byla dodána Poskytovatelem a dále na zařízeních, která jsou určena v příloze č. 3 této smlouvy (dále jen „vybraná zařízení“).

- Poskytovatel se zavazuje začít s odstraňováním poruchy nebo začít se zajišťováním náhradního provozu vybraného zařízení v dohodnuté lhůtě od okamžiku řádného nahlášení a úplného popsání závady. Postupem směřujícím k „Odstranění poruchy“ se rozumí zajištění takových činností, které směřují k obnovení plné a bezvadné funkčnosti uvedeného zařízení. „Zajištěním náhradního provozu zařízení“ se rozumí započetí takových činností, jež směřují k poskytnutí náhradního zařízení nebo jeho části Poskytovatelem objednateli v těch případech, kdy plnohodnotná oprava některého vybraného zařízení není ihned (popř. v rozumné lhůtě) technicky možná, a to až do doby odstranění poruchy.
- V těch případech, kdy Poskytovatel zajistí pouze náhradní provoz některého vybraného zařízení, zavazuje se provést jeho plnohodnotnou opravu v nejkratší možné lhůtě s přihlédnutím k povaze poruchy.
- V případě, kdy Poskytovatel provede plnohodnotnou opravu zařízení výměnným způsobem (výměna vadného zařízení, jeho části nebo jednotlivého dílu za nové bezvadné zařízení, jeho část nebo jednotlivý díl), je povinen zařízení, jeho část či jednotlivý díl vrátit objednateli, pokud se strany nedohodnou jinak.
- Objednatel poskytne Poskytovateli při poskytování služeb a provádění dalších výkonů potřebnou součinnost, tedy zejména sdělí objednateli všechny potřebné informace a bude respektovat a dodržovat doporučení Poskytovatele, pokud jsou obvyklá v příslušném odvětví.
  - Objednatel zmocňuje: Ing. Radek Hajda, CIO, [redacted] ), jako osobu, která je oprávněna objednávat výše uvedené služby a další výkony u Poskytovatele a podepisovat dodací listy o poskytnutí služeb, dodání zboží nebo provedení jiných výkonů v zastoupení objednatele. Zmocnění může být objednatelům kdykoliv s okamžitou účinností odvoláno. O této skutečnosti je objednatel povinen bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele.
  - Poskytování servisních služeb se dále řídí Všeobecnými podmínkami servisních služeb společností D3S a.s. (dále jen „Všeobecné podmínky“), které jsou vyvěšeny na stránkách D3S.com. Ustanovení této smlouvy mají přednost před Všeobecnými podmínkami.

### **3. Detailní seznam jednotlivých Služeb**

- Zmapování Hardwaru každého uživatele dle přílohy dle požadavků Objednatele.
- Zmapování Síťového zabezpečení LAN a přístupového perimetru dle požadavků Objednatele.
- Diagnostika všech zařízení každého uživatele dle požadavků Objednatele.
- Vyřízení reklamace za zákazníka s dodavatelem.
- Návrh na rozvoj společnosti v oblasti IT.
- Zmapování Softwaru každého uživatele dle požadavků Objednatele.
- Aktualizace Softwaru každého uživatele dle požadavků Objednatele.
- Pravidelné antivirové aktualizace dle požadavků Objednatele.
- Instalace tiskových zařízení /tiskárna, scanner,.. / pro tisk dle požadavků Objednatele.
- Nastavení pošty a firemního podpisu emailů.
- Otevření jen definovaných souborů uživatelem.
- Ukládání dokumentů do PDF, jiné definované formáty společností.
- Zajištění správného slovníku pro kontrolu pravopisu v MS Office.
- Nastavení politiky programů dle požadavků Objednatele.
- Nastavení heslové politiky
- Zabezpečení NB a PC za účelem ochrany údajů zpracovávaných na PC.
- Nastavení a ochrana důvěrných dat pomocí šifrováními.
- Evidence přístupových hesel do emailových schránek.
- Instalace software pro vzdálenou správu.
- Návrh řešení pravidelného zálohování dokumentů a definovaného nastavení uživatele (provádění).
- Personalizovat notebooky, tedy každý stroj je stejný ve společnosti z hlediska SW.
- Možnost výměny porouchaného PC, NB do 3 pracovních dnů od přijetí požadavku náhradním počítačem, který vlastní Objednatel.
- Měsíční přehled o stavu řešení problémů uživatelů.
- Volání na jeden kontaktní telefon [redacted] všemi požadavky.

#### **4. Obecné podmínky služeb**

1. Dodavatel se zavazuje veškeré zjištěné závady a jednotlivé problémy zapisovat a řešit v systému GEMINI.
2. V případě zjištění závady provozu se Poskytovatel zavazuje do GEMINI zaznamenat vždy alespoň následující informace:
  - číslo issue
  - povaha závady (např. vadný NB, problém s připojení atp.)
  - předpokládaný termín opravy
  - koho se závada týkáPoskytovateli vzniká povinnost závadu odstranit v rámci Technické správy okamžikem, kdy se o jejím výskytu dozvěděl a čas na opravu je závislý na povaze služby, které se závada týká.
3. Za Technickou správu, která nebude hrazena měsíčním poplatkem dle čl. 6. odst. 1 písm. této smlouvy, smluvní strany považují následující činnosti Poskytovatele:
  - a. Jiné služby než výše uvedené
  - b. Služby spojené se starostlivostí většího počtu než 5 PC
  - c. Ceník těchto služeb je uveden v příloze číslo 1.
4. Poskytovatel má povinnost postupovat při odstraňování závad funkčnosti hospodárně a s péčí řádného hospodáře, nakupovat materiál za běžné ceny v místě a čase. Při zřejmém porušení této povinnosti má Objednatel právo poskytovateli uhradit materiál v rozsahu cen v místě a čase obvyklém. Objednatel nemá povinnost hradit Poskytovateli zbytečné náklady.
5. Poskytovatel se tímto zavazuje zajistit odstranění **každé** závady ve lhůtě dle charakteru závady od okamžiku, kdy se o takové závadě dozvěděl. Během soboty, neděle a svátků lhůta dle předchozí věty neběží.

#### **6. Odměna a platební podmínky**

1. Odměna za činnost Poskytovatele dle této smlouvy byla mezi jejími účastníky sjednána dohodou následujícím způsobem:

Za poskytování Služeb náleží Poskytovateli odměna v paušální výši 15.000 Kč (slovy: patnáctisíc korun českých) měsíčně bez DPH.

Tato cena již obsahuje slevu ve výši 8 000Kč.
2. Odměna bude fakturována vždy k 15. dni následujícího měsíce.
3. K uvedeným odměnám bude fakturováno DPH dle platných předpisů. Smluvní strany se dohodly, že řádně vystavená faktura, bude splatná ve lhůtě 14 dnů od jejího doručení spolu s příslušným, řádně vyplněným reportem.
4. Služby spojené s provozem budou vždy k 1.6. příslušného kalendářního roku upravena dle inflace uplynulého kalendářního roku. Při výpočtu inflačního nárůstu bude postupováno podle indexu růstu spotřebitelských cen (ISC) za předcházející kalendářní rok, který publikuje Český statistický úřad. Poprvé však bude odměna dle předchozí věty upravena 1.6.2019.

#### **7. Komunikace smluvních stran**

1. Smluvní strany spolu budou komunikovat písemně, e-mailem nebo faxem.

Za Poskytovatele je oprávněn komunikovat:

**Ing. Radek Hajda**

tel:

e-mail:

Za Objednatele je oprávněn komunikovat:

**Bc. Jana Černá**

tel :

e-mail

2. Pokud jedna ze smluvních stran zmocní ke komunikaci další osoby, je povinna o tom písemně informovat druhou smluvní stranu.

#### **8. Ochrana informací, náhrada škody, smluvní pokuty**

1. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické či technické povahy, které nejsou běžně dostupné a se kterými bude Poskytovatel nebo Objednatel seznámen při plnění předmětu této Smlouvy, jsou obchodním tajemstvím a obě strany se zavazují, že jiným subjektům tyto skutečnosti nesdělí, nezpřístupní ani jich sami nezneužijí. Smluvní straně, jež poruší povinnost dle předchozí věty, vznikne povinnost uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 350.000,- Kč za každé sdělení/zpřístupnění/zneužití informace mající povahu obchodního tajemství.
2. Smluvní strany nejsou povinny nahrazovat škody za nesplnění závazků a povinností vyplývajících z této Smlouvy, jestliže jim v jejich plnění zabránily okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 obchodního zákoníku.
3. V případě prodlení Objednatele s úhradou některé z odměn dle čl. 5 této smlouvy je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den takového prodlení.

#### **9. Ukončení smluvního vztahu**

1. Tuto smlouvu je možné vypovědět na základě dohody obou stran nebo výpovědi jedné ze stran. Výpovědní lhůta je v tomto případě 6 měsíců.
2. Tuto smlouvu je možné vypovědět také z kvalifikovaných důvodů. Kvalifikovaným důvodem výpovědi ze strany Objednatele je opakované (*alespoň třikrát*) porušení některé z povinností Poskytovatele podle této smlouvy, v důsledku kterého byl narušen řádný provoz. Na možnost výpovědi pro případ dalšího porušení některé z povinností Poskytovatele dle této smlouvy však musí být Poskytovatel Objednatelem písemně upozorněn.
3. Kvalifikovaným důvodem výpovědi ze strany Poskytovatele je, že Objednatel Poskytovateli neuhradil odměnu dle této smlouvy za období dvou měsíců po sobě jdoucích. Na tuto skutečnost však musí být Objednatel písemně upozorněn a musí mu být poskytnuta lhůta 10 pracovních dnů k nápravě.
4. V případě kvalifikované výpovědi dle čl. 9. bod 3,4 činí výpovědní lhůta 3 měsíce.

## **10. Doručování**

1. Má-li být jakákoli písemnost podle této Smlouvy doručena druhé smluvní straně (vyjma těch, u kterých je doručování upraveno odlišně), musí být zaslána doporučenou poštou nebo dopisem doručovaným osobně, a to na adresu smluvní strany uvedené v záhlaví této Smlouvy, neoznámí-li některá ze smluvních stran jinou doručovací adresu.

## **11. Všeobecná a závěrečná ustanovení**

1. Změny, dodatky, či úpravy této Smlouvy mohou být provedeny pouze písemně s podpisy obou smluvních stran a to formou číslovaných dodatků k této Smlouvě.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření.
3. Vztahy touto Smlouvou blíže neupravené podléhají režimu obchodního zákoníku a dalších obecně závazných právních předpisů.
4. Přílohu a nedílnou součást této smlouvy tvoří
  - příloha č. 1 Jednotkový Ceník poskytovatele, poskytnutých nad rámec této smlouvy.
  - příloha č. 2 Seznam Trvalých IT služeb poskytovaných společností D3S v rámci paušální ceny.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou kopiích. Každá ze zúčastněných stran obdrží po jednom vyhotovení.

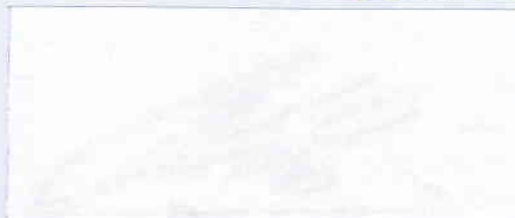
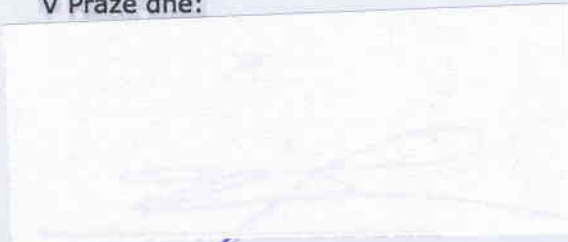
Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Praze dne:

V Praze dne:

12.6.2023



**Domov pro seniory U Pramene Louny**

Bc. Jana Černá  
Ředitelka

pro seniory  
Louny  
Kakovnická 2502, 441 01 Louny  
IČ: 49123688

**D3S a.s.**

Ing. Antonín Lukeš, MBA  
statutární ředitel