

# SERVISNÍ SMLOUVA

## 01/1/2024 (KORID LK 2024-O-3)

### Poskytovatel:

COTREX PC s.r.o., Lomová 740, 463 12 Liberec  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajského soudu v Ústí n. L. spisová složka C1684  
Zastoupený Ing. Petrem Klokočником, jednatelem  
IČ: 00525154  
DIČ: CZ00525154  
Bank. spoj. – ČSOB Jablonec n.N., č.ú. 6264963/0300  
(dále jen poskytovatel)

a

### Objednatel:

KORID LK, spol. s r.o., U Jezu 642/2a, Liberec 2, PSČ 46180  
Zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, spisová značka C 21625  
Zastoupený Ing. Ottou Pospíšilem, Ph.D., jednatelem  
IČ: 27267351  
DIČ: CZ27267351  
Bank. spoj. – Komerční banka, a.s., č.ú.: 35-5526710237/0100

(dále jen objednatel)

uzavírají tuto

# SERVISNÍ SMLOUVU

## 1. Účel smlouvy

Tato servisní smlouva (dále Smlouva) stanoví pravidla pro správu a údržbu počítačové sítě, podporu údržby výpočetní techniky, softwaru a záležitostí s tím spojených dle aktuální potřeby u objednatele, včetně součinnosti při tvorbě návrhů opatření a nových technologických řešení pro provoz informačních a komunikačních technologií (dále ICT) a IS u objednatele.

## 1. Předmět plnění

### 1.1 Poskytovatel zajistí tyto činnosti:

- 1.1.1 Pravidelná údržba dle plánu údržby výpočetní techniky v příloze 2 smlouvy.
- 1.1.2 Správa a údržba počítačové sítě v příloze 2 smlouvy.
- 1.1.3 Opravy servisních problémů (reakční doby):

- nefunkčnost celé sítě – reakce do 2 hodin v rámci pracovních hodin (Po-Pá 7.00-17.00),
- nefunkčnost kritické služby (aplikační a souborové servery, sdílené úložiště souborů, pošta, SQL) – reakce do 4 hodin v rámci pracovních hodin, do 1 dne o víkendech a svátcích,
- uživatelské problémy nebo problémy na stanicích – reakce NBD (do příštího pracovního dne).
- Není-li možné dodržet reakční doby ve stanovené lhůtě, oznámí toto poskytovatel včetně důvodů objednateli a je povinen opravu zahájit nejpozději následující pracovní den.

1.2 Poskytovatel je oprávněn z důvodu údržby sítě provést přerušení provozu na síti na nezbytně nutnou dobu. O přerušení provozu musí poskytovatel objednatele písemně informovat minimálně s týdenním předstihem. Na přerušení provozu na síti, a to i v případě nutnosti neodkladného přerušení provozu na síti se musí obě strany předem dohodnout.

1.3. Poskytovatel je oprávněn pro řádné plnění služeb dle této smlouvy provést na své náklady po podpisu smlouvy v nezbytném rozsahu interní audit výpočetní techniky a počítačové sítě objednatele s cílem zmapování všech částí provozovaných ICT a IS u objednatele. Termín a požadovaná součinnost bude odsouhlasena oběma stranami.

## **2. Místo a způsob plnění**

2.1 Místem pro fyzické plnění předmětu dle této smlouvy je sídlo objednatele na adrese U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2 včetně provozovny na adrese U Jezu 525/4, 461 80 Liberec 2.

2.2 Činnosti dle této smlouvy umožňující jejich řešení vzdáleným přístupem bude poskytovatel přednostně řešit zabezpečeným vzdáleným připojením do sítě objednatele.

## **3. Obchodní podmínky**

3.1 Paušální cena je stanovena dohodou v částce 5000,- měsíčně za práce dle bodů 1.1.1 a 1.1.2.

3.2 Cena za práce dle bodu 1.1.3 je stanovena sazbou v částce 550,- Kč / hodina.

3.3 Spotřebovaný materiál bude účtován samostatně po dodávce na základě odsouhlasení zástupcem objednatele.

3.4 Ceny v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH, které bude účtováno podle platného zákona o DPH.

3.5 Ceny dle této smlouvy uhradí objednatel poskytovateli bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.

3.6 Cena je splatná na základě vystavení daňového dokladu/faktury. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu do pátého dne měsíce následujícího po měsíci, za který je fakturováno.

3.7 Faktura je daňovým dokladem a bude obsahovat veškeré náležitosti účetního daňového dokladu dle platných právních předpisů. Faktura bude vystavena se splatností 14 dní ode dne jejího doručení objednateli. Nebude-li faktura obsahovat náležitosti nebo nebudou-li údaje na faktuře v souladu se smlouvou, je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli k opravě bez jejího proplacení, aniž se tím dostane do prodlení s úhradou příslušné částky. V takovém případě lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení nové faktury.

3.8 Cenu dle odst. 4.1 tohoto článku je poskytovatel oprávněn od 01.04. příslušného roku, počínaje 01.04.2023, zvýšit o průměrnou roční míru inflace za předchozí kalendářní rok měřenou indexem spotřebitelských cen a uveřejněnou Českým statistickým úřadem, a to v případě, že průměrná roční míra inflace za předchozí kalendářní rok bude vyšší než 2 %. Zvýšení ceny dle tohoto odstavce musí poskytovatel objednateli písemně oznámit nejpozději do 28.02. příslušného roku, jinak toto právo v příslušném roce zaniká.

## **4. Součinnost**

4.1 Závady u objednatele nahláší v pracovní době osoby uvedené v příloze 1, která je nedílnou součástí této smlouvy. V příloze 1 jsou uvedeny i kontaktní osoby poskytovatele. Obě strany zajistí aktuálnost kontaktů uvedených v příloze 1.

4.2 Poskytovatel je povinen před provedením zásahu koordinovat zálohování systému s Objednatelem.

4.3 Poskytovatel má za povinnost po provedení zásahu ověřit, zda nedošlo k nežádoucí modifikaci dat. Pokud tato situace nastala, je povinen neprodleně informovat o této skutečnosti Objednatele.

4.4 Objednatel je plně zodpovědný za zabezpečení vlastních dat proti případné ztrátě a zničení při provozu.

4.5 Poskytovatel je zodpovědný za technické provedení a aktuálnost záloh dat uložených na serverech. Možnost obnovy dat bude pravidelně kontrolována. Poskytovatel odpovídá za vedení scénářů obnovy pro případ havárie nebo nefunkčnosti kritické služby objednatele.

4.6 Objednatel zabezpečí pro příslušné pracovníky Poskytovatele, zapojené do plnění předmětu Smlouvy, přístup k prostředkům Objednatele, pokud je toto požadováno pro efektivní realizaci předmětu plnění a v cestě nestojí žádné právní překážky.

4.7 Poskytovatel, v případě nefunkčnosti zásadní služby serveru nebo počítačové sítě zaplatí smluvní pokutu 300,- Kč za každý den výpadku této služby jako celku. Objednatel musí takový výpadek nahlásit telefonicky nebo emailem a pracovníkovi Poskytovatele umožnit přístup k nefunkčnímu zařízení nebo části sítě, které jsou předmětem zajišťování servisních činností dle této smlouvy.

4.8 Definování IS IT strategie stejně jako definování jednotlivých standardů je plně v kompetenci Objednatele, který tuto činnost koordinuje s Poskytovatelem.

4.9 Objednatel je povinen proškolit pracovníky ve smyslu příslušných ustanovení bezpečnosti práce. V případě, že pohyb pracovníků Poskytovatele v místě plnění vyžaduje dodržování zvláštních předpisů, zabezpečí Objednatel vše proto, aby se i pracovníci Poskytovatele mohli zavázat k dodržování těchto předpisů. Reakce v rámci opravy problému znamená, že technik začne na místě nebo pomocí vzdáleného přístupu problém řešit.

4.10 Před zahájením vzdáleného přístupu je poskytovatel vždy povinen předem informovat

zástupce objednatele.

4.11 Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit objednateli každou závadu, kterou odhalí při své činnosti a předávat objednateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění dle této smlouvy.

4.12 Poskytovatel je povinen v rámci předmětu plnění zajistit ochranu všech dat uložených na technických nosičích objednatele před jejich poskytnutím třetím osobám vinou poskytovatele.

4.13 Poskytovatel nese odpovědnost za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných služeb, za dodržování platných technických norem a předpisů při používání technických a jiných prostředků, dalšího materiálu a věcí používaných při poskytování sjednaných služeb.

4.14 Poskytovatel nese odpovědnost za škody na majetku objednatele vzniklé protiprávním jednáním pracovníků poskytovatele a porušením platných předpisů a technických norem.

4.15 Poskytovatel se zavazuje na výzvu objednatele předložit výkaz měsíčního plnění dle této smlouvy objednateli v elektronické podobě a tento výkaz předat nejpozději v následujícím měsíci objednateli.

4.16 Výkaz činností může dle rozsahu prováděných činností obsahovat:

- a) údaje o instalaci nového softwaru a hardwaru (název a den instalace),
- b) údaje o závadách a jejich odstranění (datum a čas zahájení a odstranění závad),
- c) údaje o provedeném zálohování (čas a objem),
- d) údaje o provedených aktualizacích softwaru,
- e) údaje o reklamách a jiných připomínkách objednatele.

## **5. Ochrana informací a ochrana osobních údajů**

5.1 Smluvní strany jsou povinny zacházet se všemi informacemi, osobními údaji, stejně jako se skutečnostmi týkajícími se podnikatelské činnosti, se kterými se během smluvních vztahů seznámí, včetně existence a obsahu této smlouvy, vůči třetím osobám jako s důvěrnými. Tyto závazky platí i pro všechny pověřené osoby a při rozmnožování podkladů, které jsou předávány. Při skončení této smlouvy je třeba všechny pracovní podklady, které byly dány k dispozici druhé straně, včetně všech vytvořených kopií, vrátit zpět. Pomocné materiály je třeba zničit.

5.2 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o každé informaci související s činností objednatele, včetně přístupových hesel, s nimiž se seznámí v průběhu plnění této smlouvy, a nesmí je bez písemného souhlasu objednatele zpřístupnit třetím osobám, ani je využít pro sebe.

5.3 Poskytovatel prohlašuje, že jeho pracovníci jsou smluvně zavázáni k mlčenlivosti o veškerých bezpečnostních opatřeních a dále k tomu, že při jakémkoliv nahodilém přístupu k údajům budou tyto údaje chránit a zejména je nezpřístupní a nepředají nikomu dalšímu.

5.4 Nahodilý přístup k osobním údajům nestaví poskytovatele do pozice zpracovatele osobních údajů. V případě, že se poskytovatel v návaznosti na poskytování služeb podle této smlouvy dostane do pozice zpracovatele osobních údajů, zavazuje se bez zbytečného odkladu informovat objednatele a uzavřít s objednatel jako správcem osobních údajů zpracovatelskou smlouvu podle čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“).

5.5 Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování plnění dle této smlouvy v souladu s právními předpisy v oblasti osobních údajů, zejména v souladu s GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, s odbornou péčí, řídit se pokyny objednatele a jednat v souladu se zájmy objednatele a poskytovat nezbytnou součinnost při plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR.

5.6 Smluvní strany udělí souhlas ke zproštění povinnosti udržování tajemství zpravidla tehdy, když informace byla zveřejněna druhou stranou, nebo pokud byla získána od druhé strany bez pokynu uchovávat tajemství.

5.7 Ujednání tohoto článku jsou pro poskytovatele závazná i po skončení trvání této smlouvy. Pro případ porušení povinností vyplývajících z ujednání tohoto článku poskytovatelem se sjednává smluvní pokuta ve výši 50.000 Kč, kterou je poskytovatel objednateli povinen zaplatit, a to za každé jednotlivé i opakované porušení povinnosti vyplývající z tohoto článku. Tímto ujednáním není dotčeno právo objednatele na náhradu škody, kterou poskytovatel porušením povinností vyplývajících z tohoto článku objednateli způsobil.

## **6. Odpovědnost za vady a záruky**

6.1 Poskytovatel se zavazuje provádět svoji činnost v kvalitě a rozsahu odpovídajícím účelu a předmětu této smlouvy a v souladu s platnými právními předpisy.

6.2 Při zjištění, že provedené práce vykazují vady, má objednatel vůči poskytovateli právo na odstranění vady okamžitě po zjištění závady, pokud si smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě lhůtu delší.

6.3 Poskytovatel není povinen zjišťovat legálnost stávajícího i objednatelům dodaného software. Veškerá odpovědnost v legálnosti software je na objednateli.

6.4 Poskytovatel nenese odpovědnost za nekorektní chování software při řádném splnění jeho povinností vyplývajících z této smlouvy, je však povinen poskytnout součinnost na odstranění těchto vad.

6.5 Poskytovatel je povinen bezúplatně odstranit právem reklamovanou vadu poskytovaných služeb.

6.6 V případě, že na stejný druh služeb budou uplatněny opakované oprávněné písemné reklamace více jak ve dvou případech, smluvní strany ujednávají, že toto je důvodem k odstoupení objednatele od této smlouvy.

## **7. Smluvní pokuty**

7.1 Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli za prodlení s úhradou fakturované částky proti sjednané lhůtě splatnosti smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení.

7.2 Poskytovatel je povinen dle čl. 4 odst. 4.7 této smlouvy, v případě nefunkčnosti zásadní služby serveru nebo počítačové sítě zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý den výpadku této služby, jako celku.

7.3 Poskytovatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu sjednanou dle čl. 5 odst. 5.7 této smlouvy.

7.4 Smluvní pokuta uplatněná dle této smlouvy je splatná do 14 dnů ode dne doručení výzvy smluvní straně s vyčíslením smluvní pokuty.

## **8. Vlastnické právo/duševní vlastnictví**

8.1 Poskytovatel poskytuje Objednateli právo k použití všech produktů vyvinutých na základě Smlouvy.

## **9. Ukončení a odstoupení od smlouvy**

9.1 Smlouva se podepisuje na dobu platnosti dvanácti měsíců a není-li v této době vypovězena, prodlužuje se platnost automaticky o dobu dalších dvanácti měsíců.

9.2 Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou k určenému datu, odstoupením od smlouvy nebo výpovědí.

9.3 Tuto smlouvu může každá ze smluvních stran ukončit výpovědí bez udání důvodů. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

9.4 Od této smlouvy může objednatel odstoupit v těchto případech:

- a) opakované písemné reklamace dle čl. 6 odst. 6.6 této smlouvy,
- b) opakované poskytování nekvalitních služeb, na které byl poskytovatel písemně upozorněn,
- c) neoprávněné přerušování či zastavení poskytování služby poskytovatelem delší než 3 pracovní dny,
- d) porušení povinnosti mít uzavřenou pojistnou smlouvu dle čl. 10 této smlouvy,
- e) porušení povinnosti poskytovatele dle čl. 5 této smlouvy.

9.5 Od této smlouvy může poskytovatel odstoupit v těchto případech:

- a) prodlení s úhradou faktury delší než 30 dní,
- b) opakované neposkytování součinnosti poskytovateli ze strany objednatele, potřebné pro řádné plnění dle této smlouvy, na které byl objednatel písemně upozorněn.

9.6 Odstoupení kterékoliv smluvní strany musí být učiněno písemně. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem následujícím po doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně a smlouva zaniká s výjimkou ustanovení, která mají podle zákona nebo této smlouvy trvat i po ukončení smlouvy.

9.7 V případě odstoupení od smlouvy je každá ze smluvních stran povinna učinit veškerá opatření k odvrácení vzniku jiných než nezbytných nákladů a k odvrácení vzniku škod a minimalizovat je.

9.8 Pro případ odstoupení od smlouvy si smluvní strany sjednaly následující způsob vzájemného vypořádání:

- a) budou vypořádány odpracované hodiny,
- b) poskytovatel předá objednateli výkaz činností za měsíc, ve kterém je odstoupení od smlouvy účinné,
- c) poskytovatel vrátí objednateli veškerou poskytnutou dokumentaci.

## 10. Pojištění

Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy bude mít uzavřenou smlouvu, jejímž předmětem bude pojištění, které bude krýt škody způsobené objednateli v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, přičemž pojistné plnění bude činit minimálně 1.000.000 Kč.

## 11. Ostatní ujednání

11.1 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem 01.01.2024. V případě podpisu smlouvy po 01.01.2024 nabývá smlouva účinnosti od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je smlouva zveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Strany se dohodly, že smlouvu zveřejní v registru smluv objednatel a bude o zveřejnění smlouvy bezodkladně poskytovatele informovat e-mailem.

11.2 Vztahy touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

11.3 Smluvní strany berou na vědomí, že objednatel je povinen dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

11.4 Změny, dodatky a úpravy této smlouvy jsou platné pouze v písemné formě podepsané řádně oběma stranami.

11.5 Každé ustanovení této smlouvy je oddělitelné v tom smyslu, že případná neplatnost některého ustanovení nezpůsobuje neplatnost celé Smlouvy.

11.6 Tato smlouva byla podepsána ve dvou původních vyhotoveních, přičemž každá strana obdrží po jednom z nich.

V Liberci dne

.....  
Poskytovatel

.....  
Objednatel

## **Příloha 1 servisní smlouvy 01/1/2024**

### **Osoby, které nahlašují požadavky ze strany Objednatele:**

Vedení společnosti, smluvní záležitosti:

Ing. Otto Pospíšil, Ph.D., jednatel, [REDACTED]

Osoby oprávněné k ohlášení (požadavku) závady smlouvy:

Mgr. Pavel Tuž, manažer IDOL/OPUSCARD, [REDACTED]

Ing. Jaroslav Vimr, specialista IT, [REDACTED]

Ing. Pavel Blažek, manažer dopravy, [REDACTED]

Kristýna Lamač, vedoucí OPUSCARD, [REDACTED]

Osoby oprávněné k akceptaci plnění:

Mgr. Pavel Tuž, manažer IDOL/OPUSCARD [REDACTED]

### **Kontakty na osoby Poskytovatele:**

Vedení společnosti

Ing. Petr Klokočník, jednatel, Telefon: [REDACTED]  
[REDACTED]

Adéla Skoblíková, sekretariát, fakturace, Telefon: [REDACTED]  
[REDACTED]

Technický úsek

Michal Hlubuček servisní technik, Telefon: [REDACTED]

Lukáš Khunt servisní technik Telefon: [REDACTED]

Tomáš Khunt servisní technik Telefon: [REDACTED]

Michal Znamenáček servisní technik Telefon: [REDACTED]

Aktuální dokument je uložen na serveru \IT.



## Příloha 2 servisní smlouvy 01/1/2024

### Plán údržby výpočetní techniky

1. **denní (pracovní dny)**
  - kontrola logů aktivních síťových prvků
2. **měsíční**
  - kontrola funkčnosti zařízení a hlavních služeb
  - virové hrozby kontrola a řešení zaslaných hlášení
3. **čtvrtletní**
  - kontrola záloh
4. **roční**
  - test obnovitelnosti záloh
    - i. kontrola velikosti a datumu souborů
    - ii. vybereme náhodný soubor a ten zkusíme obnovit na jiné místo, případně na prázdný disk provedeme obnovu celého serveru a zkusíme z něj v serveru nastartovat
  - kontrola přístupu z internetu jinou osobou
    - i. test nástroji: např. Nessus, test.bezpecnosti.cz, výsledek uložit
    - ii. nastavení firewall, update Services
  - po dohodě s majitelem serverovny bude provedena vizuální kontrola UPS, kontrola kabeláže, kontrola switchů, kontrola větrání v serverovně, kontrola zabezpečení serverovny
  - kontrola bezpečnosti sítě
  - kontrola antiviru
  - kontrola firewall
    - i. projít protokoly a uživatelské statistiky
    - ii. projít pravidla
  - vyčištění disků serveru a defragmentace
  - kontrola dokumentace k síti, zpráva

Zpracoval: Petr Klokočník

Aktuální dokument je uložen na serveru \IT.

## Správa a údržba počítačové sítě

1.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje provádět správu a údržbu počítačové sítě a výpočetní techniky objednatele, zejména:

- i) serverů Windows Server (fyzické i virtuální), Linux, mail server, firewall, NAS úložišť,
- ii) zálohování serverů a Windows zálohování,
- iii) aplikačního softwaru, informačních systémů a databází objednatele, podpisových certifikátů,
- iv) bezdrátových spojení,
- v) platebních terminálů,
- vi) klientských stanic, notebooků a tabletů (s OS Windows, Android),
- vii) tiskáren, skenerů a kopírek,
- viii) VoIP.
- ix) VPN.

1.2. Předmětem této smlouvy je následující plnění (služby) ze strany poskytovatele:

- i) systémová kontrola a správa sítě, síťových prvků a síťového OS,
- ii) zajišťování pravidelných záloh, archivace záloh a zajišťování obnovy ze záloh,
- iii) pravidelná aktualizace a správa vybraného aplikačního software, informačních systémů a databází,
- iv) úplná instalace a reinstalace při technické závadě PC, notebooků a tabletů,
- v) nastavování a řešení problémů PC, notebooků a tabletů,
- vi) pravidelná kontrola proti virům,
- vii) pravidelná konzultační činnost pracovníka poskytovatele v rozsahu dále ve smlouvě uvedeném,
- viii) údržba, kontrola a zajišťování provozu sítě,
- ix) instalace a zajišťování provozu software objednatele,
- x) instalace a zajišťování provozu hardware objednatele,
- xi) instalace, nastavování a identifikace problému tiskáren, skenerů a kopírek objednatele,
- xii) navrhování rozšíření, doplnění, upgrade, výměny techniky objednatele (strukturovaná kabeláž, síťové prvky, servery, pracovní stanice, software atd.),
- xiii) konzultace a poradenství pracovníkům objednatele ohledně provozu obsluhy software a hardware,
- xiv) základní správa telefonní virtuální ústředny objednatele,
- xv) administrace NAS úložišť.

1.3. Činnosti správy a údržby počítačové sítě budou prováděny průběžným poskytováním služeb po dobu trvání této smlouvy.

1.4. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost k řádnému poskytování služeb a má právo na řádné, úplné a včasné plnění ze strany poskytovatele.