



# Smlouva o systémové podpoře

číslo S01/2024

Účastníci této smlouvy uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku smlouvu o provádění služeb souvisejících s užíváním informačních technologií.

## I. Smluvní strany

### 1. DPNETCZ, s. r. o.

(zapsána v obchodním rejstříku KS v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 38792)

zastoupená jednatelem	David Peška
sídlo:	Hálkova 1690, 47001 Česká Lípa
IČO:	05687993
DIČ:	CZ05687993
peněžní ústav:	Fio banka, a.s., V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1
číslo účtu:	2901133790 / 2010

(jako **poskytovatel** na straně jedné)

### 2. Městská knihovna Česká Lípa, příspěvková organizace

zastoupená ředitelkou	PhDr. Dana Kroulíková
sídlo:	Náměstí T.G.Masaryka č.170 47001 Česká Lípa
IČO:	00360171
DIČ:	
peněžní ústav:	KB Česká Lípa
číslo účtu:	16332421 / 0100

(jako **objednatel** na straně druhé)

---

SSP číslo S01/2024



## II. Vymezení pojmů, definice modulů

Pro účely této smlouvy jsou v textu použity následující pojmy a definice:

1. **HW+SW** – aktuální technické (hardware) a programové (software) vybavení objednatele. V oblasti hardware jsou to servery, stanice/PC a periferie. V oblasti software jsou to operační systémy Microsoft Windows a systémový software.
2. **Podpora** – odborné činnosti směřující k zabezpečení bezproblémového provozu HW+SW objednatele. Jsou definovány pomocí volitelných modulů. Poskytovatel zajišťuje podporu v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin.
3. **Modul „Výjezd“** – cestovní náklady na dopravu k objednateli.
4. **Modul „Čas na cestě“** – čas technika strávený na cestě.
5. **Modul „Revize“** – preventivní pravidelná HW i SW kontrola serverů, záložních zdrojů napájení (UPS), datových uložišť a ostatních síťových prvků.
6. **Modul „Konzultace“** – telefonická podpora.
7. **Modul „Vzdálená podpora“** – řešení požadavků zákazníka na dálku. Vyžaduje technické předpoklady na straně objednatele. Objednatel zadává požadavky emailem na níže uvedenou adresu, nebo telefonicky na níže uvedeném čísle.
8. **Modul „Audit“** – zpracování SW/HW auditu v intervalech zadaných objednavatelem.
9. **Modul „Pohotovost“** – poskytovatel zajišťuje podporu každý den v týdnu v době od 7:00 do 22:00 hodin mimo dny státních svátků uvedených v zákoně č. 245/2000 Sb.
10. **Modul „Pohotovost nonstop“** – poskytovatel zajišťuje podporu nonstop včetně státních svátků uvedených v zákoně č. 245/2000 Sb.
11. **Modul „Profylaxe SW“** – softwarová kontrola všech stanic/PC v intervalech zvolených objednavatelem. Promazání logů, dočasných souborů, odvírování a odstranění spyware – malware. Kontrola zálohování a řešení požadavků uživatelů.
12. **Modul „Profylaxe HW+SW“** – hardwarová i softwarová kontrola všech stanic/PC v intervalech zvolených objednavatelem. Promazání logů, dočasných souborů, odvírování a odstranění spyware – malware. Kontrola zálohování a řešení požadavků uživatelů. Kompletní fyzické čištění stanice/PC (případná výměna ventilátoru a vadných komponent – po konzultaci a schválení objednavatelem).

---

SSP číslo S01/2024



### III. Předmět plnění

1. Předmětem této smlouvy je poskytování podpory HW+SW objednatele.
2. Podpora se skládá z činností dle modulů definovaných v článku II:
  - Výjezd
  - Revize
  - Konzultace
  - Vzdálená podpora.
3. Revize pro Městskou knihovnu T. G. Masaryka č. 170 je jednou za dva kalendářní měsíce, tj. šestkrát do roka.  
Revize pro Městskou knihovnu Červeného kříže 2563 je jednou za tři kalendářní měsíce, tj. čtyřikrát do roka.

### IV. Účinnost smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem 1. března 2024. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná plynout od prvního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla výpověď předložena. Výpověď smlouvy předloží navrhovatel písemně doporučeným dopisem, kde rozhodujícím datem je datum podání doporučeného dopisu, nebo osobně proti podpisu.
2. Změnu této smlouvy je možno učinit pouze písemně. Ke změně podmínek smlouvy je nutný souhlas obou smluvních stran. Při změně smluvních podmínek bude vypracován dodatek smlouvy případně vypracována smlouva nová. Nedojde-li k dohodě o změně smluvních podmínek smlouvy, řídí se obě smluvní strany ustanovením odst. 1. tohoto článku smlouvy.

### V. Způsob plnění

1. Poskytovatel poskytuje v rámci této smlouvy práce a služby dle definovaných činností v modulech uvedených v předmětu smlouvy.
2. Požadavky mohou poskytovateli hlásit pouze určení pracovníci a to:
  - na telefonní číslo +420 722 080 709
  - elektronickou poštou na adresu [hotline@dpnet.cz](mailto:hotline@dpnet.cz)
  - elektronickou poštou na adresu [peska@dpnet.cz](mailto:peska@dpnet.cz)
3. V hlášení musí pracovník objednatele uvést, který druh činnosti požaduje, aby nedocházelo k neoprávněným požadavkům nebo ke zbytečným nákladům na straně objednatele.
4. Pracovník poskytovatele je oprávněn na místě navrhnout způsob řešení požadavku. Způsob řešení musí být odsouhlasen určeným pracovníkem objednatele.

---

SSP číslo S01/2024



5. Poskytovatel neodpovídá za uvedení aplikací objednatele do provozu, za integritu a archivaci dat objednatele, rovněž neodpovídá za jakékoliv případné ztráty způsobené objednateli provozováním informačního systému a podporovanými zařízeními.
6. Jmenovitý seznam určených pracovníků objednatele a jméno kontaktní osoby poskytovatele je uveden v článku VIII.

## **VI. Dohoda o cenách a platebních podmínkách**

1. Ceny prací a služeb dle modulů:  
**Výjezd** – knihovny v rámci České Lípy – 0 Kč  
Veškeré další provedené práce budou účtovány dle ceníku uvedeného v příloze č. 1.  
**Revize** – 2490 Kč za jednu periodickou prohlídku každé knihovny.  
**Konzultace** - 0 Kč  
**Vzdálená podpora** - 0 Kč
2. Úhrada prací bude provedena na základě faktury vystavené poskytovatelem. Lhůta splatnosti vystavených faktur je 10 dní od data vystavení faktury.
3. Objednatel je povinen zaplatit fakturovanou cenu služby včetně DPH v termínu dle splatnosti faktury. Datem zaplacení se rozumí den připsání částky na účet poskytovatele.
4. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.

## **VII. Sankce**

1. V případě že se objednatel opozdí se zaplacením faktury za poskytnutou službu nebo měsíčního paušálního poplatku, vzniká poskytovateli právo na smluvní pokutu dle Obchodního zákoníku.

## **VIII. Všeobecná ustanovení**

1. Za smluvní strany jsou oprávněni jednat tito pracovníci:
  - za objednatele - PhDr. Dana Kroulíková, tel. + 420 605 832 641  
email: [reditel@knihovna-cl.cz](mailto:reditel@knihovna-cl.cz)
  - za poskytovatele - David Peška, tel. + 420 722 080 709  
email: [peska@dpnet.cz](mailto:peska@dpnet.cz)
2. Případnou změnu kontaktních informací si oznámí obě strany neprodleně a prokazatelným způsobem.

---

SSP číslo S01/2024



3. O každém výkonu poskytovatele bude pořízen protokol o servisním zásahu, podepsaný oprávněným pracovníkem obou stran.
4. Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, o kterých se dozvěděly na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost, nebo platnost této smlouvy.
5. Zhotovitel se zavazuje dodržovat všechny platné právní předpisy o ochraně osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti o osobních údajích osob činných v rámci objednatele i osobních údajů, které objednatel zpracovává, v rámci své činnosti, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy dozvěděl.
6. Bude-li poskytovatel provádět v rámci plnění předmětu smlouvy likvidaci starých datových nosičů (HDD, paměťová média apod.) provede likvidaci mechanickou destrukcí všech částí obsahujících data. V případě repase provede poskytovatel bezpečné přepsání paměťového prostoru tak, aby v žádném případě nemohla být zpřístupněna data objednatele třetím osobám.
7. Tato smlouva nabývá platnost dnem podpisu oběma smluvními stranami.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku.

V České Lípě

dne 1. března 2024

Za poskytovatele

Za objednatele



---

SSP číslo S01/2024



## **Ceník servisních prací a služeb – platný od 1. 1. 2020**

- příloha číslo 1.

1. **Základní hodinové sazby – práce technika**  
*instalace a konfigurace HW, instalace a konfigurace klientských operačních systémů (Windows), konfigurace připojení k Internetu, odvírování a odstranění spyware a malware, zálohování dat atd.*  
  
Každá započatá hodina u zákazníka s uzavřenou servisní smlouvou 550,-  
Každá započatá hodina u zákazníka bez smluvního vztahu 650,-  
Každá započatá půlhodina opravy přes vzdálený přístup 400,-  
*(nevztahuje se na smluvní zákazníky se zakoupeným modulem „vzdálená podpora“  
těm je účtováno 275,-)*
  
2. **Základní hodinové sazby – práce systémového specialisty**  
*instalace a konfigurace serverových operačních systémů (Windows Server) a síťových aktivních prvků, konfigurace firewallů a privátních sítí, instalace a konfigurace serverů a zálohovacích zařízení, konzultace atd.*  
  
Každá započatá hodina u zákazníka s uzavřenou servisní smlouvou 750,-  
Každá započatá hodina u zákazníka bez smluvního vztahu 850,-  
Každá započatá půlhodina opravy přes vzdálený přístup 500,-  
*(nevztahuje se na smluvní zákazníky se zakoupeným modulem „vzdálená podpora“  
těm je účtováno 375,-)*
  
3. **Cestovné a další příplatky**  
Příplatek za práce zahájené mimo běžnou pracovní dobu od 8 do 17 hod. 30 %  
*(nevztahuje se na smluvní zákazníky se zakoupeným modulem  
„pohotovost“ a „pohotovost-nonstop“)*  
  
Příplatek za práce zahájené mimo všední dny mimo státních svátků uvedených v zákoně č. 245/2000 Sb. od 8 do 17 hod. 60 %  
*(nevztahuje se na smluvní zákazníky se zakoupeným modulem  
„pohotovost“ a „pohotovost-nonstop“)*  
  
Výjezd technika do 10 km  
Výjezd technika nad 10 km – sazba za každý ujetý km 250,-  
Každá úplná hodina strávená technikem na cestě 12,-  
250,-
  
4. **Definované práce**  
Diagnostika PC 400,-  
*stanovení postupu opravy, informování zákazníka o dalším postupu  
a ceně opravy – neúčtuje se v případě opravy*  
  
Základní instalace klientského operačního systému 900,-  
*(Windows) včetně oživení HW pevně spojeného se základní deskou, bez zálohy dat*  
  
Základní instalace klientského operačního systému + instalace Microsoft Office 1200,-  
*(Windows) včetně oživení HW pevně spojeného se základní deskou, bez zálohy dat*  
  
Záloha dat na HDD/CD/DVD včetně médií 400,-  
  
Základní instalace serverového operačního systému – cena dle individuální nabídky.  
  
Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

SSP číslo S01/2024