

# Servisní smlouva o údržbě a podpoře

---

**A)** obchodní firma: **PINYA 365 s.r.o.**  
sídlo: Brno, Slatina, Tuřanka 1222/115, PSČ 627 00  
doručovací adresa: Brno, Sedlákova 512/33, PSČ 602 00  
IČ: 210 45 640 DIČ: CZ21045640  
zastoupená: Janem Havlasem, jednatelem  
zapsaná v rejstříku: C 137289 vedená u Krajského soudu v Brně  
jako zpracovatel na straně druhé (dále jen „**Poskytovatel**“)

a

**B)** obchodní firma: **OZO Ostrava s.r.o**  
sídlo: Ostrava, Kunčice, Frýdecká 680/444, PSČ 719 00  
doručovací adresa: Ostrava, Kunčice, Frýdecká 680/444, PSČ 719 00  
IČ: 62300920 DIČ: CZ62300920  
zastoupená: Ing. Karel Belda, jednatel  
zapsaná v rejstříku: C 12647 vedená u Krajského soudu v Ostravě  
jako správce na straně jedné (dále jen „**Objednatel**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku  
tuto *Smlouvu o poskytování servisních IT služeb* (dále jen „**Smlouva**“):

## I. Úvodní ustanovení

- Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti této Smlouvy zajišťovat pro objednatele servisní služby související s provozem a správou SW aplikace SharePoint/ M365 na bázi MS SharePoint (dále jen „**SW**“) implementované u Objednatele.
- Strany se mohou dohodnout případ od případu i na poskytnutí jiných služeb, než jsou Služby sjednané touto Smlouvou. V takovém případě dohodnou cenové i další podmínky ve zvláštní smlouvě či dodatku.
- Tato Smlouva je uzavřena v návaznosti na Smlouvu o Dílu uzavřenou mezi Smluvními stranami dne 22.03.2024 (dále jen „**Hlavní smlouva**“). Veškeré pojmy užitě v této Smlouvě jsou interpretovány v souladu s pojmy definované v Hlavní smlouvě, pokud v této Smlouvě není stanoveno jinak.
- Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý a oprávněný poskytovat sjednané služby a práce a dále prohlašuje a zavazuje se, že i případně jeho zaměstnanci či jiné třetí osoby, které případně k sjednanému výkonu činnosti použije, budou mít odborné znalosti a schopnosti pro provádění jednotlivých činností.

## II. Servisní služby

- Servisními službami pro účely této Smlouvy se hlavně rozumí:
  - Pravidelná údržba SW
    - Monitoring provozu a jeho vyhodnocování, kontrola systémových logů v tenantu objednatele, tj. zda neobsahují chyby, které mohou mít za následek omezení výkonu nebo funkčnost SW. Toto vyhodnocování probíhá

na úrovni logů, které vytváří systém SharePoint automaticky případně další využívané nástroje PowerApps, Power Automate.

- ii. Aktualizace SW a technologií
    - Aktualizace SW a jeho nedílných součástí (například verze akcí Power Automate, Power Apps). Tyto aktualizace plánujeme a provádíme v součinnosti s Objednatelem. Podpora aktualizací, které provádí Microsoft sám automaticky bez ohlášení, tak na ně reagujeme, aby byla zachována původní funkčnost.
  - iii. Uživatelská podpora
    - Poskytnutí uživatelské podpory, poradenství a pomoci při používání SW.
  - iv. Řešení servisních požadavků
    - Poskytnutí služby řešení požadavků Objednatele souvisejících se SW.
  - v. Úpravy stávajících funkcionalit a nová rozšíření
    - Vyhotovení nových modulů a úprava modulů stávajících, úprava jejich funkcionalit dle dílčích objednávek Objednatele v případě, že úprava nebo rozšíření přesáhne počet hodin, které jsou součástí plnění této Smlouvy.
2. Podrobnější podmínky poskytování služeb jsou upřesněny v Příloze č.1 této Smlouvy
  3. Objednatel se zavazuje za poskytnuté služby řádně platit sjednanou cenu v souladu s podmínkami této Smlouvy
  4. Poskytování servisních služeb bude prováděno přednostně s využitím vzdáleného přístupu k síti Objednatele a teprve v případě, že řešení problému Objednatele nebude zásahem po síti možné, přistoupí Poskytovatel k osobní návštěvě pracoviště Objednatele.

### III. Cena služeb

1. Cena za provádění servisních služeb dle **Čl. II. bod 1. I - IV.** je stanovena paušální měsíční částkou ve výši **6 000,- Kč bez DPH** (šest tisíc korun českých). Tato částka zahrnuje 3 hodiny předplacené práce poskytovatele měsíčně (dále jen „**předplacený čas**“). Každá další započatá půlhodina nad rámec práce poskytovatele v daném měsíci bude placena zvýhodněnou **sazbou 800,-Kč bez DPH**. Poskytovatel se zavazuje, že ceny za poskytnuté služby zůstanou neměnné po dobu 24 měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy.
2. Cena za provádění servisních služeb v rozsahu dle **Čl. II. bod 1. V.** bude stanovena samostatnou dohodou mezi Poskytovatelem a Objednatelem formou dílčí objednávky. Poskytovatel garantuje, že hodinová sazba nepřekročí částku **1 600,- Kč bez DPH**, a to s garancí po dobu 24 měsíců. V ostatních bodech fakturace probíhá stejně jako v bodě 6. tohoto článku.
3. V těchto sjednaných odměnách jsou již zahrnuty veškeré náklady poskytovatele, zejména doprava, cestovné, náklady na mzdy či odměny svých zaměstnanců, případně třetích osob, telefonické poplatky, poplatky za internet apod.
4. Hodiny, respektive půlhodiny, nevyčerpané v daném měsíci se převádějí do měsíce následujícího, vždy však v rámci jednoho kvartálu. Po započetí následujícího kvartálního období nevyužité hodiny propadají.
5. Pokud rozsah skutečných provedených prací, úkonů, činností dle článku II. této Smlouvy v daném měsíci dosáhne již 3 hodin, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost upozornit

Objednatele. Poskytovatel je povinen Objednateli doložit výkaz práce nad rámec předplaceného času s popisem jednotlivých činností, které byly provedeny.

6. Cena za provádění servisních služeb **dle Čl. II. bod 1. I-IV** bude fakturována měsíčně vždy do 5. dne v měsíci fakturou, daňovým dokladem. Den vystavení daňového dokladu je dnem zdanitelného plnění. Přílohou této faktury bude Objednatelem potvrzený předávací nebo akceptační protokol, případě dodací list. Poskytovatel je oprávněn příslušnou fakturu – daňový doklad vystavit až poté, co bude ze strany Objednatele odsouhlasen předložený soupis provedených prací. Pokud se objednatel nevyjádří k předloženému soupisu do 3 pracovních dnů ode dne předložení, má se za to, že s daným soupisem souhlasí.
7. Poskytovatel bude zasílat faktury na adresu [faktury@ozoostrava.cz](mailto:faktury@ozoostrava.cz).
8. Splatnost vystavených faktur činí 14 dnů od doručení Objednateli. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury má Poskytovatel právo účtovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné z částky za každý den prodlení.
9. Náhradu jiných nákladů, které prokazatelně Poskytovateli v souvislosti s plněním předmětu dle této Smlouvy vzniknou, je Poskytovatel oprávněn požadovat pouze tehdy, pokud byly předem písemně odsouhlaseny Objednatelem a budou prokazatelně Objednateli doloženy. Jinak jsou náklady poskytovatele již zahrnuty v odměně, resp. odměnách výše sjednaných.

#### IV.

#### Ostatní ujednání

1. V případě, že dojde k prokazatelnému zpoždění při řešení Servisních požadavků, které mají vliv na funkčnosti SW dle této Smlouvy, zvláště přílohy č. 1., bude poskytnuta sleva 0,02 % z měsíční Ceny za každou prokazatelně započatou hodinu prodlení.
2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění.
3. Poskytovatel odpovídá za včasné a řádné provedení sjednaných činností a poskytnutí služeb dle této Smlouvy. Pokud ze strany Poskytovatele nebudou jednotlivé činnosti plněny řádně a včas, resp. dojde z jeho strany k porušení povinností sjednaných touto Smlouvou, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každé jednotlivé závažné porušení sjednané povinnosti, které bude prokázáno jako zásadní nedodržení Smlouvy. Ujednáním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od prokázání porušení zajišťované povinnosti.
4. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli všechny významné okolnosti, které zjistil při výkonu své činnosti a které mohou mít podstatný vliv na změnu pokynů Objednatele. V případě, že Poskytovatel zjistí okolnosti, které mohou negativně ovlivnit kvalitu nebo termín plnění služeb, musí o tom bezodkladně informovat Objednatele a navrhnout vhodná opatření ke zmírnění těchto dopadů. Obdobně platí, že Objednatel je povinen neprodleně oznámit Poskytovateli všechny významné okolnosti, které by mohly ovlivnit podmínky nebo termíny plnění služeb ze strany Poskytovatele, a spolupracovat na nalezení vhodných řešení ke zmírnění případných dopadů.
5. Objednatel i Poskytovatel se zavazují navzájem se informovat o událostech, které by mohly mít vliv na provozuschopnost SW a které se mohou dotknout Předmětu této Smlouvy. Informování druhé smluvní strany bude zpravidla provedeno nejpozději do 2 dnů od okamžiku zjištění dané události či skutečnosti.

#### Doba trvání smlouvy

1. Tato Smlouva je uzavřena **na dobu neurčitou**.
2. Smlouvu lze ukončit po vzájemné dohodě obou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí některé ze Smluvních stran. **Výpovědní lhůta** začíná běžet první den v měsíci následující po měsíci, ve kterém byla výpověď druhé smluvní straně prokazatelně doručena a její **délka činí 3 měsíce**.
3. Po dobu výpovědní lhůty je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na opatření nezbytná k zabránění vzniku škody, která by mohla hrozit Objednateli v důsledku nedokončené činnosti související se zařizováním záležitostí po ukončení činnosti Poskytovatele. Za činnost řádně uskutečněnou do konce platnosti smlouvy má Poskytovatel nárok na odměnu za skutečně odvedenou práci.

#### V. Závěrečná ustanovení

1. Pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak, platí pro právní vztahy z ní vyplývající příslušná ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména pak ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Strany se zavazují přednostně řešit veškeré spory plynoucí z této smlouvy dohodou.
3. Tuto Smlouvu lze měnit či doplnit pouze na základě písemného dodatku.
4. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že je projevem jejich vážné a svobodné vůle, a že jsou si vědomy veškerých práv a povinností z ní plynoucích. Dále prohlašují, že tuto Smlouvu neuzavírají v tísní ani za jinak nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují oprávněné osoby jednající jménem smluvních stran své vlastnoruční podpisy. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, po jednom originálu pro každou stranu.

#### Příloha č. 1 – Specifikace služby

V Ostravě dne

**OZO Ostrava s.r.o.**

Objednatel

Ing. Karel Belda, jednatel

V Brně dne

**PINYA 365 s.r.o.**

Poskytovatel

Jan Havlas, jednatel

## Příloha č. 1 – Specifikace služby

### Pravidelná údržba SW

Pravidelná údržba SW je vykonávána poskytovatelem vzdálenou správou přes internet nebo v případě požadavku objednatele formou osobních návštěv. Objednatel je povinen zajistit poskytovateli přístup do vnitřní sítě přes internet. Při návštěvě poskytovatele u objednatele je objednatel povinen zajistit přístup k technickým zařízením, aby poskytovatel mohl efektivně poskytnout službu.

### Řešení Servisních požadavků:

Pro stanovení závažnosti problému a pro rozhodnutí o použití konkrétního druhu služby bude objednatelem používána klasifikace vad dle níže uvedené klasifikace stupňů závažnosti vad:

**A. Havárie**

SW není použitelný ve svých základních funkcích.

**B. Vážný problém**

SW není plně funkční, jsou omezené konkrétní funkce SW, lze najít dočasný způsob práce se SW.

**C. Závada**

SW není plně funkční, jsou omezené konkrétní funkce SW, toto omezení však nelze považovat za takové, že by mohlo ohrozit fungování společnosti objednatele.

**Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin.** Poskytovatel zahájí analýzu hlášených problémů v následujících časových limitech:

**Ad) Havárie** – co nejdříve, nejpozději však do 2 hod. po nahlášení servisního požadavku.

**Ad) Vážný problém** – co nejdříve, nejpozději však do 6 hod. po nahlášení servisního požadavku.

**Ad) Závada** – co nejdříve, nejpozději však do 8 hod. po nahlášení servisního požadavku.

V případě nahlášení požadavku (mimo kategorii Havárie) mimo dobu poskytování služby, začne lhůta řešení požadavku běžet nejbližší následující pracovní den.

Poskytovatel se zavazuje pracovat na odstranění závad v pracovních dnech bez neodůvodněného přerušení až do vyřešení závady. Poskytovatel neodpovídá za oblast Hardware, sítě a linek u objednatele. Zjistí-li, že nahlášený problém nespadá do oblasti této smlouvy, ale vztahuje se právě na tyto oblasti (HW, sítě, OS) je povinen toto ohlásit Objednateli a přerušit práce na odstraňování závad.

Seznam osob objednatele oprávněných k zadávání Servisních požadavků:

Jan Polášek: [polasek@ozoostrava.cz](mailto:polasek@ozoostrava.cz) ; +420 725 010 325

Ing. Jiří Holeš: [holes@ozoostrava.cz](mailto:holes@ozoostrava.cz); +420 602 782 172

Servisní požadavky jsou zasílány e-mailem na adresu [podpora@pinya.cz](mailto:podpora@pinya.cz)

Při obdržení hlášení o vzniku několika závad v jednom časovém okamžiku, má objednatel možnost určit priority zpracování požadavku, navrhnout posloupnost jejich řešení.