

## Smlouva o IT podpoře č. 20250327-IT-SUPP-AW

### AVONET works, s.r.o.

sídlem: Kvítková 4323, 760 01 Zlín, IČ: 07049650

provozovna: Kvítková 4323, 760 01 Zlín

zastoupená: , na základě plné moci

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 105860

(dále jen "Dodavatel")

a

### STEZA Zlín, spol. s r.o.

sídlem Hradská 888, 760 01 Zlín

IČ: 26270986, DIČ: CZ26270986

vedená v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně v oddíle C, vložce 41176

zastoupená: , jednatelem

kontaktní osoba: , ředitel

tel.: , email:

(dále jen "Objednatel")

uzavírají níže uvedeného dne tuto

## Smlouvu o IT podpoře

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Objednatel provozuje síť LAN, PC, servery a úložiště NAS na adrese Hradská 888, 760 01 Zlín a Hradská 854, 760 01 Zlín a dále na odloučených sportovištích ve Zlíně.
2. Objednatel má zájem, aby Dodavatel vykonával činnost uvedenou v této smlouvě, a Dodavatel se zavazuje vykonávat pro Objednatele činnost uvedenou v této smlouvě.
3. Dodavatel prohlašuje, že je osobou, která se zabývá odborným výkonem činností, jež jsou předmětem smlouvy a je tak schopen jednat se znalostí a pečlivostí, která je spojena s odborníky poskytující technickou podporu v oboru IT.

### II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem smlouvy je **technická IT podpora**. Dodavatelem pro potřeby Objednatele s IT podporou **AVONET IT Support 10x5/20**. Tato podpora zahrnuje on-site i vzdálenou podporu, správu síťových prvků, podporu koncových uživatelů, instalaci a konfiguraci zařízení v síti a případně další servisní zásahy v případě poruch. Smluvní strany touto smlouvou sjednávají podmínky poskytování služeb Dodavatele. Přehled prací Dodavatele a podrobnosti jejich poskytování jsou uvedeny v samostatné příloze č. 1 této smlouvy.
2. Za podmínek sjednaných touto smlouvou se Dodavatel zavazuje poskytovat služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnuté služby sjednanou odměnu.

### III. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

1. Objednatel se zavazuje:
  - předat Dodavateli veškeré potřebné informace pro řádné plnění předmětu činnosti smlouvy;
  - poskytnout nutnou součinnost pro řádné plnění činností dle smlouvy;
  - zajistit přístupy do všech potřebných systémů pro poskytování služby;
  - zajistit přístup do všech potřebných prostor pro poskytování služby;
  - v případě poruchy zajistit přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu Objednatele.
2. Dodavatel se zavazuje:
  - seznámit se s pokyny Objednatele, zejména se skutečnostmi, jež mají z hlediska Objednatele rozhodný

- význam pro řádné plnění předmětu činnosti smlouvy;
- provést servisní zásahy s využitím vlastních technických prostředků;
  - provést servisní zásahy na základě výzvy a požadavků Objednatele nebo na základě vlastního zjištění poruch;
  - v případě technické poruchy jakékoliv komponenty či součásti dle přílohy této smlouvy, zajistit její výměnu či opravu, a to buď přímo sám, nebo prostřednictvím patřičného autorizovaného servisního střediska;
  - zajistit opravu či výměnu na vlastní náklady, jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta. Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí Objednatel veškeré náklady na opravu či výměnu této součásti účelně vynaložené. Dodavatel je povinen ještě před zahájením opravy předložit Objednateli předběžnou cenovou kalkulaci opravy, a tuto si nechat schválit. Maximální odchylka výsledné ceny od předběžné kalkulace je 15 %;
  - na vyžádání nacenit časovou náročnost poptaných prací;
  - vykazovat Objednateli časovou náročnost objednaných prací;
  - udržet v tajnosti a zabránit zneužití svých přístupů do systémů Objednatele;
  - vrátit do 7 dnů po ukončení právního vztahu založeného touto smlouvou všechny písemné podklady, které mu Objednatel poskytne během trvání tohoto vztahu;
  - při výkonu své činnosti dle této smlouvy komunikovat v závislosti na předmětu konkrétní činnosti se zaměstnanci Objednatele.

#### IV. SERVISNÍ PODPORA A ŘEŠENÍ PORUCH

1. IT podpora **AVONET IT Support 10x5/20** zahrnuje telefonickou technickou podporu 10 hodin denně, 5 dní v týdnu. V ceně IT podpory AVONET IT Support 10x5/20 je až **20 hodin práce IT technika** měsíčně na místě u zákazníka nebo vzdáleně, **servisní hodiny Po-Pá, 07:00 - 17:00**.
2. Dodavatel garantuje **dobu odezvy do 2 hodiny od nahlášení poruchy**. Doba odezvy je doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení. Do doby odezvy se započítává doba uplynulá v pracovní době Po-Pá, 07:00 – 17:00.
3. Dodavatel se zavazuje zajistit v případě poruch **servisní zásah**, tj. výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruch.
4. **Doba odstranění kritické poruchy** (porucha, která zcela znemožňuje zařízení využívat) **do 24 hodin** od začátku kritické poruchy. V případě poruchy zařízení související s nefunkčností hardwarových komponent je doba odstranění kritické poruchy následující pracovní den po dni, kdy vznikla porucha zařízení. Do doby odstranění kritické poruchy se započítává doba uplynulá v servisních hodinách Po-Pá, 07:00 - 17:00;
5. **Doba odstranění běžné poruchy** (porucha, která znemožňuje Objednateli využívat jednotlivé funkce) **do 48 hodin** od nahlášení běžné poruchy Objednatelem v době trvání běžné poruchy na technickou podporu Dodavatele. V případě, že Dodavatel zjistil nebo mohl zjistit běžnou poruchu, se za začátek poruchy pro určení doby trvání poruchy považuje čas, kdy nastala běžná porucha zařízení. Do doby odstranění běžné poruchy se započítává doba uplynulá v servisních hodinách Po-Pá, 07:00 - 17:00;
6. V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je dodavatel povinen reagovat na vyžádání zásahu v požadované lhůtě a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.
7. Veškeré servisní zásahy (nad rozsah prací zahrnutý v ceně měsíčního paušálu za IT podporu AVONET IT Support 10x5/20) jsou zpoplatňovány.
8. **Objednatel hlásí poruchy** pouze na kontaktní pracoviště Dodavatele jedním z následujících způsobů:
  - telefonicky na
  - e-mailem na

## V. ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Za IT podporu AVONET IT Support 10x5/20 dle čl. II. bod 1. této smlouvy účtuje Dodavatel měsíční poplatek **27 500 Kč bez DPH**.
2. Za havarijní servisní zásahy a další sjednané práce pro Objednatele nad předplacený rozsah prací účtuje Dodavatel sazbu dle platného Ceníku servisních služeb Dodavatele – níže uvedeny sazby dle aktuálně platného ceníku:

| Práce                                                                               | Sazba                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Práce systémového inženýra (každá započatá 1/2 hodina práce, i vzdáleným přístupem) | <b>600 Kč bez DPH</b> |
| Práce montážního technika nebo pracovníka TP (každá započatá 1/2 hodina práce)      | <b>300 Kč bez DPH</b> |

3. Dodavatel účtuje cestovné dle platného Ceníku servisních služeb Dodavatele - sazba dle aktuálně platného ceníku činí 12 Kč bez DPH za 1 km jízdy.
4. Na každý servisní zásah bude dodavatelem vystaven zakázkový list, se kterým bude objednatel před fakturací seznámen.
5. Odměna dle odstavce 1. a 6. tohoto článku bude ze strany Dodavatele účtována fakturami s náležitostmi daňového dokladu vystavenými 1x měsíčně.
6. Odměna za havarijní servisní zásah bude ze strany Dodavatele účtována také fakturou bezprostředně po ukončení servisního zásahu a odstranění poruchy.
7. Splatnost faktur je 15 dnů od doručení na adresu Objednatele.
8. Pokud bude Objednatel v prodlení se zaplacením odměny, zavazuje se platit Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % denně z dlužné částky, ohledně které prodlení nastalo, za každý započatý den prodlení.

## VI. SANKCE

1. Objednatel je oprávněn uplatnit vůči Dodavateli při nedodržení doby odezvy smluvní pokutu ve výši 200 Kč bez DPH za každý jednotlivý případ nebo nedodržení doby pro odstranění poruchy smluvní pokutu ve výši 500 Kč bez DPH za každý jednotlivý případ. Nárok objednatel na zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok na náhradu újmy, kterou případně dodavatel porušením utvrzené povinnosti způsobí, ani na jeho výši.
2. Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou Objednatelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.
3. Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat (dále jen „vyšší moc“). Za vyšší moc se se považují zejména:
  - přírodní katastrofy (např. povodeň, požár, zemětřesení),
  - válečné konflikty, občanské nepokoje, teroristické útoky,
  - pandemie, epidemie nebo mimořádná opatření státních orgánů (např. vládní zákaz výkonu činnosti),
  - rozsáhlé výpadky dodávek elektrické energie nebo připojení k internetu způsobené třetími stranami mimo kontrolu dodavatele, zejména v důsledku poruchy nebo výpadku nadřazené sítě elektronických komunikací (např. optické páteřní trasy, datová centra, provozovatelé přenosových sítí). Jedná se o takové výpadky, které postihují zpravidla větší území (část obce, obec, kraj, stát), jsou způsobeny nepředvídatelnou příčinou (nikoli plánované nebo ohlášené výpadky), nejsou běžně předvídatelné a nelze na ně s ohledem na jejich rozsah a charakter účinně reagovat běžnými opatřeními, která lze po dodavateli rozumně požadovat (např. záložní zdroj),
  - kybernetické útoky, které nebylo možné při vynaložení odborné péče předvídat nebo odvrátit.

Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

## **VII. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY**

1. Tato smlouva se uzavírá od 1.5.2025 na dobu neurčitou s minimální dobou trvání 12 měsíců. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi.
2. Předčasně může být smlouva ukončena jedním z následujících způsobů:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran z jakéhokoli důvodu;
  - b) písemným odstoupením dotčené strany, pokud druhá ze stran poruší své smluvní povinnosti podle čl. IV. bodu 4., čl. IV bodu 5., článku V bodu 1 této smlouvy.

## **VIII. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI**

1. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu sdělovat Dodavateli všechny okolnosti důležité pro plnění povinností dle této smlouvy, zejména své představy o způsobu poskytování služeb a bez zbytečného odkladu se vyjadřovat k předloženým návrhům.
2. Smluvní strany jsou si povinny bez zbytečného odkladu oznamovat jakékoli změny údajů uvedených v této smlouvě s tím, že jakákoli taková změna bude pro druhou smluvní stranu závazná okamžikem jejího doručení.
3. Pokud obecně závazný právní předpis stanoví v případě poskytování sjednané služby na základě této smlouvy další povinnosti, jsou smluvní strany povinny učinit veškeré úkony nutné ke splnění stanovených povinností.
4. Dodavatel je povinen poskytovat služby podle této smlouvy s vynaložením veškeré odborné péče, poctivě, v dobré víře, je povinen dbát zájmů Objednatele, jednat v souladu s požadavky a pokyny Objednatele a průběžně Objednatele informovat o postupu ve věci plnění této smlouvy.

## **IX. DŮVĚRNOST INFORMACÍ A OCHRANA OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ**

1. Strany této smlouvy se shodly na tom, že veškeré informace, jež si při sjednávání, uzavírání a plnění této smlouvy či při jednání s druhou smluvní stranou vzájemně poskytnou, či poznatky, jež o druhé ze stran učiní, stejně jako obsah této smlouvy, jsou důvěrné povahy a mají z vůle stran zůstat v tajnosti. Za tímto účelem se zavazují tyto informace a poznatky chránit.
2. Stejná míra ochrany se vztahuje i na informace či poznatky o spřízněných osobách, a to včetně osob fyzických a členů statutárních orgánů a zaměstnanců, jakož i na informace, které jsou nebo mohou být předmětem obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku.
3. Povinnost k ochraně informací a vlastních poznatků se neaplikuje:
  - a) v situaci, kdy se zveřejněním či adresným poskytnutím informace vysloví obě strany souhlas,
  - b) v situaci, kdy strana stranu druhou pro konkrétní případ či obecně zbaví mlčenlivosti,
  - c) ve vztahu k právním zástupcům, auditorům a dalším subjektům, jež jsou samy vázány mlčenlivostí,
  - d) ve vztahu ke státním orgánům za předpokladu, že se strana nemůže povinnosti mlčenlivosti a ochrany informací účinně dovolávat,
  - e) u propagačních a informačních materiálů, jež byly druhou smluvní stranou předány výslovně k distribuci prostřednictvím druhé smluvní strany či ke zveřejnění.
  - f) I v případech uvedených v předešlých ustanoveních se strany zavazují prolomit povinnost mlčenlivosti a ochrany informací pouze v nezbytně nutném rozsahu.
4. Závazek k mlčenlivosti je platný po celou dobu trvání této smlouvy a tři roky po jejím ukončení.
5. Obě strany také prohlašují, že jsou si vědomy povinností vyplývajících jim ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů vzhledem k tomu, že informace, jež mají o svých zákaznících a uživateli a zavazují se vzájemně stejné povinnosti dodržovat i vzhledem k zákazníkům a koncovým uživatelům druhé smluvní strany.

## **X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Vztahy touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Žádná ze stran není oprávněna postoupit své pohledávky dle této smlouvy na třetí osobu bez předchozího

písemného souhlasu druhé smluvní strany.

3. Žádná ze smluvních stran není oprávněna jednostranně započíst své pohledávky za druhou smluvní stranou proti pohledávce této druhé smluvní strany.
4. Smlouva nabývá účinnosti jejím zveřejněním v registru smluv, které po podpisu smlouvy obstará objednatel jako povinný subjekt dle zákona o registru smluv. Objednatel bere na vědomí, že smlouva bude takto zveřejněna a dává souhlas s tím, aby byla smlouva zveřejněna v úplném znění včetně všech identifikačních údajů obou smluvních stran.
5. Tato smlouva se pořizuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
6. Měnit a doplňovat tuto smlouvu lze pouze písemnými dodatky, jež podepíší obě smluvní strany.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

Ve Zlíně dne 29.4.2025

Ve Zlíně dne 28.4.2025

Za Dodavatele:

Za Objednatele:

.....

,  
na základě plné moci

.....

, jednatel  
STEZA Zlín, spol. s r.o.

.....

, jednatel  
STEZA Zlín, spol. s r.o.

## Příloha č. 1 Smlouvy č. 20250327-IT-SUPP-AW

Dodavatel bude po dobu trvání této smlouvy poskytovat zejména níže uvedené služby:

## 1. IT podpora AVONET IT Support 10x5/20

- Telefonická technická podpora 10 hodin denně, 5 dní v týdnu
- V ceně měsíčního paušálu je až 5 hodin práce IT technika týdně (20 hodin měsíčně)
- Servisní hodiny Po-Pá, 07:00 - 17:00
- Doba odezvy do 2 hodin v pracovní době 7 - 17:00
- Servisní podpora zahrnuje:
  - On-site podpora - technik dochází do lokalit objednavatele dle potřeb
  - Vzdálená podpora - rychlé řešení problémů na dálku (telefon, TeamViewer, e-mail)
  - Podpora koncových uživatelů - pomoc se softwarovými i hardwarovými problémy
  - Instalace a konfigurace IT zařízení - PC, tiskárny, síťové prvky
  - Odborná podpora a konzultace
  - **Support se vztahuje na všechny lokality spravované společností STEZA Zlín, spol. s r.o.**
- Servisní hotline telefon: hotline email:

Ve Zlíně dne 29.4.2025

Ve Zlíně dne 28.4.2025

Za Dodavatele:

Za Objednatele:

.....  
,  
na základě plné moci

....., jednatel  
STEZA Zlín, spol. s r.o.

....., jednatel  
STEZA Zlín, spol. s.r.o.