

SMLOUVA o Servisní podpoře IT
č...202501...
uzavřená podle § 1746 odst. 2 občanského zákoníku

Objednatel:

Domov důchodců Velké Hamry, příspěvková organizace

se sídlem Velké Hamry 600, 468 45 Velké Hamry

IČO 71220003

organizace je vedená u KS Ústí n. Lab., spis. značka Pr 646

jehož jménem jedná ředitel Mgr. Čestmír Skrbek

Poskytovatel:

ISTT- informační systémy Tomáš Trdla

Tomáš Trdla

místem podnikání Bratříkov 14, 468 21, Pěnčín

DIČ: CZ6907312522

IČO: 498 84 841

1. Předmět plnění

1.1. Poskytovatel se zavazuje dle této smlouvy poskytovat objednateli technickou podporu Informačních Technologii používaných v objektu objednatele. Objednatel se zavazuje za služby zhotovitele zaplatit sjednanou cenu.

1.2. Poskytování technické podpory dle čl. 1.1. této smlouvy zahrnuje: posouzení fungování systému IT využívaného objednatel, nastavení tohoto systému a součinnost se zajištěním jeho následného plynulého fungování, a to za pomoci následujícího plnění ze strany poskytovatele:

- Dohled nad správnou činností hardware vybavení (dále též HW), předcházení mimořádným stavům a pravidelný servis.
- Dohled nad aktualizacemi používaných software (dále též SW), a jejich optimalizace ve spolupráci s dodavateli těchto SW.
- Dohled nad zálohováním důležitých dat včetně testu obnovy dat.
- Dohled nad systémem záznamu událostí IT.
- Dohled nad instalací legálního software.
- Příprava návrhu investic do IT na následující kalendářní rok pro potřebu rozpočtu (dle individuálního požadavku objednatele).
- Zajištění servisní služby výjezdem, vzdáleně nebo telefonicky, v pracovní době poskytovatele, tj. v pracovní dny od 8hod do 16hod, není-li dohodnuto jinak.
- Možné vypůjčení náhradního řešení (tj. přísl. SW a HW vybavení pro přechodné zajištění funkcí IT systému objednatele), pokud jej bude mít poskytovatel k dispozici a zejména pokud využití náhradního řešení třetí stranou stav licencování SW a HW, jež poskytovatel může vypůjčit, dovoluje (objednatel bere na vědomí, že možnost takové výpůjčky může být vyloučena i stávajícím SW a HW vybavením objednatele). Bude-li náhradní řešení možné (viz předchozí věta), bude poskytnuto bezplatně do doby nezbytně nutné pro zajištění vlastního řešení, tj. vlastního SW a HW vybavení objednatel, doba vypůjčení je však též limitována licencí vypůjčeného náhradního řešení, na tuto dobu poskytovatel objednatel upozorní.
- Poskytování konzultací a telefonické podpory v pracovní době poskytovatele, tj. v pracovní dny od 8hod do 16hod, není-li dohodnuto jinak.
- Spolupráce s dodavateli IT řešení třetích stran (dle individuálního požadavku objednatele)

1.3. Za účelem kontroly rozsahu plnění poskytovatele dle této smlouvy zajistí dále poskytovatel pro objednatel přístup k aplikaci interní CRM systém přes webové rozhraní <http://www.istt2006.cz> v sekci vlastní řešení, jež umožní monitoring služeb poskytovatele pro objednatel.

Přístupové jméno do aplikace je xxxx heslo xxxx

2. Cena za služby poskytovatele

2.1. Cena za služby poskytovatele konané pro objednatele dle této smlouvy je stanovena takto:

2.2. Objednatel objednává paušál služeb zahrnující balíček hodin strávených zajištěním plnění dle čl. 1 této smlouvy v rozsahu do **13 hodin měsíčně** bez zahrnutí paušálních nákladů na dopravu. Objednatel požaduje zahrnout do paušálu cenu za ukládaná data na disková pole poskytovatele. **Cena tohoto paušálu služeb činí 12795,- Kč měsíčně.** Do těchto 13 hodin uvedeného paušálu se započítávají práce na veškerém plnění poskytovatele dle této smlouvy, odpracované vzdáleně nebo výjezdem v konkrétním měsíci, za něž je paušál účtován. Poskytovatel je plátcem DPH, ke smluvené částce tak bude vždy připočteno DPH v aktuální zákonné výši.

2.3. Objednatel dále souhlasí s cenou prací poskytovatele, které budou činěny **nad rámec paušálu**, tj. nad limit 13 hodin měsíčně, resp. souhlasí, že za každou odpracovanou hodinu, tj. hodinu práce na veškerém plnění poskytovatele dle této smlouvy, odpracované vzdáleně nebo výjezdem v konkrétním měsíci nad rámec paušálu, uhradí poskytovateli částku **1020,- Kč**. Tyto práce bude poskytovatel činit v případě, že jich bude třeba k naplnění účelu smlouvy či k plnění požadavků objednatele dle čl. 3.3. této smlouvy. Poskytovatel je plátcem DPH, ke smluvené částce tak bude vždy připočteno DPH v aktuální zákonné výši.

2.4. Ceny dle čl. 2.2. a 2.3. zahrnují veškeré náklady poskytovatele na plnění dle této smlouvy (cestovné za výjezdy, licence poskytovatele, apod.). Ceny nezahrnují náklady na SW a HW vybavení objednatele či náhradní součástky či náhradní SW a HW objednatele, jež si hradí objednatel samostatně (Má-li objednatel zájem zakoupit přísl. SW a HW vybavení od poskytovatele, činí tak mimo tuto smlouvu, dle samostatných kupních smluv). Na částku dle bodu 2.2. této smlouvy vystaví poskytovatel objednateli fakturu-daňový doklad vždy na počátku příslušného kalendářního měsíce (paušál bude účtován pravidelně každý měsíc bez ohledu na to, zda hodiny paušálu budou vyčerpány), faktura-daňový doklad bude splatná do 14 dnů od jejího vystavení.

2.5. Vyúčtování prací provedených nad rámec stanovených hodin a účtovaných dle čl. 2.3. této smlouvy bude vyúčtován k poslednímu dni daného kalendářního měsíce. Pakliže objednatel neuplatní námitky proti účtovaným hodinám nad rámec paušálu do 5 dnů od doručení faktury, má se dle dohody účastníků této smlouvy výslovně za to, že s vyúčtováním přísl. hodin práce souhlasí.

2.5. Strany se výslovně dohodly, že faktury dle této smlouvy se budou doručovat elektronicky e-mailem na adresu ekonom.ddvhamry@volny.cz poštou na adresu provozovny uvedenou v záhlaví této smlouvy či prokazatelně sdělenou jinou adresu objednatele nebo osobně. Objednatel je povinen potvrdit převzetí doručené faktury.

3. Doba plnění a termíny

3.1. Tato smlouva se uzavírá od 28.5.2025 na dobu neurčitou.

3.2. Plnění dle této smlouvy probíhá dle plánu prací stanoveného poskytovatelem, jež je objednateli k dispozici v aplikaci dle bodu 1.3 této smlouvy na webovém rozhraní. Poskytovatel rovněž stanoví časový plán preventivních servisů a jeho realizaci, jakož i časový plán záloh a jejich kontrol. Poskytovatel však bude dbát na to, aby provádění zálohování probíhalo mimo základní pracovní dobu objednatele.

3.3. Vystane-li potřeba objednatele k plnění poskytovatele mimo rámec stanoveného plánu prací, tj. IT systém objednatele bude vyžadovat zásah, vykazovat vadu či poruchu, tj. nebude fungovat plynule, či objednatel bude mít jiný požadavek na poskytovatele a jeho servisní službu v rámci předmětu plnění této smlouvy, odezva na požadavek objednatele ze strany poskytovatele bude vykonána neprodleně, s ohledem též na probíhající práce dle plánu prací, nejpozději však do 24 hodin od nahlášení požadavku. V případě, že požadavek objednatele bude označen jako „mimořádná událost“ (viz čl. 5.9. této smlouvy), bude odezva na takový požadavek vykonána nejpozději do 4 hodin od nahlášení požadavku, v případě, že by bylo možno řešit takový požadavek pomocí vzdálené podpory, bude odezva na takový požadavek vykonána nejpozději do 1 hodiny od nahlášení požadavku.

3.4. Učinit individuální požadavek na plnění dle této smlouvy je za objednatele oprávněn ředitel, zástupce ředitele případně vedoucí sociálního nebo zdravotního úseku.

3.5. Požadavek dle čl. 3.3. této smlouvy může učinit objednatel či jeho zástupce uvedený v čl. 3.4. této smlouvy v pracovních dnech mezi 8h. až 16h. Ke splnění požadavku objednatele dle této smlouvy však může docházet po dohodě i mimo tuto dobu.

4. Smluvní pokuty a právo na výpověď smlouvy

- 4.1. V případě, že objednatel je v prodlení s placením faktury, uhradí poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.2. Objednatel má právo vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní doby, pokud poskytovatel neplní ani přes písemnou výzvu požadavky objednatele dle čl. 3.3. této smlouvy.
- 4.3. Poskytovatel má právo vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní doby v případě prodlení objednatele s plněním svých finančních závazků dle této smlouvy delším jak 30 dní od lhůty splatnosti. Výpověď smlouvy nemá vliv na právo poskytovatele na úhrady plnění učiněné dle této smlouvy do okamžiku ukončení smlouvy.
- 4.4. Poskytovatel i objednatel mají právo vypovědět tuto smlouvu s jednoměsíční výpovědní lhůtou běžící od doručení výpovědi druhé smluvní straně, pokud přes písemnou výzvu nedochází k odpovídající součinnosti a spolupráci při realizaci plnění dle této smlouvy.
- 4.5. Poskytovatel i objednatel mají právo vypovědět tuto smlouvu bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní dobou běžící od doručení výpovědi druhé smluvní straně

5. Další ujednání

- 5.1. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli účinnou součinnost v podobě předávání včasných a řádných údajů nebo konzultací ke splnění předmětu této smlouvy. Objednatel bere na vědomí, že řádné fungování systému vyžaduje mnohdy doplnění SW či HW vybavení objednatele. Objednatel bere na vědomí, že pakliže k doporučení poskytovatele své vybavení nedoplní či jej doplní v rozporu s doporučením poskytovatele, nenese poskytovatel odpovědnost za vady systému, jež tímto objednatel způsobí.
- 5.2. Objednatel zajistí poskytovateli volný přístup ke svému IT vybavení za účelem vykonání servisní služby, resp. plnění dle této smlouvy.
- 5.3. Objednatel se zavazuje nezneužívat vyvolání servisního úkonu a neoznačovat rutinní chyby systému jako mimořádné události.
- 5.4. V čl. 2.2. této smlouvy je smluvna cena za vybraný paušál a jeho obsah hodin, který zahrnuje. Pakliže se v průběhu trvání této smlouvy ukáže, že počet hodin práce, jež je třeba trávit plněním dle této smlouvy, volné hodiny paušálu opakovaně překračuje a dochází tak k opakované potřebě účtování služeb dle čl. 2.3. této smlouvy, objednatel má právo oznámit poskytovateli změnu paušálu na paušál, jež zahrnuje vyšší počet volných hodin dle nabídky poskytovatele. Tato změna se stane účinnou od třetího měsíce následujícího po měsíci, v němž k oznámení došlo, pakliže se strany nedohodnou písemně jinak.
- 5.5. Poskytovatel nenese odpovědnost za nefunkčnost systému IT, vady či jeho poruchovost, které vznikly v důsledku vnějších událostí, které poskytovatel nezpůsobil, nebo které byly způsobeny neodbornou manipulací či jiným zásahem objednatele či jiné osoby (např. zásahy do zdrojových kódů SW či jinými zásahy objednatele či jeho pracovníků v rozporu s pokyny poskytovatele, zásahy vyšší moci, nekompatibilita způsobená změnou produktů třetích stran, poškozený HW, SW apod.). Poskytovatel upozorní objednatele na nevhodnou povahu jeho pokynu k plnění dle této smlouvy (ledaže nevhodnost pokynu nemohl ani při náležité péči zjistit). Pakliže objednatel na tomto nevhodném pokynu přes upozornění poskytovatele trvá, nenese poskytovatel odpovědnost za nefunkčnost systému IT, vady či jeho poruchovost způsobenou tímto nevhodným pokynem objednatele. Odstranění vad systému nezpůsobených poskytovatelem, tj. vad za něž nenese poskytovatel odpovědnost, je prováděno v režimu standardních servisních zásahů dle této smlouvy a je tedy započítáváno na volné hodiny paušálu (pokud ještě nebyly vyčerpány) či účtováno dle čl. 2.3. této smlouvy (pokud již došlo v daném měsíci k vyčerpání volných hodin v rámci zvoleného paušálu).
- 5.6. Objednatel bere na vědomí, že součástí plnění dle této smlouvy není servis nelegálně užívaného software. Poskytovatel není povinen nelegální SW či nevhodný (nelegální) obsah stahovaných dat aktivně u objednatele vyhledávat, pakliže však, při svých běžných servisních úkonech dle této smlouvy, zjistí užívání nelegálního SW objednatelem či jeho pracovníky či zjistí nevhodný (nelegální) obsah stahovaných dat, upozorní na tuto skutečnost statutární orgán objednatele či jeho zákonného zástupce.
- 5.7. Objednatel bere dále na vědomí, že poskytovatel neprovádí záruční servis na dodávky třetích stran, není-li v této smlouvě uvedeno jinak. Pakliže by chtěl objednatel přes uvedené provést servisní úkon dle této smlouvy na dodávce třetí strany, objednatel bere na vědomí, že takovým servisním úkonem může dojít ke ztrátě záruční odpovědnosti třetí strany, za což poskytovatel nenese odpovědnost.
- 5.8. Veškeré nové instalace investičního charakteru (instalace nového SW, HW, nové technologie) stejně jako montáže nových zařízení a technologických celků, nejsou předmětem této smlouvy.
- 5.9. „Mimořádnou událostí“ se rozumí úplné selhání technického zařízení využívaného v systému IT objednatele bez zjiitelného zavinění, jež znemožňuje fungování systému IT objednatele. Zařízením se rozumí počítač, server, router a další aktivní prvky sítě.
- 5.10. „Místem poskytování vzdálené podpory“ se rozumí provozovna poskytovatele na adrese Palackého 41 v Jablonci nad Nisou.

5.11. Smluvní strany se zavazují udržet v tajnosti všechny informace a know-how, které o druhé straně při jednání o této smlouvě získaly nebo získají. Obě strany veškeré tyto informace označují jako důvěrné údaje. Obě strany budou dále považovat za důvěrné všechny materiály týkající se veškerých jednání před uzavřením této smlouvy včetně úprav produktů a nesdělí je další osobě žádným způsobem bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Rovněž podmínky této smlouvy jsou pro obě strany považovány za důvěrné informace. Strany je mohou poskytovat obvyklým způsobem pouze ke splnění svých právních povinností. Závazky mlčenlivosti obou stran uvedené v tomto odstavci se vztahují i na veškeré informace získané v době plnění všech smluvených dodávek a prací.

5.12. Objednatel dává oprávnění poskytovateli připojovat se k uživatelským profilům formou vzdálené pomoci za účelem vykonání servisu i mimo pracovní dobu objednatele.

5.13. Objednatel bere na vědomí, že pro potřebu provádění korektního zálohování dle této smlouvy, bude třeba zajistit odpovídající zařízení. Pakliže toto zařízení (potřebný SW či HW) nemá objednatel k dispozici a nepořídí-li jej ani po doporučení poskytovatele či jej pořídí v rozporu s pokyny poskytovatele, bere objednatel na vědomí, že poskytovatel nemůže zajistit správnost a úplnost zálohovaných dat a za neúplné zálohování nenese odpovědnost. Objednatel bere na vědomí, že zálohování probíhá vždy v určitých standardních intervalech v závislosti na užívaném SW a HW vybavení, vždy je tak určitý časový okamžik zálohou nekrytý. Interval nastaveného zálohování sdělí poskytovatel objednateli písemně.

5.14. Poskytovatel neodpovídá za internetové připojení a výkon internetu potřebný k plnění podpory formou vzdáleného servisu. Pakliže z důvodu selhání internetového připojení není možno servis vykonat, nenachází se po tuto dobu poskytovatel v žádném prodlení s plněním této smlouvy.

5.15. Poskytovatel může odmítnout servis na zařízení třetích stran, se kterým nebyl seznámen před uzavřením této smlouvy (jež nejsou součástí servisní dokumentace).

5.16. Poskytovatel neodpovídá za nezodpovědné chování uživatelů objednatele při práci s daty a programy objednatele.

5.17. Poskytovatel je oprávněn k vytvoření dokumentace IT objednatele, v případě zájmu objednatele umožní k této dokumentaci přístup, nebo příslušné kopie předá objednateli. Objednatel dává poskytovateli tímto souhlas ke zpracování jeho osobních údajů pro účely této smlouvy a potřebné dokumentace.

5.18. Další ujednání mlčenlivosti a nakládání s daty podléhá pravidlům a směrnicím GDPR.

5.19. Poskytovatel bude dbát na snahu maximálně chránit data a systémy objednatele, za případný cílený kybernetický útok nemůže nést odpovědnost, ale bude se snažit maximálně těmto incidentům předcházet preventivní a dohledovou činností.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Pokud tato smlouva nestanoví jinak, řídí se vzájemné vztahy smluvních stran příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

6.2. Objednatel bere na vědomí, že k podpisu této smlouvy za poskytovatele a jakýchkoliv jejich dodatků či změn je oprávněn výlučně poskytovatel sám, resp. v těchto věcech není za něj oprávněn jednat žádný z jeho pracovníků.

6.2. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech o shodné platnosti, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení

6.3. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, že je srozumitelná a vyjadřuje jejich svobodné vůle. Na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

6.4. Změny této smlouvy lze činit pouze na základě písemných dodatků podepsaných osobami oprávněnými jednat za objednatele a poskytovatelem.

6.5. Tato smlouva nahrazuje všechny dříve uzavřené vzájemné smlouvy o podpoře IT.

V Jablonci nad Nisou dne 28.5.2025

Objednatel:..... Poskytovatel:.....