

Servisní smlouva

Číslo 1 / 2025

Smluvní strany:

Odběratel:

Domov u lesa Tavíkovice, příspěvková organizace
Tavíkovice 152
671 40 Tavíkovice
Zastoupený

dále jen odběratel

a

Dodavatel:

ZoNet s.r.o.
U Potoka 2163/21
669 02 Znojmo
IČO: 26919591
DIČ: CZ26919591
zastoupený jednatelem Liborem Zohnem
provozovna: Jubilejní park 1430/31, 669 02 Znojmo

dále jen dodavatel

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem servisní smlouvy je závazek dodavatele poskytnout odběratelovi servisní činnost specifikovanou ve smlouvě a přílohách. Servisní činností se rozumějí servisní zásahy odstraňující všechny technické nebo softwarové závady zařízení, uvedení systému do chodu, jeho udržování nebo obnovení korektní činnosti v přesně definovaném rozsahu.
2. Dodavatel se zavazuje poskytovat odběrateli v rozsahu servisní smlouvy a přiloženého ceníku služeb (tento je nedílnou součástí této smlouvy) instalační, servisní, poradenské, konzultační služby, servis a dodávky hardware v oblasti serverových řešení, kamerových systémů, wifi, aktivních a pasivních prvků sítě dle požadavků odběratele dále jen **servis a dodávky IT**. Minimální servisní jednotka poskytnutá v místě odběratele je 1 hodina. Časy poskytnuté vzdálenou správou se počítají (minimální časová jednotka je 15 minut) a měsíční součet pro vyúčtování se zaokrouhlí na celé hodiny nahoru.
3. Odběratel se zavazuje za poskytované služby zaplatit dodavateli dohodnutou měsíční odměnu.
4. Dodavatel se zavazuje spolupracovat s ostatními dodavateli v oblasti IT (informační systém Cygnus, docházkový systém apod.) podle pokynů odběratele. Přitom ostatní dodavatelé nesmí provést zásahy do nastavení serverů a jiných klíčových zařízení bez konzultace s dodavatelem. Tyto služby se fakturují dle platného ceníku.
5. Do paušální měsíční odměny se nezapočítávají servisní zakázky u externích dodavatelů, tyto budou účtovány zvlášť.

II. Podmínky plnění smlouvy

1. Dodavatel zaručuje dobu odezvy na žádost odběratele o provedení služeb v pracovní době dle servisní smlouvy a přiloženého ceníku služeb. Na žádost odběratele může být tato odezva zkrácena na dobu kratší, nebo může být uskutečněna mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek, fakturováno podle platného ceníku.

2. Pracovní doba dodavatele je stanovena na pondělí až pátek od 8:00 do 16:00
3. Odběratel určí jednoho nebo více osob oprávněných jednat s dodavatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy. Aktuální seznam oprávněných osob je přílohou této smlouvy příloha č.2, tabulka 1.
4. Odběratel může určit zodpovědnou osobu, která má oprávnění podepisovat objednávky a přebírat zboží. Pokud nebude tento zástupce určen, může zboží a ostatní služby nad rámec servisní smlouvy objednávat pouze statutární zástupce. Seznam takto pověřených osob je přílohou této smlouvy příloha č.2, tabulka 2.

III. Způsob a podmínky žádosti o zásah

1. Veškeré požadavky a problémy, které nejsou akutního rázu a jejichž plnění je možno uskutečnit při příštím servisním zásahu zástupce dodavatele, budou oprávněné osoby dle bodu II/4, posílat do mailové schránky dodavatele **obchod@zonet.cz**, nebo budou zapisovány a shromažďovány jiným dohodnutým způsobem.
2. Akutní problémy budou sděleny na níže uvedená telefonní čísla dle dostupnosti určených pracovníků v sestupném pořadí, a to s upřesněním naléhavosti řešení (např. nutno řešit do 1hod) a zároveň zaslány na mail: [REDAKCE] Aktuální seznam oprávněných osob je přílohou této smlouvy příloha č.2, tabulka 2.

IV. Povinnosti dodavatele

1. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložena mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích. Dodavatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že odběratel nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené dodavatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.
2. Dodavatel se zavazuje učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití uložených dat třetí osobou.
3. Dodavatel zachová mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty odběratele.

V. Povinnosti odběratele

1. Odběratel umožní dodavateli přístup k hardware a jeho veškeré dokumentaci a ke každému originálnímu balíku software, který odběratel používá.
2. Odběratel je povinen oznámit a konzultovat s dodavatelem veškeré plánované změny v IT infrastruktuře a nesmí žádnou tuto změnu bez souhlasu dodavatele uskutečnit. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do IT (např. telefonní ústředny, strukturované kabeláže, atd.). Pokud toto nebude dodrženo, dodavatel nenese zodpovědnost za případné problémy spojené s jejich provozem.
3. Odběratel nesmí povolit jakýkoli zásah do hardware a software od jiného dodavatele, nebo i od jakékoli jiné osoby, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců odběratele bez vědomí a spolupráce dodavatele.
4. Odběratel je povinen ve spolupráci s dodavatelem vytvořit časový rozpis a specifikaci dat určených k zálohování. Veškeré požadované změny tohoto seznamu záloh musí být zaslány v elektronické podobě na mail dodavatele [REDAKCE] nebo budou zapisovány a shromažďovány jiným dohodnutým způsobem.

VI. Doba účinnosti smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to s účinností ode dne podpisu. Smlouva může být ukončena jako důsledek porušení této smlouvy jednou ze zúčastněných stran písemnou výpovědí jedním z jejich účastníků a to bez udání důvodů.
2. Výpovědní doba smlouvy je 2 měsíce.
3. Po ukončení smlouvy předá dodavatel odběrateli veškerou dokumentaci, přístupová jména a hesla, HW klíče a ostatní informace o struktuře a funkci IT odběratele, kterou získal nebo vytvořil po dobu účinnosti smlouvy. Ukončení smlouvy je podmíněno oboustranným vyrovnáním pohledávek a povinností vyplývajících z plnění servisní smlouvy.
4. Po ukončení platnosti této smlouvy se dodavatel zavazuje dodržovat bod IV/3 této smlouvy.

VII. Stanovení ceny a sazby za servisní služby

1. Odběratel se zavazuje vyplácet dodavateli za poskytované služby měsíční paušální sazby ve výši odpovídající servisní smlouvě a příloženého ceníku služeb a to i v případě, že skutečný rozsah poskytnutých služeb nedosáhne dohodnuté výše. Paušální sazba nezahrnuje ostatní náklady dodavatele vynaložené ve prospěch odběratele v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb (práce mimo pracovní dobu, cestovné, náhradní díly, atd). Paušální sazba za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatná na účet dodavatele vždy do čtrnáctého kalendářního dne následujícího měsíce na základě daňového dokladu - faktury. V případě nedodržení splatnosti faktury, bude dodavatel penalizovat odběratele 0,1% z fakturované částky za každý započatý den prodlení.
2. V případě překročení dohodnutého časového rozsahu bude případný další servisní zásah účtován podle platného ceníku služeb.
3. Dohodnutá cena bude každý rok tj. 1.1. příslušného roku navýšena o inflační koeficient zveřejněný ČNB.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Případné reklamace či problémy spojené s plněním Servisní smlouvy může okamžitě odběratel sdělit na telefon jednatele Libora Zohna [REDACTED]
2. Odběratel se zavazuje nezaměstnat na jakýkoli pracovní poměr a na jakoukoli pracovní pozici žádného pracovníka, který byl v době platnosti této smlouvy zaměstnancem dodavatele a pro odběratele vykonával servisní služby, které jsou předmětem této smlouvy, a to po dobu trvání smlouvy.
3. Tato smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních. Každý z účastníků smlouvy obdrží po jednom.
4. Změny nebo dodatky této smlouvy lze provádět pouze písemnou formou a se souhlasem obou zúčastněných stran.
5. Nedílnou součástí této smlouvy je ceník služeb příloha č. 1.

Ve Znojmě dne 2.6.2015

V ZNOJMĚ dne 2.6.2015

[REDACTED]
odběratel



[REDACTED]

dodavatel



Ceník služeb - servis a dodávky IT (všechny uvedené ceny jsou bez DPH)

1. Paušální sazby

Servisní smlouva zahrnuje všechny služby spojené se **servisem a dodávkou IT**.

Odezva nejpozději následující pracovní den dodavatele nebo dle požadavku odběratele. Zásahy u odběratele v rámci servisní smlouvy nepodléhají běžným cenám uvedeným v ceníku dodavatele. Odběrateli je fakturována pouze částka dle konkrétní servisní smlouvy a ostatní náklady vynaložené v jeho prospěch (cestovné, náhradní díly, opravy u externích dodavatelů atd.) Služby poskytnuté nad časový rámec konkrétní servisní smlouvy jsou fakturovány jednotnou cenou uvedenou v tomto ceníku.

Servisní smlouva - základ

3 000 Kč

zahrnuje 3 hodiny práce u odběratele nebo na dílně dodavatele.

Monitoring serveru

2 000 Kč

zahrnuje monitoring zatížení serveru, průběžnou kontrolu zálohování určených dat na záložní media, kontrolu volného místa na serveru, kontrolu stavu UPS, predikce možných poruch hardware, kontrola denních záloh serveru, kontrola aktuálních verzí antivirových programů apod.

2. Zásahy u zákazníka a služby poskytnuté nad rámec paušálních sazeb

Cestovné jednotné ZoNet –Tavíkovice a zpět.

780 Kč

Služby poskytnuté nad rámec servisní smlouvy

1 200 Kč/hod.

Expresní výjezd k zákazníkovi do 3 hodiny po žádosti

1 000Kč navýšení za každý výjezd

Výjezd k zákazníkovi mimo pracovní dobu

1 000Kč navýšení za každý výjezd

Servisní služby vyžádané mimo pracovní dobu (16:00 - 8:00)

zvýšení sazeb o 50%

Servisní služby vyžádané v sobotu, neděli nebo svátek

zvýšení sazeb o 100%

Příloha 2

Tabulka 1 – osoby odběratele oprávněné vydávat objednávky a přejímat zboží:

	Jméno	Příjmení	E - mail
Oprávněná osoba podepisovat objednávky č.1			
Oprávněná osoba podepisovat objednávky č.2			
Oprávněná osoba podepisovat objednávky č.3			

Tabulka 2 - telefonní čísla pracovníků, kteří řeší úkoly u odběratele:

firma ZoNet	
Vlastimil Vorel	
Roman Grausgruber	
Jaroslav Kadeřábek	
Libor Zohn	

