

Servisní smlouva informačních a komunikačních technologií

Smluvní strany

Zdeněk Holkup

Táborská 260, 417 61 Bystřany

IČO: 74584308

(dále jen „poskytovatel“)

A

Regionální knihovna Teplice, příspěvková organizace

Lípová 796/13, 415 01 Teplice

IČO: 00361216

Společnost je vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem, Pr 392.

Zastoupená:

Bc. Martinou Doležalovou, ředitelkou

(dále jen „odběratel“)

I. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje poskytovat odběrateli po dobu platnosti této smlouvy servisní služby v oblasti informačních a komunikačních technologií spočívající zejména (nikoli však pouze) ve správě počítačové sítě, jednotlivých samostatných počítačů a serverů, software.

Předmětem této smlouvy je podrobná specifikace služeb, záruk a jiných závazků převzatých poskytovatelem, jakož i závazků odběratele.

Služby podle této smlouvy budou poskytovány zejména v sídle a provozovně odběratele.

II. Služby

Poradenství a školení

Podle potřeby bude poskytovatel zodpovídat dotazy odběratele, poskytovat poradenství týkající se využití a ovládání různých softwarových nástrojů, případně uspořádat školení pro vybrané pracovníky odběratele. Školení pokud se netýká zakoupeného produktu od poskytovatele je zpoplatněno jakožto „předání know-how“ společností a to sazbou 2000 Kč bez DPH (slovy dva tisíce korun českých) za každou započatou hodinu.

Instalace a zaškolení

Poskytovatel zajistí dodávku všech zařízení a technologií zakoupených odběratelem, až na příslušné pracoviště odběratele, jeho instalaci, konfiguraci a zaškolení obsluhy v rámci domluvených paušálních hodin, případně nad rámec za hodinové sazby uvedené v této smlouvě.

Běžná správa

Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový a bezporuchový chod všech informačních a komunikačních systémů odběratele. Poskytovatel se zavazuje být přítomen na každém hlavním pracovišti odběratele v předem odsouhlasených termínech.

Tyto návštěvy budou sloužit především k řešení aktuálních požadavků odběratele.

Termín návštěv bude stanoven na základě ústní dohody mezi odběratelem a poskytovatelem.

Poskytovatel bude řešit identifikované problémy, resp. zabraňovat jejich opakovanému vzniku. Poskytovatel bude provádět podle svého uvážení všechny ostatní činnosti směřující k optimálnímu chodu informačních a komunikačních technologií odběratele.

Zabezpečení - Ochrana dat před ztrátou

Poskytovatel pomůže zajistit zálohování dat odběratele v předem dohodnutém rozsahu a dle dohodnutého časového plánu. Rozsah, způsob a termíny zálohování dat budou upraveny dle potřeb odběratele.

Poruchy a havárie

Pro účely této smlouvy se havárií rozumí stav, kdy je výrazným způsobem omezena podnikatelská činnost odběratele z důvodu výpadku některého klíčového systému jako například:

1. výpadek kteréhokoli souborového serveru
2. výpadek aktivních prvků sítě
3. výpadek připojení a internet
4. výpadek poštovního serveru
5. nefunkčnost některého klíčového aplikačního software
6. rozšíření počítačového viru
7. závažná porucha hardware počítačů nebo způsobující výrazné omezení práce zaměstnanců odběratele

Ostatní případy, kdy informační systémy u odběratele nejsou funkční, jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu. Reakcí na havárii či poruchu se rozumí okamžik, kdy poskytovatel uskuteční první krok související s řešením dané události. V případě vzniku havárie nebo poruchy je poskytovatel povinen reagovat do 24 hodin, není-li doba definována kratší (viz. Příloha č. 1 smlouvy)

III. Rozsah prací

Standardní rozsah prací krytých paušální částkou je definován Přílohou č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy. Do tohoto rozsahu se započítává čas strávený při běžné správě a při odstraňování havárií. Poskytovatel je povinen předem upozornit odběratele, pokud se lze domnívat, že rozsah požadovaných prací bude výrazně překročen.

IV. Zvláštní záruky a ostatní závazky poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se odběratele, se kterým při plnění své části smlouvy přijde do styku.

V. Používání software

Poskytovatel je povinen upozornit odběratele na případy protiprávního užívání software. Pokračuje-li odběratel v nelegálním užívání i po upozornění poskytovatelem, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za případné právní následky.

VI. Cena a platební podmínky

Cena za standardní rozsah služeb ve smyslu článku III této smlouvy je stanovena měsíční paušální částkou uvedenou v Příloze č. 1 této smlouvy.

Tato cena nezahrnuje případné vedlejší náklady předem odsouhlasené odběratelem.

Fakturace a platební podmínky

Fakturaci podle této smlouvy bude poskytovatel provádět vždy k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce. Splatnost faktur je 14 dní.

VII. Součinnost odběratele

Odběratel je povinen umožnit poskytovateli přístup do prostor, kde má poskytovatel práce vykonávat. Odběratel zpřístupní poskytovateli potřebná přístupová hesla do svých systémů.

Odběratel sdělí bez zbytečného odkladu poskytovateli veškeré informace, jež mohou být významné pro plnění jeho závazků. Odběratel poskytne veškerou ostatní součinnost potřebnou k plnění činností vymezených v této smlouvě.

VIII. Společná ustanovení

Smlouva nabývá platnosti dne **01.08.2025**.

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.

Tato smlouva může být doplněna nebo změněna pouze písemným dodatkem, podepsaným oběma stranami. Tato smlouva vyjadřuje svobodnou vůli obou stran a byla sepsána ve dvou vyhotoveních, v nichž jedno převzal poskytovatel a druhé odběratel.

V Teplicích dne 01.08.2025

V Teplicích dne 01.08.2025

Bc. Martina Doležalová

Odběratel

Zdeněk Holkup

Dodavatel

Příloha č. 1 tabulka plnění a cen			
Položka	Množství	Cena za jednotku	Cena celkem
Kontrola záloh		800,00 Kč	
Kontrola aktualizací	1	800,00 Kč	800,00 Kč
Dohled infrastruktury	2	800,00 Kč	1600,00 Kč
Vzdálená záloha do Cloudu	1	800,00 Kč	800,00 Kč
Kontrola antivirových programů		800,00 Kč	
Práce IT technika u zákazníka	8	800,00 Kč	6400,00 Kč
Práce IT technika vzdáleně	2	800,00 Kč	1600,00 Kč
Práce systémového inženýra	2	1200,00 Kč	2400,00 Kč
Práce na dokumentaci		800,00 Kč	
SLA – reakce do 1 hodin		6000,00 Kč	
SLA – reakce do 4 hodin		3000,00 Kč	
SLA – reakce do 8 hodin		1500,00 Kč	
Cena celkem:			13600,00 Kč

Uvedené ceny jsou koncové, nejsme plátcí DPH.

V Teplicích dne 01.08.2025

V Teplicích dne 01.08.2025

Bc. Martina Doležalová

Odběratel

Zdeněk Holkup

Dodavatel