

SERVISNÍ SMLOUVA



1. SMLUVNÍ STRANY

1.1. ZHOTOVITEL: Ing. David Viktorin

adresa:

IČ:

DIČ:

bank. spoj.:

TEL:

E-mail:

02609720

plátce DPH

1.2. OBJEDNATEL: Domov Hvězda, příspěvková organizace

adresa:

IČ:

DIČ:

bank. spoj.:

zastoupena ředitelem:

TEL:

E-mail:

Nové Hvězdlice 200

00226564

neplátce DPH

JUDr. Antonín Jízdny

2. PŘEDMĚT DÍLA

2.1. Touto smlouvou se ZHOTOVITEL zavazuje provádět běžnou údržbu, požadované úpravy a dohled nad informační a komunikační infrastrukturou (dále jen „infrastruktura“) OBJEDNATELE umístěnou na adrese Hvězdlice 200, 683 41, Nové Hvězdlice, a to v rozsahu sjednané časové dotace do 10 hodin měsíčně. Do časové dotace se započítává každá započatá třicetiminutová jednotka, přičemž se do ní zahrnuje veškerá činnost ZHOTOVITELE související s plněním této smlouvy, včetně vzdáleného přístupu, diagnostiky, administrace a konzultací poskytovaných prostřednictvím telefonické či elektronické komunikace.

2.2. Technologické a softwarového vybavení:

- 1x Bezpečnostní firewall (SRV zámek)
- 4x Páteří switche (1x adm. Budova, 1x zámek, 1x pavilon, vrátnice) + podružné switche do 8 port
- Hyper-V server s virtualizovanými 2ks servery ADDS, datový server, DNS server, databázový server pro ekonomický SW
- Zálohovací úložiště NAS – pro zálohu serveru a M365
- Wi-Fi přístupové body
- Služby Microsoft 365 - emaily
- Webové stránky, doména
- Pracovní stanice (PC, NTB) do 30kusů
- Záložní zdroje UPS 4ks

3. POVINNOSTI ZHOTOVITELE

3.1. Služby zahrnuté v paušálním plnění:

- Pravidelná kontrola a dohled nad funkčností infrastruktury, kterou se pro účely této smlouvy rozumí zejména:
 - provádění pravidelných aktualizací technického vybavení (páteřních a podružných switchů, přístupových bodů, firewallu, serverů a ostatních síťových prvků),
 - diagnostika a odstraňování závad na počítačích, serverech a připojených periferiích,
 - správa a údržba počítačové sítě včetně konfigurace síťových prvků a řešení konfliktů v síti,
 - poskytování e-mailového a telefonického poradenství v rozsahu sjednané časové dotace,
 - provádění dálkové správy počítačové sítě a dohled nad klíčovými prvky infrastruktury,
 - zajištění pravidelného zálohování souborového a primárního serveru a databází účetnictví,
 - spolupráce se třetími stranami při řešení problémů a při provádění aktualizací softwaru, a to pouze v rozsahu nutném pro zajištění funkčnosti infrastruktury.
 - Instalace a nastavení kancelářských aplikací, antivirová a antispamová ochrana
 - Provádění bezpečnostních aktualizací na serveru, provádění pravidelné zálohy dat dle stanoveného režimu a aktuálních technických možností a ostatní SW údržba.
 - Průběžná evidence práce – zaslání emailem na [REDAKCE] k 15. dni daného měsíce.
- Podrobněji specifikované činnosti viz příloha.

3.2. Řešení technických problémů:

- V případě urgentní servisní situace je ZHOTOVITEL povinen zahájit řešení do 12 hodin kritické závady na výpadku aplikace Cygnus, serverů nebo celé sítě.
- V ostatních důležitých případech je ZHOTOVITEL povinen zahájit řešení nejpozději do 24 hodin od řádného nahlášení závady, pro běžné požadavky je doba stanovena na 48hod.
- Lhůty pro zahájení řešení běží pouze v pracovních dnech a pouze za předpokladu, že OBJEDNATEL poskytl veškerou potřebnou součinnost a umožnil ZHOTOVITELI přístup k infrastruktuře po celou dobu zásahu.
- Za řádné nahlášení závady se považuje takové oznámení, které obsahuje dostatečně konkrétní popis problému, identifikaci dotčeného zařízení a jeho umístění, a bylo doručeno na kontakty stanovené v této smlouvě.
- Pravidelná údržba je prováděna dle aktuálních potřeb pondělí–neděle od 15.00 do 23.00 hodin, není-li z hlediska závažnosti nebo optimalizace úkolu potřeba jinak, či není-li oboustranně domluveno jinak. Standardní pracovní doba pracovní dny po-pá 9:00- 17:00h.
- Cestovné není zahrnuto v paušální částce – účtuje se 19Kč/km.

3.3. Zastoupení v případě nepřítomnosti:

V případě, že ZHOTOVITEL nebude schopen z objektivních důvodů (např. zdravotní důvody, dovolená nebo jiné překážky) reagovat na požadavky OBJEDNATELE, je OBJEDNATEL oprávněn obrátit se na zastupující oprávněnou osobu určenou ZHOTOVITELEM.

Aktuálně je zastupující osobou je:

Jaroslav Ondruch, [REDAKCE]

ZHOTOVITEL je oprávněn tuto osobu kdykoliv změnit, přičemž je povinen OBJEDNATELE o takové změně písemně nebo elektronicky informovat bez zbytečného odkladu.

3.4. Služby nad rámec paušálního plnění

- Paušální platba nezahrnuje výdaje za materiál potřebný k údržbě předmětu smlouvy nebo k jeho rozšíření, instalaci nestandardních zařízení, poplatky a platby třetím osobám, není-li třetí osoba najímána ZHOTOVITELEM za účelem plnění předmětu této smlouvy a dále dopravné.
- Paušální platba nezahrnuje náklady na rozšiřování počítačové sítě, instalace a reinstalace a další práce spojené se specifickými požadavky objednatele.
- Práce prováděné nad rámec časové dotace (po vyčerpání) budou fakturovány navíc částkou 999,-Kč/h bez DPH. Vícepráce jako jsou (upgrade OS, čištění, rozšiřování atp.) celkově nad 20.000, - Kč bez DPH/měs. budou kalkulovány a prováděny na základě schválené cenové nabídky.

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE A ZHOTOVITELE

4.1. Shledá-li zástupce OBJEDNATELE závadu nebo podezření na závadu na spravovaných zařízeních, uvědomí neprodleně ZHOTOVITELE ohlášením v době od 8:00 do 16:00 hod.

1. [REDAKCE] **(KRITICKÁ SITUACE do 12h zahájení řešení)**
2. [REDAKCE] (běžný požadavek 48h, Jiná závada 24h)

V hlášení je povinen uvést:

- ☐ své jméno
- ☐ co nejpresnější specifikaci závady nebo požadované činnosti
- ☐ typ zařízení, ke kterému se závada vztahuje
- ☐ přesná lokace tohoto zařízení (např. budova a číslo dveří)

4.2. OBJEDNATEL či jeho zástupce informuje v dostatečném předstihu ZHOTOVITELE o případném zásahu do infrastruktury.

4.3. Pro možnost reakce nebo opravy prostřednictvím vzdálené správy OBJEDNATEL souhlasí s instalací potřebného SW na počítače a servery organizace, kde bude možno pracovat v režimu administrátora.

4.4. Předkládá ZHOTOVITELI aktuální seznam kontaktních osob určených pro styk se ZHOTOVITELEM oprávněných pro hlášení poruch a závad.

4.5. Zhotovitel se zavazuje při zhotovování díla postupovat s maximální odbornou péčí a prohlašuje, že je vybaven dostatečnými kvalifikačními a technickými předpoklady pro plynulé a zdárné zabezpečení předmětu plnění smlouvy.

4.6. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o veškerých údajích získaných od objednatele při jeho činnosti. Tyto informace nesmí využít pro sebe nebo pro jiné osoby. Tato povinnost trvá i po ukončení smluvního vztahu.

4.7. Vzhledem ke specifické činnosti ZHOTOVITELE se nedá vyloučit, že může být ZHOTOVITELEM nahlédnuto (i neúmyslně) do OBJEDNATELEM vedených, nebo OBJEDNATELI svěřených, osobních (případně citlivých) údajů, ovšem vždy jen zásadně za účelem plnění konkrétního technického úkolu. ZHOTOVITEL s těmito údaji nakládá s řádnou péčí a v souladu s platnými právní předpisy a dle GDPR. Osobní údaje jsou chráněny v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků. Osobní údaje spravované ZHOTOVITELEM jsou předávány pouze v zákonem stanovených případech příslušným orgánům veřejné moci. Při zpracování osobních údajů nedochází k automatizovanému zpracování.

4.8. ZHOTOVITEL si vyhrazuje právo, k řešení rozsahu předmětu této smlouvy najímat třetí osoby, nebo firmy, jejíž účast uzná za vhodné pro řešení rozsahu smlouvy nebo prací nad rámec této smlouvy, a za které zároveň přejímá plnou odpovědnost v rozsahu této smlouvy. V tomto případě dá ZHOTOVITEL OBJEDNATELI tuto účast třetí osoby nebo firmy na vědomí. Úhrada prostředků za účast třetí osoby nebo firmy, bude řešena dle jednotlivých úkolů v rámci smlouvy o

správě z paušální platby, nebo v případě prací nad rámec této smlouvy přefakturací vzniklých nákladů.

4.9. ZHOTOVITEL si vyhrazuje právo, k řešení rozsahu předmětu této smlouvy vystupovat jménem OBJEDNATELE, a to pouze s prokazatelným vědomím OBJEDNATELE, nebo na výslovné přání OBJEDNATELE, a to ve speciálních případech (jako je např. připojení na internet, webhostingové služby apod).

4.10. V případě, že ZHOTOVITEL zjistí, že došlo k poškození předmětu smlouvy neodborným zacházením nebo neoprávněnou osobou, bude závada odstraněna a oprava fakturována mimo paušální částku této smlouvy, podle ceny stanovené nad rámec smlouvy.

4.11. Objednatel umožní dodavateli přístup k hardware a jeho veškeré dokumentaci a ke každému originálnímu balíku software, který odběratel používá. V případě potřeby umožní odběratel dodavateli přístup do svých vymezených prostor, a to i mimo pracovní dobu.

4.12. Objednatel je povinen oznámit a konzultovat s dodavatelem veškeré plánované změny v IT.

4.13. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do IT.

4.14. Objednatel 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.

4.15. Zhotovitel odpovídá za škodu vzniklou objednateli výhradně v přímé souvislosti s prokazatelným porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy. Náhrada škody ze strany zhotovitele je omezena do výše odpovídající jednonásobku ročního paušálu sjednaného v této smlouvě, a to za veškeré škody vzniklé v jednom kalendářním roce. Zhotovitel nenese odpovědnost za ušlý zisk, nepřímé nebo následné škody, ani za škody způsobené nefunkčností služeb či zařízení třetích stran, které nejsou pod jeho přímou kontrolou.

5. VZTAHY OBJEDNATELE A ZHOTOVITELE

5.1. OBJEDNATEL umožní pracovníkům ZHOTOVITELE přístup k infrastruktuře a zajistí součinnost tak, aby mohly být dodrženy termíny smlouvou stanovené.

5.2. Periodické prohlídky infrastruktury budou prováděny pravidelně minimálně **1x za měsíc**.

5.3. Plánované přerušení činnosti počítačové sítě či odstávku serverů je oprávněný ZHOTOVITEL provést pouze v případě souhlasu zástupce OBJEDNATELE. ZHOTOVITEL je povinen nahlásit plánované přerušení zástupci OBJEDNATELE **nejpozději 7 dní předem**. V oznámení ZHOTOVITEL uvede termín zahájení a ukončení přerušení činnosti, důvod odstávky a rozsah prováděných prací.

5.4. OBJEDNATEL i ZHOTOVITEL jsou povinni neprodleně odstranit závadu nebo zabránit dalšímu šíření škody, která nespadá do vymezeného rámce povinností smluvní strany, pokud její vznik zjistí jako první za následujících podmínek:

- povinná smluvní strana je schopna svými prostředky zamezit příčinám závady.

5.5. O provedeném zásahu, zjištěné havárii nebo škodě je povinen zástupce smluvní strany informovat druhou smluvní stranu ihned po jejím zjištění.

5.6. V případě nedodržení termínů dohodnutých smluvními stranami je ZHOTOVITEL povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1% z měsíční smluvní částky za každý započatý den prodlení, max. do výše 1 měsíční smluvní částky. Zároveň si objednatel vyhrazuje právo považovat toto nesplnění za závažné porušení smlouvy.

5.7. V případě neplnění dohodnutých platebních podmínek, konkrétně překročení termínu splatnosti faktur o více jak 10 pracovních dnů, má ZHOTOVITEL právo přestat poskytovat OBJEDNATELI jakýkoli servis bez uplatnění sankcí až do doby připsání dlužné částky na účet ZHOTOVITELE.

5.8. Objednatel je správcem osobních údajů a Zhotovitel je jejich zpracovatelem ve smyslu Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR). Zhotovitel zpracovává osobní údaje výhradně na základě pokynů objednatele, a to pouze v rozsahu nezbytném k plnění této smlouvy. Zhotovitel se zavazuje přijmout veškerá technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů před neoprávněným přístupem, ztrátou či zničením. Po ukončení smlouvy Zhotovitel předá nebo bezpečně zlikviduje veškeré osobní údaje, pokud právní předpis nestanoví jinak.

6. PLATNOST SMLOUVY

6.1. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.

6.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s oboustrannou dvoutříměsíční výpovědní lhůtou.

6.3. Počátek výpovědní lhůty se pro účel této smlouvy rozumí den doručení výpovědi.

7. CENA ZA DÍLO A PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1. Cena sjednaná za měsíční servis uvedený v bodě 3.1 této smlouvy v předpokládaném rozsahu je **6 500,- Kč** 7. 865,- vč. DPH.

7.2. Cena byla odsouhlasena oběma smluvními stranami a jakákoliv změna či úprava je možná pouze s písemným souhlasem obou smluvních stran.

7.3. Úhrada paušální částky za správu je splatná pravidelně do 15. kalendářního dne v měsíci, kdy se za den úhrady považuje den připsání částky na účet zhotovitele, za služby v tomto měsíci provedené, a to ve prospěch účtu [REDACTED]

7.4. Práce prováděné nad rámec paušálního plnění, další prohlídky, provedení oprav a činnosti uvedené v čl. 3.2. bude objednatel specifikovat zhotoviteli formou zadání doručeného zhotoviteli písemnou formou či telefonicky. Zhotovitel je povinen na takovéto zadání reagovat do 48 hodin, zaslat objednateli ke schválení servisní list obsahující předpokládaný rozsah prací, časovou a materiálovou náročnost, ceny a termín realizace plnění.

7.5. Neuhradí-li OBJEDNATEL ZHOTOVITELI fakturu do 1 měsíce od data splatnosti, považuje to ZHOTOVITEL za podstatné porušení povinností ze strany OBJEDNATELE.

7.6. Veškerý materiál, hardware a software dodaný Zhotovitelem zůstává jeho vlastnictvím až do úplného zaplacení kupní ceny objednatel. Riziko poškození, ztráty nebo odcizení přechází na objednatele okamžikem předání. Pokud Zhotovitel dodává materiál z vlastních zásob nebo zajišťuje jeho nákup u třetí osoby, je oprávněn účtovat přiměřenou přírážku na krytí nákladů spojených s pořízením, skladováním a logistikou.

8. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

8.1. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že ZHOTOVITEL v žádném případě neodpovídá za legálnost použitého software jak na serverech, tak na klientské části infrastruktury, zároveň je ale povinen evidovat tento software o jeho rozsahu a legálnosti informovat OBJEDNATELE formou závěrečné zprávy, nebo jejím číslovaným dodatkem.

8.2. Obě smluvní strany se dohodly, že úkoly nad rámec této smlouvy budou řešeny individuálními smlouvami, nebo dodatky k této smlouvě, případně ústní dohodou nebo emailovou korespondencí.

8.3. Obě smluvní strany se dohodly, že ZHOTOVITEL bude vystupovat vůči třetím osobám jako generální dodavatel služeb v rozsahu předmětu této smlouvy a v případě použití třetí osoby nebo firmy dohodnuté náklady OBJEDNATELI přefakturovat.

8.4. Obě smluvní strany se dohodly, že případné změny, individuální nebo sporné výjimky nebo stavy ke dni podepsání této smlouvy prokazatelně neznámé, budou řešeny dodatky k této smlouvě tak, jak budou v průběhu platnosti této smlouvy nadcházet, a to návrhem jakékoli ze smluvních stran a písemným odsouhlasením protistrany.

8.5. Uzavřením této smlouvy končí platnost veškerých dříve uzavřených smluv a dohod týkajících se předmětu této smlouvy.

8.6. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních s charakterem originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdržela jedno vyhotovení.

8.7. Účastníci této smlouvy po jejím důkladném přečtení prohlašují, že byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní či za nevýhodných podmínek a na důkaz toho a na důkaz pravdivosti zde uvedených údajů, připojují své vlastnoruční podpisy.

8.8. Tato smlouva nahrazuje v plném rozsahu veškeré předchozí smlouvy, dohody a dodatky mezi smluvními stranami, které se týkají předmětu této smlouvy, bez ohledu na jejich formu a způsob uzavření. Jakékoliv dřívější závazky, které nejsou výslovně uvedeny v této smlouvě, pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti této smlouvy.

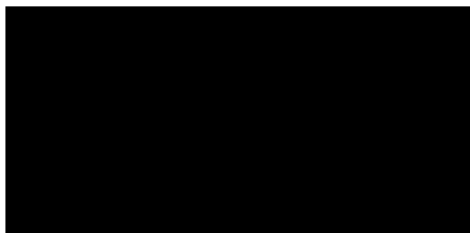
8.9. Obě strany se dohodly, že smlouva nabývá účinnosti od 1.9.2025.

V Otínovsi

V Nových Hvězdlicích

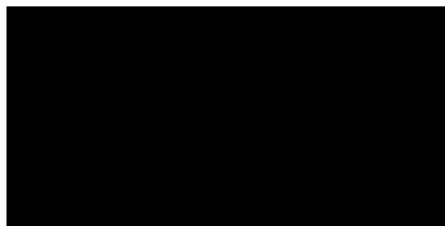
Příloha: rozsah činností a vykazování času

Za ZHOTOVITELE:



Ing. David Viktorin
DV-DATA.cz

Za OBJEDNATELE:



JUDr. Antonín Jízdný
Domov Hvězda, p.o.

Paušál 10 hodin – rozsah a vykazování času

Měsíční paušál pokrývá běžnou údržbu a dohled v rozsahu **maximálně 10 hodin měsíčně**. Tento rozsah odpovídá nutné rutině s rezervou na další běžné drobné požadavky.

Do tohoto času se zahrnují zejména:

- **Windows servery (1× fyzický, 2× virtuální – AD/DNS a SQL):**

- instalace měsíčních aktualizací (Patch Tuesday)
- kontrola a editace uživatelů dle potřeb
- restart a kontrola služeb po aktualizaci,
- průběžná kontrola logů a výkonu,
- kontrola antiviru a stavu disků.

Časová náročnost: cca 2–3 h / měsíc

- **Zálohování serverů:**

- kontrola úspěšnosti zálohovacích jobů,
- kontrola volné kapacity úložiště,
- zálohování Office 365 mailů

- **Časová náročnost: cca 1–1,5 h / měsíc**

- **Síťové prvky (7 switchů):**

- kontrola stavu portů, chybovosti, vytížení,
- kontrola a záloha konfigurací,
- **měsíční kontrola a případná instalace firmware.**

Časová náročnost: cca 1–1,5 h / měsíc

- **Wi-Fi (20 přístupových bodů):**

- kontrola dostupnosti, připojených klientů,
- kontrola logů, vytížení a chyb,
- **měsíční kontrola a případná instalace firmware.**

Časová náročnost: cca 1–1,2 h / měsíc

- **Firewall:**

- kontrola logů, zátěže a využití,
- aktualizace signatur,
- **měsíční kontrola a případná instalace firmware.**

Časová náročnost: cca 0,5–0,8 h / měsíc

- **Reporting a komunikace:**

- průběžná evidenci práce do měsíčního servisního protokolu,
- doporučení pro zlepšení a návrhy řešení.

Časová náročnost: cca 0,5–1 h / měsíc

Celkem tedy běžná měsíční agenda činí **cca 7–9,5 h / měsíc dle aktuálních potřeb**.

Paušál 10 hodin poskytuje částečnou rezervu pro další požadavky, někdy se může stát, že řešený problém bude vyžadovat více času.