

SERVISNÍ SMLOUVA 01/2025/TEP

TEPVOS, spol. s r. o.
se sídlem Královéhradecká 1566, 562 01 Ústí nad Orlicí
IČO: 25945793
DIČ: CZ25945793
jejímž jménem jednají: Ing. Václav Knejp, jednatel
- na straně jedné (dále jako „**Objednatel**“)

a

ISS Computers, s.r.o.,
se sídlem Čs. armády 1181, 562 15 Ústí nad Orlicí
IČO: 62064371
DIČ: CZ62064371
jejímž jménem jednají: Marek Holeček, jednatel
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka
7540
- na straně druhé (dále jako „**Zhotovitel**“)

dále společně označováni jako „**Smluvní strany**“, jednotlivě též jako „**Smluvní strana**“

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „**NOZ**“) tuto smlouvu o dílo (dále jen „**Smlouva**“):

1. Předmět plnění smlouvy

Předmětem servisní smlouvy je provádění servisní činnosti IT na HW zařízeních a systémovém SW vybavení Objednatele. V rámci této smlouvy bude Zhotovitel poskytovat Objednateli tyto služby IT:

- Periodický servis HW podle technických předpisů nebo předpisu výrobce (např. kontroly funkčnosti)
- Periodický servis SW podle předpisu výrobce (např. čištění dat)
- Konzultační a poradenská činnost (hot-line).
- Technický servis – mimozáruční údržba a mimozáruční opravy.
- Poskytování standardních záručních podmínek

2. Termíny a způsoby plnění

2.1. Vymezení pojmů:

- Standardní reakční lhůta – je to čas, ve kterém zhotovitel zahájí činnost k odstranění závady, počítáno od okamžiku přijetí prokazatelného hlášení o závadě. Do této reakční lhůty se nezapočítávají sobota, neděle a svátky.
- Standardní doba plnění – je doba, ve které zhotovitel přijímá požadavky na standardní servis, a dále koná (nebo je připraven konat) práce, ke kterým se v této smlouvě zavázal
- Za prokazatelné přijetí hlášení se považuje čas nahlášení potřeby servisního zásahu E-mailem na servisní adrese zhotovitele a bezpodmínečné potvrzení telefonem na tel. čísle Zhotovitele viz čl. 9., nebo osobně.
- Technický servis a opravy HW, to je pozáruční servis a opravy HW.

2.2. Servis a nastavení SW systému IT, to je instalace a nastavení systémové SW infrastruktury IT (tedy mimo aplikací, které zajišťuje dodavatel SW.

2.3. Termíny

V rámci plnění této smlouvy si objednatel a zhotovitel dohodli tyto standardní podmínky:

- Standardní reakční lhůta na prokazatelný požadavek objednatele na záruční i pozáruční servis je – do 48 hodin v pracovní dny, a vady odstranit v co nejkratším technicky možném termínu.
- Zkrácená reakční lhůta
Objednatel může požadovat zkrácení reakční lhůty na 24 hodin, a to za příplatek dle bodu 10.4.
- Doba plnění je stanovena na pracovní dny od 7.00 hod do 16.00 hod.

2.4. Místo plnění předmětu Smlouvy:

Provozovny společnosti:

- Správa společnosti – Královéhradecká 1566, 562 01 Ústí nad Orlicí
- Komunální služby – Královéhradecká 1526, 562 01 Ústí nad Orlicí
- Čistírna odpadních vod, Ústí nad Orlicí 1458, 561 16 Libchavy
- Rekreační služby:
Polská 1360, 562 01 Ústí nad Orlicí
V Lukách 135, 562 01 Ústí nad Orlicí
Areál zimního stadionu - Q. Kociana, 562 01 Ústí nad Orlicí
Areál AQ – V Lukách, 562 01 Ústí nad Orlicí
Skatepark – V Lukách (bývalý areál Prefa), 562 01 Ústí nad Orlicí

3. Podmínky záruky

- 3.1. Záruka platí pouze při řádném používání vybavení k určenému účelu a při jeho běžné údržbě. Nevztahuje se na běžné opotřebení ani na škody způsobené vyšší mocí či neodborným zacházením.
- 3.2. Zjistí-li objednatel v záruční době závadu na předmětu plnění, je povinen bez zbytečného odkladu uplatnit u zhotovitele reklamaci prokazatelným způsobem a poskytnout potřebné podmínky a přiměřenou součinnost při odstranění vad. Objednatel je zejména povinen umožnit zhotoviteli bezodkladný přístup k dotčené části předmětu plnění, aby mohl v termínech stanovených touto Smlouvou zahájit práce na odstranění závady a nerušeně v nich pokračovat.
- 3.3. V případě nedůvodné reklamace má zhotovitel právo vyúčtovat objednateli prokazatelně vynaložené náklady na servisní službu, které mu ve spojení s vyřízením této reklamace vznikly.

4. Způsob provádění Technického servisu a opravy HW

- 4.1. Servis periodicky
Pravidelná kontrola funkčnosti HW především Serveru
- 4.2. Servis na vyžádání.
- 4.3. Tyto činnosti provede Zhotovitel na vyžádání Objednatele vhodným a přiměřeným způsobem. Vhodný a přiměřený postup při opravě oznámí zhotovitel objednateli bez zbytečného odkladu po zjištění a určení závady.
- 4.4. Servisní činnosti budou prováděny pomocí vzdáleného přístupu, v případě nutnosti výjezdem technika do sídla objednatel. A to za úhradu cestovních nákladů stanovených v článku 10 Smlouvy.

5. Způsob provádění Servisu a nastavení systémového SW IT

- 5.1. Servis periodický
Pravidelná kontrola funkčnosti především Serveru
- 5.2. Servis na vyžádání.
- 5.3. Tyto činnosti provede Zhotovitel na vyžádání Objednatele vhodným a přiměřeným způsobem. Vhodný a přiměřený postup provedení servisního SW zásahu oznámí Zhotovitel Objednateli bez zbytečného odkladu po zjištění a určení závady. Zároveň Zhotovitel s Objednatel dohodne předpokládaný termín dokončení objednaného zásahu
- 5.4. Servisní činnosti budou prováděny pomocí vzdáleného přístupu, nebo v případě nutnosti výjezdem technika do sídla objednatel. A to za úhradu cestovních nákladů stanovených v článku 10 Smlouvy.

6. Materiál pro pozáruční opravy

Materiál pro pozáruční opravy není předmětem této smlouvy a objednatel hradí náklady na tento materiál. Zhotovitel materiál zajistí za ceny obvyklé na trhu a nejprve předá cenovou nabídku.

7. Předání plnění Smlouvy

Povinnost zhotovitele odstranit daný problém je ukončena okamžikem, kdy zhotovitel předá provozuschopné zařízení objednateli.

8. Seznam oprávněných pracovníků ze strany zhotovitele a objednatele

8.1. k zabezpečení plnění Smlouvy. Zhotovitel se zavazuje provádět činnosti uvedené v článku 1. této smlouvy v místě plnění předmětu Smlouvy průběžně v rozsahu uvedeném v čl. 1 této smlouvy. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat činnosti uvedené shora prostřednictvím zmocněných osob.

8.2. V době podpisu této Smlouvy zmocnil Zhotovitel tyto osoby:

Specializace	Kontaktní osoba	Číslo telefonu	E-mail
IT specialista			@isscomp.cz
IT specialista			@isscomp.cz

8.3. V době podpisu této Smlouvy zmocnil Objednatel pro jednání se zhotovitelem tyto osoby:

Specializace	Kontaktní osoba	Číslo telefonu	E-mail
investiční technik			@tepvos.cz
manažer KB			@tepvos.cz
ředitel KS			@tepvos.cz

8.4. Jakoukoli změnu v osobě odpovědné za sjednaný úsek zajišťované činnosti jak na straně Objednatele, tak na straně Zhotovitele, zavazují se smluvní strany sdělit si vzájemně neprodleně.

9. Výkaz práce

- 9.1. Zhotovitel vede průběžně výkaz práce, kde zaznamenává servisní úkony realizované u Objednatel. Po uzavření měsíce předloží Zhotovitel Objednateli Výkaz práce ke schválení. Zhotovitel je oprávněn na základě schváleného Výkazu práce vystavit dodací list a fakturu.

10. Ceny

- 10.1. Ceny jsou stanoveny dohodou Smluvních stran.

- 10.2. Základní měsíční cena

Činí celkem ■■■■■, - Kč bez DPH

- Zahrnuje 30 hodin práce v měsíci
- pohotovost k zásahu do 48 hodin

- 10.3. Ostatní ceny a poplatky – účtované podle schváleného Výkazu práce

Ostatní ceny jsou stanoveny aktuálním ceníkem ISS Computers.

V době podpisu Smlouvy jsou platné tyto ceny:

Položka	Kč bez DPH / započatá půlhodina	Příplatek za práci objednanou mimo standardní dobu plnění nebo se zkrácenou reakční dobou 24 h/započatá půlhodina
Práce technika	■■■	■■■

Práce se účtuje po půlhodinách.

- 10.4. Cena za km se účtuje dle aktuálního ceníku ISS Computers.

V době podpisu Smlouvy tato částka činí ■■■ Kč bez DPH/km.

- 10.5. Cena za km se započítává pouze v případě, že se místo plnění smlouvy liší od lokalit specifikovaných v čl. 2.2 Smlouvy.

- 10.6. Příplatek za práci objednanou mimo standardní dobu plnění nebo se zkrácenou reakční lhůtou.

Tento příplatek se účtuje za činnosti objednané a realizované mimo standardní dobu plnění nebo se zkrácenou reakční dobou.

- 10.7. Příplatek za práci objednanou mimo standardní dobu plnění nebo se zkrácenou reakční lhůtou.

Tento příplatek se účtuje za činnosti objednané a realizované mimo standardní dobu plnění nebo se zkrácenou reakční dobou.

- 10.8. Změna ceny za služby

Pokud Zhotovitel změní cenu za služby stanoveny aktuálním ceníkem podle čl.10.4. je povinen to oznámit Objednateli měsíc předem.

11. Platební a fakturační podmínky

- 11.1. Smluvní strany se dohodly na platebních podmínkách takto:

Platba za plnění smlouvy bude probíhat vždy na základě faktury vystavené zhotovitelem se splatností do 10 dnů.

- 11.2. Vystavené faktury budou odesílány elektronicky na tepvos@tepvos.cz

12. Závazky objednatele

- 12.1. Objednatel zajistí personálu Zhotovitele volný přístup ke svým zařízením po dobu jejich pracovní doby, ale i mimo tyto hodiny, vyžádá-li si to předmět plnění smlouvy.

13. Povinnosti Objednatele

- 13.1. Je provést platby v termínech a ve výši podle čl. 11.1 Smlouvy. V době, kdy má Zhotovitel vůči Objednateli jakoukoliv pohledávku z neuhrazené faktury po datu splatnosti, přestávají běžet jakékoliv termíny, které se vztahují k předmětu plnění této smlouvy. Na tuto okolnost upozorní Zhotovitel Objednatele předem.
- 13.2. Umožnit Zhotoviteli vzdálený přístup k firemní síti.

14. Zpracování osobních údajů dle GDPR

- 14.1. Role smluvních stran
Poskytovatel (dále jen „zpracovatel“) v rámci poskytování služeb dle této smlouvy zpracovává osobní údaje jménem klienta (dále jen „správce“) dle Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR).
- 14.2. Předmět zpracování
Předmětem zpracování jsou osobní údaje v IT systémech správce, které mohou zahrnovat údaje zaměstnanců, zákazníků či dodavatelů (zejména identifikační, kontaktní a provozní údaje).
- 14.3. Účel zpracování
Účelem je správa IT infrastruktury, podpora a bezpečnostní dohled.
- 14.4. Závazky zpracovatele
Zpracovávat osobní údaje výhradně dle pokynů správce.
Přijmout a udržovat vhodná technická a organizační opatření pro ochranu údajů.
Zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích.
Informovat správce bezodkladně o porušení zabezpečení údajů.
Nezapojit dalšího zpracovatele bez předchozího souhlasu správce.
Poskytovat součinnost při uplatnění práv subjektů údajů.
- 14.5. Ukončení zpracování
Po skončení smlouvy zpracovatel dle pokynů správce buď vrátí nebo bezpečně smaže všechny osobní údaje.
- 14.6. Místo zpracování
Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v rámci EU/EHP.

15. Všeobecná ustanovení

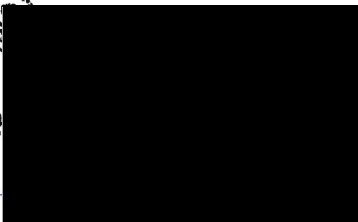
15.1. Výpověď

Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to ve výpovědní lhůtě tři kalendářní měsíce, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Není-li stanoveno jinak, veškeré závazky vyplývající z této smlouvy se řídí právem České republiky. K rozhodování případných sporů jsou příslušné soudy České republiky.
- 16.2. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými dodatky, které budou schváleny příslušnými orgány Objednatele a Zhotovitele, a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 16.3. Zhotovitel i Objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí.
- 16.4. Zhotovitel i objednatel se vzájemně zavazují, že neposkytnou třetím osobám žádné informace o druhém účastníku smluvního vztahu, které jim byly zpřístupněny v souvislosti s plněním Smlouvy.
- 16.5. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 16.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, po jednom výtisku pro Objednatele i Zhotovitele
- 16.7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), v platném znění. Objednatel se zavazuje neprodleně, nejpozději však do deseti pracovních dní od podpisu oběma smluvními stranami, zajistit uveřejnění Smlouvy v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. Zhotovitel bere na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv v souladu s příslušnými právními předpisy a výslovně prohlašuje, že veškeré informace, skutečnosti a veškerá dokumentace týkající se plnění dle této smlouvy, které jsou případně předmětem obchodního tajemství a považují se za důvěrné, předem objednateli písemně a jasně označil a nejsou obsaženy v této Smlouvě.

V Ústí nad Orlicí dne 01.10.2025



Marek Holeček, jednatel společnosti



TEPVOS, spol. s r.o.
Královéhradecká 1566
582 01 Ústí nad Orlicí

-11-

3

Ing. Václav Knejp, jednatel společnosti

சென்னை
பெரியகோட்டை
பெரியகோட்டை
பெரியகோட்டை
பெரியகோட்டை

சென்னை
பெரியகோட்டை
பெரியகோட்டை
பெரியகோட்டை
பெரியகோட்டை