

# Smlouva o zajištění technické podpory č. 260101

(dále jen Servisní smlouva) uzavřená v souladu s ustanovením zákona č.89/2012 Sb. část IV., Hlava I, Díl 2,  
ve znění pozdějších novel

## 1. SMLUVNÍ STRANY

Firma: **Domov Pod Lipami Smečno, poskytovatel sociálních služeb**

Se sídlem: Smečno 1, 273 05 Smečno

IČ: 71234454

DIČ: CZ71234454

Zastoupená: Bc. Petr Šála, ředitel

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné a

Firma: **DOCTORUM.CZ s.r.o.**

Se sídlem: Huťská 366, 272 01 Kladno

IČ: 06566081

DIČ: CZ06566081

Zastoupená: jednatelem Markem Hanzlem nebo zplnomocněnou osobou Tomášem Nezbedou

Bankovní spojení:

č. účtu:

Zapsaná v OR, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 284420

dále jen „**Poskytovatel**“ na straně druhé.

Objednatel a Poskytovatel dále také společně jen „Smluvní strany“.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této smlouvy je poskytování IT podpory a ostatních servisních a konzultačních služeb Poskytovatelem Objednateli.
- 2.2. Rozsah poskytovaných služeb odpovídá zvolenému typu Servisní smlouvy a je dále specifikován v přílohách této smlouvy.

## 3. DEFINICE POJMŮ

- **Incident** – neplánovaná událost mající negativní dopad na provoz IT systémů a chod pracoviště Objednatele.
- **Požadavek** – servisní nebo konzultační úkon objednaný Objednatelem.
- **Pracovní doba** – pracovní dny od 8:00 do 16:00, není-li sjednáno jinak.

## 4. OBJEDNÁVÁNÍ A REALIZACE SLUŽEB

- 4.1. Služby jsou objednávány telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím aplikace WhatsApp.
- 4.2. Telefonická objednávka je považována za platnou a závaznou.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn provést osobní návštěvu na pracovišti objednatele nebo využít vzdálený přístup k IT systémům Objednatele, je-li to nezbytné k plnění smlouvy.

- 4.4. Po ukončení servisního zásahu vytvoří oprávněná osoba Objednatele Výkaz práce o servisním zásahu buď v tištěné či v elektronické formě. Výkaz práce v elektronické formě poskytovatel odešle na email objednatel. Pokud Objednatel nevznese námitku k obsahu Výkazu práce do 10-ti dnů, poskytovatel jej považuje za schválený, čímž objednatel potvrzuje převzetí zboží či služeb v bezvadném stavu podle jeho představ a potvrzuje rozsah provedených pracovních úkonů a dobu strávenou pracovníkem poskytovatele při řešení incidentu. Tímto není dotčeno právo Objednatele na reklamaci provedených služeb.
- 4.5. V případě nahlášení problému mimo pracovní dobu, Poskytovatel začíná řešit požadavek následující pracovní den, nedohodnou-li se obě strany jinak.
- 4.6. Nevýčerpané hodiny zdarma se nepřenáší do dalšího měsíce.
- 4.7. Další práce nad rámec volných hodin budou účtovány dle platného ceníku služeb poskytovatele.

## 5. SLA – REAKČNÍ A ŘEŠÍCÍ DOBY

- 5.1. Incidentsy jsou rozděleny dle závažnosti:

**Kritický incident** – úplná nefunkčnost klíčových systémů

**Standardní incident** – významné omezení provozu

**Běžný požadavek** – ostatní servisní úkony

- 5.2. Orientační reakční doby v pracovní době a odstranění (pokud nestanoví vybraný typ smlouvy jinak):

Kritický incident: **reakce do 2 hodin**

Standardní incident: **reakce do 1 pracovního dne**

Běžný požadavek: **dle kapacit Poskytovatele**

Odstranění: **kritický do 24 hodin, standardní do 3 pracovních dnů**

- 5.3. Reakční doby jsou orientační a nejsou garantovaným termínem odstranění závady.
- 5.4. Řešení incidentů provádí Poskytovatel bezodkladně. Pokud řešení vyžaduje více času, Poskytovatel Objednatele na tuto skutečnost upozorní a domluví s ním postup a předpokládaný termín vyřešení incidentu tak, aby Objednatel mohl alespoň v provizorním režimu odbavovat své pacienty.

## 6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Cena služeb je stanovena dle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je přiložen k této smlouvě.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn ceník aktualizovat, přičemž změna bude Objednateli oznámena alespoň 30 dnů předem.
- 6.3. Daňové doklady jsou splatné do data uvedeného na faktuře.

## 7. ZVOLENÝ ZPŮSOB PLATBY

| Způsob platby - platba vždy dopředu před čerpáním služby |                                     |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| měsíčně                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 1x za 3 měsíců                                           | <input type="checkbox"/>            |

## 8. VYBRANÝ TYP SERVISNÍ SMLOUVY

| Typ                                                    | Vybraný typ                         |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| S1 - Varianta A – BASIC (remote-first)                 | <input type="checkbox"/>            |
| S2 – Varianta B – STANDARD                             | <input checked="" type="checkbox"/> |
| S3 - Varianta C – PREMIUM (proaktivní + rozšířené SLA) | <input type="checkbox"/>            |

## 9. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ

9.1. Tato smlouva je platná a účinná dnem podpisu oběma smluvními stranami na dobu neurčitou,

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| čerpání smlouvy začíná dnem | 8.1.2026 |
|-----------------------------|----------|

9.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

9.3. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi. Během této doby předá Poskytovatel Objednateli rozpracovanou agendu. Pokud dojde ke změně sazby vybraného Typu smlouvy vyhlášením nového ceníku Servisních smluv, může Objednatel využít výpovědní lhůtu 0 měsíců.

9.4. Smlouvu může Objednatel vypovědět též emailem, načež Poskytovatel potvrdí přijetí výpovědi též emailem.

9.5. Nezaplacením faktury na další období se Objednatel nezříká služby a v případě výpovědi je povinen doplatit uplynuté a nezaplacené měsíce.

## 10. DATA, ZÁLOHY A ODPOVĚDNOST

10.1. Poskytovatel odpovídá za odborné nastavení IT systémů a zálohovacích mechanismů.

10.2. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu dat způsobenou selháním třetích stran, kybernetickým útokem, jednáním Objednatele nebo vyšší mocí.

## 11. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

11.1. Poskytovatel se zavazuje doporučovat přiměřená bezpečnostní opatření.

11.2. Objednatel odpovídá za dodržování bezpečnostních doporučení a školení svých zaměstnanců.

## 12. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

12.1. Celková odpovědnost Poskytovatele je omezena do výše trojnásobku měsíčního plnění dle této smlouvy.

- 12.2. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk ani nepřímé škody.
- 12.3. Omezení se neuplatní v případě úmyslného porušení povinností.
- 12.4. Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za stav IT infrastruktury, zabezpečení a data vzniklá před převzetím do správy.

### 13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 13.1. Zpracování osobních údajů se řídí samostatnou Smlouvou o zpracování osobních údajů dle GDPR.

### 14. SUBDODAVATELÉ

- 14.1. Poskytovatel je oprávněn využít k plnění této smlouvy subdodavatele a odpovídá za jejich činnost jako za vlastní.

### 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky
- 15.2. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech.
- 15.3. Součástí Smlouvy je:
  - 15.3.2. Příloha č. 1 – Komunikační plán
  - 15.3.3. Příloha č.2 – Rozsah poskytovaných služeb a Struktura spravovaných zařízení
  - 15.3.4. Příloha č. 3 – Ceník servisních smluv
  - 15.3.5. SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

V Kladně dne .....

Ve Smečně dne .....

Poskytovatel \_\_\_\_\_

Objednatel \_\_\_\_\_

**Příloha č.1 - Komunikační plán**

Tento komunikační plán může být měněn na základě písemného oznámení některé ze smluvních stran druhé smluvní straně a poskytuje oběma stranám kontaktní údaje na oprávněné osoby.

**Poskytovatel:**

**HOT Line pro hlášení požadavků na technický zásah:**

**Nadřízená osoba, eskalace:** Marek Hanzl

**Objednatel:**

|                                                               |                                                                    |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Email a tel. pro komunikaci</b>                            | <u>Služební telefon:</u>                                           |
| <b>Email pro fakturaci</b>                                    | tuha@dpodlipami.cz                                                 |
| <b>Kontaktní osoby Objednatele oprávněné hlásit incidenty</b> | Lucie Tuhá, e-mail:<br>Marie Maštálířová, e-mail: Lucie Ledvinová, |
| <b>Nadřízená osoba</b>                                        | Bc. Petr Šála, ředitel, e-mail:                                    |

**Seznam pracovišť (místa zásahu)**

| <b>Seznam pracovišť (místa zásahu)</b>                    |                   |                       |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| Adresa                                                    | Kontaktní osoba   | Kontaktní tel / email |
| Centrála DPL Smečno, Zámek 1,<br>273 05 Smečno            | Bc. Petr Šála     |                       |
| Odloučené pracoviště CHB Přelíc<br>č.p. 16                | Hana Šedová       |                       |
| Odloučené pracoviště CHB Slaný<br>Vikova 515, Slaný       | Veronika Tomsová  |                       |
| Odloučené pracoviště CHB Slaný<br>Vikova 516, Slaný       | Dana Zradíčková   |                       |
| Odloučené pracoviště CHB Slaný<br>Cyrila Boudy 270, Slaný | Gabriele Mišíková |                       |
| Odloučené pracoviště CHB Slaný<br>Na dolíkách 509, Slaný  | Nikola Maierová   |                       |
| Odloučené pracoviště Hřebeč,<br>V Cihelně 420             | Marta Kudrnová    |                       |

## Příloha č. 2 - Rozsah poskytovaných služeb

V rámci Servisní smlouvy zajišťujeme zejména:

### 1. Helpdesk a podpora uživatelů

- příjem požadavků telefonicky a e-mailem
- ticketing a evidence incidentů
- řízení priorit dle SLA

### 2. Operativní servis a řešení incidentů

- vzdálený servis (remote support)
- výjezdy technika na místo dle SLA
- diagnostika a odstranění závad HW/SW
- výměna vadných komponent (z majetku zadavatele či dodaných po schválení)

### 3. Preventivní údržba a pravidelné kontroly

- kontrola stavu zařízení
- aktualizace OS, firmware, ovladačů, základního SW
- průběžná optimalizace a modernizace
- Plánování IT rozvoje a investic
- Poradenství a komunikace s externími firmami v případě instalací a zásahů třetích stran

### 4. Správa sítě a aktivních prvků

- dohled nad LAN/Wi-Fi
- konfigurace switchů/routerů/AP
- řešení výpadků a nestandardních stavů
- správa pracovních stanic a mobilních zařízení

### 5. Servis tiskových zařízení

- základní servis, ovladače, mapování, závady
- koordinace případných oprav s autorizovaným servisem

### 6. Reporting

- hlášení zásahů e-mailem
- měsíční přehled otevřených/uzavřených incidentů
- doporučení na výměny a rozvoj infrastruktury

## Struktura spravovaných zařízení

|                        |               |
|------------------------|---------------|
| Endpointy (PC/NTB/AIO) | 38 ks         |
| Monitory               | 26 ks         |
| Tiskárny / MFP         | 26 ks         |
| Síťové a aktivní prvky | 25 ks         |
| Ostatní infrastruktura | 7 ks          |
| <b>Celkem</b>          | <b>122 ks</b> |

## Příloha č. 3 – Ceník Servisních smluv - Varianty servisní smlouvy

Ceny jsou uvedeny **bez DPH**.

### Varianta A – BASIC (remote-first)

**Paušál: 15 550 Kč / měsíc**

**Zahrnuje:**

- helpdesk Po–Pá 8:00–16:00
- vzdálený servis a běžné zásahy
- preventivní údržba **1× za čtvrtletí**
- reporting 1× měsíčně
- **10 hodin práce/měsíc v paušálu**
- doprava **není v paušálu** (účtována u on-site zásahů), 1. jízda v měsíci zdarma

**SLA:**

- kritický incident: reakce **do 8 hodin**
- standardní incident: reakce **do 24 hodin**
- odstranění/workaround: kritický **do 24 hodin**, standardní **do 3 pracovních dnů**

**Sazby nad rámec paušálu:**

- technik **1 290 Kč/h**
- senior technik / síťář **1 590 Kč/h**
- výjezd/doprava **9,90 Kč/km**

### Varianta B – STANDARD (doporučená)

**Paušál: 18 900 Kč / měsíc**

**Zahrnuje:**

- vše z BASIC
- preventivní údržba **1× měsíčně**
- prioritní on-site výjezdy dle SLA
- **19 hodin práce/měsíc v paušálu**
- doprava **není v paušálu** (účtována u on-site zásahů), 2 jízdy v měsíci zdarma

**SLA:**

- kritický incident: reakce **do 2 hodin**
- standardní incident: reakce **do 24 hodin**
- odstranění/workaround: kritický **do 24 hodin**, standardní **do 3 pracovních dnů**

**Sazby nad rámec paušálu:**

- technik **1 150 Kč/h**
- senior technik / síťář **1 590 Kč/h**
- výjezd/doprava **9,90 Kč/km**

**Varianta C – PREMIUM (proaktivní + rozšířené SLA)****Paušál: 28 910 Kč / měsíc****Zahrnuje:**

- vše ze STANDARD
- proaktivní servis **min. 2× měsíčně**
- **monitoring klíčových síťových prvků** (dostupnost, výkon, alerty)
- roční základní bezpečnostní kontrola (patching, účty, zálohy, rizika)
- **26 hodin práce/měsíc v paušálu**
- prioritní výjezdy napříč lokalitami
- doprava **není v paušálu** (účtována u on-site zásahů), 2 jízdy v měsíci zdarma

**SLA (zpřísněné):**

- kritický incident: reakce **do 1 hodiny**
- standardní incident: reakce **do 8 hodin**
- odstranění/workaround: kritický **do 12–24 hodin**, standardní **do 2 pracovních dnů**

**Sazby nad rámec paušálu:**

- technik **980 Kč/h**
- senior technik / síťář **1 490 Kč/h**
- výjezd/doprava **9,90 Kč/km**

**Volitelná pohotovost (pro Varianty A/B/C)**

Na přání zadavatele lze sjednat pohotovost mimo pracovní dobu:

- **Po–Pá 16:00–22:00:** 6 000 Kč / měsíc
- **Víkend/svátek 8:00–20:00:** 16 000 Kč / měsíc
- zásahy v pohotovosti: dle sazeb varianty + příplatek 50 %