

# SERVISNÍ SMLOUVA

mezi

dodavatelem:

**TELNES s.r.o.**  
adresa: Ústecká 455, 56003 Česká Třebová  
IČ: 288 07 529  
bankovní spojení : **Fio banka, pobočka Ústí nad Orlicí**  
č. účtu:  
jednající: Petr Stránský, jednatel společnosti  
Zapsaná u KOS v Hradci Králové, oddíl C, vložka 28443

a

odběratelem:

**Sociální služby Česká Třebová**  
adresa: Bezděkov 918, 56002 Česká Třebová  
IČ: 709 33 341  
DIČ:  
zastoupený: Josefem Jurenkou  
bankovní spojení :  
č. účtu:

---

## 1/ Předmět smlouvy

předmětem této smlouvy je zajišťování pravidelného servisu nad IT zařízeními a službami níže uvedenými. Servisní firma se zavazuje, že bude provádět:

- E-mail hosting a správa domén socialnisluzbyct.cz a ddct.cz. E-mailové řešení bude podporovat zabezpečení spojení (SSL) na e-mail včetně webmail přístupu
- Správu a dohled pobočkové telefonní ústředny ( dále PBX ), diagnostiku a odstranění poruch, které se na zařízení vyskytnou
- Správu a dohled firewallu a aktivních síťových prvků v LAN
- Správu kamerového systému
- Zajistí možnost ohlášení vzniklé poruchy na servisní telefonní číslo v níže stanovených časových intervalech
- Navrhovat změny v konfiguraci aplikace, její rozšíření, přemístění nebo modernizaci.
- Dokumentaci veškerých prováděných změn

## 2/ Vymezení spravovaných prvků

- Pobočková telefonní ústředna 2N Ateus Netstar v budově Bezděkov 918
- Firewall a switche v LAN v budově Bezděkov 918
- Kamerový systém v budově Bezděkov 918

## 3/ Poplatky za zajištění servisu, penále :

- Měsíční poplatek za vykonávání uvedených služeb činí **2550,-Kč**. Uvedená cena je bez DPH. Penále při opoždění platby činí 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení při splatnosti faktury 14 dnů.
- Dodavatel může navrhnout navýšení servisního poplatku 1krát ročně v úrovni výše růstu inflace a mezd. Navýšení nabývá platnosti až po jeho odsouhlasení odběratelem.
- Penále za nedodržení maximální doby nástupu na odstranění poruchy je stanoveno na 300,-Kč za každou započatou hodinu.
- V rámci servisní smlouvy bude zajištěn bez dalších poplatků servis v úhrnu 1 hodina na běžné úkony v rámci e-mail hostingu, správy PBX a správu firewallu
- Servisní úkony nad rámec paušálních hodin budou účtovány částkou 450Kč/hod. Fakturována je každá započatá hodina úkonu.

## 4/ Záruční a pozáruční opravy:

- záruka se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí, jako například úderem blesku, elektrickým přepětím, požárem nebo zaviněním třetí osobou. Tyto škody jsou hrazeny zákazníkem v plném rozsahu.
- pokusí-li se zákazník nebo třetí osoba o odstranění nastalé poruchy bez vědomí a souhlasu dodavatele, bude porucha odstraněna pouze na jeho náklady.
- poruchu je nutno bez odkladu nahlásit dodavateli, který poruchu bezodkladně odstraní

#### 5/Náhrady

Náhrady za následné škody vzniklé závadou na zařízení jsou vyloučeny.

#### 6/ Záruční a servisní doby

- Pohotovost je držena v následujícím časovém harmonogramu:
  1. pracovní dny - 6.00 až 22.00
  2. sobota, neděle a svátky – 8.00 až 22.00
- Po nahlášení vážné závady (např. Nefunkční části sítě způsobené úplným výpadkem routeru nebo switchu) je dodavatel povinen zahájit opravu vzniklého problému do 1 hodiny od jeho nahlášení , ať již pomocí vzdáleného přístupu, nebo zahájením opravy na místě.

#### 7/ Platnost smlouvy

Tato smlouva je ujednána na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou. Pokud je odběratel i po písemné výzvě v prodlení při plnění závazků vůči dodavateli déle než 60 dnů, má právo dodavatel smlouvu vypovědět okamžitě.

#### 8/ Ostatní

- Veškeré ústní dohody a přísliby v rámci této smlouvy jsou platné až po jejich písemném potvrzení
- V případě, že odběratel je v prodlení platby pohledávek dodavatele, opravy zařízení ani pohotovostní služba nemusí být vykonávány.
- S informacemi se kterými přijde dodavatel a jeho pracovníci do styku při zajištění montáží a servisu jsou považovány za důvěrné.

#### 9/ Hlášení poruch

Dodavatel je technicky zastoupený p. Petrem Stránským. Odběratel byl seznámen se způsobem hlášení poruch, které se hlásí na telefonní číslo a případné změny v konfiguraci ústředny na e-mail

#### 10/ Závěrečné ustanovení

Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva neobsahuje žádné obchodní tajemství, ani informace, které by nemohly být zveřejněny v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Dodavatel souhlasí se zveřejněním včetně osobních údajů.

Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění. Uveřejnění smlouvy provede kupující.

#### 11/ Podpisy smluvních stran

-----  
zástupce odběratele

-----  
zástupce dodavatele