

**Domov U Biříčky Hradec Králové**  
**K Biříčce 1240, 500 08 Hradec Králové**  
zastoupená: Ing. Danielou Luskovou, MPA  
e-mail: reditel@ddhk.cz  
tel.: 495 405 318, 702 088 428  
IČO: 00579033, DIČ: CZ-00579033  
na jedné straně (dále jen *klient*)

a

**PB Com, spol. s r. o.**  
**Kydlinovská 161, 500 02 Hradec Králové**  
zastoupená Martinem Říhou, jednatelem  
tel.: 495 705 700  
IČO: 25280686, DIČ: CZ-25280686  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddílu C,  
vložce 12553  
na straně druhé (dále jen *servisní organizace*)

ujednali tuto

## **RÁMCOVOU SMLOUVU o obsluze a správě serveru**

dle § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.

### **I.**

#### **Předmět smlouvy**

Předmětem této smlouvy je úprava práv a povinností smluvních stran při zajištění spolehlivého chodu serverů klienta servisní organizací.

Zajištěním chodu výpočetní techniky (servisem výpočetní techniky) se rozumí:

- zajištění bezporuchového chodu serveru,
- kontrola funkčnosti sítě internet, intranet,
- HW a SW poradenství,
- zabezpečení dálkového přístupu,
- zajištění bezpečnosti lokální sítě proti přístupu ze sítě internet a preventivní ochrana serveru a klientských stanic proti virům a spamu,
- instalace a pravidelná aktualizace serverového systému Windows a provozovaného programového vybavení,
- zálohování dat na serveru
- antivirová a antispamová ochrana

Předmětem smlouvy není dodávka software k zajištění výše uvedených služeb.

### **II.**

#### **Ochrana dat**

Osoby provádějící servis výpočetní techniky klienta jsou vázány mlčenlivostí týkající se dat obsažených ve výpočetní technice klienta a dále nesmí používat data, výpočetní techniku a programové vybavení klienta ve svůj prospěch ani ve prospěch třetích osob. Porušení



uvedeného závazku mlčenlivosti či uvedeného zákazu použití dat, výpočetní techniky a programového vybavení se považuje za podstatné porušení smlouvy a klient je v takovém případě oprávněn od smlouvy písemně odstoupit.

### III.

#### Hlášení závad

Klient je povinen provádět hlášení závad v pracovní době servisní organizace době Po - Pá 7:00 – 16:00 výhradně elektronickou formou na adrese <http://servis.pbcom.cz>. Servisní organizace do 15 minut vyrozumí klienta prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonu o přijetí hlášení o závadě. Pouze v případě závady, která neumožňuje klientovi komunikovat prostřednictvím internetu, nebo pokud klient do 20 minut neobdrží vyrozumění o přijetí hlášení o závadě, je klient oprávněn provést hlášení závady na servisní telefonní čísla 495 705 700, 732 324 478, 603 152 863, 603 229 866, resp. na další telefonní čísla uvedená na <http://www.pbcom.cz> v sekci Kontakty.

Klient je povinen provádět hlášení závad v mimopracovní době servisní organizace výhradně na servisní telefonní čísla 732 324 478, 603 152 863, 603 229 866.

Za klienta je oprávněna požádat o servisní zásah pouze osoba pověřená, tato osoba rovněž podepisuje po servisním zásahu Servisní list. Na žádosti o servisní zásah provedené v rozporu s podmínkami sjednanými v tomto článku smlouvy není servisní organizace povinna brát zřetel a tudíž není povinna servisní zásah provést.

Pověřenými osobami jsou:

~~Ing. Rostislav Jiráček, e-mail: [ir@pbcom.cz](mailto:ir@pbcom.cz), tel. 702 202 400~~

~~Jiří Křivánek, e-mail: [mk@pbcom.cz](mailto:mk@pbcom.cz), tel. 702 121 802~~

~~Ing. Daniela Lusková, MPA, e-mail: [dl@pbcom.cz](mailto:dl@pbcom.cz), tel. 702 688 498~~

### IV.

#### Servisní zásahy

Za účelem provádění servisu výpočetní techniky je klient povinen umožnit servisní organizaci přístup k veškeré spravované výpočetní technice na dobu potřebnou k řádnému provedení příslušného servisního zásahu.

Termíny započetí servisního zásahu v případě závady nahlášené v pracovní době servisní organizace se stanovují takto:

Do 2 hodin od přijetí hlášení o závadě s fyzickou přítomností na místě.

Termíny započetí servisního zásahu v případě závady nahlášené v mimopracovní době servisní organizace se stanovují takto:

Do 4 hodin od přijetí hlášení o závadě s fyzickou přítomností na místě.

Okamžikem vyrozumění o přijetí hlášení o závadě v případech, kdy je v souladu s touto smlouvou hlášení provedeno na servisní telefonní čísla, se rozumí okamžik ukončení telefonního hovoru obsahujícího hlášení o závadě.

### V.

#### Odstranění závad

Servisní organizace odstraní závady:

a) buď u klienta během servisního zásahu



b) součinností s výrobcem zařízení nebo softwaru v souladu s jeho obchodními podmínkami

## VI.

### **Součinnost klienta k zajištění chodu serveru**

Za účelem zajištění chodu serveru klienta je klient povinen zabezpečit servisní organizaci výhradní kontrolu nad instalovaným programovým vybavením a dalšími zařízeními, která jsou součástí počítačové sítě klienta. Klient nesmí provádět neodborné zásahy do konfigurace programového vybavení a nesmí připustit jakékoli zásahy třetích osob do konfigurace programového vybavení. V případě porušení tohoto zákazu zaniká povinnost servisní organizace dodržovat termíny a lhůty servisních zásahů uvedené v čl. IV a V této smlouvy. Porušení tohoto zákazu se rovněž považuje za podstatné porušení této smlouvy a servisní organizace je v takovém případě oprávněna od smlouvy písemně odstoupit.

V případě požadavku na instalaci nového programového nebo jiného vybavení je klient povinen požádat servisní organizaci o servisní zásah nejméně 2 pracovní dny předem.

## VII.

### **Autorská práva**

Klient prohlašuje, že je oprávněným uživatelem programového vybavení uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy. Servisní organizace nenese žádnou odpovědnost za případné porušení autorských práv klientem k tomuto jeho programovému vybavení.

Servisní organizace prohlašuje, že je oprávněným uživatelem jejího programového vybavení upotřebovaného k servisu výpočetní techniky klienta. Klient nenese žádnou odpovědnost za případné porušení autorských práv servisní organizací k tomuto jejímu programovému vybavení.

## VIII.

### **Finanční odměna a fakturace**

Za servis výpočetní techniky podle této smlouvy náleží servisní organizaci finanční odměna, která se skládá ze dvou částí:

1. měsíčního paušálu
2. odměny za realizované servisní zásahy.

Měsíční paušál činí 6000,- Kč

Odměna za realizované servisní zásahy činí částku 900,- Kč za každou započatou hodinu servisního zásahu a poplatek za jeden výjezd technika v částce 250,- Kč.

Odměna za realizované servisní zásahy v případě dálkové správy činí částku 900,- Kč za hodinu, přičemž:

- se čas každého realizovaného zásahu počítá v jeho skutečné délce, nejméně však 15 minut, a
- součet časů realizovaných zásahů v kalendářním měsíci se zaokrouhluje na celou hodinu nahoru. Tato odměna může být vypočítána i jinak, za předpokladu, že bude pro klienta daný způsob výpočtu výhodnější. Typicky se může jednat o kratší minimální intervaly.

Rozhodnutí, zda bude k vyřešení problému použita dálková správa nebo zda je nutný výjezd technika, je plně v kompetenci servisní organizace.



Klient je povinen zaplatit servisní organizaci finanční odměnu vždy souhrnně za 1 kalendářní měsíc na základě faktury-daňového dokladu vystaveného servisní organizací na podkladě Servisních listů podepsaných pověřenou osobou klienta, u dálkové správy na podkladě detailního přehledu provedených prací vedeného servisní organizací, který klient obdrží spolu s fakturou-daňovým dokladem. Servisní organizace vystaví fakturu-daňový doklad a odešle jej klientovi bez zbytečného odkladu po uplynutí příslušného kalendářního měsíce. Doba splatnosti faktury-daňového dokladu (doba splatnosti finanční odměny) je stanovena na 14 dnů ode dne jeho vystavení.

Všechny ceny uvedené v tomto článku jsou bez DPH.

Prodlení klienta se zaplacením finanční odměny delší jednoho měsíce se považuje za podstatné porušení smlouvy a servisní organizace je v takovém případě oprávněna od smlouvy písemně odstoupit.

## IX.

### Smluvní pokuty

V případě soustavného (tj. více než dvakrát v průběhu jednoho kalendářního měsíce) nedodržení termínů započetí servisního zásahu (viz článek IV) je servisní organizace povinna zaplatit klientovi smluvní pokutu ve výši jednoho celkového měsíčního paušálu, pokud o tuto pokutu písemně požádá do 10 pracovních dní od nedodržení termínu servisní organizací. Opakované soustavné nedodržení termínů může být považováno za podstatné porušení smlouvy a může být důvodem k jejímu ukončení ze strany klienta.

V případě porušení závazku mlčenlivosti nebo zákazu použití dat (viz článek II) je servisní organizace povinna zaplatit klientovi smluvní pokutu až do výše 500 000,- Kč.

V případě prodlení klienta se zaplacením finanční odměny (viz článek VIII) je klient povinen zaplatit servisní organizaci smluvní pokutu ve výši 0.1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Uplatní-li smluvní strana právo odstoupit od smlouvy z některého důvodu sjednaného v této smlouvě, není tím dotčeno její právo na zaplacení smluvní pokuty z téhož důvodu.

## X.

### Doba trvání smlouvy

Tato smlouva se sjednává od...*13.4.2016*..... na dobu 4 let.

Do uplynutí této doby může být smlouva oběma stranami ukončena buď dohodou, nebo v případě podstatného porušení smlouvy. Výpověď musí mít písemnou formu a musí obsahovat informaci, v čem byla smlouva porušena.

Po uplynutí této doby se doba trvání mění na dobu neurčitou s výpovědní dobou 3 měsíce. Výpověď musí mít písemnou formu. Smlouva skončí uplynutím výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

Nepodaří-li se poště doručit adresátovi výpověď zaslou na jeho sídlo zapsané v obchodním rejstříku, považuje se den vrácení nedoručené výpovědi odesílateli za den jejího doručení adresátovi. Stejně platí o doručování odstoupení od smlouvy.



## XI.

### Předání informací po ukončení smlouvy

Servisní organizace je v případě skončení této smlouvy výpovědí jedné ze smluvních stran nebo dohodou smluvních stran povinna předat klientovi (konkrétně pověřené osobě klienta) nebo třetí osobě, kterou klient (konkrétně pověřená osoba klienta) písemně určí, informace nutné ke správě technologie výpočetní techniky klienta, jestliže o to klient prostřednictvím pověřené osoby nejpozději 5 pracovních dnů před skončením této smlouvy písemně požádá. Servisní organizace je v takovém případě povinna započít s tímto předáním první pracovní den následující po skončení této smlouvy, přičemž v každém pracovním dnu vyčlení pro potřeby tohoto předání nejméně dobu čtyř hodin.

Za nesplnění této povinnosti nebo její části se sjednává smluvní pokuta 6000 Kč.

Informacemi nutnými ke správě technologie výpočetní techniky klienta se rozumí administrátorská hesla, IP adresní plán a veškerá relevantní nastavení hardware a programového vybavení serveru předané v písemné i elektronické formě.

## XII.

### Závěrečná ustanovení

Obě smluvní strany prohlašují, že budou při realizaci této smlouvy dbát na to, aby nebylo poškozeno jejich dobré jméno, a že eventuální spory budou řešit na základě principu dobré vůle a součinnosti. Dohody o doplňcích či změnách této smlouvy musí mít písemnou formu, jinak jsou neplatné. Vztahy vzniklé mezi smluvními stranami při zajišťování servisu serveru klienta servisní organizací, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny, řídí se ustanoveními občanského zákoníku. Obě smluvní strany podpisem této smlouvy stvrzují, že smlouva byla uzavřena z jejich vlastní a svobodné vůle.

V Hradci Králové dne 13.04.2016

Domov U Biřičky  
K Biřičce 1240  
500 08 Hradec Králové  
tel. 495 405 311, ddhk@ddhk.cz  
IČ: 00579033

.....  
klient

.....  
servisní organizace

Operace je v souladu se zákonem  
č. 320/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů

~~.....~~  
~~.....~~



*[Handwritten signature]*