

## Smlouva o individuální péči

uzavřená mezi těmito smluvními stranami:

### 1. objednatelem

zastoupeným ve věcech smluvních

a

### 2. zhotovitelem

Veřejná informační služba, spol. s r.o.

Plzeň, Farského 14, okres Plzeň-město, PSČ 326 00

bankovní spojení: Citibank a.s., Praha 5006119005/2600

telefon: 377 457 330, 377 457 334, 608 682 885

IČ: 45330344

DIČ: CZ 45330344

Obch. rejstřík: Krajský soud v Plzni, oddíl C, vložka 1561

zastoupeným ve věcech smluvních

jednatel společnosti: ing. Vladimírem Bureše

### Článek I.

#### Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje zajistit pro objednatele a objednatel se zavazuje uhradit zhotoviteli tuto servisní podporu:

- 3 preventivní servisní návštěvy, každá v rozsahu 2 hodiny, u zákazníka ročně
- 3 hodiny telefonických konzultací s určeným kontaktním pracovníkem ročně

### Článek II.

#### Cena servisních činností

1. Cena servisních činností článku I. této smlouvy je stanovena dohodou a činí 8 000 Kč bez DPH ročně. K této ceně se připočítává DPH v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

### Článek III.

#### Platební podmínky

1. Zhotovitel vystaví do 14 dnů od podpisu této smlouvy fakturu na období jednoho roku ve výši sjednané ceny dle článku II. Další fakturu vystaví zhotovitel vždy po roce.
2. Splatnost faktur je 14 dní od data vystavení.

### Článek IV.

#### Popis a způsob provedení servisních služeb

1. K plnění služeb dle této smlouvy vyhradí zhotovitel jednoho určeného pracovníka (dále jen kontaktní pracovník), který bude služby dle této smlouvy zajišťovat (preventivní návštěvy i tel. konzultace). Objednatel bude mít k dispozici kontakt na mobilní telefon kontaktního pracovníka a bude mít možnost se na něj obracet přímo nebo objednááním zpětného hovoru prostřednictvím služby horké linky. Jednoduché problémy a dotazy vyřeší stálý kontaktní pracovník přímo. Ve složitějších případech dohodne s objednatelem postup řešení, ve kterém využije podporu odborných pracovníků zhotovitele. V době dovolené a nemoci bude objednateli přidělen náhradní kontaktní pracovník.

2. Preventivní servisní návštěva je takový servisní zásah u zákazníka, který je prováděn kontaktním pracovníkem v předem plánované době (min. s měsíčním předstihem), kdy se neřeší žádný aktuální problém. Preventivní návštěva má především tyto cíle:

- provést důkladnou kontrolu správné funkce informačního systému
- provést kontrolu správných pracovních postupů
- najít riziková místa, kde hrozí náhlý servisní zásah, a toto riziko minimalizovat
- zjištěné drobné závady pokud možno ihned na místě odstranit, poučit obsluhu o správných postupech
- u závažných závad dohodnout další postup řešení

3. Termín preventivních návštěv plánuje a realizuje kontaktní pracovník po dohodě s objednatelem tak, aby byly respektovány možnosti obou stran a aby tyto návštěvy byly prováděny rovnoměrně v průběhu roku. Termíny těchto návštěv nelze směřovat do období uzávěrek ani do období začátku nebo konce školního nebo kalendářního roku.

4. Po vzájemné dohodě lze jednu preventivní návštěvu vynechat a nahradit ji dalšími 2 hodinami telefonických konzultací, případně běžnou servisní návštěvou v délce 1,5 hod.

### Článek V.

#### Povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel je povinen zabezpečit pohotovost k plnění této smlouvy v pracovních dnech v intervalu 7:00 až 15:30 hodin. Pokud kontaktní pracovník nemůže v uvedené době přijmout telefonický hovor od objednatele, je povinen mu zavolat zpět bezprostředně po skončení jednání. Kontaktní pracovník zhotovitele může být dle svého uvážení a po dohodě s objednatelem k dispozici i mimo uvedenou pracovní dobu.
2. Zhotovitel je povinen postupovat při servisním zásahu v souladu s touto smlouvou a platnými zákony.
3. Zhotovitel je povinen při svém zásahu postupovat s odbornou péčí tak, aby s minimálními dodatečnými náklady splnil cíl spolehlivého provozu informačního systému.
4. Zhotovitel je povinen při zásahu u objednatele provést o servisním zásahu záznam na dodací list.
5. Zhotovitel je povinen veškeré zjištěné důvěrné či citlivé informace o objednateli a jeho obchodních partnerech, které získal v rámci servisní činnosti dle této smlouvy, uchovat v

tajnosti a použít pouze pro potřebu servisního zásahu a dalších služeb pro objednatele.

6. Dojde - li v době platnosti smlouvy ze závažných důvodů ke změně kontaktního pracovníka, určeného k plnění povinností vyplývajících z této smlouvy, je zhotovitel povinen neprodleně oznámit tuto skutečnost objednateli.

#### **Článek VI.**

##### **Povinnosti objednatele**

1. Objednatel je povinen u každého počítačového pracoviště založit provozní deník a chronologicky do něj zapisovat všechny neočekávané události a problémy v souvislosti s provozem informačního systému. Všechny problémy, u nichž je alespoň domněnka zavinění zhotovitele, je třeba kromě zápisu do deníku bez zbytečného odkladu též sdělit zhotoviteli. Události a problémy nezdokumentované v provozním deníku nemohou být zohledněny při jednání o reklamaci.

2. Objednatel je povinen průběžně provádět kontroly správné funkce informačního systému v souladu s návody k užití. V případě zjištění jakékoliv závady je povinen provést přiměřená opatření, která minimalizují možné následné škody.

3. Objednatel je povinen průběžně provádět ověřené zálohy dat v souladu s návody k použití. Bez splnění této povinnosti nelze následně reklamovat a uplatňovat škodu vzniklou ztrátou či poškozením dat, způsobenou chybnou funkcí informačního systému.

4. Před servisním zásahem i před preventivní servisní návštěvou je objednatel povinen pořídit ověřenou zálohu dat. Bez tohoto kroku nelze následně reklamovat a uplatňovat škodu vzniklou ztrátou či poškozením dat, způsobenou jednáním servisního pracovníka.

5. Objednatel je povinen být po dobu zásahu přítomen a odsouhlasit nebo ihned zamítnout všechny zásahy servisního pracovníka do programu.

6. Objednatel je povinen v závěru servisního zásahu nebo preventivní návštěvy servisnímu pracovníkovi potvrdit jím vypsany dodací list. Pokud s některými údaji na dodacím listu nesouhlasí, je povinen svůj nesouhlas na dodací list zaznamenat včetně uvedení důvodu a podepsat.

7. Objednatel je povinen jakoukoliv nespokojenost či reklamaci servisního zásahu uplatnit ihned při potvrzení dodacího listu. Pokud si není jist správností provedených prací, musí si vyžádat ověření jím požadovaných funkcí ihned na místě v rámci placeného servisního zásahu.

8. Objednatel je povinen jakékoliv zamýšlené zásahy, změny, opravy a rozšíření informačního systému předem konzultovat se zhotovitelem. Přitom je povinen respektovat ty podmínky, které označí zhotovitel jako podstatné pro zachování spolehlivé funkce systému.

9. Objednatel je povinen při každé odstávce systému (např. prázdniny, rekonstrukce, malování atd.) provést prověření funkčnosti systému bezprostředně po jeho zprovoznění a dále nejméně 1 týden před zahájením provozu po delší odstávce (např. po letních prázdninách).

10. Objednatel uhradí v dohodnutých termínech zhotoviteli faktury za poskytnuté služby dle této smlouvy. V případě prodlení s úhradou jakékoliv pohledávky je zhotovitel oprávněn odmítnout poskytování dalších služeb.

11. Přímé telefonické spojení na kontaktního pracovníka vyhrazeného k plnění služeb vyplývajících z této smlouvy považuje zhotovitel za důvěrný údaj. Objednatel se zavazuje, že tento kontakt neposkytne třetí osobě.

#### **Článek VII.**

##### **Kontaktní pracovník**

1. Kontaktním pracovníkem byl za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy určen:

Jméno:

Přímý telefonický kontakt:

#### **Článek VIII.**

##### **Další ujednání**

1. V ostatním se tato smlouva řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a ostatních právních předpisů.

2. Smlouvu lze doplňovat pouze číslovanými přílohami podepsanými oběma smluvními stranami.

3. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.

4. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran, zvýhodněné ceny dle této smlouvy mohou být použity teprve po uhrazení první paušální splátky na účet zhotovitele.

5. Smlouva je sepsána na dobu neurčitou a lze ji vypovědět pouze písemně s roční výpovědní lhůtou nebo kdykoliv na základě vzájemné písemné dohody. Okamžitá výpověď jedné strany je též možná v případě závažného porušení této smlouvy druhou stranou.

Za objednatele:

Za zhotovitele:

Ing. Vladimír Bureš, v.r.  
jednatel společnosti

V ..... dne .....