

Smlouva o poskytování servisní podpory

(dále jen „Smlouva“) uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi smluvními stranami podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

I. Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní firma	Nemocnice Ivančice, příspěvková organizace
Se sídlem	Široká 16, 664 91 Ivančice
IČ	00225827
DIČ	CZ00225827
Zastoupená	Ing. Jaromírem Hruběšem, ředitelem
Zapsaná	Krajský soud v Brně, oddíl Pr., vložka č. 1227

Poskytovatel:

Obchodní firma	ICZ a.s.
Se sídlem	Praha 4, Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 140 00
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840
IČ	25145444
DIČ	CZ 699000372
Zastoupená	Ing. Michalem Buškem - na základě plné moci
Bankovní spojení	

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „Smluvní strany“)

II. Předmět Smlouvy

- (1)Předmětem plnění dle této Smlouvy je poskytování služeb servisní podpory provozu dodávky dodané na základě Smlouvy o dílo na dodávku komunikačního uzlu ISAC a zapojení do projektu eHealth JMK. Podrobná specifikace Služby je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- (2)Objednatel za takto provedené Služby uhradí Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Cena“).

III. Doba plnění

- (1)Poskytovatel se zavazuje provést Služby řádně a včas, v termínech stanovených v Příloze č. 1 této Smlouvy, není-li dále stanoveno jinak.
- (2)Poskytovatel zahájí provádění Služby ode dne účinnosti této Smlouvy a Objednatel se zavazuje Zhotovitele informovat o zveřejnění Smlouvy v registru smluv.

IV. Místo plnění

- (1)Místem plnění je sídlo Objednatele (dále jen „Místo plnění“). Některé činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy (např. vzdálený dohled, apod.) může Poskytovatel poskytovat z místa a v prostorách provozoven Poskytovatele.

V. Cena plnění

- (1)Cena Služby:
- a) Cena Služby je specifikována Přílohou č. 2 Smlouvy.
- b)Cena je stanovena bez daně z přidané hodnoty, která bude Poskyvatelem k Ceně připočtena dle platné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. V případě změny sazby DPH provedené právním předpisem, bude k ceně účtována DPH ve výši platné ke dni zdanitelného plnění.
- c)Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli Cenu Služby dle specifikace v Příloze č. 2 na základě faktury vystavené Poskyvatelem dle Přílohy č. 1 Smlouvy.

(2) V případě prodlení Objednatele s úhradou faktur je Poskytovatel oprávněn přerušit provádění Služby až do dne, kdy bude celá dlužná částka včetně případné uplatněné smluvní pokuty za prodlení s úhradou faktur připsána na účet Poskytovatele. O tuto dobu budou prodlouženy termíny uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy.

(3) V případě prodlení Objednatele s úhradou Ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

VI. Platební podmínky

(1) Náležitosti daňového dokladu - faktury (dále jen „Faktura“):

- a) Cena Služby je splatná na základě faktur Poskytovatele.
- b) Faktura jako daňový doklad musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou právní úpravou, zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- c) Nedílnou součástí faktury je příloha s dokumentací monitorování služby pomocí monitorovacího systému (např. Nagios),
- d) Přehled poskytnutých služeb s podrobným rozpisem servisních zásahů včetně uvedení všech časů příslušných zásahů.

(2) Splatnost peněžitého plnění:

- a) Cena za poskytované Služby vyúčtované daňovým dokladem je vždy hrazena k prvnímu dni zahájení poskytování služba dále po uplynutí každých 12 měsíců.
- b) Lhůta splatnosti příslušného peněžitého plnění uvedeného ve faktuře je 30 (slovy: třicet) kalendářních dní ode dne vystavení faktury Poskytovatelem.
- c) Peněžité plnění se považuje za splněné dnem připsání peněžité částky na účet Poskytovatele. Veškeré poplatky spojené s převodem peněz jdou k tíži plátce.

(3) Odmítnutí faktury:

- a) Nesplňuje-li faktura náležitosti uvedené v bodě (1), je Objednatel oprávněn vrátit do 10 pracovních dní Poskytovateli fakturu, která nesplňuje předepsané

náležitosti, a nová lhůta splatnosti začne běžet ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

VII. Povinnosti Smluvních stran

(1) Objednatel je povinen zajistit připravenost Místa plnění a poskytovat Poskytovateli v rámci plnění této Smlouvy veškerou součinnost minimálně v rozsahu stanoveném v Příloze č. 3 této Smlouvy.

(2) Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje:

- a) poskytovat Služby řádně a včas za dohodnutou Cenu za podmínek této Smlouvy.
- b) poskytovat Služby v souladu s platnými právními předpisy a při plnění této Smlouvy dodržovat vnitřní předpisy Objednatele, s nimiž byl prokazatelně seznámen Objednatelem.

VIII. Ochrana důvěrných informací

(1) Důvěrnými informacemi se rozumí skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé bez ohledu na formu jejich zachycení, které se týkají plnění této Smlouvy. Zejména jde o informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách plnění, jakožto i o průběhu plnění a týkající se Smluvních stran v oblasti obchodního tajemství, jejich činnosti, struktury, hospodářských výsledků, know-how a dále informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení, a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv Smluvní stranu. Dále se za důvěrné informace označují takové, které některá ze smluvních stran jako důvěrné označila, a nebo již z povahy takových informací jejich důvěrnost vyplývá.

(2) Smluvní strany jsou povinny zajistit ochranu důvěrnosti získaných informací způsobem obvyklým jako při ochraně vlastních důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti ochrany důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit ochranu získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

(3) Poskytovatel je povinen při vzdáleném přístupu k systému zajistit adresnost tohoto přístupu na konkrétního pracovníka a logování časů a činností prováděných úkonů.

IX. Náhrada škody

- (1) Smluvní strany odpovídají za škodu způsobenou druhé Smluvní straně v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za jakékoli nepřímé, náhodné či následné škody. Smluvní strany prohlašují, při zvážení veškerých okolností, které jsou Smluvním stranám známy nebo by jim měly být známy při vynaložení obvyklé péče, že výše škody předvídatelné jako možný důsledek porušení povinností některé ze Smluvních stran, nepřekročí částku odpovídající 30% Ceny Služby za rok.
- (2) V případě, že Objednatel uloží Poskytovateli povinnost provést jakékoli plnění dle této Smlouvy (resp. zadá Poskytovateli konkrétní pokyn k jeho provedení), a Poskytovateli bude před provedením takového pokynu Objednatele zřejmé, že zadání je nesprávné nebo chybné, je povinen Objednatele na nevhodnost jeho pokynu či chybu v zadání upozornit. Uvedenou povinnost má též Objednatel vůči Poskytovateli pro případ, že je Poskytovatel při plnění předmětu této smlouvy oprávněn zadat jakýkoli pokyn Objednateli. V případě, že i přes takové upozornění druhá ze Smluvních stran trvá na plnění (provedení pokynu) dle původního zadání, je ta ze Smluvních stran, která plnění (pokyn) realizuje, povinna postupovat podle původního zadání. V takovém případě však smluvní strana realizující pokyn (poskytující plnění) neodpovídá za škodu, či jiné důsledky, které v souvislosti s realizací takového pokynu mohou nastat.
- (3) Aniž by byl dotčen odst. 1 výše, Smluvní strany se dohodly, že se nahrazuje pouze škoda skutečná. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze Smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, nebo škody spočívající v ušlém zisku nebo ztrátě výnosů nebo jiné finanční ztrátě.
- (4) Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- (5) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vznik okolností vylučujících odpovědnost, které brání nebo mohou bránit řádnému plnění Smluvní strany dle této Smlouvy.

X. Platnost a účinnost smlouvy

(1) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou. V případě, že Smlouva podléhá zveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb. Zákon o registru smluv, Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění s tím, že Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění Smlouvy zajistí Objednatel.

(2) Tato smlouva může být ukončena kteroukoliv ze smluvních stran písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu. Délka výpovědní lhůty je dva měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

(3) Smlouvu lze dále ukončit:

a) Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.

b) Písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:

1. nezaplacení Ceny nebo její části po dobu delší než (60) dní,
2. nesplnění povinností Objednatele k poskytnutí součinnosti dle Přílohy č. 3 Smlouvy,
3. porušením licenčních podmínek nebo porušením práv duševního vlastnictví Poskytovatele nebo Třetích stran Objednatelem.

c) Písemným odstoupením od Smlouvy v případě nepodstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem Smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dní od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dní od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků Smlouvy, může druhá Smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

d) Pokud Smluvní strana bude v úpadku nebo proti ní bude zahájeno insolvenční řízení, bude v likvidaci, pod nucenou správou, či pokud bude mít druhá Smluvní strana důvodné informace, že Smluvní strana nebude schopná dostát

svým finančním závazkům nebo bude vůči Smluvní straně uplatněn zajišťovací prostředek postihující podstatnou část jejího majetku, může druhá Smluvní strana odstoupit od Smlouvy okamžitě.

- e) Odstoupení je účinné okamžikem doručení druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.

XI. Vzájemný styk smluvních stran

(1) Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím oprávněných osob nebo pověřených pracovníků.

(2) Osoby oprávněné jednat ve věci této smlouvy jsou statutární orgány smluvních stran nebo osoby, které k jednání a podepisování byly těmito orgány zplnomocněny nebo pověřeny.

(3) Změna osob uvedených v tomto článku musí být druhé straně oznámena bez zbytečného odkladu. Taková změna není považována za změnu smlouvy.

(4) Osoby pověřené jednat jménem Poskytovatele:

Ve věcech smluvních: Mgr. Pavel Šilhan, (Manažer obchodního oddělení)

Ve věcech technických: Ing. Jiří Juras, (projektový manažer)

(5) Osoby pověřené jednat jménem Objednatele:

Ve věcech smluvních: Ing. Jaromír Hrubeš, (ředitel)

Ve věcech technických: Ing. Jaromír Hrubeš, (ředitel)

XII. Závěrečná ustanovení

(1) Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

(2) Případné obchodní zvyklosti, týkající se sjednaného či navazujícího plnění, nemají přednost před Smlouvou, ani před ustanoveními zákona, byť by tato ustanovení neměla donucující účinky.

- (3) Odpověď strany této smlouvy, podle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, s dodatkem nebo odchylkou, není přijetím nabídky, ani když podstatně nemění podmínky nabídky
- (4) Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví.
- (5) Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo ujednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- (6) Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její následující přílohy:
- a) Příloha č. 1 Specifikace služby
 - b) Příloha č. 2 Cena služby a platební kalendář
 - c) Příloha č. 3 Součinnost Objednatele
 - d) Příloha č. 4 – Plná moc pro Ing. Michala Buška
- (7) Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou shodných vyhotoveních, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.
- (8) Objednatel tímto uděluje Poskytovateli svolení k uvádění Objednatele jakožto referenčního zákazníka a ke zveřejnění informací týkajících se této Smlouvy a plnění poskytnutých na jejím základě v rozsahu, v jakém jej bude Objednatel považovat za nezbytné či vhodné pro splnění svých povinností vyplývajících z právních předpisů a pro marketingové účely Poskytovatele, včetně uvádění Objednatele jako referenčního zákazníka v zadávacích řízeních v režimu zákona o zadávání veřejných zakázek. Objednatel je oprávněn toto svolení kdykoli písemně odvolat.

V Ivančicích dne 7.1.2020

V Praze dne 14.1.2020

Objednatel:

Ing. Jaromír Hruběš

ředitel

Poskytovatel:

Ing. Michal Bušek

na základě plné moci

Příloha č. 1

Specifikace služby

I. Specifikace služby

1) Rozsah podporovaných produktů:

- ISAC CommunicationNode (dále jen ISAC)

2) Podpora systému:

- trvalé monitorování prostřednictvím systému pomoci adekvátního monitorovacího systému (nagios/icinga/zabbix)
- reinstalace/obnovení ze záloh porušeného systému
- opravy aplikačního SW ISAC včetně instalace opravných verzí
- konfigurace aplikačního SW dle požadavků zákazníka
- zapojení do dohledového systému ICZ
- podpora při řešení poruch a havárií

3) Poskytování služby:

- služba je poskytována v pracovní dny v režimu 8 x 5 hod.
- nepřetržitý vzdálený monitoring

4) Hlášení požadavků na Helpdesk:

- služba je poskytována nepřetržitě v režimu 7 x 24 hod.

5) Reakční doba:

- následující pracovní den (next business day)

6) Požadovaná součinnost:

- nepřetržitý přístup na podporovaný systém prostřednictvím RDP

II. Specifikace služby

(1) Služba je trvale monitorovaná a poskytovatel na základě informací z monitorovacího systému reaguje na nastalé problémy a o vlastních problémech a jejich řešení informuje objednatele

(2) Reakční doba se počítá od času signalizace problému do zahájení servisní podpory.

(3) Stupeň závažnosti - specifikace naléhavosti, která je adekvátní úrovni nefunkčnosti daného systému, vyjádřená s ohledem na nedostupnost služeb či uživatelských funkcí.

- (4)Chyba - stav, kdy funkce a služby systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání systému uživateli. (Například se jedná o: částečný výpadek základních funkcí podporovaných systémů, částečné selhání konfigurace systému, oslabení redundance, apod.).
- (5)Porucha - stav, kdy systém neplní některou z deklarovaných funkcí dle dokumentace. Funkce a služby systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem zákazníka. (Např. se jedná o komplexní výpadek základních funkcí, totální výpadek konektivity, totální selhání konfigurace systému apod.).
- (6)Havárie - systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.
- (7)Reakční doba je doba od otevření Servisního záznamu do zahájení realizace Servisní podpory.
- (8)Servisní podpora - záruční a pozáruční servisní a technická činnost, realizovaná „na místě“ i vzdáleným připojením, včetně diagnostiky a služeb Helpdesk, prováděné na základě otevření “Servisního záznamu”. Otevřením Servisního záznamu je automaticky provedena autorizace opodstatnění k zahájení řešení Servisní podporou. Zároveň s otevřením Servisního záznamu je mu přidělen i adekvátní Stupeň závažnosti. O evření, neotevření, uzavření či jiných změnách stavu a Stupně závažnosti Servisního záznamu, je vždy informován určený technický pracovník zákazníka.
- (9)Helpdesk je místo kde Poskytovatel přijímá, eviduje veškeré požadavky zákazníků. Příjem je možný přes webové rozhraní aplikace Service Desk, e-mailem, telefonicky nebo faxem.
- (10)Service Desk je aplikace, která eviduje veškeré požadavky Objednatele.
- (11)Nahlášení požadavku na servisní zásah je komunikace určené kontaktní osoby Objednatele s pracovištěm Helpdesku Poskytovatele. Komunikace probíhá dohodnutým způsobem.
- (12)Servisní doba je doba, ve které je prováděn servis.
- (13)Servisní zásah je činnost směřující k odstranění nahlášených provozních nedostatků podporovaného systému. Tyto činnosti vykonává Poskytovatel na místě instalace, dohodnutým vzdáleným přístupem či konzultací po telefonu.

III. Způsob a podmínky podání žádosti o provedení služby:

Požadavky na provedení služeb dle této smlouvy předává Objednatel Poskytovateli prostřednictvím služby Helpdesk ICZ, a to některým z těchto způsobů:

a) telefonicky na telefonních číslech: 222 272 222, 800 148 429 nebo 724 429 767. Poskytovatel je oprávněn změnit telefonní číslo, je však povinen na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Změna telefonního čísla není považována za změnu této Smlouvy.

b) vyplněním formuláře na internetových stránkách Poskytovatele: <https://sdweb.i.cz/> ; přístup k tomuto formuláři mají pouze oprávněné osoby Objednatele na základě platných přístupových práv.

c) doba odezvy / Termíny plnění:

Poskytovatel je povinen provést požadavek předaný Objednatelem nejpozději následující pracovní den (dále jen „doba odezvy“) od nahlášení požadavku poskytnutí služby na Helpdesk ICZ.

Příloha č. 2

Cena služby a platební kalendář

Cena služby

Cena služby za období 12 měsíců činí **55 000,- Kč** bez DPH.

Případné práce nad rozsah uvedený v Příloze č. 1 budou hrazeny samostatně na základě jednotlivých objednávek. Podmínky pro každý takový případ budou vzájemně dohodnuty na základě definovaného rozsahu činností.

Příloha č. 3

Součinnost Objednatele

- (1) Objednatel je povinen zajistit Poskytovateli jako nezbytný předpoklad provádění sjednaných služeb konektivitu z vnitřní sítě Poskytovatele na servery, kterých se služby dle této smlouvy týkají.
- (2) Objednatel je povinen umožnit přístup na tyto servery adresným uživatelům s právy uživatele root.
- (3) Objednatel zajistí na potřebnou dobu Poskytovateli spolupráci příslušných kontaktních osob Objednatele a případně dalších potřebných pracovníků Objednatele a jejich součinnost.
- (4) Objednatel není oprávněn umožnit jakýkoli zásah do software ISAC jakýmkoli třetím osobám vč. zaměstnanců a ostatních zástupců Objednatele bez předchozího souhlasu Poskytovatele.
- (5) Objednatel vytvoří pro potřeby Dodavatele účty v jeho AD pro servisní techniky. V případě ukončení pracovního poměru servisního technika Dodavatele je povinen tot neprodleně oznámit Objednateli.

2.Příloha č. 4
Plná moc pro Ing. Michala Buška