

Servisní smlouva o podpoře správy softwarových produktů

Společnost: awin IT, s. r. o.
se sídlem: Bedřichovská 2183/16, 182 00 Praha 8
IČO: 03173631
DIČ: CZ03173631
Spisová značka: C 228385 vedená u Městského soudu v Praze
zastoupena: Jindřichem Rosičkou, jednatelem společnosti
bankovní spojení: [REDACTED]
(dále jen „**dodavatel**“)

a

Společnost: Nemocnice Prachatice, a.s.
se sídlem: Nebahovská 1015, 383 01 Prachatice
IČ: 26095165
DIČ: CZ26095165
Spisová značka: 1461 B, Krajský soud v Českých Budějovicích
Zastoupena: Ing. Michalem Čarvašem, MBA předsedou představenstva a
MUDr. Františkem Stráským, členem představenstva
kontaktní email: [REDACTED]
(dále jen „**objednatel**“)

(dodavatel a objednatel dále také společně jako „**smluvní strany**“)

Shora uvedené smluvní strany se dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s §1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen "OZ") na uzavření této

Servisní smlouvy o podpoře správy softwarových produktů (dále jen „**smlouva**“)

1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je servisní zabezpečení provozu softwarových produktů, uvedených v článku 3 této smlouvy. V případě hardware appliance (hardware dodaný od výrobce s předinstalovaným software výrobce) se jedná o software instalovaný na této hardware appliance v rozsahu definovaném v čl. 3 této smlouvy.

Zvolená varianta servisní smlouvy: **Základní podpora** (specifikace je v bodě 4 smlouvy).



2. Místo plnění

Smluvní strany se dohodly, že plnění probíhá formou vzdáleného přístupu, a není tedy vyžadována přítomnost dodavatele na konkrétním místě.

Pokud je výslovně vyžadována přítomnost dodavatele, je místem plnění sídlo objednatele, v takovém případě je dodavatel oprávněn objednateli účtovat cestovné ve výši stanovené pracovní právními předpisy nedohodnou – li se jinak. Této služby lze také využívat pouze při splnění podmínek dále stanovených.

Tato smlouva se vztahuje pouze na plnění v rámci České republiky. V případě, že má objednatel zájem o služby i mimo Českou republiku, přičemž se tímto rozumí umístění hardwaru mimo území české republiky, dohodnou se na právech a povinnost zvlášť.

3. Podporované softwarové produkty

3.1. Sophos SG 230 FullGuard, Sophos Endpoint Protection.

4. Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah poskytování služeb závisí na zvolené variantě. Varianty jsou definovány v následující tabulce „Podpora dodaných řešení“. Jednotlivé body a varianty v tabulce jsou podrobněji vysvětleny za tabulkou.

Podpora dodaných řešení (tabulka úrovní podpory)

awin IT podpora	Základní podpora	Rozšířená podpora	Rozšířená podpora vč. SLA	Enterprise podpora
Dostupnost podpory	8/5	8/5	8/5	24/7
Přidané služby	x	Podpora při aktualizaci na novou verzi software	Instalace nových verzí software	Instalace nových verzí software
Podpora při nastavování řešení	Vzdálená	Vzdálená / u zákazníka	Vzdálená / u zákazníka	Vzdálená / u zákazníka
Max. počet incidentů při závadě námi dodaného HW	Neomezeně	Neomezeně	Neomezeně	Neomezeně
Max. počet ostatních incidentů/rok	20	35	35	50
Sledování průběhu incidentů v dohledovém systému	ano	ano	Ano	ano
Založení incidentů	Web	Web	Web, email, telefon	Web, Email, telefon
Potvrzení zahájení řešení telefonem	x	x	x	Ano
Garantovaná reakční doba (SLA) servery a HW appliance	x	24 h	24 h	4 h

Garantovaná reakční doba (SLA) stanice	x	x	x	24 h
Podpora u zákazníka v ceně	x	1MD/rok	1MD/rok	10MD/rok
Vyžadováno HA řešení	ne	ne	ano	ano
Cena v Kč bez DPH/měsíc	3900	5900	9900	12900
Rozsah timeboxu	20 hodin/čtvrtletí	35 hodin/čtvrtletí	35 hodin/čtvrtletí	50 hodin/čtvrtletí

4.1. Podpora dle tabulky „Podpora dodaných řešení“

Dostupnost podpory

- Režim 8/5 – podpora bude poskytována v období pondělí – pátek v době mezi 8:30 – 16:30, mimo státní svátky
- Režim 24/7/365 – podpora bude poskytována v období pondělí – neděle v době od 0 do 24 h
- V následující kalendářní dny lze získat garantovanou odpověď na incident pouze po telefonu s přiděleným VIP technikem: 1. ledna, 24-26. prosince a 31. prosince.
- Podporou se rozumí řešení založeného incidentu dodavatelem.

Přidané služby

- Podpora při aktualizaci na novou verzi software je vždy pouze vzdálená
- Instalace nových hlavních verzí software (vzdálená, nebo u objednatele), přičemž o nové hlavní verzi je objednatel informován na blogu umístěném na webových stránkách dodavatele (www.awinit.cz), informací od podpory dodavatele nebo na vyžádání přes přiděleného VIP technika.

Podpora při nastavování řešení

- Vzdálená – objednatel je povinen zpřístupnit přímý přístup do software (serveru) bez použití nástrojů třetích stran (například VPN) - výjimkou jsou standardní nástroje používané pro přístup k těmto spravovaným software tzn. Microsoft Remote Desktop (RDP) na portu 3389/tcp a SSH na portu 22/tcp.
- U zákazníka – v rámci „Podpory u zákazníka“ je dodavatel přítomen přímo na místě u objednatele. V takovém případě objednatel čerpá přidělené pracovní dny (v této smlouvě také jako „MD“), přičemž 1 MD je vyčerpán, i pokud přítomnost dodavatele u zákazníka překročí 1 hodinu. Pokud objednatel nemá přidělené pracovní dny (MD), může objednatel požádat o individuální nabídku u dodavatele, tato však není předmětem této smlouvy a v případě objednaných pracovních dnů na základě takové individuální nabídky se jedná o jiný obchodní případ mimo tuto smlouvu.

- Veškeré vzdálené přístupy pro správu probíhají standardně z adresy podpora.awinit.cz. Dodavatel může požádat o povolení přístupů i z jiné adresy nebo konkrétní IP adresy, k takovému požadavku a jeho schválení plně dostačí emailová komunikace dodavatele s objednatelem. Dodavatel upozorňuje, že může dojít ke změně veřejné adresy a není tedy doporučeno použít pro povolení přístupu IP adresu (mohlo by vést k nefunkčnosti vzdáleného přístupu, a tedy nemožnosti plnit tuto smlouvu), ale přístup musí být povolen na DNS jméno podpora.awinit.cz.
- Servisní smlouva je podmíněna vzdáleným administrátorským přístupem dodavatele do podporovaných systémů specifikovaných v bodě 3.
- Za nemožnost plnění z důvodu nezajištění adekvátního vzdáleného přístupu neodpovídá dodavatel.

4.2. Max. počet incidentů při závadě dodaného hardware

- Dodavatel na žádost objednatele provede instalaci a zavedení software v případě výpadku (fyzické nefunkčnosti) hardware appliance dodané dodavatelem. Za provedení záloh nastavení je zodpovědný objednatel. V případě dostupnosti takové zálohy provede dodavatel obnovu nastavení ze zálohy. V případě, že objednatel neposkytne patřičné zálohy software, nebude v rámci této smlouvy provedena obnova nefunkčního zařízení. Objednatel může požádat o individuální nabídku obnovy bez poskytnutí zálohy (tedy vlastně novou instalaci) u dodavatele, tato však není předmětem této smlouvy a v případě objednaných pracovních dnů na základě takové individuální nabídky se jedná o jiný obchodní případ mimo tuto smlouvu.
- Dodavatel poskytne v případě fyzické nefunkčnosti hardware appliance (dodané dodavatelem) součinnost při její výměně s výrobcem.
- Po uplynutí doby pro uplatnění práv z vadného plnění na zařízení, nebo ukončení prodeje či podpory výrobcem, neposkytuje dodavatel žádnou součinnost při výpadku dodaného hardware. Objednatel může před skončením prodeje nebo podpory požádat o nabídku na zakoupení nového, případně ekvivalentního hardware a software – toto však není součástí této smlouvy a řeší se individuální nabídkou.
- Dodavatel nezodpovídá za škody způsobené objednatelem a řešení poruch a odstranění následků způsobených objednatelem (například špatnou nebo neodbornou manipulací nebo neodborným zapojením, přetížením v elektrické síti, požárem apod.), ani za škody způsobené například nefunkčností či odstávkou systému, automaticky staženého updatu apod.
- Objednatel je povinen pravidelně (alespoň 1x týdně) zálohovat systém tak, aby v případě výpadku/smazání nebo jinak způsobené ztráty dat minimalizoval rizika spojená s tímto výpadkem. Dodavatel je povinen na žádost objednatele poskytnout součinnost při nastavování zálohovacích procedur pouze v rámci dodaných řešení (specifikováno v bodě 3) při jejich první instalaci.

4.3. Maximální počet ostatních incidentů

- Maximální počet ostatních incidentů, které je možné založit je omezen jejich počtem (viz tabulka „**Podpora dodaných řešení**“). Incidenty jsou vedeny v helpdesku dodavatele, kde je o nich udržován přehled. Zpravidla se jedná o dotazy a konzultace administrátorů, odstraňování chybných konfigurací apod.

4.4. Sledování průběhu incidentů v dohledovém systému.

- Objednatel má možnost zjistit stav řešení incidentů pomocí systému dodavatele (tzv. HelpDesk).

4.5. Založení incidentů

- Web – založením incidentu přímo ve webovém helpdesk systému dodavatele na adrese www.awinit.cz
- Email – zasláním emailu v elektronické podobě na adresu [redacted] s popisem incidentu a kontaktními údaji.
- Telefon – zavoláním na podporu a sdělením příslušného požadavku. Pro umožnění založení incidentu je potřeba znát unikátní zákaznické ID a sdělit jej pracovníkům helpdesku. Telefonní číslo a zákaznické ID jsou předány předávacím protokolem spolu se smlouvou v případě, že zvolená varianta smlouvy to vyžaduje.
- Dodavatel je povinen poskytnout zákazníkovi vždy alespoň jednu z možností založení incidentů.

4.6. Potvrzení zahájení řešení telefonem

- Objednatel může být informován o přijetí incidentu telefonním hovorem, přímo ve webovém helpdesk systému dodavatele nebo emailovou zprávou v závislosti na zvolené úrovni podpory nebo dle zvážení dodavatele.

4.7. SLA – Garantovaná reakční doba

- liší se pro servery a stanice a dle zvolené úrovně podpory.
- dodavatel je povinen zahájit řešení incidentu do zvolené doby a dle úrovně podpory.

4.8. Podpora u zákazníka v ceně

Dle zvolené úrovně podpory může objednatel požádat o vykonání servisního zásahu, konzultace, aktualizace software kdekoli v České republice (pouze jedna pobočka v rámci jednoho dne dle dodržení počtu MD a timeboxu).

4.9. Vyžadováno HA řešení pro hardware appliance

Pro garantování kvality služeb je vyžadováno HA řešení (tzv. vysoká dostupnost dat). Zpravidla se jedná o tzv. Active-passive cluster, kdy po výpadku jednoho z hardware je tento automaticky nahrazen druhým hardware. Pokud objednatel nemůže/nechce provozovat HA řešení, objednatel je srozuměn s tím, že

může dojít k delším výpadkům systémů a služeb a dodavatel nebude moci garantovat tzv. „Garantovanou reakční dobu“. Mezi hardware appliance patří například Sophos UTM a Sophos XG (SF-OS).

4.10. Timebox

Objednatel má v rámci řešení incidentů nárok na počet hodin určený pro jím zvolenou úroveň podpory, tyto hodiny jsou započítány do MD v případě, že jsou MD využívány. Nevyčerpané kvartální hodiny se do dalších období nepřevádí. Hodiny, které by byly nad rámec timeboxu je objednatel povinen dodavateli uhradit dle jeho běžné hodinové sazby 2.500,- Kč + DPH/1hodinu.

5. Výjimky z poskytovaných služeb

V rámci této smlouvy nejsou poskytovány následující výkony a služby:

- 5.1.** Prvotní instalace a zavádění software do prostředí.
- 5.2.** Prvotní převzetí zařízení do správy instalované jiným dodavatelem (to je řešeno vstupním auditem, který je předmětem separátní nabídky a není součástí této smlouvy).
- 5.3.** Instalace a zavádění software na nová pracoviště objednatele.
- 5.4.** Zaškolení administrátora sítě.
- 5.5.** Instalace a zavádění software v případě výpadku hardware, který nedodal objednateli dodavatel.
- 5.6.** Správa hardware a software třetích stran a podpora uživatelů.

6. Platební podmínky

- 6.1.** Servisní smlouva je hrazena dodavateli na základě této smlouvy bez nutnosti vystavování a zasílání faktur (daňových dokladů). Splatnost je vždy k 15.dni daného kalendářního měsíce. Účtuje se každý (i započatý měsíc). Cena s DPH je kalkulována připočtením 21 % k ceně bez DPH, dle aktuální výše sazby DPH v den podpisu smlouvy. Kupující i prodávající jsou povinni při platbě nebo platbách vzít v potaz aktuální výši sazby DPH danou aktuálně platným daňovým předpisem.
- 6.2.** Platby dle této smlouvy bude objednatel hradit bezhotovostním převodem na účet dodavatele uvedený v úvodní části této smlouvy. Povinnost objednatele plnit řádně a včas je splněna připsáním celé částky (včetně DPH) na účet dodavatele.

7. Doba trvání smlouvy

Tato smlouva se uzavírá od prvního (kalendářního) dne následujícího měsíce po podpisu smlouvy na dobu neurčitou. Smlouva může být ukončena dohodou stran nebo výpovědí, k výpovědi je oprávněna kterákoliv ze stran bez udání důvodu písemnou formou, přičemž výpovědní doba činí 3 měsíce a počítá se od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi.

8. Smluvní pokuty

- 8.1.** V případě prodlení dodavatele se lhůtou SLA je tento povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 3 % z ceny měsíční ceny servisní smlouvy za každý den prodlení a pro každý softwarový produkt nezávisle na počtu aktuálně otevřených incidentů, na základě uplatněného nároku. Uplatnění nároku probíhá vystavením a doručením faktury (daňového dokladu) od objednatele dodavateli (pouze na emailovou adresu [REDACTED] – nejpozději však do 30 dnů od vzniku nároku (poté nárok na smluvní pokutu zaniká).
- 8.2.** V případě prodlení objednatele se zaplacením částky za servisní smlouvy je objednatel povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.3.** Smluvní pokuta je splatná deset dnů po doručení písemného oznámení o jejím uplatnění dodavateli/objednateli. Objednatel je oprávněn svou pohledávku z titulu smluvní pokuty započíst oproti splatné pohledávce dodavatele. Dodavatel je oprávněn svou pohledávku z titulu smluvní pokuty započíst oproti splatné pohledávce objednatele.
- 8.4.** Smluvní strany shodně prohlašují, že s ohledem na charakter povinností, jejichž plnění je zajištěno smluvními pokutami, a dále s ohledem na charakter předmětu smlouvy považují smluvní pokuty uvedené v tomto článku za přiměřené.

9. Ochrana osobních údajů

9.1. Jaké osobní a další údaje dodavatel zpracovává?

Dodavatel Zpracovává následující údaje: jméno, příjmení, firma nebo instituce, přístupové údaje do podporovaných softwarových produktů (včetně IP adres, doménových jmen apod.), emailová adresa, telefonní číslo, mobilní číslo.

Po objednání zboží či služeb se také zpracovávají dva další údaje zadané objednatelem:

- 1) fakturační adresa
- 2) adresa pro doručení zboží

V absolutní většině případů se však nejedná o osobní údaje – tedy adresy fyzických osob, ale jedná se o adresy právnických osob (firemní adresy).

9.2. Seznam důvodů (účelů) zpracování osobních údajů

- plnění ze smlouvy, včetně poskytování licencí k zakoupenému software a hardware a záručního a pozáručního servisu

- plnění povinností dle daňových předpisů, pracovněprávních předpisů a dalších předpisů týkajících se činnosti dodavatele

9.3. Doba zpracování osobních údajů?

Osobní údaje dodavatel zpracovává pouze po dobu, která je nezbytně nutná pro naplnění účelu jejich zpracování, případně po minimální dobu, kterou nařizuje zákon.

9.4. Způsobem zpracování osobních údajů

Zpracování údajů probíhá dvěma způsoby:

- 1) v tištěné podobě zakládáním do dedikovaných šanonů (většinou kupní smlouvy, předávací protokoly, účetní doklady aj.).
- 2) Většina údajů je však zpracovávána v elektronické podobě v interních IT systémech k tomu určených.
- 3) Všechna data jsou dle doporučení zákona GDPR pravidelně zálohovaná, a proto se osobní údaje vyskytují i v těchto zálohách ke kterým je však velice omezený přístup a jsou šifrovány bezpečnostním algoritmem.

9.5. Přístup k údajům

K osobním údajům mají přístup:

- 1) pracovníci zodpovědní za konkrétní aktivity, za jejichž účelem se údaje zpracovávají
- 2) výrobci jejichž produkty si objednatel (odběratel) přes naši společnost jako přeprodejce objednal, kdy dodavatel v této souvislosti plní pokyny objednatele

9.6. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů

V případě, že byl udělen souhlas se zpracováním osobních údajů, může jej objednatel odvolat na adrese

[redacted]

9.7. Informace o zpracování osobních údajů a námitky ke zpracování osobních údajů

O informace může objednatel žádat na emailové adrese [redacted]. Námitky ke zpracování osobních údajů zasílejte na emailovou adresu [redacted]. Aktuální adresy je možné nalézt na internetových stránkách dodavatele [redacted].

9.8. Hlášení bezpečnostních incidentů týkajících se osobních údajů

Hlášení bezpečnostních incidentů, které se týkají dodavatele je možné provádět na emailové adrese

[redacted]

9.9. Práva plynoucí ze zpracování osobních údajů

Pro jednoduchost a přehlednost je dále uveden přehled Vašich práv a zásad ochrany osobních údajů. Další aktuální informace získáte na webových stránkách Úřadu pro ochranu osobních údajů na adrese [redacted], jejichž pokyny se řídí dodavatel při zpracování osobních údajů.

1. Osobní údaje mohou být zpracovávány pouze v rozsahu a za účelem, který zákon dovoluje.
2. Právo na přístup k osobním údajům

Toto právo znamená, že objednatel může požadovat informace o tom, zda dodavatel zpracovává osobní údaje, které se jej týkají či nikoliv. V případě, že takové údaje

zpracovává, má objednatel právo žádat informace za jakými účely, v jakém rozsahu a jakým způsobem jsou osobní údaje zpracovávány a může žádat kopii těchto údajů.

3. Právo na opravu nepřesných a doplnění neúplných osobních údajů

Toto právo znamená, že objednatel může kdykoliv požádat o opravu nebo doplnění osobních údajů. Takový požadavek by měl být proveden bez zbytečného odkladu, ovšem s ohledem na aktuální technické možnosti.

4. Právo na výmaz

Toto právo znamená, že v případě, že objednatel požádá, budou vymazány osobní údaje, pokud: (i) již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, (ii) zpracování je protiprávní, (iii) po vznesení námitek proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování osobních údajů, (iv) odpadla zákonná povinnost ke zpracování stanovená právem Evropské unie nebo vnitrostátními právními předpisy, (v) udělený souhlas se zpracováním osobních údajů bude odvolán a zároveň již neexistují žádné další důvody pro jejich zpracování.

5. Právo na omezení zpracování osobních údajů

Toto právo znamená, že objednatel může požádat o omezení zpracování osobních údajů. V takovém případě budou osobní údaje znepřístupněny, dočasně odstraněny či uchovány a nebo budou provedeny jiné úkony zpracování, které zajistí řádný výkon tohoto uplatněného práva.

6. Právo na přenositelnost údajů

Toto právo znamená, že objednatel může požádat, aby byly osobní údaje, které se jej týkají, a které jsou zpracovávány automatizovaně a na základě souhlasu nebo smlouvy, předány třetímu subjektu. Pokud by výkonem tohoto práva byla nepříznivě dotčena práva jiných osob, je možné, že takové žádosti nebude možno vyhovět.

7. Právo vznést námitku

Toto právo znamená, že je možné vznést námitku proti zpracování osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu nebo pro účely marketingových aktivit. Jestliže je vznesena námitka proti zpracování pro účely marketingových aktivit, bude zpracování osobních údajů zastaveno. Jestliže bude vznesena námitka proti zpracování z důvodu oprávněného zájmu, bude taková námitka nejprve vyhodnocena a budete informováni o jejím vyřízení. Pokud bude námitce vyhověno, přestane dodavatel osobní údaje zpracovávat, může se ale stát i to, že takové námitce nebude možno vyhovět.

8. Právo podat stížnost na zpracování osobních údajů

V případě nespokojenosti s vyřízením žádosti a uplatnění výkonu práva, má objednatel právo podat stížnost k dohledovému orgánu - Úřadu na ochranu osobních údajů, web:

tel. [REDACTED]

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1.** Obsah smlouvy může být měněn nebo doplňován po předchozí dohodě stran. Jakékoliv dodatky smlouvu měnící, rozšiřující nebo doplňující její ustanovení, musí být uzavřeny v písemné formě, očíslovány v postupné řadě za sebou počínaje číslem 1 a podepsány zástupci smluvních stran.
- 10.2.** Informace uvedené v této smlouvě i v případných dohodách o změně smlouvy mají strany zájem uchovávat v tajnosti. Výjimkou je poskytnutí této smlouvy třetím stranám na základě zákonem stanovených povinností.
- 10.3.** Dodavatel může samostatně před uplynutím doby podpory hardware nebo software nabídnout objednateli prodloužení práva nebo aktualizaci bezpečnostního software/hardware. Objednatel je oprávněn na takovou nabídku reagovat v čase v nabídce stanoveném.
- 10.4.** Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 10.5.** Smluvní strany se dohodly, že na sebe přebírají nebezpečí změny okolností
- 10.6.** Smluvní strany prohlašují, že ujednání v této smlouvě obsažená jsou jim jasná a srozumitelná, jsou jimi míněna vážně a byla učiněna na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz tohoto tvrzení smluvní strany připojují níže své podpisy.

V Praze dne 29. 1. 2019

V Prachaticích dne 19.12.2018

awin IT, s. r. o.
Bedřichovská 2183/1
182 00 Praha 8 - Libeň
IČ: 03173631 DIČ: CZ0317

.....
Za dodavatele

Jindřich Rosička, jednatel

NEMOCNICE
PRACHATICE
NEMOCNICE PRACHATICE, a.s.
Nebahovská 1016, 383 29 Prachatic

.....
Za odběratele

Ing. Michal Čarvaš, MBA předseda
představenstva

.....
MUDr. František Stráský, člen představenstva