

Smlouva o poskytování servisních služeb č. 20190003

Smluvní strany:

- Nemocnice Slaný**
Sídlem: Politických vězňů 576, 274 01 Slaný
[redacted]
IČ: 00875295
DIČ: CZ00875295
Bankovní spojení: [redacted]
Číslo účtu: [redacted]
Spisová značka: Pr 1040 vedená u Městského soudu v Praze

dále jen "Objednatel"

a

- STORAGE ONE, a. s.**
Sídlem: Pod Habrovou 338/7, 150 00 Praha 5 – Hlubočepy
[redacted]
IČ: 02301245
DIČ: CZ02301245
Bankovní spojení: [redacted]
Spisová značka: B 19458 vedená u Městského soudu v Praze

dále jen "Poskytovatel"

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen „Smlouva“):

1. Závazky smluvních stran

1.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli Servisní služby vlastním jménem a na vlastní odpovědnost, přičemž bližší specifikace těchto služeb a podmínek jejich poskytování je uvedeno v přílohách č. 1 a č. 3 této smlouvy (dále jen "Servisní služby"). Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Servisních služeb podle této Smlouvy odměnu.

1.2. Servisní služby je Poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této Smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této Smlouvy ze strany Objednatele. O neplnění podmínek Smlouvy Objednatelem je povinen Poskytovatel neprodleně Objednatele písemně informovat.

2. Odměna a její splatnost

2.1. Objednatel je povinen platit Poskytovateli za poskytování Servisních služeb v rozsahu uvedeném v příloze č. 3 této Smlouvy dle ostatních podmínek Smlouvy odměnu, specifikovanou v příloze č. 5 této Smlouvy.

2.2. Daňový doklad bude vystaven vždy k prvnímu dni následujícího kalendářního období. Splatnost faktur činí čtrnáct (14) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

2.3. Odměna za Servisní služby je uvedena bez DPH, není-li uvedeno jinak.

2.4. U zařízení, u nichž skončila záruční lhůta, se Objednatel zavazuje hradit náhradní díly nad rámec této smlouvy.

3. Platnost, účinnost a ukončení Smlouvy

3.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to od 1.6.2019

3.2. Tuto Smlouvu lze vypovědět i bez udání důvodu písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

3.3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy smluvními stranami.

3.4. V případě ukončení účinnosti této Smlouvy smluvní strany vzájemně uznají řádně poskytnutá plnění a platby.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování Servisních služeb podle této Smlouvy. Podrobnější podmínky pro poskytování Servisních služeb, včetně lhůt pro reakci Poskytovatele, jsou stanoveny v příloze č. 3 této Smlouvy.

4.2. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět, ke kterému jsou poskytovány Servisní služby, upravován neautorizovaným zásahem.

4.3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět, ke kterému jsou poskytovány Servisní služby, provozován v rozporu s dodanou provozní či jinou související dokumentací.

4.4. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, nebo materiálů za strany Objednatele.

4.5. Poskytovatel je odpovědný za integritu a dostupnost datových záloh objednatelů a za jejich obnovení jen v rozsahu, ve kterém mohl stav ovlivnit. Způsobem ovlivnění se myslí pečlivý výkon Servisních služeb, zejména kontrola notifikací a reportů, kontrola logů a hardware a včasné řešení a odstraňování chyb vzniklých během zálohování.

4.6. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech Objednatele, pokud tuto sám nebo jeho subdodavatel nezpůsobí.

4.7. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele). V takovém případě je však povinen o tomto předem písemně informovat Objednatele a přebírá veškerá ručení a zodpovědnost za poskytnuté služby jako by je vykonával sám.

5. Práva a povinnosti Objednatele

5.1. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí Servisních služeb ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.

5.2. Objednatel je povinen zajistit na žádost Poskytovatele na své vlastní náklady a bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti součinnost při řešení problémů a závad.

5.3. Jestliže je pro řádné poskytnutí Servisních služeb podle této Smlouvy zapotřebí součinnosti třetí osoby a/nebo se poskytnutí Servisních služeb týká také softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby, je Objednatel povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném Poskytovatelem.

5.4. Objednatel je povinen určit kontaktní osoby pro komunikaci s Poskytovatelem, které budou po dobu účinnosti této Smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem pro řádné plnění předmětu dle této Smlouvy.

5.5. Kontaktní osoby jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy. Objednatel může tyto určené kontaktní osoby vyměnit nebo zaměnit jinými, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele.

5.6. V případě, že závada na předmětu, ke kterému jsou poskytovány Servisní služby, bude způsobena manipulací Objednatele nebo dalším přidáváním či ubíráním jeho součástí nebo programového vybavení, bude na garantovaný servisní zásah pohlíženo jako na placený servisní zákrok Poskytovatele.

5.7. Objednatel je povinen sjednat a zajistit Poskytovateli na jeho vyžádání přístup do místa plnění tak, aby nebylo zamezeno řádnému plnění závazků na základě této Smlouvy.

6. Odpovědnost za škodu

6.1. Odpovědnost Poskytovatele za vzniklou škodu se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a není nikterak limitována.

7. Důvěrnost informací

7.1 Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení, jakékoli a všechny skutečnosti, které se smluvní strana o druhé smluvní straně dozví a mezi něž patří zejména, nikoli však výlučně:

- a) jakékoli obchodní, právní, finanční, provozní, pracovní a další údaje nebo informace spadající do kategorie bankovního a obchodního tajemství smluvní strany, zákazníků nebo budoucích zákazníků, jakož i ty, které nespádají do kategorie bankovního a obchodního tajemství nebo nejsou jako důvěrné informace označené, avšak mají nebo mohou mít pro druhou smluvní stranu obchodní hodnotu a nejsou jejím konkurentům všeobecně známy; tj. např. popisy nebo části popisů pracovních procesů nebo vzorců, argumentačních vzorců a duševního a vědomostního know-how, souhrny analýz, techniky, systémy, výzkumy, zprávy, modely, návody, počítačové programy, databáze a jiné práva duševního vlastnictví (patenty, užité vzory, design, loga, technická řešení, vynálezy apod.), jejichž majitelem nebo uživatelem je druhá smluvní strana nebo zákazník nebo budoucí zákazník,
- b) informace o provozních a organizačních metodách, procesech a pracovních postupech, používané ceny a sazby, účetní přístupy, koncepce a strategie nebo jejich části, metody školení, prodejní techniky, marketingové výkazy nebo jejich částí, rozpočty, odhady, licence, náklady, návrhy smluv, dohody nebo jiná ujednání druhé smluvní strany, zákazníků nebo budoucích zákazníků navzájem nebo s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o majetkových účastech smluvní strany, zákazníků nebo budoucích zákazníků na podnikání jiných osob, o majetkové účasti jiných osob na podnikání smluvní strany, zákazníků nebo budoucích zákazníků a všechny další informace, jejichž zveřejnění, zpřístupnění, poskytnutí nebo jakékoli jiné použití druhou smluvní stranou by bylo objektivně způsobitelné smluvní straně, zákazníkovi nebo budoucímu zákazníkovi způsobit škodu nebo nemajetkovou újmu.
- c) jakékoli osobní údaje a kontaktní záznamy o jednotlivých subjektech dle zákona o ochraně osobních údajů, se kterými druhá smluvní strana v rámci plnění předmětu této Smlouvy přijde do styku, ať už se jedná o zaměstnance, zákazníky, budoucí zákazníky nebo obchodní partnery smluvní strany;

7.2. Smluvní strany berou na vědomí, že veškeré Důvěrné informace (jak jsou definovány v odstavci 7.1. této Smlouvy) jim jsou či budou na základě této Smlouvy poskytnuty či zpřístupněny výlučně za účelem řádného plnění povinností a závazků na základě této Smlouvy a nikoliv za účelem jejich využití druhou smluvní stranou či jiným subjektem mimo rámec této Smlouvy.

7.3. Žádná ze smluvních stran nezpřístupní ani nepoužije Důvěrné informace, s výjimkou případů, kdy

- a) druhá smluvní strana udělila předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace;

- b) právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci;
- c) takové zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci Smlouvy nebo kroků či činností předpokládaných touto Smlouvou;
- d) je to podle této Smlouvy dovoleno.

Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které

- (i) jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití dostupné veřejnosti;
- (ii) stanou se dostupnými veřejnosti (jinak než jejich nepovoleným zveřejněním nebo použitím); nebo
- (iii) jsou poskytnuty smluvní straně třetí osobou, která má k těmto informacím právo a je oprávněna je zpřístupnit nebo použít.

7.4. Smluvní strany si tímto navzájem dávají souhlas k poskytnutí Důvěrných informací smluvní stranou, a to pokud jsou tito vázáni povinností mlčenlivosti ve vztahu k Důvěrným informacím, právnímu zástupci, auditorovi, účetnímu, daňovému nebo jinému poradci smluvní strany, zaměstnanci nebo jinému zástupci smluvní strany. Každá smluvní strana je povinna zajistit, aby osoba, které jsou Důvěrné informace poskytnuty v souladu s tímto odstavcem Smlouvy, tyto Důvěrné informace nezpřístupnila ani nepoužila ani nedopustila jejich zpřístupnění nebo použití třetí osobou s výjimkou případů dovolených podle odstavce 7.3. tohoto článku Smlouvy.

8. Vyšší moc

8.1. Smluvní strany se zprošňují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

8.2. Za vyšší moc je ve smyslu této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.

8.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této Smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této Smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

9. Ostatní ujednání

9.1. Poskytovatel je oprávněn použít obchodní firmu nebo logo Objednatele v jakékoli obchodní či marketingové komunikaci nebo reklamě jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Smluvní strany se dohodly, že příslušným soudem k řešení případných sporů z této smlouvy bude věcně příslušný soud v Praze.

10.2. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.

10.3. Neoddělitelnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

- Příloha č. 1 – Předmět smlouvy/ Seznam HW a SW
- Příloha č. 2 – Oprávněné osoby za Objednatele
- Příloha č. 3 – Rozsah služeb
- Příloha č. 4 – Místo plnění smlouvy
- Příloha č. 5 – Ceny a platby

10.4. V případě, že se kterékoli ustanovení této Smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této Smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy.

10.5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že tato Smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, byla jimi uzavřena svobodně, vážně a nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují níže svými podpisy.

10.6. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel může uvádět práce vzniklé na základě této Smlouvy jako svoji referenci a to ve formě předem schválené Objednatelem.

10.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.

V dne

V dne

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Příloha č. 1

Předmět smlouvy:

Název zařízení/předmětu servisu	Typ zařízení	Sériové číslo zařízení	Záruční lhůta Zařízení	Konec záruční lhůty	Typ servisu

Příloha č. 2

Oprávněné osoby za Objednatele

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail	za oblast
[REDACTED]			IT
[REDACTED]			IT

Způsob hlášení incidentů

1. **Založením servisního požadavku:** na servisním portále [REDACTED]
2. **E-mailem:** e-mailová adresa [REDACTED]
3. **Telefonicky:** na tel číslo [REDACTED]

V případě hlášení incidentů mimo pracovní hodiny, tj. během víkendů, státních svátků a v době od 17:00 do 8:00 v běžné pracovní dny, lze hlásit incidenty pouze telefonicky na výše uvedené telefonní číslo.

V případě telefonického hlášení incidentu je od Objednatele požadováno dodatečné zaslání emailu se servisním požadavkem, případně založení servisního požadavku v helpdesku Poskytovatele.

Příloha č. 3

Rozsah služeb

1. Technická podpora společnosti Storage One, a. s. zahrnuje:

1.1. Přijímání hlášení servisních požadavků a incidentů Objednatele týkajících se předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy servisním dispečinkem Poskytovatele a to i v případě, že se jedná o zařízení, které má zakoupen platný servis či rozšířenou záruku od výrobce zařízení nebo dodavatele třetí strany.

Způsob hlášení servisních požadavků na servisní dispečink společnosti Storage One je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

1.2. Incident management - neomezené řešení servisních požadavků (poruchy a incidenty) Objednatele v rámci měsíčního paušálu uvedeného v příloze č. 5 této smlouvy, a to v režimu 5x9 „Silver Support“.

Služba typu „Silver“ opravňuje Objednatele hlásit poruchy v běžné pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek Objednatele.

Reakční časy a časy vyřešení servisních požadavků (SLA) jsou vázány na úroveň závažnosti poruchy a jsou definované v bodě 3. přílohy č. 3. této smlouvy.

Jednotlivé úrovně závažnosti poruchy jsou definované v bodě 2. přílohy č. 3. této smlouvy.

V případě, že se jedná o zařízení, na které se vztahuje rozšířená záruka či servis přímo od výrobce nebo dodavatele třetí strany, je Poskytovatel povinen předat řešení servisního požadavku servisnímu oddělení výrobce či dodavatele třetí strany, a to nejpozději do 4 hodin od jeho nahlášení.

Řešení všech servisních požadavků je prováděno jako tzv. „best effort“ – Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

1.3. Základní monitoring předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Základní monitoring zahrnuje pravidelnou kontrolu reportů a logů odesílaných systémem automaticky a to na týdenní bázi.

1.4. Změnové požadavky a konzultace - čerpání volných konzultačních hodin v rámci měsíčního paušálu, a to v rozsahu **1 hodina za měsíc**. V případě nevyčerpání konzultačních hodin lze tyto hodiny převést do dalšího období, maximálně však za poslední 4 měsíce.

Konzultací se v této Servisní smlouvě rozumí činnost spojená s řešením aktuálních požadavků Objednatele, které nespádají pod definici poruch nebo profylaktických prací.

Jedná se zejména o tyto činnosti:

- a) Řešení změnových požadavků plynoucích z provozování infrastruktury, např. rozšíření diskového prostoru, úprava stávající zálohovací úlohy nebo vytvoření nové zálohovací úlohy, apod.
- b) Instalaci nových verzí SW vybavení.
- c) Konfiguraci nových funkcionalit.
- d) Dodatečně školení IT personálu Objednatele.
- e) Obecné poradenství a konzultace týkající se dodávané infrastruktury.

1.5. Profylaktickou kontrolu zařízení uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Profylaktická kontrola je prováděna v rozsahu **1MD za rok** v místě Objednatele.

Profylaxí se v této SS rozumí předem naplánovaná činnost, jejímž hlavní m účelem je v co největší možné míře předejít případným poruchám nebo výpadkům infrastruktury. Jedná se zejména Instalaci opravných verzí SW vybavení (tzv. Hot Fix) předmětů servisu a nastavení systémových parametrů dle aktuálních doporučení výrobce předmětů servisu.

2. Definice jednotlivých úrovní závažnosti poruchy

a) Kritická porucha

Kritickou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí stav celkové nefunkčnosti nebo nemožnosti využívání klíčových funkcionalit zařízení nebo systému. Uživatelé systému nemohou v takovém případě využívat služeb, které má systém poskytovat.

b) Vážná porucha

Vážnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení či systému, kdy je některá komponenta nebo součást systému mimo provoz či neplní svoji funkci, ale systém jako celek je stále schopen alespoň omezeně poskytovat své služby či plnit svou funkcionalitu. Uživatelé mohou v takovém případě stále využívat služeb systému. Příkladem vážné poruchy bývá zpravidla výpadek některé redundantní komponenty zařízení (např. disk, řadič, zdroj, apod.) nebo celého zařízení, které tvoří součást clustrového řešení.

c) Běžná porucha

Běžnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení nebo systému, který neohrožuje klíčové funkcionality, případně neodpovídá provozní dokumentaci.

3. Popis služby SILVER

a) Oprávněnost hlášení poruchy zákazníkem

Služba typu „Silver“ opravňuje Objednatele hlásit poruchy **běžné pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod**, jedná se o tzv. režim **5x9**. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek Objednatele.

b) Reakční doby v návaznosti na druh poruchy a doby odstranění závady – SLA

Reakční dobou se ve smyslu této smlouvy rozumí čas, do kterého nejpozději je Poskytovatel povinen začít pracovat na odstranění poruchy.

- **Kritická porucha:** reakční doba do **4 hodin** od nahlášení poruchy.
- **Vážná porucha:** reakční doba do **8 hodin** od nahlášení poruchy.
- **Běžná porucha:** reakční doba do **17:00 hod. následující pracovní den** od nahlášení poruchy.

Řešení SW poruch je prováděno jako tzv. „best effort“ – Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

Příloha č. 4

Místo plnění

Místem plnění této smlouvy je: Politických vězňů 576, 274 01 Slaný.

V případě, že k poskytnutí příslušné služby není nezbytná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele v místě plnění a pokud to charakter prováděných prací dovolí, mohou být služby poskytnuty formou vzdáleného připojení.

Příloha č. 5

Ceny a platby

Poskytovaná služba (dle Přílohy č. 3)	Cena služby Kč bez DPH na fakturační období	Fakturační období služby
[REDACTED]		

1. Cena celkem za služby prováděné dle této smlouvy je celkem 126.000,- Kč bez DPH/ rok.
2. Smluvní cena bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydanému vždy k prvnímu dni následujícího kalendářního období.
3. První daňový doklad bude vystaven k 1.6.2019.

Ceník doplňkových služeb:

Doplňkový servis – zejména hodiny a výjezdy nad rámec Technické podpory definované touto smlouvou jsou účtovány sazbou podle skutečného čerpání:

Popis	Cena bez DPH
Sazba za 1 hodinu odborné práce technika/konzultace	[REDACTED]
Sazba za 1 hodinu školení	[REDACTED]

Pozn.: Do sazby práce servisního technika nebo konzultanta při výjezdu na místo servisu se nepočítá čas strávený na cestě.

Cena za Doplňkový servis bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydanému vždy k prvnímu dni následujícího měsíce, vždy po vzájemném odsouhlasení vyúčtování za příslušné období.