SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB IT SPECIALISTŮ
(dále též jen „smlouva")

uzavřená podle příslušných ustanovení NOZ

Níže uvedeného dne, měsíce a roku smluvní strany:

BIT SERVIS spol. s r.o.

se sídlem: Libušská 144/252, 142 00 Praha 4

IČ:45793972 DIČ:CZ45793972

Spisová značka: C 11262 vedená u Městského soudu v Praze

Statutární zástupce: ...........​..............​............
Bankovní spojení: ..........​................​.......​.......​.........​.......................

jako Poskytovatel služby na straně jedné (dále jen Poskytovatel)

a

Nemocnice Na Františku

se sídlem: Na Františku 847/8, 110 00 Praha 1

IČ: 00879444 DIČ:CZ00879444
Spisová značka: RES u ČSÚ č. 851100

Statutární zástupce: ...........​.........​...........​...............​..............​..​............​.................
bankovní spojení: ................​...........​.......​.........​.........................

jako Objednatel služby na straně druhé (dále jen Objednatel)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY
	1. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb IT specialistů na vyžádání Objednatele.
	2. Zajištění konzultačních, implementačních a servisních služeb IT specialistů v rozsahu, obsahu
	a časových odezvách definovaných dále.
2. CENA ZA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY
	1. Za služby dle této smlouvy se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovali paušální měsíční úhradu ve výši 9.550,-Kč (devět tisíc pět set padesát korun českých) bez DPH.
	2. Cena služby se může měnit v návaznosti na změnách smlouvy nebo parametrů poskytovaných
	služeb, a to pouze na základě písemného dodatku k této smlouvě.
	3. Cena za službu bude fakturována vždy za předchozí měsíc, a to nejpozději do desátého dne v
	měsíci následujícím, se splatností 14 dní. V daňovém dokladu za určité období bude vyčíslena
	DPH dle platné sazby v tomto období.
	4. Náhrada jakýchkoliv dalších případných nákladů nebo výdajů vyžaduje předchozí souhlas
	Objednatele, ledaže takové náklady vyplývají ze zadaných požadavků na případné vícepráce.

Veškeré práce Poskytovatel doloží reportem ze systému Helpdesk.

* 1. Případné vícepráce nad rámec této smlouvy se řídí následujícími cenami:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 (jedna) hodina práce IT specialisty | ...........​... |
| Výjezd po Praze | ........... |
| Příplatek za práci po pracovní době | ....... |
| Příplatek za práci o víkendech a dnech volna | ......... |

.

1. POSKYTOVANÉ SLUŽBY
	1. Poskytovatel bude dle této smlouvy Objednateli poskytovat níže uvedené služby:
* Provoz a správa systému Helpdesk,
* telefonické konzultace a podpora,
* on-site konzultace a podpora,
* podpora při řešení servisních a havarijních stavů,
* pravidelné (lx kvartálně) setkání a konzultace v sídle NNFP,
* konzultace pro serverovou infrastrukturu,
* konzultace pro virtualizační platformu VMware,
* konzultace pro prostředí Microsoft,
* konzultace pro síťovou a WiFi infrastrukturu,
* konzultace pro bezpečnostní infrastrukturu,
* plánování efektivního rozvoje IT prostředí,
* konzultace při rozvoji infrastruktury,
* změnové návrhy a cenové odhady nové infrastruktury,
* doporučení změn a rozvoje,
* na vyžádání konfigurace infrastrukturních prvků,
* podpora dodavatelů aplikací a systémů třetích stran,
* obchodní podpora.
1. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
	1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout služby v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v
	souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a
	technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že služby vyhovují účelu této
	smlouvy.
	2. V případě požadavku Objednatele na instalaci či reinstalaci SW, poskytne Objednatel IT
	specialistovi Poskytovatele legální instalační média nebo jiné podklady dokládající legálnost
	nabití použitého SW. V opačném případě má Poskytovatel právo odmítnout instalaci SW.
	3. Objednatel se tímto zavazuje, že před jakýmkoliv zamýšleným zásahem do infrastruktury
	síťového, serverového, SW a aplikačního prostředí (nákup a instalace zařízení nebo software
	apod.) bude tento úmysl konzultovat s IT specialistou Poskytovatele způsobem uvedeným v 6. odstavci této smlouvy.
2. ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
	1. Poskytovatel je povinen poskytovat sjednané služby po celou dobu platnosti této smlouvy v
	kvalitě a dostupnosti, jak jsou v této smlouvě definovány.
	2. Objednatel má dle této smlouvy nárok na celkem 5 (pět) hodin činností IT specialistů
	vzdálenou formou, a to v pracovních dnech v čase od 8:00 do 17:00, což je zahrnuto v paušální
	ceně uvedené v bodě 2.1. této smlouvy. Nevyčerpané hodiny se nepřevádějí do dalších
	měsíců.
	3. V případě kritického výpadku infrastruktury (nefunkční systém, služba významným způsobem
	omezující funkčnost celé infrastruktury) bude Poskytovatel po dohodě provádět služby i nad
	rámec běžné pracovní doby.
	4. Paušál zahrnuje 1 (jeden) konzultační výjezd kvartálně k Objednateli po Praze.
	5. Objednatel má právo na lhůtu pro zahájení práce IT specialistů Poskytovatele do max. 6ti
	hodin vzdáleným přístupem po nahlášení výpadku provedeným dle 6. odstavce této smlouvy.
	6. Objednatel má právo na lhůtu pro zahájení práce IT specialistů Poskytovatele do max. 24 hodin onsite zásahem v sídle Objednatele po nahlášení výpadku provedeným dle 6. odstavce této smlouvy.
	7. Objednatel má právo na lhůtu pro zahájení práce IT specialistů Poskytovatele do max. 48 hodin v případě žádosti o změnovou či konzultační podporu po nahlášení výpadku provedeným dle
3. odstavce této smlouvy.
4. HLÁŠENÍ POŽADAVKU
	1. Poskytovatel zřídí a po celou dobu poskytování služeb podle této smlouvy bude provozovat
	pracoviště Helpdesku, které bude jediným místem pro nahlašování vyžádání činností IT specialistů Poskytovatele.
	2. Kontaktní údaje pracoviště Helpdesku Poskytovatele jsou:

web: <https://bitservis.freshdesk.com/>

e-mail: ..................................

telefon: **............​.....**

V případě nahlášení výpadku telefonicky je Objednatel povinen nahlášení potvrdit také na e-mailovou adresu Helpdesku, nejpozději do 30 minut od telefonického nahlášení.

* 1. Hlášení požadavku mohou za Objednatele provést pouze osoby definované v odstavci 7 této smlouvy.
	2. Doručením hlášení standardních požadavků Objednatele Poskytovateli (na Helpdesk) začíná běžet lhůta pro zahájení řešení. Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního klidu/volna a svátků. V případě nahlášení požadavku po 17:00 hod. je za čas nahlášení považováno 9:00 hod. následujícího pracovního dne. Přijaté požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení.
	3. Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do 60 minut potvrdí Objednateli přijetí hlášení požadavku.
	4. Pro účely stanovení lhůt definovaných v této smlouvě se pracovní hodinou rozumí čas mezi 8:00 a 17:00 běžných pracovních dní. Připadne-li běh lhůty na dobu mimo uvedený čas, běh lhůty se přeruší a doběhne v nejbližší následující pracovní den.
1. SOUČINNOST PŘI PLNĚNÍ, PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN
	1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace
	potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou
	smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné
	plnění této smlouvy.
	2. Poskytovatel se zavazuje:
* zajistit, že jím poskytované služby odpovídají všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na poskytování služeb vztahují;
* upozornit Objednatele včas na všechny hrozící výpadky nebo vady poskytované služby;
* postupovat při poskytování služby s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
	1. Objednatel je oprávněn spolupracovat při provádění dohledu nad službou poskytovanou dle této smlouvy s vybranou, nezávislou, odborně erudovanou třetí osobou. Poskytovatel je povinen plně respektovat postavení takové třetí osoby, spolupracovat s ní a poskytnout jí maximální součinnost dle pokynů Objednatele.

7.4.

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této smlouvy vést s
druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit
tuto smlouvu či uzavírat dodatky k této smlouvě.

* Poskytovatel určil osobu: ...........​.............​..............​..................................
​......​.......​.......​.......
* Objednatel určil osobu: ..........​.........​...........​...............​..............​..​............​..................
​.........​.................​......​.......​.......​.......
1. Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto smlouvu či uzavírat dodatky ktéto smlouvě.
* Poskytovatel určil osobu: ..........​.........​..................​..............................​......​.......​.......​.......
* Objednatel určil osobu: ......​..........​..............​.............​........​............................
​......​.......​.......​.......​.......​.......​.......
1. Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této
smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit
či rušit tuto smlouvu či uzavírat dodatky k této smlouvě. Dále jsou oprávněny k hlášení
incidentů na Helpdesk Poskytovatele a provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato
smlouva.
* Poskytovatel určil osobu: ...........​..........​...​..................​...............................​.......​.......​.......
* Objednatel určil osobu: .......​..............​.............​........​....​............................
​.....................................​......​.......​.......​.......​.......​.......​.......
1. PLATNOST SMLOUVY
	1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami této smlouvy. Účinnosti nabývá dnem zveřejnění v rejstříků smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. Zveřejnění zajistí Objednatel.
	2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
	3. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je tři měsíce a začíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
	4. Během prvních 3 (třech) měsíců od nabytí účinnosti smlouvy lze smlouvu ze strany Objednatele i Poskytovatele zrušit s okamžitou platností písemným oznámením, zaslaným druhé smluvní straně.
2. OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ
	1. Smluvní strany potvrzují, že podpisem této smlouvy jsou připraveny poskytovat si vzájemně informace, byť jinak tvoří předmět obchodního tajemství té které smluvní strany a to v rozsahu nutném k naplnění výše stanoveného účelu vzájemné spolupráce. Současně se zavazují k absolutní mlčenlivosti vůči všem třetím subjektům o skutečnostech týkajících se druhé smluvní strany a jejich obchodních aktivit, technických postupů, obchodních pravidel a jiných informací, které vyplynuly ze vzájemné spolupráce.
	2. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické či technické povahy související se smluvními
	stranami, které nejsou běžně dostupné a se kterými při zajištění předmětu plnění smlouvy
	přijdou smluvní strany do styku, jsou obchodním tajemstvím.
	3. Smluvní strany se zavazují, že jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní pro sebe nebo pro jiného
	nevyužijí tyto skutečnosti. Veškeré získané informace této povahy podrží v přísné tajnosti a
	omezí jejich sdělení pouze na zaměstnance.
3. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
	1. Smlouva se stává řádně uzavřenou a platnou dnem podpisu oběma smluvními stranami této
	smlouvy a účinnou jejím zveřejněním v rejstříku smluv. Smi ouva je vyhotovena ve dvou
	stejnopisech v českém jazyce, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
	2. Jakékoli změny smlouvy mohou být prováděny pouze formou číslovaných písemných dodatků
	k této smlouvě a musí být podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Tyto případné
	dodatky budou tvořit nedílnou součást této smlouvy. Vznikne-li rozpor mezi zněním smlouvy
	a jejím dodatkem, platí znění dodatku.
	3. Tato smlouva včetně příloh se řídí platným českým právním řádem a případné spory z ní budou rozhodovány věcně a místně příslušným soudem v Praze.
	4. Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem a prohlašují, že
	smlouvu uzavřely na základě své svobodné vůle.

V Praze dne

....​...................

Za Poskytovatele

...........​.........​..........
​...............​..............​..​...........
​..................​.....​................

............................................​.......​.............​..

...​............​.........​..........​................​.........​........