

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVISNÍ A PROVOZNÍ PODPORY

č. 20S10815-02900

uzavřená dle § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném a úplném znění (dále jen „obchodní zákoník“) mezi:

1 SMLUVNÍ STRANY

1.1 Objednatel:

Obchodní název: Nemocnice Havlíčkův Brod, příspěvková organizace
Sídlo: Husova 2624, 580 22 Havlíčkův Brod
IČ: 00179540
DIČ: CZ00179540
Bankovní spojení: Komerční banka, a. s., č. ú: 17938521/0100
Zastoupenou/jednající: Mgr. David Rezničenko, MHA, ředitel
tel.: 569 472 200
fax: 569 421 982

(dále jen „objednatel“)

a

Poskytovatel:

Obchodní firma : **GiTy, a.s.**
Se sídlem : Brno, Mariánské náměstí 1, PSČ 617 00
IČO: 253 02 400
DIČ: CZ25302400
Bankovní spojení : Česká spořitelna, a.s., č.ú: 4044692/0800
Jednající: Davidem Janouškem, předsedou představenstva
tel.: 545 129 111
fax: 545 129 200

(dále jen „poskytovatel“)

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této smlouvy zajištění provozu a rozvoje ICT služeb objednatele (dále též „služby“) poskytovatelem v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 2 . (dále jen „servisovaná zařízení“).
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat objednateli služby na servisovaných zařízeních a objednatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování služeb jejich cenu a poskytnout mu součinnost nezbytnou pro řádné a včasné plnění této smlouvy poskytovatelem, a to vše v souladu s požadavky, podmínkami, specifikacemi a ostatními údaji a informacemi obsaženými nebo zmíněnými v této smlouvě.
- 2.3 Služby servisní a provozní podpory poskytované na základě této smlouvy zahrnují:
- 2.3.1 Dohledové služby
Poskytovatel poskytuje centrální kontaktní místo pro hlášení vad. Současně poskytovatel zajistí proaktivní dohled ICT zařízení a služeb na prostředcích objednatele (dále jen „monitoring“).
- 2.3.2 Servisní program
Poskytovatel se zavazuje zajistit provoz servisovaných zařízení, a to tak aby vlastními silami nebo v součinnosti s externím dodavatelem servisní podpory pro specifická zařízení zajistil určení a odstranění vady a obnovení objednatelových služeb v čase definovaném v Příloze č. 1. případně dle podmínek smlouvy objednatele s externím dodavatelem servisní podpory.
- 2.3.3 Profil péče
Poskytovatel bude dále na základě vyhodnocení informací z monitoringu nebo incidentů navrhopvat objednateli činnosti vedoucí k zajištění provozu a zvyšování kvality poskytovaných ICT služeb. Činnosti budou prováděny po schválení objednatelem.

3 VYMEZENÍ POJMŮ

- 3.1 Vada - stav, kdy je mimo provoz nebo je nedostupné některé servisované zařízení.
- 3.2 Hlášení vady - doba, kdy lze nahlásit vadu na Dohledovém centru poskytovatele (dále jen „DC“).
- 3.3 Doba odezvy - doba od nahlášení vady po potvrzení přijetí nahlášení vady DC.
- 3.4 Doba připravenosti HW - doba od nahlášení vady po připravenost servisního/náhradního prvku v servisním středisku poskytovatele k zajištění servisní činnosti.
- 3.5 Zahájení prací – doba, do které zahájí poskytovatel práci na odstranění vady v lokalitě objednatele. Doba zahájení prací se začíná počítat od regulérního nahlášení požadavku dle článku 5. odst. 5.4 této smlouvy.
- 3.6 Odstranění vady - doba, do které poskytovatel zajistí funkční provoz servisovaného zařízení opravou stávajícího zařízení, výměnným způsobem za stejné zařízení nebo náhradním řešením poskytnutím náhradního zařízení. Doba odstranění vady se začíná počítat od regulérního nahlášení požadavku dle článku 5. odst. 5.4 této smlouvy.
- 3.7 Časový fond profilu péče - celková maximální doba, po kterou budou vykonávány činnosti profilu péče v rámci jednoho roku trvání smlouvy.

4 DOBA PLNĚNÍ

- 4.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců ode dne podpisu této smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Platnost této smlouvy bude automaticky prodloužena vždy o dalších 12 měsíců, nebude-li smlouva vypovězena kteroukoliv ze smluvních stran nejpozději dva měsíce před uplynutím doby platnosti této smlouvy.
- 4.2 V případě, že kterákoli z obou smluvních stran nebude plnit závazky podle této smlouvy, druhá smluvní strana, která není v prodlení, bude mít nárok zaslat straně v prodlení písemné oznámení o neplnění. Jestliže takové porušení nebude napraveno do 30 (třiceti) dní po příslušném platném upozornění, smluvní strana, která není v prodlení dle vlastního uvážení a bez omezení jakéhokoli jiného jejího právního nároku této strany, může ukončit platnost této smlouvy odstoupením od smlouvy.

5 MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 5.1 Místem plnění služeb jsou objekty objednatele specifikované v Příloze č. 4 této smlouvy.
- 5.2 Seznam servisovaných zařízení a služeb, na které jsou poskytovány služby servisní a provozní podpory v lokalitě (lokalitách) objednavatele, je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 5.3 Služby specifikované touto smlouvou budou poskytovány v rozsahu a za podmínek definovaného programu služeb, který je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.4 Obě smluvní strany se dohodly, že objednatel bude vady ohlašovat písemně. Objednatel bude na primární kontakt poskytovatele dle Přílohy č. 4 odesílat písemně e-mailem nebo faxem zprávu s hlášením vady/požadavku, která bude obsahovat informace dle formuláře v Příloze č. 5 této smlouvy. Pro urychlení řešení vad je možno nahlásit vadu telefonicky s následným písemným potvrzením. Pro stanovení doby nahlášení vady/požadavku je rozhodující čas doručení písemného hlášení vady/požadavku na primární kontakt poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo nezačít s pracemi dle této smlouvy do doby příjmu písemného hlášení.
- 5.5 Pokud by si povaha vady vyžadovala provedení zásahu, který by omezil nebo narušil provoz datové sítě, je poskytovatel oprávněn provést tento zásah pouze po předchozí konzultaci s objednatelem.
- 5.6 Poskytovatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění vady, za stanovení posloupností jednotlivých činností.
- 5.7 Odstranění každé vady bude objednateli písemně potvrzeno servisním protokolem, který vystaví poskytovatel, s uvedením času odstranění vady, způsobu odstranění vady a doby uvedení do původního stavu. Servisní protokol bude za objednatele podepsán odpovědnou osobou za danou lokalitu.
- 5.8 V těch případech, kdy odstranění vady opravou nebo výměnou stávajícího zařízení není ve lhůtě uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy technicky možné, poskytovatel zajistí náhradní řešení. Zajištěním náhradního řešení se rozumí poskytnutí náhradního zařízení nebo jeho části, dílu, poskytovatelem objednateli za účelem zajištění plné funkčnosti opravovaného zařízení.
- 5.9 V případě, kdy poskytovatel provede opravu poškozeného zařízení výměnným způsobem, čímž se rozumí výměna poškozeného zařízení, jeho části nebo jednotlivého dílu za nové zařízení, jeho část nebo jednotlivý díl, je poskytovatel oprávněn si vadné zařízení, část nebo díl ponechat.
- 5.10 Servisní protokol s uvedenými P/N vyměněných zařízení, jejich částí, nebo jejich dílů společně s jejich identifikací sériovým číslem slouží jako doklad o provedené výměně.
- 5.11 Poskytovatel a objednatel mohou rozšířit rozsah poskytovaných služeb nad rámec služeb již dohodnutých formou písemného dodatku k této smlouvě.
- 5.12 Poskytovatel se zavazuje dodržovat zákony, obecně závazné právní předpisy a normy platné v České republice, technické předpisy výrobce zařízení, jakož i podmínky této smlouvy včetně

oboustranně přijatých změn a dodatků k ní. Poskytovatel se bude rovněž řídit výchozími podklady objednatele a pokyny objednatele v souladu s jeho zájmy.

6 CENA

- 6.1 Ceny za poskytované služby jsou specifikovány v Příloze č. 3 této smlouvy. Uvedené paušální ceny budou hrazeny měsíčně. Ceny nezahrnují daň z přidané hodnoty, která bude vypočtena a účtována na základě platných daňových předpisů.
- 6.2 Platby ceny za poskytované služby budou prováděny na základě faktur poskytovatele. Faktury budou vystavovány poskytovatelem měsíčně vždy k poslednímu dni předemětného kalendářního měsíce. Splatnost vystavených faktur se stanovuje na 14 dnů od jejich vystavení.
- 6.3 Objednateli vzniká nárok na poskytnutí sjednaných služeb za předpokladu, že nemá vůči poskytovateli splatné závazky vyplývající z této smlouvy. V případě, že objednatel má vůči poskytovateli splatné závazky vyplývající z této smlouvy, je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb až do doby, než budou veškeré dlužné částky připsány na účet poskytovatele, aniž by se tím poskytovatel dostal do prodlení s poskytováním služeb.

7 SANKCE

- 7.1 V případě prodlení objednatele s úhradou ceny za servisní služby je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní pokutu objednatel uhradí poskytovateli do 14-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.
- 7.2 Prokáže-li objednatel, že poskytovatel neodstranil vadu v rozsahu a čase dle Přílohy č. 1 této smlouvy, má nárok požadovat po poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 10% paušální měsíční ceny uvedené v článku I. Přílohy č. 3 této smlouvy.

8 OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 8.1 V rámci této smlouvy není poskytovatel povinen poskytovat služby na zařízení, která nejsou uvedena v Příloze č. 2. této smlouvy.
- 8.2 Pokud dojde k poruše na servisovaném zařízení v důsledku nekonzultovaného zásahu do sítě, podle bodu 10.5, úmyslného nebo nedbalostního porušení nebo nedodržení provozních podmínek ze strany objednatele, jeho zaměstnanců či třetích osob, je objednatel povinen uhradit vedle paušální částky i veškeré náklady spojené s provedením opravy, zejména náklady na práci techniků, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s provedením opravy, a to podle aktuálního ceníku poskytovatele.
- 8.3 Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení dle Přílohy č. 2 této smlouvy v důsledku vnějších událostí jako např. požáry, povodně, jiné živelné události, vandalství, občanské nepokoje, je objednatel v takovémto případě povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené s provedením opravy, zejména náklady na práci techniků, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s provedením opravy, a to podle aktuálního ceníku poskytovatele.

9 POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby provozní a servisní podpory k zajištění funkčnosti servisovaných zařízení specifikovaných v Příloze č. 2 této smlouvy v rozsahu a za podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.

- 9.2 Poskytovatel zabezpečuje pro příjem hlášení vad a požadavků na servisní podporu režim nepřetržitého provozu DC, 24 hodin denně, 365 dní v roce. Kontaktní spojení jsou uvedena v Příloze č. 4 této smlouvy.

10 POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 10.1 Objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti provádět úhrady ceny za poskytované služby.
- 10.1 Objednatel je povinen poskytnout přístupové údaje pro spravované zařízení, aplikace a služby.
- 10.2 Objednatel je povinen poskytnout níže uvedenou součinnost, zejména při provádění servisního zásahu:
- 10.2.1 písemně informovat poskytovatele o příznacích vady a poskytnout informace, které mohou pomoci upřesnit místo a rozsah vady
 - 10.2.2 zajistit bezodkladný vjezd i výjezd servisních vozidel poskytovatele do areálu objednatele a bezodkladný přístup k servisovaným zařízením
 - 10.2.3 vždy zajistit pracovníkům poskytovatele potřebný prostor, přístup k telefonu a k zásuvce 230V
 - 10.2.4 zajistit přítomnost technicky způsobilé osoby objednatele, zejména v případě servisních zásahů, u kterých bude potřeba součinnost z jinými zařízeními, které nejsou specifikovány v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 10.3 Objednatel poskytuje součinnost zejména prostřednictvím tzv. odpovědných osob, které definuje v Příloze č. 4 pro lokalitu (lokality).
- 10.4 Objednatel se zavazuje provozovat zařízení uvedená v Příloze č. 2 této smlouvy v souladu s předanými technickými a provozními podmínkami dle originální technické dokumentace.
- 10.5 Objednatel se zavazuje předem konzultovat s poskytovatelem zásah do sítě (např. přidání nových uzlů, serverů, atd.), který by mohl mít negativní vliv na funkčnost sítě.
- 10.6 Objednatel se zavazuje provozovat zařízení uvedená v Příloze č. 2 v maximální možné míře pod platnou servisní podporou výrobce HW.

11 SEZNAM PŘÍLOH

- 11.1 Příloha č. 1 - Specifikace služeb servisní a provozní podpory
- 11.2 Příloha č. 2 - Specifikace servisovaných zařízení
- 11.3 Příloha č. 3 - Cena za služby
- 11.4 Příloha č. 4 - Kontaktní osoby a lokality
- 11.5 Příloha č. 5 – Analýza stavu sítě

12 DALŠÍ UJEDNÁNÍ

- 12.1 Tato smlouva přechází na právní nástupce smluvních stran.
- 12.2 Poskytovatel garantuje, že jakýmkoliv servisním zásahem na servisovaném zařízení nebude z jeho strany porušena funkčnost stávající sítě.
- 12.3 Pokud se v průběhu zajišťování služby poskytovatelem zjistí skutečnosti, o nichž poskytovatel nevěděl a vědět nemohl a které ztíží nebo znemožní realizaci služby ve sjednaném čase nebo rozsahu, sdělí je poskytovatel neprodleně objednateli a projedná s ním další postup. Pro tento

případ nevzniká objednateli právo na uplatnění smluvní pokuty vůči poskytovateli dle bodu 7.2 této smlouvy.

- 12.4 Poskytovatel nemá odpovědnost za možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při vadě zařízení nebo v době servisního zásahu, nebo zásahem v rámci technické podpory. Obnovu ztracených nebo pozměněných dat je povinen si zajistit objednatel ze svých zálohovaných dat.
- 12.5 Poskytovatel neručí za nesplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim v důsledku okolností vylučujících odpovědnost podle § 374 obchodního zákoníku.

13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom 2 vyhotovení.
- 13.2 Jakékoli změny této smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemného číslovaného dodatku k této smlouvě a jsou platné po vzájemném podpisu zúčastněnými stranami.
- 13.3 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které nabyly v souvislosti s touto smlouvou do doby, než tyto informace ztratí význam nebo důvěrný charakter, nebo vejdou v obecnou známost jinak než prozrazením smluvní stranou, která se stala příjemcem informace. Smluvní strany jsou tímto ustanovením vázány i v případě, že tato smlouva pozbude platnosti.
- 13.4 Tato smlouva vzniká dohodou o celém jejím obsahu. Pokud v této smlouvě není výslovně ujednáno jinak, řídí se vztahy objednatele a poskytovatele příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a dalších obecně závazných právních předpisů platných v České republice. Pro případ jakéhokoliv sporu vyplývajícího z této smlouvy si smluvní strany sjednávají v souladu s ustanovením § 89a občanského soudního řádu místní příslušnost soudu prvního stupně dle sídla poskytovatele.
- 13.5 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy do Registru smluv.
- 13.6 Obě smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem smlouvy, že tato byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

14 PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

V Brně dne: 16. 3. 2020

V Havlíčkově Brodě dne 13. 3. 2020

Poskytovatel:

Objednatel:

David Janoušek
předseda představenstva GiTy, a.s.

Mgr. David Rezníčenko, MHA
ředitel nemocnice

Příloha č. 1 – Specifikace služeb servisní a provozní podpory

I Služby servisní a provozní podpory

I.1 Jedná se o zajištění služeb servisní a provozní podpory (dále jen SSaPP) pro objednatele v rozsahu dle odstavce 2.2 a 2.3 smlouvy výhradně na zařízeních specifikovaných v Příloze č. 2.

I.2 Servisní činnost

I.2.1 V případě závady, jejíž řešení je možné vzdáleně, bude servisní činnost provedena v součinnosti s objednatelem vzdáleně.

I.2.2 Poskytovatel zajistí výměnu HW následujícím způsobem:

- Odborný pracovník poskytovatele v rámci servisního zásahu provede výměnu za náhradní kus, který je v servisním skladu objednatele nebo za kus vyreklamovaný výrobcem v rámci platné servisní podpory.
- V případě nedostupnosti servisního HW v servisním skladě objednatele může poskytovatel po dohodě s objednatelem zapůjčit HW pro zajištění kritických služeb objednatele
- Po ukončení servisního zásahu odveze vadný kus do servisního střediska poskytovatele, které zajistí reklamaci u dodavatele, pokud nebylo řešeno dříve výměnou u výrobce v rámci platné servisní podpory a zajistí jeho navrácení na servisní sklad objednatele.

I.3 Servisní programy

I.3.1 Účinnost servisních programů je podmíněna platnou servisní podporou od výrobce zařízení specifikovaného v příloze č.2, pokud není uvedeno jinak.

I.3.2 Provozní podpora je na základě technických požadavků jednotlivých zařízení rozdělena dle priorit do následujících servisních programů:

I.3.3 Program Individual

Servisní činnost na zařízeních uvedených v Příloze č. 2. odstavec I je zajišťována s těmito parametry:

Program Individual	
hlášení vady	Nonstop (Po-Ne 24 hodin)
doba odezvy	do 45 minut
zahájení prací	do 4 hodin od nahlášení
odstranění vady	do 8 hodin od nahlášení

I.4 Profil péče

Specifikace činností profilu péče na zařízeních uvedených v Příloze č. 2:

- Servisní a konfigurační činnost dle zadání zadavatele
- Editace konfigurace
- Maintenance, update SW
 - Sledování změn verzí SW u výrobce
 - Instalace záplat
- Zálohování konfigurace
- Konzultace
- Profylaxe zařízení dle zadání zadavatele

II Časový fond profilu péče

- II.1 Celková cena provozní podpory dle této Přílohy zahrnuje následující měsíční hodinový fond profilu péče 15 hodin.
- II.2 Práce budou v rámci činností profilu péče plánovány tak, aby postupně pokrývaly jednotlivé oblasti profilu péče.

III Činnosti na vyžádání

- III.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli objednání dalších činností profilu péče nad rámec hodinového fondu definovaného v této smlouvě. Tyto další činnosti poskytovatel provede na základě potvrzené písemné objednávky objednatele ve smluveném termínu. Budou účtovány objednateli hodinovou sazbou dle ceníku v Příloze č. 3 bod II.

IV Nedodržení požadavků na součinnost objednatele

- IV.1 Pro dodržení stanovených garantovaných časových parametrů v této specifikaci služby, je zapotřebí součinnost objednatele dle odstavce 10.2 smlouvy. V případě, že součinnost nebude poskytnuta, posunuje se doba odstranění vady o čas nutný k zajištění této součinnosti.

V Neopodstatněný výjezd

- V.1 V případě neopodstatněného výjezdu na servisní zásah tzn., že servisní technik nediodnostikuje nahlášenou vadu na zařízeních uvedených v předmětu smlouvy, bude zásah považován za činnost na vyžádání a účtován objednateli dle ceníku v Příloze č. 3 bod II.

VI Přístupová práva pro konfiguraci zařízení

- VI.1 Objednatel se zavazuje umožnit odborným pracovníkům poskytovatele výhradní plný přístup do konfigurace zařízení a aplikací specifikovaných v Příloze č. 2.
- VI.2 Objednatel akceptuje, že z důvodu zajištění garance provozní podpory bude objednateli umožněn přístup do konfigurací zařízení specifikovaných v Příloze č. 2. pouze v režimu čtení (read-only).
- VI.3 Objednatel bere na vědomí, že případný servisní zásah nebo činnost profilu péče způsobená neoprávněným zásahem do konfigurací nebo manipulací se zařízeními specifikovanými v Příloze č. 2, bude považováno za plnění nad rámec provozní podpory dle této smlouvy a bude fakturováno dle hodinových sazeb definovaných v odstavci VI. činnost na vyžádání a skutečně vynaložených nákladů.

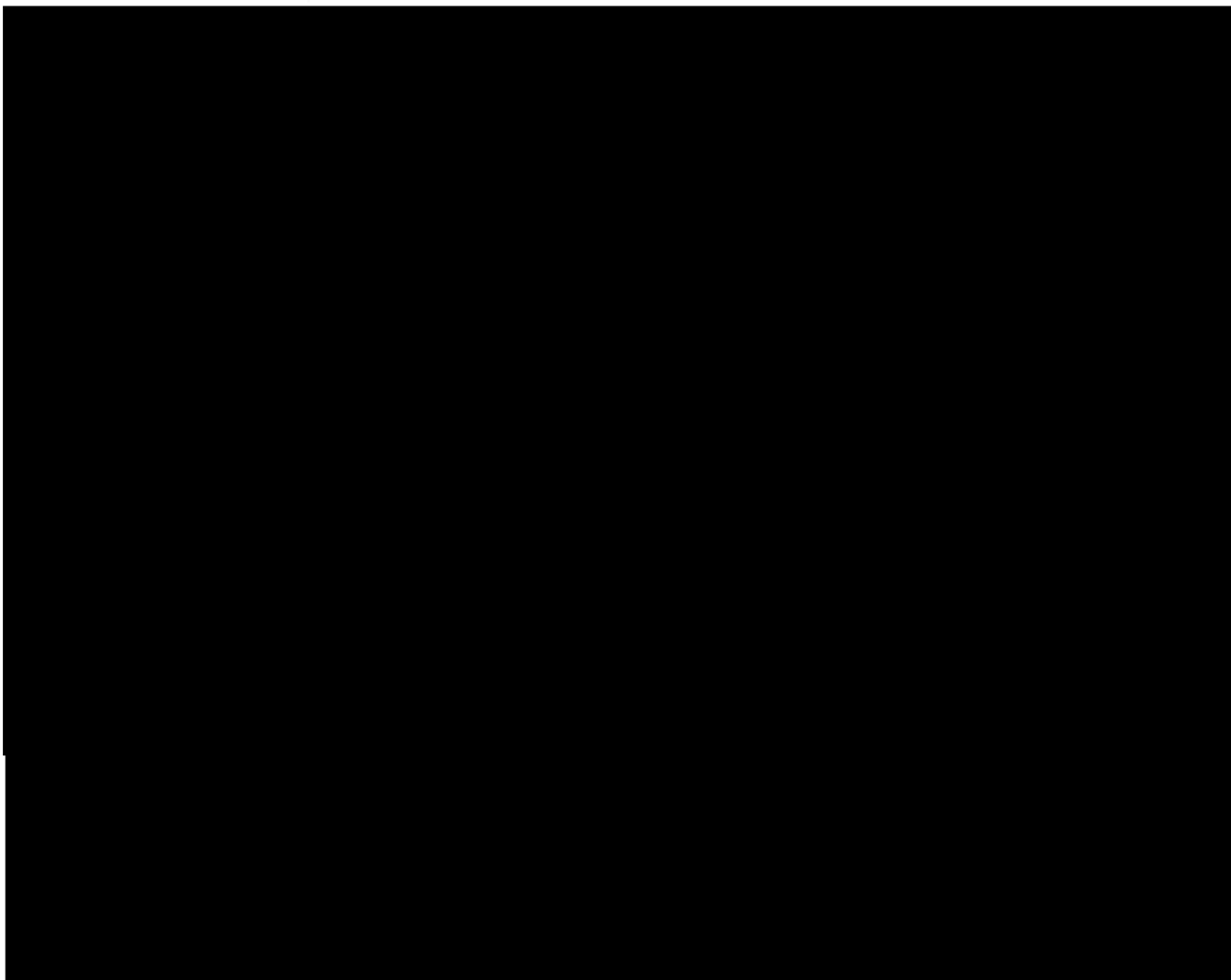
Příloha č. 2 – Specifikace servisovaných zařízení

I. Podrobná specifikace HW dle servisních programů

Lokalita: Nemocnice Havlíčkův Brod

PN Dodavatele	Popis	Sériové číslo

Příloha č. 3 – Cena za služby



Příloha č. 4 - Kontaktní osoby a lokality

I. Postup nahlašování vad

Smluvní strany se dohodly, že objednatel bude vady ohlašovat písemně e-mailem na pracoviště DC zhotovitele. Pro stanovení doby nahlášení vady/požadavku je rozhodující čas doručení tohoto formuláře na DC zhotovitele.

Smluvní strany se dále dohodly, že informování objednatele bude probíhat e-mailem nebo telefonicky na e-mailovou adresu nebo telefon kontaktní osoby objednatele.

Primární kontakt	Dohledové centrum	NOC Operator		
				nonstop

II. Eskalační procedura na straně poskytovatele

Eskalační procedury	Jméno	Funkce	Telefon	Mobilní telefon
		Fax	E-mail	Pracovní doba
primární kontakt	Dohledové centrum	NOC Operator		
				nonstop
eskalační úroveň I		Manažer servisu		
				8:00 - 17:00
eskalační úroveň II		Ředitel služeb ICT		
				8:00 - 17:00

III. Odpovědná osoba účastníka

Eskalační procedury	Jméno	Funkce	Telefon	Mobilní telefon
		Fax	E-mail	Pracovní doba
primární kontakt	[REDACTED]	Vedoucí IT	[REDACTED]	[REDACTED]
				8:00 – 17:00
eskalační úroveň I	[REDACTED]	Vedoucí technik	[REDACTED]	[REDACTED]
				8:00 – 17:00

IV. Seznam Lokalit účastníka

Kód lokality	Adresa	Odpovědná osoba	Kontakt
Areál nemocnice	Husova 2624, 580 22 Havlíčkův Brod	[REDACTED]	[REDACTED]