

SERVISNÍ SMLOUVA č. 20200301

(o poskytování služeb)

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) mezi těmito smluvními stranami:

Objednatel: Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov a.s. nemocnice Středočeského kraje

Zastoupená MUDr. Romanem Mrvou předsedou představenstva a ředitelem
se sídlem Máchova 400, 256 46 Benešov,
zapsaný v OR MS v Praze, oddíl B, vložka B9996
IČO: 27253236
DIČ: CZ27253236

(dále jen „Objednatel“)

Zhotovitel: Annex NET, s.r.o.

zastoupený Ing. Milanem Stehlíkem, jednatelem
se sídlem Topasová 898/9, 153 00 Praha 5 - Radotín
Zapsaný v OR MS v Praze, oddíl C, vložka 41325
IČO: 64575756
DIČ: CZ64575756
Bankovní spojení: Citibank Europe plc, organizační složka
Číslo účtu: 5003431001/2600

(dále jen „Zhotovitel“)

Preambule

Obě strany přistupují k této servisní smlouvě (dále jen „smlouva“) za účelem stanovení konkrétních podmínek, za kterých bude Zhotovitel poskytovat Objednateli technickou podporu, a rovněž pro rámcové stanovení podmínek, za kterých bude Zhotovitel poskytovat Objednateli další služby, neurčené předmětem této smlouvy. Společným cílem obou smluvních stran je především zajistit bezproblémový, bezpečný a spolehlivý provoz datových služeb Objednatele.

1.

Předmět plnění

1.1. Předmětem plnění se rozumí zejména:

- poskytování služeb technické podpory (dále jen **služby**) na zařízení umístěná v datové infrastruktuře Objednatele (dále jen **technologie**) na základě objednávky Objednatele dle postupů a parametrů uvedených dále ve smlouvě. Seznam technologií je uveden v příloze č. 2 této smlouvy;
- realizace profylaktické kontroly technologií, jednou ročně;
- podpora testů vysoké dostupnosti (HA) a postupů obnovy provozu (DR) technologií, jednou ročně.

2.

Obecná ustanovení

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje provádět služby v rozsahu, době a za podmínek dále ve smlouvě uvedených, přičemž tak učiní vlastním jménem, na vlastní odpovědnost i nebezpečí a Objednatel se zavazuje za poskytnuté služby zaplatit sjednanou cenu.
- 2.2. Zhotovitel prohlašuje, že má příslušné oprávnění k činnostem, jichž je k plnění této smlouvy třeba.
- 2.3. Poskytování služeb bude zahájeno v reakčních časech uvedených v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.4. Zhotovitel využívá v souvislosti s plněním této smlouvy zejména prostředky pro vzdálenou správu a navštěvuje osobně sídlo objednatel nebo pobočky či jiná místa, kde jsou umístěny technologie, na která se vztahuje tato smlouva, pouze v případě potřeby, zejména je-li to nezbytné nebo vhodné pro řádné plnění této smlouvy. Na cenu za služby nemá vliv skutečnost, zda k jejímu plnění využil zhotovitel vzdálenou správu nebo zda služby poskytoval přímo v sídle, či na pobočkách Objednatele nebo v jiných místech, v nichž jsou umístěny technologie, na které se

vztahuje tato smlouva. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli vzdálenou správu a případně i vstup do míst, kde jsou zařízení umístěna.

3. Objednávka služeb

- 3.1. Objednávka služeb Zhotovitele je prováděna výhradně prostřednictvím emailu na servisní emailovou adresu helpdesk@annexnet.cz , případně telefonicky na servisní telefonní lince Zhotovitele: **212 341 555**, která je z důvodu průkaznosti objednávky služeb nahrávána, s čímž Objednatel souhlasí.
- 3.2. Objednávkou služby uděluje Objednatel Zhotoviteli souhlas s provedením všech konfiguračních změn technologií nezbytných pro realizaci objednané služby.
- 3.3. Součástí objednávky služeb Objednatelem musí být co nejpřesnější popis požadavku nebo závady technologií, dále požadovaná kategorie servisního zásahu a podpůrně požadovaný termín zahájení služeb. Je-li požadovaný termín zahájení služby dřívější než termín sjednaný u kategorie, je určující uvedená kategorie.
- 3.4. Objednávat služby za Objednatele mohou pouze osoby k tomu určené Objednatelem. Jejich seznam je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.5. Objednávku služeb výše uvedeným způsobem je možné provádět kdykoliv, tedy 24 hodin 7 dní v týdnu. Realizace objednaných služeb se však řídí podmínkami uvedenými v příloze č. 1 této smlouvy.

4. Místo plnění

- 4.1. Místem plnění smlouvy je servisní středisko Zhotovitele, není-li možné realizovat objednanou službu vzdáleně, pak je místem plnění Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a. s., Máchova 400, 256 01 Benešov, kde jsou umístěny technologie ve správě Objednatele, na která se vztahuje tato smlouva.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Smluvní cena za služby se skládá z dvou měsíčních paušálů a hodinových sazeb za práce technika nad rámec paušálu a cestovních výloh. Ceny paušálů a smluvních cen nad rámec paušálu jsou uvedeny v příloze č.3 Minimální účtovanou jednotkou je každá, byť jen započatá, půlhodina práce technika v rámci jednoho zásahu. Časové jednotky v rámci různých zásahů se nesčítají. K uvedeným cenám bude připočtena DPH dle platné sazby.
- 5.2. Cena za služby je cenou pevnou, stanovenou na základě cenové nabídky Zhotovitele. Zhotovitel je oprávněn navýšit cenu služby bez předchozího souhlasu Objednatele meziročně o výši inflace stanovenou Českým statistickým úřadem. V případě změny sazby DPH bude DPH účtována vždy podle platných předpisů.
- 5.3. Smluvní cena je hrazena měsíčně, a to zpětně na základě faktury vystavené Zhotovitelem na začátku měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytovány.
- 5.4. Faktura je splatná 14 dnů po obdržení faktury Objednatelem. Faktura musí mít všechny náležitosti daňového dokladu. V případě, že doručená faktura nebude obsahovat veškeré požadované náležitosti daňového dokladu a případně náležitosti stanovené touto smlouvou, upozorní Objednatel na tuto skutečnost Zhotovitele a lhůta splatnosti takové faktury začne běžet až po doručení opravené faktury obsahující veškeré požadované náležitosti.
- 5.5. Dnem zdanitelného plnění je poslední den v měsíci, ve kterém byly služby poskytovány.
- 5.6. Výměna technologií (RMA) v záruce je prováděna přímo výrobcem zařízení. Zhotovitel pouze poskytuje součinnost, pokud bude tato služba objednána v rámci smlouvy.
- 5.7. Pozáruční servis, opravy a výměna technologií nejsou předmětem této smlouvy, v případě potřeby budou objednány a fakturovány zvlášť.

6.

Odovědnost za vady, záruka a kvalitativní podmínky provedení služeb

- 6.1. Vadou se rozumí odchylka od kvalitativních podmínek, rozsahu, vlastností či parametrů služeb nebo jejich části, stanovených touto smlouvou nebo oborovými technickými normami či jinými obecně závaznými právními předpisy. Objednatel je povinen vytknout (reklamovat) zjevné vady kvality a rozsahu služeb bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději pak do pěti pracovních dnů ode dne provedení služby. Objednatel reklamuje vady prostřednictvím HelpDesku s uvedením reklamované servisní služby realizované Zhotovitelem. Na reklamované služby se vztahují stejné servisní kategorie, jako na původní objednávku.
- 6.2. Zhotovitel je povinen bezúplatně na vlastní náklady odstranit reklamovanou vadu bez zbytečného odkladu dle kategorie servisního zásahu uvedeného Objednatelem.
- 6.3. V případě, že reklamovaná vada není odstraněna bez zbytečného odkladu, pak má Objednatel právo na slevu 0,1% z výše měsíčního paušálu za každou započatou hodinu prodlení, nejvýše však do výše měsíčního paušálu. Sleva bude uplatněna v nejbližším fakturačním období. Další nároky Objednatele plynoucí mu z titulu vad dila z obecně závazných právních předpisů tím nejsou dotčeny.
- 6.4. Objednatel nemá právo na slevu z ceny podle předchozího bodu, pokud neumožní Zhotoviteli odstranit oprávněně reklamovanou vadu či neposkytne odpovídající součinnost potřebnou ke zjištění, diagnostikování nebo odstranění vady.
- 6.5. Není-li vada uznána jako reklamační, není Zhotovitel povinen vadu odstranit.

7.

Práva a povinnosti smluvních stran

7.1. Povinnosti Zhotovitele:

- a) Zhotovitel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro poskytování služeb.
- b) Zhotovitel je povinen v průběhu poskytování služeb předávat Objednateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění smlouvy.
- c) Zhotovitel je povinen při poskytování služeb postupovat s odbornou péčí. Zhotovitel je povinen přijmout veškerá opatření, která po něm lze s ohledem na jeho expertizu, odbornost a předmět podnikání požadovat, tak aby při poskytování služeb (zejména při zásahu vzdáleným přístupem) nedošlo k porušení nebo ohrožení bezpečnosti informačního systému Objednatele či k úniku dat z informačního systému Objednatele.
- d) Zhotovitel je povinen co možná nejdříve písemně Objednatele upozornit na případné nevhodné požadavky či specifikace týkající se služeb, jež se podávají z dokumentů či informací předaných či jinak zpřístupněných Zhotoviteli objednatelům za účelem plnění této smlouvy. Jinak se má za to, že služby jsou podle takovýchto dokumentů či informací realizovatelné tak, aby mohly být dodrženy veškeré podmínky této smlouvy.
- e) Zhotovitel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných služeb, za dodržování všech předpisů při používání technických prostředků, dalšího materiálu a věcí používaných při poskytování sjednaných prací a služeb.
- f) Zhotovitel je povinen dodržovat vnitřní pokyny a směrnice Objednatele definující provozně technické a bezpečnostní podmínky pro pohyb pracovníků v prostorách a zařízeních Objednatele v případě, že s těmito byl seznámen.
- g) Zhotovitel je povinen získat dohledatelný souhlas Objednatele při jakémkoliv servisním zásahu do technologií znamenající konfigurační změnu nebo jinou významnou úpravu na systémech Objednatele. Dohledatelným souhlasem emailem na helpdesk@annexnet.cz, případně telefonicky na servisní telefonní číslo 212341555 se záznamem.
- h) Zhotovitel se zavazuje vést v elektronické formě výkaz poskytnutých služeb, kde bude vždy vyznačeno datum, čas, kategorie a předmět servisního zásahu.

7.2. Povinnosti Objednatele:

- a) Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli plnění předmětu této smlouvy, zejména poskytnutím přístupů a přístupových parametrů pro vzdálenou správu, poskytnutím aktuální dokumentace, případně umožnění fyzického přístupu do míst Objednatele, kde je plnění služby požadováno.

- b) Objednatel je povinen objednávat služby spojené s plněním smlouvy prostřednictvím k tomu určených komunikačních kanálů s dohledatelnou historií objednávek uvedených výše
- c) Objednatel odpovídá za obsahovou správnost a aktuálnost informací a dokumentů poskytnutých pro účely plnění služeb.
- d) Objednatel je povinen poskytnout odpovídající součinnost Zhotoviteli při plnění služeb, je-li to pro zdárné plnění služby nezbytné.
- e) Objednatel je povinen převzít bez vad provedené služby na základě výkazů poskytnutých služeb a za tyto služby zaplatit smluvní cenu.
- f) Objednatel je povinen používat pro objednávku služeb výhradně způsobů a postupů uvedených ve smlouvě.
- g) Objednatel je povinen se Zhotovitelem konzultovat plánované významné změny do technologií dle přílohy č. 2 této smlouvy i do technologií souvisejících. Vhodným způsobem je Objednatel povinen informovat Zhotovitele i o realizaci dílčích změn na technologiích dle přílohy č. 2 této smlouvy (včetně vedení dokumentace). Za významné změny se považují změny do designu datové infrastruktury Objednatele, náhrady zařízení dle přílohy č. 2 této smlouvy, atp.

8.

Odpovědnost za škodu a smluvní pokuty

- 8.1. V případě prodlení s platbou faktury ze strany Objednatele, je Zhotovitel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1% z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- 8.2. Pro případ prodlení Zhotovitele s nástupem na realizaci služby, je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli pokutu ve výši 1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, maximálně však do výše součtu všech měsíčních paušálních plateb v rámci jednoho měsíce.
- 8.3. Objednatel odpovídá v plném rozsahu za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a bylo zapůjčeno Objednateli až do výše aktuální tržní ceny zapůjčeného zařízení obvyklé v místě a čase vzniku škody.
- 8.4. Zhotovitel je povinen po celou dobu trvání této smlouvy udržovat pojištění profesní odpovědnosti ve výši dostatečné k plnému krytí rizik plynoucích z této smlouvy.
- 8.5. Jakákoliv smluvní pokuta uplatněná dle této smlouvy je splatná do 30 dnů od doručení písemné výzvy k její úhradě smluvní straně zavázané k jejímu zaplacení. Smluvní strany prohlašují, že smluvní pokuty sjednané v této smlouvě jsou přiměřené vzhledem k povinnostem, k jejichž splnění se vážou. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok příslušné smluvní strany na náhradu vzniklé škody v plné výši; ustanovení § 2050 Občanského zákoníku se v tomto případě nepoužije.

9.

Ostatní ujednání

- 9.1. Obě strany se zavazují v průběhu platnosti smlouvy spolupracovat při realizaci jejího předmětu plnění. K tomu účelu určí osoby odpovědné za řešení a vyřizování běžných záležitostí vyplývajících ze vzájemné spolupráce. Seznam osob je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
- 9.2. Obě strany se zavazují nejpozději při ukončení smlouvy vrátit druhé straně veškeré písemnosti, technické prostředky a zařízení, které jí náleží. V případě, že nebudou vráceny technické prostředky a zařízení, dohodly se smluvní strany na tom, že osoba povinná uhradí osobě, již měly být prostředky a zařízení vrácena za každé takové zařízení cenu, která je rovna ceně za tento prostředek či zařízení, kterou oprávněná osoba vynaloží na koupi nového prostředku či zařízení stejné nebo obdobné konfigurace.
- 9.3. Zhotovitel si vyhrazuje právo pozastavit poskytování služeb, pokud i přes předchozí písemnou upomínku na prodlení Objednatele s úhradou faktury nebo faktur toto prodlení trvá déle než 15 dnů od obdržení upomínky Objednatelem. Zhotovitel může pozastavit poskytování služeb dle smlouvy až do doby úplného vyrovnání závazků v prodlení Objednatelem, tedy připsání celkové dlužné částky včetně jejich příslušenství na účet Zhotovitele. Důvodem k pozastavení poskytování služeb je také neplnění smluvních závazků ze strany Objednatele podle této smlouvy, které prokazatelně znemožňuje Zhotoviteli plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 9.4. Případné spory obou stran se budou řešit přednostně dohodou.
- 9.5. Tato smlouva může být po vzájemné dohodě smluvních stran doplněna nebo upravena pouze písemnými dodatky, které se stanou nedílnou součástí této smlouvy. Pro tyto účely smluvní strany stanoví, že za písemnou formu se

s vyloučením ustanovení § 562 odst. 1 Občanského zákoníku považuje pouze podoba listinná.

- 9.6. Od této smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených Občanským zákoníkem. Pro účely odstoupení od této smlouvy se za podstatné porušení smlouvy ze strany Objednatele považuje zejména opakované prodlení s placením smluvní ceny, nebo její části, přestože byl Objednatel na toto jednání dříve Zhotovitelem písemně upozorněn. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Zhotovitele se považuje zejména opakované poskytování nekvalitních prací a služeb, na které byl Zhotovitel opakovaně bezvýsledně písemně upozorněn. Odstoupení od této smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 9.7. Tuto smlouvu je možné písemně vypovědět i bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po jejím doručení druhé smluvní straně.

10. Závěrečná ujednání

- 10.1. Smluvní vztahy z této smlouvy vyplývající se dále řídí Občanským zákoníkem.
- 10.2. Tato smlouva nabývá platnost a účinnost dne **1.5.2020** a je uzavírána na dobu neurčitou. Je vypracována ve dvou výtiscích s platností originálu, z nichž jeden je pro Objednatele a druhý pro Zhotovitele.
- 10.3. Jednotlivá ustanovení této smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost, neúčinnost nebo nevymahatelnost některého z nich nezpůsobí neplatnost, neúčinnost nebo nevymahatelnost smlouvy jako celku. V případě, že by se některé ustanovení této smlouvy ukázalo jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, zavazují se smluvní strany bez zbytečného odkladu po takovém zjištění započít jednání, jehož účelem bude odstranění takového nedostatku.
- 10.4. Každá ze smluvních stran ve smyslu ustanovení § 1728 odstavce 2 Občanského zákoníku prohlašuje ve vztahu k druhé smluvní straně, že obdržela od druhé smluvní strany informace o veškerých skutkových a právních okolnostech, které smluvní strana považovala za důležité pro vznik jejího zájmu uzavřít tuto smlouvu a pro samotné uzavření této smlouvy jakožto platné a závazné smlouvy.
- 10.5. Zhotovitel bere na vědomí, že objednat tuto smlouvu zveřejní v registru smluv.
- 10.6. Pro případ, že tato smlouva není uzavírána za přítomnosti obou smluvních stran, platí, že dohoda nebude uzavřena, pokud ji smluvní strana podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže druhá smluvní strana takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
- 10.7. Smluvní strany se dohodly, že vylučují ve vztahu k této smlouvě aplikaci ustanovení § 1895 a násl. Občanského zákoníku o postoupení smlouvy, žádná ze stran tedy není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti z této smlouvy či z její části třetí osobě.
- 10.8. Pro vyloučení pochybností strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli, uzavírají tuto smlouvu při svém podnikání, a na tuto smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 ani § 1796 Občanského zákoníku.
- 10.9. Smluvní strany vylučují ve vztahu k této smlouvě aplikaci ustanovení § 1765 a 1766 Občanského zákoníku a berou tak na sebe nebezpečí změny okolností.
- 10.10. S ohledem na ustanovení § 1726 Občanského zákoníku smluvní strany prohlašují, že tato smlouva obsahuje ujednání o všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat a smluvní strany dospěly ke shodě ohledně všech náležitostí, které si každá ze smluvních stran stanovila jako předpoklad pro uzavření této smlouvy.
- 10.11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
příloha č. 1 – SLA1
příloha č. 2 – Seznam technologií pro SLA1
příloha č. 3 – Cena služby

V Praze, dne

Za objednatele:

Za zhotovitele:

.....
MUDr. Roman Mrva
předseda představenstva, ředitel

.....
Annex NET, s.r.o.