

Smlouva o servisní činnosti

uzavřená dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

1. Smluvní strany:

1.1 Objednatel:

Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje, příspěvková organizace

Sídlo: Sociální péče 799/7a, Severní Terasa, 400 11 Ústí nad Labem
Zastoupený: MUDr. Iljou Deylem, ředitelem
Kontaktní osoba: [REDAKCE], vedoucí IT
E-mail/telefon: [REDAKCE]
IČ: 00829013
DIČ: není plátce DPH
Bank. spojení: Komerční banka a.s., Ústí nad Labem, číslo účtu: [REDAKCE]

1.2 Poskytovatel:

Název: **PER4MANCE s.r.o.**
Sídlo: Fišova 399/3, 60200 Brno
Zastoupený: Ing. Petrem Maleňákem, jednatel
Kontaktní osoba: [REDAKCE]
E-mail/telefon: [REDAKCE]
IČ: 60749024
DIČ: [REDAKCE]
Bank. spojení: Komerční banka Brno
Číslo účtu: [REDAKCE]

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

SMLOUVU O SERVISNÍ ČINNOSTI

2. Předmět smlouvy

2.1 Podle této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat pro objednatele servisní činnost na zařízeních objednatele nebo zařízeních třetích osob určených touto smlouvou a v rozsahu a podle podmínek určených v této smlouvě.

3. Způsob poskytování servisní činnosti

3.1 Na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat pro objednatele servisní činnost na vybraných zařízeních **v tomto rozsahu:**

- **Havarijní stavy:**
 - pohotovost a dostupnost technika ve stanovenou dobu pro řešení veškerých kritických problémů souvisejících s aktivními prvky LAN/WAN sítí, serverů a bezpečnosti IT - identifikace chyb a jejich příčin včetně řešení havarijních stavů.
- **Technická podpora:**
 - vzdálený preventivní monitoring a údržba aktivních prvků LAN/WAN a bezpečnostních prvků
 - Správa a údržba bezpečnostních prvků (router a firewall).
 - konfigurace a monitoring centrálního firewallu
 - monitoring bezpečnostních problémů
 - správa VPN připojení
 - správa autentizačního serveru/serverů (RADIUS)
 - součinnost při řešení komunikačních potřeb a vzdáleného přístupu
 - Správa a údržba aplikačních serverů
 - systémové konfigurace a monitoring serverů
 - monitoring bezpečnostních problémů
 - Správa a údržba LAN/WAN prvků
 - konfigurace a monitoring aktivních prvků
 - upgrade prvků dle platných smluv a kontraktů na jednotlivá zařízení
 - Konzultace v oblasti IT včetně stanovení koncepce rozvoje.

3.2 Uvedené služby jsou poskytovány pouze na zařízení objednatele nebo třetích osob, která jsou určena v příloze č. 2 této smlouvy - „Seznam servisovaných zařízení„. Seznam obsahuje danou lokalitu a specifikaci počtu jednotlivých druhů zařízení.

3.3 Součástí servisní činnosti jsou konfigurační úpravy a požadavky realizované vzdáleným přístupem v rozsahu 4 hodin měsíčně. Práce nad rámec tohoto rozsahu jsou fakturovány hodinovou sazbou za cenu v místě a čase obvyklou. Servisní činnost poskytuje poskytovatel vždy na výzvu objednatele.

Výzvu k servisní činnosti - řešení havarijních stavů může objednatel uplatnit u poskytovatele telefonicky na telefonním čísle [REDACTED]

Výzvu k ostatním servisním činnostem může objednatel uplatnit v rámci běžné pracovní doby (Po-Pá, 8:00 – 17:00) na telefonním čísle [REDACTED]

Výzvu k provedení servisního zásahu je objednatel povinen autorizovat do jedné hodiny od jejího telefonického ohlášení zasláním vyplněného „Dokumentu o hlášení závady“:

- e-mailem na adresu: [REDACTED]

3.4 Vzor „Dokumentu o hlášení závady“ tvoří přílohu č. 1 této smlouvy.

3.5 Objednatel je povinen vyplnit „Dokument o hlášení závady“, úplně a uvést v něm telefonické spojení na jeho autora pro možnost vyžádání doplňujících informací ze strany poskytovatele.

3.6 Součástí telefonické výzvy i vyplněného „Dokumentu o hlášení závady“, je správná a úplná identifikace objednatele.

3.7 Místa plnění jsou uvedena v příloze č. 3 této smlouvy. Přesné místo plnění bude vždy uvedeno v Dokumentu o hlášení závady.

3.8 Servisní činnost nijak nenahrazuje záruční a pozáruční servis HW prostředků. Záruční a pozáruční servis HW prostředků musí být řešen samostatně. Poskytovatel má pak právo jednat se servisními organizacemi jménem objednatele a předat servisní organizaci maximum informací pro odstranění případné závady.

3.9 Servisní činnosti a práce nad rámec rozsahu této smlouvy budou fakturovány hodinovou sazbou za cenu v místě a čase obvyklou. Práce nad rámec této smlouvy budou objednávány vždy samostatnou objednávkou objednatele.

4. Způsoby a lhůty pro poskytování servisní činnosti

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit činnost vedoucí k řešení havarijních stavů do 4 hodin od nahlášení požadavku na servisní činnost.
- 4.2 Ostatní servisní činnosti jsou prováděny v pracovní dny od 8:00 do 17:00 do 48 hodin případně dle dohody s objednatelem.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1 Cena za poskytování servisní činnosti ve lhůtách podle této smlouvy je stanovena pro počet a specifikaci zařízení uvedených v této smlouvě – příloha č.2 smlouvy.
- 5.2 Cena servisní činnosti na základě této smlouvy bude hrazena paušální částkou **10 000,-Kč / měsíc**. Specifikace ceny je stanovena v příloze číslo 2 této smlouvy. K ceně určené podle této smlouvy bude doložena DPH podle platné právní úpravy.
- 5.3 K zúžení nebo rozšíření zařízení, na něž je poskytována servisní činnost může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku k této smlouvě. Dodatek určí, jak se mění seznam servisovaných zařízení a jak se v souvislosti se zúžením nebo rozšířením seznamu servisovaných zařízení mění cena za servisní činnost uvedená v čl. 5.2 smlouvy.
- 5.4 Cena za poskytování servisní činnosti dle čl. 5.2 zahrnuje veškeré náklady poskytovatele, tedy zejména náklady na práci servisního technika, náklady spojené se zajištěním připravenosti technických specialistů k provádění servisních zásahů.
- 5.5 V případě že servisní činnost přesáhne rámec uvedený v této smlouvě (zásah mimo stanovenou dobu, zásah v místě instalace apod.), budou účtovány pro danou servisní činnost vícenáklady. Tyto vícenáklady budou součástí měsíční faktury za servisní činnost a doloženy protokolem o servisní činnosti. Ceny servisních činností nad rámec uvedený ve smlouvě jsou stanoveny v příloze č.2 této smlouvy.
- 5.6 Vedle služeb čerpaných podle této smlouvy může poskytovatel účtovat objednateli čerpání služeb mimo rámec této smlouvy. Tyto služby budou účtovány dle skutečného čerpání individuálně. Ceny budou účtovány podle aktuálního ceníku poskytovatele nebo na základě nabídky.
- 5.7 Cena dle čl. 5.2 za servis zařízení je splatná ve splátkách za splátkové období. Splátkové období je 1 měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu za splátkové období vždy poslední den daného splátkového období. První splátkové období začíná dnem podpisu této smlouvy.
- 5.8 Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu. Doba splatnosti faktury i dobropisu je 14 kalendářních dnů od jejího vystavení. K cenám bude doložena DPH podle platných právních předpisů.
- 5.9 Pokud je objednatel v prodlení s plněním svých splatných peněžitých závazků po dobu delší než 30 dnů, poskytovatel je oprávněn odepřít plnění svých závazků z této smlouvy.

6. Povinnosti smluvních stran k zajištění součinnosti

- 6.1 Objednatel je povinen zejména:
 - seznámit se s provozními a záručními podmínkami všech servisovaných zařízení a dodržovat je;
 - poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které poskytovatel požádá;
 - dle pokynů poskytovatele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit servisní zásah;
 - zajistit vzdálený přístup do míst instalace servisovaných zařízení a dostatečná přístupová oprávnění na tato zařízení;
 - zajistit bezodkladný vjezd i výjezd pohotovostních vozidel do areálu objednatele a bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu;
 - zajistit pro provoz zařízení řádné provozní podmínky podle originální technické dokumentace, zejména pracovní teplotu, bezprašnost, rel. vlhkost, kvalitu napájecí elektrické sítě a zajistit řádnou údržbu;

- informovat včas poskytovatele o příznacích poruch, které by mohly signalizovat budoucí poruchu.
- 6.2 Poskytovatel je povinen zejména:
- poskytovat objednateli služby ve stanoveném rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje minimalizovat možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při provádění servisních zásahů a postupovat s veškerou odbornou péčí a učinit ta opatření, která mohou předejít vzniku těchto škod. Obnovu ztracených či změněných dat je povinen si zajistit objednatel za zálohovaných dat.
- 6.4 Poskytovatel neručí za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim působením vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle paragrafu 374 Obchodního zákoníku, zejména pak takové nepředvídatelné události (živelní pohroma, průmyslová katastrofa apod.), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění smlouvy, aniž by tomuto vlivu objednatel nebo poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

7. Další ujednání

- 7.1 Odborným garantem předmětu činnosti za poskytovatele je [REDAKCE], Kontaktním zástupcem za objednavatele je [REDAKCE]. Tito vždy předem sjednají časové rozvržení prací v měsíci.
- 7.2 Poskytovatel postupuje při provádění díla samostatně při respektování všech bezpečnostních a jiných předpisů souvisejících s předmětem plnění.
- 7.3 Poskytovatel může použít při provádění díla jiné osoby (subdodavatele). Jeho výlučná zodpovědnost vůči objednavateli za koordinaci všech poddodavatelů a řádné provedení díla tím však není dotčena.

8. Ochrana informací

- 8.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, se kterými se seznámili při plnění předmětu této smlouvy, jakož i o jiných skutečnostech, které jim byly druhou stranou sděleny nebo o kterých se jinak dozvěděli v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Smluvní strany nesmí výše uvedené informace či jiné skutečnosti bez předchozího písemného souhlasu druhé strany poskytnout třetím osobám nebo je využít pro svoje vlastní účely. Smluvní strany jsou povinny zajistit dodržování shora popsanych povinností všemi zaměstnanci, zástupci nebo smluvními partnery, kteří se budou na plnění předmětu této smlouvy podílet. Tyto povinnosti trvají i po skončení této smlouvy.
- 8.2 Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínky nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 8.3 Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinností jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinností jejich ochrany.
- 8.4 Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

9. Sankce za porušení smluvních závazků

- 9.1 V případě, že poskytovatel nedodrží časové limity pro poskytování servisní služby podle čl. 4 smlouvy, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany objednavatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 800,-Kč za každou i započatou hodinu překročení příslušného časového limitu, nejvýše však 15 000,-Kč za měsíc.

- 9.2 V případě nezaplacení faktur objednatelem na účet poskytovatele v termínu splatnosti bude poskytovatelem uplatněna smluvní pokuta ve výši 0,03% celkové částky za každý den prodlení.
- 9.3 V případě prodlení plateb poskytovatelem na účet objednatele bude objednatelem uplatněna smluvní pokuta ve výši 0,1% z celkové částky za každý den prodlení.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců od data uvedeného v čl.10.2. Smlouva může být vypovězena, jak ze strany poskytovatele, tak ze strany objednatele, a to z důvodů neplnění povinností uvedených v této smlouvě. Po uplynutí 6-ti měsíců může být smlouva vypovězena, jak ze strany poskytovatele, tak ze strany objednatele, a to bez udání důvodu. Výpovědní doba je tříměsíční. V průběhu výpovědní lhůty je poskytovatel povinen zajišťovat služby v plném rozsahu a ke dni ukončení platnosti smlouvy je povinen provést jejich vyúčtování. Poskytovatel bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dnů po skončení platnosti smlouvy) vystaví příslušný daňový doklad - fakturu nebo dobropis - a doručí jej objednateli. Objednatel je po dobu výpovědní lhůty povinen dodržovat všechna ustanovení této smlouvy.
- 10.2 Tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě, které by jinak podléhaly znečitelnění, v registru smluv, popř. disponuje souhlasem třetích osob uvedených na své straně s uveřejněním jejich osobních údajů v registru smluv, které by jinak podléhaly znečitelnění. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede objednatel.
- 10.3 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření, a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 10.4 Pokud v této smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a platným právním řádem ČR.
- 10.5 Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a opatřena elektronickými podpisy založenými na kvalifikovaném certifikátu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.6 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 10.7 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v platnost.

PŘÍLOHY:

Příloha č. 1 - Vzorový dokument „Dokument o ohlášení závady“

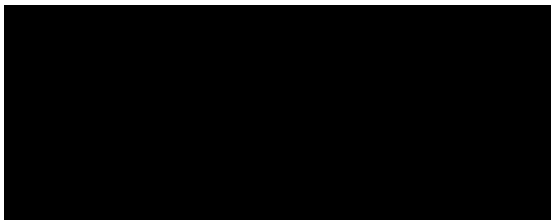
Příloha č. 2 - Seznam servisovaných zařízení - druh, identifikace (sériová čísla), místo instalace, cena

Příloha č. 3 – Výjezdové základny

11 . Podpisy smluvních stran

Poskytovatel i objednatel shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, bez zneužití tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé strany, na důkaz čehož připojují své podpisy.

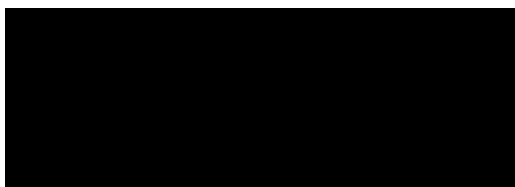
V Ústí nad Labem, dne



Objednatel

Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje,
příspěvková organizace
MUDr. Ilja Deyl, ředitel

V Brně .dne



Poskytovatel

PER4MANCE s.r.o.
Ing. Petr Maleňák, jednatel

Příloha 1

Příloha č. 1 smlouvy

Hlášení o poruše – servis

Pracovník **objednatele** odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel: e-mail:

Datum a čas nahlášení poruchy:

Požadovaný termín zásahu:

Informace o místě zásahu:

Adresa: tel./e-mail

Informace o zařízení:

Typ:

Sériové číslo:

Popis poruchy:

Pracovník odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: tel: e-mail:

Příloha č. 2 - Seznam servisovaných zařízení

Hardware - HW				
AP	Cisco	AIR-AP2802I E-K9	25	UL, LZS, ULD, DC, CKA, RBK, VSE, TPC, BLN, LN, ZTC, PBR, CV, JRK, KDN, VPT, MO, LTV, KLI, LTM, LOV, RNL, USK
Diskové pole	DELL	EqualLogic PS6210X	3	UL
Diskové pole	IOMEGA	px6-300d	1	UL
Diskové pole	QNAP	TS-EC1680U	1	UL
Email security Appliance	Cisco	C190	HW +SW	UL
Server	DELL	PowerEdge R210 II	1	UL
Server	DELL	PowerEdge R220	1	UL
Server	DELL	PowerEdge R310	1	UL
Server	DELL	PowerEdge R430	1	UL
Server	DELL	PowerEdge R440	1	UL
Server	DELL	PowerEdge R320	2	UL
Server	DELL	PowerEdge R620	2	UL
Server	DELL	PowerEdge R720	5	UL
Switch	Cisco	Catalyst 3500 XL 48 port	1	UL
Switch	Cisco	Catalyst 3850 48 port	2	UL
Switch	Cisco	SG200-50P	1	UL
Switch	Cisco	WS-C2960X-48GigE PoE 740W	2	DC, CV
Switch	DELL	N4032F	2	UL
Web Security Appliance	Cisco	S190	HW +SW	UL
Wireless Controller	Cisco	2500	2	UL

Software - SW
Centos Linux
Debian Linux
IBM Qradar
Kerio Connect
Kerio Control
Kiwi CatTools
Microsoft SQL Server 2008
Microsoft SQL Server 2016
Microsoft Windows Server 2003
Microsoft Windows Server 2008 R2
Microsoft Windows Server 2012
Microsoft Windows Server 2016
Oracle Business Intelligence
Red Hat Linux
Ubuntu Linux
Veeam
Vmware
WhatsUp Gold

Ostatní související prvky sítě a software

VÝJEZDOVÉ ZÁKLADNY

ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY ÚSTECKÉHO KRAJE

Výjezdová základna	Adresa	Zkratka Výjezdové základny
Bílina	Pražská 206/95, 418 01 Bílina	BLN
Česká Kamenice	Komenského 827, 407 21 Česká Kamenice	CKA
Děčín	Ovocná 827/8, 405 02 Děčín V-Rozbělesy	DC
Chomutov	Beethovenova 5606, 430 01 Chomutov	CV
Jirkov	Červenohradecká 1559, 430 01 Jirkov	JRK
Kadaň	Golovinova 1983, 432 01 Kadaň	KDN
Klíny	Klínyč.p.41, 436 01 Litvínov	KLI
Litoměřice	Žitenická 2224/28, 412 01 Litoměřice	LTM
Litvínov	Žižkova 151, 436 01 Litvínov	LTV
Louny	Rybalkova 2748, 440 01 Louny	LN
Lovosice	Přívozní 1036/9, 410 01 Lovosice	LOV
Most	J.E.Purkyně 3333, 434 64 Most	MO
Podbořany	Valovská 606, 441 01 Podbořany	PBR
Roudnice nad Labem	Žižkova 2464, 413 01 Roudnice nad Labem	RNL
Rumburk	Zelená 1545/11, 408 01 Rumburk	RBK
Teplice	Duchcovská 3234, 415 01 Teplice	TPC
Ústí nad Labem	Sociální péče 799/7a, Severní Terasa, 400 11 Ústí nad Labem	UL
Úštěk	Polské lidové armády 272, 411 45 Úštěk	USK
Vejprty	Tylova 870/06, 431 91 Vejprty	VPT
Velký Šenov	Hřbitovní 571 , 407 78 Velký Šenov	VSE
Žatec	Studentská 1001, 438 01 Žatec	ZTC
Letecká záchranná služba ZZSUK	Ústí nad Labem, Sociální péče 799/7a, Severní Terasa	LZS