

3/4/2021

Servisní smlouva o podpoře správy softwarových produktů

Společnost: awin IT, s. r. o.
se sídlem: Bedřichovská 2183/16, 182 00 Praha 8
IČO: 03173631
DIČ: CZ03173631
Spisová značka: C 228385 vedená u Městského soudu v Praze
zastoupena: Jindřichem Rosičkou, jednatelem společnosti
bankovní spojení: 225668183/0600

(dále jen „**dodavatel**“)

a

Společnost: Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj, příspěvková organizace
se sídlem: Vydmucho 399/5, Ráj, 734 01 Karviná - Ráj
IČO: 00844853
DIČ: CZ00844853
Spisová značka: zapsána v obchodním rejstříku KS OV, oddíl Pr., vložka 880
Zastoupena: Ing. Ivo Žolnerčíkem, ředitelem
Bankovní spojení: Komerční banka a.s., pobočka Karviná, č. ú. 30330791/0100
kontaktní email: [REDACTED]

(dále jen „**objednatel**“)

(dodavatel a objednatel dále také společně jako „**smluvní strany**“)

Shora uvedené smluvní strany se dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s §1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen "OZ") na uzavření této

Servisní smlouvy o podpoře správy softwarových produktů č. 620200707 (dále jen „**smlouva**“)

1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je servisní zabezpečení provozu softwarových produktů, uvedených v článku 3 této smlouvy. V případě hardware appliance (hardware dodaný od výrobce s předinstalovaným software výrobce) se jedná o software instalovaný na této hardware appliance v rozsahu definovaném v čl. 3 této smlouvy.



Zvolená varianta servisní smlouvy: **Silver** (specifikace je v bodě 4 smlouvy).

Objednatel výslovně prohlašuje, že se seznámil s textem všeobecných obchodních podmínek dodavatele – **VOP** (dostupné na <https://www.awinit.cz/vseobecne-obchodni-podminky> a/nebo přiložené) a smluvní strany mají v úmyslu být smlouvou a VOP vázáni a činí VOP nedílnou součástí této smlouvy. VOP obsahují vyloučení a omezení odpovědnosti dodavatele, což objednatel výslovně přijímá a byl seznámen s jejich důsledky. Ustanovení této smlouvy, která se odchylují od VOP mají před VOP přednost.

2. Místo plnění

Smluvní strany se dohodly, že plnění probíhá formou vzdáleného přístupu, a není tedy vyžadována přítomnost dodavatele na konkrétním místě.

Pokud je výslovně vyžadována přítomnost dodavatele, je místem plnění sídlo objednatele, v takovém případě je dodavatel oprávněn objednateli účtovat cestovné ve výši stanovené pracovní právními předpisy nedohodnou-li se jinak. Této služby lze využívat pouze při splnění podmínek dále stanovených.

Tato smlouva se vztahuje pouze na plnění v rámci České republiky. V případě, že má objednatel zájem o služby i mimo Českou republiku, přičemž se tímto rozumí umístění hardwaru mimo území České republiky, dohodnou se strany na právech a povinnostech zvlášť.

3. Podporované softwarové produkty, cena a zodpovědné osoby

3.1. XG 310 FullGuard Plus with Enhanced Support (lokalita Karviná)

XG 210 Base License with Enhanced Support (lokalita Orlová)

Sophos RED20

3.2. Měsíční paušál je stanoven na 8.850,- Kč bez DPH.

3.3. Zodpovědné (kontaktní) osoby pro výkon spojený s realizací této smlouvy:

Ing. Josef Ligocki – vedoucí oddělení IT, [REDACTED]

4. Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah poskytování služeb dodavatelem je omezen ve vztahu k čl. 3.1 a je definován v následující tabulce „**Podpora dodaných řešení**“ a v rozsahu dále v tomto článku. Jednotlivé body v tabulce jsou podrobněji vysvětleny níže.

Podpora dodaných řešení (tabulka úrovní podpory)

awin IT podpora	SILVER
Dostupnost podpory	8/5
Podpora při aktualizaci na nové verze	Ano, včetně instalace
Typ podpory	Vzdálená

Preventivní kontroly	1x ročně
Kompletní outsourcing	Ne
Založení incidentů	Helpdesk
Sledování průběhu incidentů zadaných v helpdesku	ano
Garantovaná reakční doba (SLA) – servery a HW appliance	24 h
Garantovaná reakční doba (SLA) - stanice	x
HA řešení	Doporučeno
Rozsah timeboxu	10 hodin/čtvrtletí

4.1. Podpora dle tabulky „Podpora dodaných řešení“

Dostupnost podpory

- Režim 8/5 – podpora bude poskytována v období pondělí–pátek v době mezi 8:30 – 16:30, mimo státní svátky
- Režim 24/7/365 – podpora bude poskytována v období pondělí–neděle v době od 0 do 24 h
- Podporou se rozumí řešení incidentu, který objednatel založil v systému helpdesk dodavatele.

Podpora při aktualizaci na nové verze

- Instalace nových hlavních verzí software (vzdálená, nebo u objednatele), přičemž o nové, doporučené hlavní verzi je objednatel informován na blogu umístěném na webových stránkách dodavatele (<http://www.awinit.cz>), informací od podpory dodavatele nebo na vyžádání.

Typ podpory

- Vzdálená – tato podpora je poskytována formou přímého, vzdáleného přístupu. Objednatel je povinen zpřístupnit přímý přístup do software (serveru) bez použití nástrojů třetích stran (například VPN) - výjimkou jsou nástroje používané pro přístup k těmto spravovaným software tzn. Microsoft Remote Desktop (RDP) na portu 3389/tcp a SSH na portu 22/tcp nebo nativní přístupy do různých administrací přes http(s). Vzdálené přístupy pro správu probíhají standardně z DNS adresy „podpora.awinit.cz“ ze které je objednatel povinen přístup dodavateli povolit. V případě, že má dodavatel potřebné přístupy, je oprávněn dodatečně, potřebné vzdálené přístupy zřídit sám (například přidáním firewall pravidla apod.). Dodavatel může zažádat o povolení přístupů i z jiné adresy nebo

konkrétní IP adresy, k takovému požadavku a jeho schválení plně dostačí emailová komunikace (nebo použití systému helpdesk) dodavatele s objednatelem.

- Dodavatel nemůže plnit tuto smlouvu bez vzdáleného přístupu s dostatečným (tzn. administrátorským) oprávněním do podporovaných systémů specifikovaných v bodě 3.
- Za nemožnost plnění z důvodu nezajištění adekvátního vzdáleného přístupu neodpovídá dodavatel, neboť je to překážkou na straně objednatele. Dodavatel není povinen poskytovat jakékoli plnění po dobu jakékoli překážky na straně dodavatele či třetích osob s objednatelem spolupracujících, ztěžujících či znemožňujících plnění smlouvy.

4.2. Závada hardware dodaného dodavatelem

- Po uplynutí doby pro uplatnění práv z vadného plnění na zařízení či po skončení smluvní záruky dodavatele, nebo ukončení prodeje či podpory výrobcem, neposkytuje dodavatel žádnou součinnost při výpadku dodaného hardware. Objednatel může před skončením prodeje nebo podpory požádat o nabídku na zakoupení nového, případně ekvivalentního hardware a software – toto však není součástí této smlouvy a řeší se individuální smlouvou. Taková samostatná smlouva se řídí VOP, což obě strany výslovně přijímají.
- Dodavatel nezodpovídá za škody způsobené objednatelem a řešení poruch a odstranění následků způsobených objednatelem, třetí stranou či vyšší mocí (například špatnou nebo neodbornou manipulací nebo neodborným zapojením, přetížením v elektrické síti, požárem apod.), ani za škody způsobené například nefunkčností či odstávkou systému, automaticky nebo manuálně stažené a aplikované aktualizace apod.

4.3. Práce dotýkající se jiných systémů

- V případě, že objednatel žádá zasáhnout či je při podpoře produktu dle čl. 3.1 smlouvy zasáhnuto do jiného systému, zejména jiného software než uvedeného v čl. 3.1 smlouvy, objednatel výslovně přijímá, že dodavatel není odpovědný za škodu vzniklou v souvislosti s takovým zásahem a takový zásah je výhradně na nebezpečí objednatele.
- Dodavatel není odpovědný za ztrátu dat ani jakoukoli škodu se ztrátou dat přímo či nepřímo související.

4.4. Preventivní kontroly

- Dodavatel provádí pravidelné preventivní kontroly k zajištění správného fungování podporovaných řešení dle svého uvážení nebo na žádost objednatele.
- V rámci preventivních kontrol dodavatel může upravovat nastavení, a v případě že potřebuje součinnost s objednatelem informuje o tom objednatele
- Za všechny změny v nastavení, které objednatel provede, je sám odpovědný.

4.5. Kompletní outsourcing

- Pokud zvolená varianta podpory obsahuje kompletní outsourcing, předpokládá se, že dodavatel je primárním administrátorem řešení a objednatel má administrátorský přístup do spravovaných řešení pouze na vyžádání a pouze pro čtení. V takovém případě

- objednatel bere na vědomí, že různá technická řešení mohou mít různé možnosti nastavení přístupů, v důsledku čehož mohou být některé možnosti přístupů objednatele limitovány. Primární pozornost se vždy klade na bezpečnostní pravidla a filtry, které chrání přímé přístupy z internetu do lokální sítě, případně přímé přístupy z lokální sítě do internetu. Pravidla lokální a VPN komunikace se upravují pouze na žádost objednatele. Dodavatel vyhodnocuje bezpečnostní rizika pro počítačovou síť objednatele a dle svého uvážení mění vhodně konfiguraci při preventivních kontrolách, nicméně veškeré nastavení je omezené neznalostí konkrétního prostředí objednatele.
- Pokud zvolená varianta podpory neobsahuje kompletní outsourcing, předpokládá se, že objednatel je primárním administrátorem řešení a má administrátorský přístup, který používá pro správu. Dodavatel v rámci pravidelných kontrol vytváří jednoduchou zprávu, kterou poskytuje objednateli.

4.6. Založení incidentů

- Incidentem se rozumí nutnost vyřešení určitého problému spojeného s výpočetní technikou ve vztahu k podporovaným řešení dle bodu 3.1. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že incident nesouvisí s plněním této smlouvy přímo a v případě, že jej nemůže vyřešit (například programová chyba v kódu apod.), tak dodavatel není povinen jej vyřešit.
- Dodavatel provozuje systém vzdálené podpory tzv. Helpdesk. Helpdesk slouží k vložení incidentu objednatelem přímo ve webovém rozhraní Helpdesk systému dodavatele, který je dostupný na webových stránkách <https://www.awinit.cz>. Dodavatel je povinen řešit pouze incidenty vložené do Helpdesk systému dodavatele a dodavatel přímo upozorňuje, že ostatní požadavky (např. sdělené různým kolegům, při osobních setkáních apod.) není povinen řešit.
- V případě nefunkčnosti systému Helpdesk objednatel může založit nové incidenty po telefonu, s využitím kontaktů uvedených na webových stránkách dodavatele.
- Konkrétní provedení a postup řešení incidentu je upraveno ve VOP dodavatele, což je v souladu s přáním objednatele a výslovně tento postup přijímá.

4.7. Sledování průběhu incidentů zadaných v Helpdesku.

- Incidenty jsou vedeny v helpdesku dodavatele, kde je o nich udržován přehled. Zpravidla se jedná o dotazy a konzultace administrátorů, odstraňování chybných konfigurací apod.
- Objednatel má možnost zjistit stav řešení incidentů pomocí systému dodavatele (tzv. Helpdesk).

4.8. HA řešení

Objednatel je srozuměn, že dodavatel není výrobcem hardware a software. Pro garantování kvality služeb dodavatelem je vyžadováno HA řešení (tzv. vysoká dostupnost nebo active/passive cluster) a podpora okamžité výměny hardware, pokud to výrobce daného řešení podporuje. Okamžitá výměna hardware je zpravidla výrobcí (nikoli dodavatelem) podporována jako výměna do konce příštího dne

(tzv. NBD záruka) u serverů nebo zaslání nového hardware po nahlášení závady původního hardware typu hardware appliance (tzv. Upfront replacement). U tzv. Active-passive clusteru dojde po výpadku jednoho z hardware k automatické náhradě druhým hardware. Pokud objednatel nemůže nebo nechce provozovat HA řešení, objednatel je srozuměn s tím, že může dojít k delším výpadkům spravovaných řešení a souvisejících systémů a služeb a dodavatel nebude moci garantovat tzv. „Garantovanou reakční dobu“. Mezi hardware appliance patří například Sophos XG, Sophos SG nebo UDP Appliance.

4.9. Timebox

Objednatel má k vyřešení incidentů nárok na služby dodavatele v rozsahu počtu hodin určeným pro jím zvolenou úroveň podpory. Tato služba je dodavatelem prováděna výhradně vzdáleně. V rámci konkrétní varianty služeb dodavatele má objednatel nárok na počet hodin služeb nejvýše v rozsahu tzv. Timebox. Timebox se rozumí nejvyšší celkový počet hodin služeb dodavatele, který je objednateli povinen poskytnout. 1 MD obsahuje 8 hodin, a to včetně času na cestě. Nevyčerpané kvartální hodiny a MD se do dalších období nepřevádí. Hodiny nebo MD, které by byly čerpány k podpoře nad rámec dané úrovně servisní smlouvy je objednatel povinen dodavateli uhradit dle aktuálního ceníku dodavatele umístěného na webových stránkách nebo na který odkazují VOP, kde cena uvedená v této smlouvě je platná v době podpisu smlouvy a může se změnit. Případná zvýhodněná sazba v ceníku se vztahuje pouze na práce definované touto smlouvou a nevztahuje se tedy na jiné práce mj. definované v bodě 5. Smluvní strany si sjednaly, že v případě mimořádných okolností či v případě závad neobvyklého charakteru je dodavatel oprávněn si s ohledem na konkrétní okolnosti případu jednostranně vyhradit dobu, ve které dojde k odstranění problému (incidentu).

4.10. Zodpovědné osoby

Zodpovědné osoby objednatele (definované emailovou adresou) v bodě 3 jsou oprávněny čerpat tuto smlouvu a žádat provádění změn v podporovaných řešeních v bodě 3. Tyto osoby mohou také předávat tuto pravomoc na další osoby. Zodpovědná osoba je oprávněna vytvořit účet pro přístup do systému helpdesk dodavatele, nicméně není oprávněna tento přístup postoupit další osobě nebo třetím stranám. Dodavatel a objednatel se dohodli, že na základě telefonické dohody lze ustanovit další zodpovědné osoby.

5. Výjimky z poskytovaných služeb dle této smlouvy

V rámci této smlouvy nejsou poskytovány následující výkony a služby:

- 5.1.** Prvotní instalace a zavádění software do systémů užívaných objednatelem.
- 5.2.** Instalace a zavádění software na nová pracoviště objednatele.
- 5.3.** Zaškolení administrátora sítě.
- 5.4.** Instalace a zavádění software v případě výpadku hardware, který nedodal objednateli dodavatel.
- 5.5.** Správa hardware a software třetích stran a podpora uživatelů.
- 5.6.** Služba podpory, která vyžaduje vynaložení nepřiměřeně vysokého úsilí dodavatele.

6. Platební podmínky

- 6.1. Odměnu ze smlouvy dle čl. 3.2 smlouvy je povinen objednatel hradit měsíčně dodavateli na základě vystavených faktur dodavatelem (daňových dokladů) se splatností 30 dnů.
- 6.2. Nárok dodavatele na úhradu plné měsíční odměny dle čl. 3.2 smlouvy vzniká vždy prvním dnem v kalendářním měsíci trvání smlouvy. Objednatel je povinen dodavateli uhradit odměnu dle čl. 3.2 smlouvy za každý (i započatý měsíc) trvání této smlouvy.
- 6.3. Splatnost odměny z této smlouvy ve výši dle čl. 3.2 smlouvy je vždy v měsíci, ve kterém mají být tyto služby poskytnuty (stejný měsíc). Objednatel je povinen uhradit cenu včetně DPH. Cena s DPH je kalkulována připočtením 21 % k ceně bez DPH. V případě změny sazby DPH je objednatel povinen hradit odměnu dle čl. 3.2 smlouvy dle aktuální výše sazby DPH.
- 6.4. Platby dle této smlouvy bude objednatel hradit bezhotovostním převodem na účet dodavatele s uvedením variabilního symbolu, dle informací na faktuře. Povinnost objednatele plnit řádně a včas je splněna připsáním celé částky (včetně DPH) na účet dodavatele.

7. Doba trvání smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že obě strany mohou smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to písemnou formou. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

8. Smluvní pokuty

- 8.1. V případě prodlení dodavatele se lhůtou SLA je tento povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 3 % z ceny měsíční ceny servisní smlouvy za každý den prodlení a pro každý softwarový produkt nezávisle na počtu aktuálně otevřených incidentů, na základě uplatněného nároku. Uplatnění nároku probíhá vystavením a doručením faktury (daňového dokladu) od objednatele dodavateli (pouze na emailovou adresu fakturace@awinit.cz) – nejpozději však do 30 dní od vzniku nároku (poté nárok na smluvní pokutu bez dalšího zaniká). Maximální výše smluvní pokuty za kalendářní čtvrtletí trvání smlouvy dle tohoto odstavce se rovná výši měsíční odměny dle čl. 3.2 smlouvy.
- 8.2. V případě prodlení objednatele se zaplacením jakékoli částky dle této smlouvy je objednatel povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.3. Smluvní pokuta je splatná deset dnů po doručení písemného oznámení o jejím uplatnění dodavateli/objednateli. Objednatel je oprávněn svou pohledávku z titulu smluvní pokuty započíst oproti splatné pohledávce dodavatele. Dodavatel je oprávněn svou pohledávku z titulu smluvní pokuty započíst oproti splatné pohledávce objednatele.

- 8.4. Smluvní strany shodně prohlašují, že s ohledem na charakter povinností, jejichž plnění je zajištěno smluvními pokutami, a dále s ohledem na charakter předmětu smlouvy považují smluvní pokuty uvedené v tomto článku za přiměřené.

9. Ochrana osobních údajů

9.1. Jaké osobní a další údaje dodavatel zpracovává

Dodavatel zpracovává následující údaje: jméno, příjmení, firma nebo instituce, přístupové údaje do podporovaných softwarových produktů (včetně IP adres, doménových jmen apod.), emailová adresa, telefonní číslo, mobilní číslo, podrobnosti nastavení podporovaných produktů dle čl. 3 této smlouvy.

Po objednání zboží či služeb se také zpracovávají dva další údaje zadané objednatelem:

- 1) fakturační adresa
- 2) adresa pro doručení zboží.

K osobním údajům mají přístup též výrobci, jejichž produkty si objednatel přes dodavatele jako přeprodejce objednal.

Dodavatel prohlašuje, že se seznámil s rozsahem ochrany osobních údajů dle čl. 11 VOP dodavatele a tyto výslovně přijímá.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Obsah smlouvy může být měněn nebo doplňován po předchozí dohodě stran. Jakékoliv dodatky smlouvu měnící, rozšiřující nebo doplňující její ustanovení, musí být uzavřeny v písemné formě a podepsány zástupci smluvních stran.
- 10.2. Informace uvedené v této smlouvě i v případných dohodách o změně smlouvy mají strany zájem uchovávat v tajnosti. Výjimkou je poskytnutí této smlouvy třetím stranám na základě zákonem stanovených povinností.
- 10.3. Dodavatel může samostatně před uplynutím doby podpory hardware nebo software nabídnout objednateli prodloužení práva nebo aktualizaci bezpečnostního software/hardware. Objednatel je oprávněn takovou nabídku přijmout v čase v nabídce stanoveném.
- 10.4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 10.5. Tato smlouva se řídí českým právním řádem s vyloučením zpětného odkazu a spory z ní plynoucí budou řešeny především dohodou smluvních stran. K řešení sporů z této smlouvy jsou příslušné soudy České republiky.
- 10.6. Smluvní strany se dohodly, že na sebe přebírají nebezpečí změny okolností.
- 10.7. Smluvní strany prohlašují, že ujednání v této smlouvě obsažená jsou výsledkem společného jednání a že obě smluvní strany měly možnost ovlivnit její znění, smlouva je jim jasná a srozumitelná, jsou jimi míněna vážně a byla učiněna na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz tohoto tvrzení smluvní strany připojují níže své podpisy.

V Praze dne:

V Karviné dne:

.....
Za dodavatele

Jindřich Rosička, jednatel

.....
Za objednatele

Ing. Ivo Žolnerčík, ředitel