

# SMLOUVA O PODPOŘE

## č. 10\_10\_2022 (u zhotovitele)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „OZ“)

### I. SMLUVNÍ STRANY

**Objednatel: Odborný léčebný ústav Paseka, p.o.**  
Paseka 145  
783 97 Paseka

IČ: 00849081  
DIČ: CZ00849081

*(dále též „objednatel“ nebo „odběratel“)*

a

**Zhotovitel: VERTIX s.r.o.**  
Štrossova 291  
530 03 Pardubice

IČ: 02199939  
DIČ: CZ02199939

Firma je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové – spisová značka C32738

*(dále jen „zhotovitel“)*

## II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem plnění je dále blíže specifikována systémová podpora fyzických, virtuálních serverů, síťové infrastruktury, aplikací a koncových stanic objednatele.
  - 1.1. Systémová podpora:
    - 1.1.1. Prioritní řešení nahlášených problémů mj. s využitím zdrojů technické podpory a znalostní báze, vyplývajících z partnerských vztahů zhotovitele s firmami Microsoft, Cisco Systems, Dell, VMware apod.
    - 1.1.2. Zabezpečení integrity provozu instalace síťových operačních systémů na serverech, spolupráce při modernizacích (upgrade) nebo opravě operačních systémů.
    - 1.1.3. Pomoc při řešení problémů s integritou a koexistencí aplikací různých dodavatelů dle požadavků objednatele.
    - 1.1.4. Podpora koncových stanic, instalovaných aplikací a periférií
2. Předmět plnění je možné na základě vzájemné dohody mezi objednatelem a zhotovitelem upravit i v průběhu prací, případně omezit rozsah některých prací a dodávek, nebo jejich rozsah rozšířit.

## III. DOBA PLNĚNÍ

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou – od 1. 10. 2022 do 30. 9. 2024. Účinnost a platnost této smlouvy nastává dne 1. 10. 2022.
2. Tato smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.
3. Mimo možností ukončení smlouvy uvedených v této smlouvě výslovně, mohou objednatel i zhotovitel smlouvu v plném rozsahu vypovědět, a to i bez udání důvodu.
4. Obě smluvní strany se dohodly, v případě výpovědi smlouvy v souladu s bodem 3 tohoto článku, na 3 měsíční výpovědní lhůtě, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď je doručena pátým dnem po jejím odeslání, nebude-li vykázáno doručení dřívější.
5. Smluvní strana má právo odstoupit od této smlouvy v případě, že druhá smluvní strana neplní povinnosti stanovené touto smlouvou.

## IV. CENÍK SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za plnění dle článku II, bodu 1 je složena ze dvou položek:
  - 1.1. **Paušální měsíční platby** – která zahrnuje platbu za období 1 měsíce včetně následujících služeb:
    - pohotovostní službu pracovníků systémové podpory s reakční dobou do 4hodin v režimu 24x5 v souladu s touto smlouvou;
    - podpora dálkovým dostupem nebo na místě v rozsahu 7 hodin

Měsíční paušální částka činí:

**13.000,- Kč bez DPH**

1.2. **Dílčí fakturace** – **platby** za jednotlivé zásahy pracovníků systémové podpory, provádění plánovaných činností s výjezdem technika nebo pomocí dálkového dostupu a ostatní služby v souladu s požadavky objednatele nad rámec článku II, bodu 1.1. Všechny tyto služby budou fakturovány dle následujícího sazebníku.

<b>Položka</b>	<b>Text</b>	<b>Cena v Kč bez DPH/ 1 hod nebo 1 km</b>
A	Hodinová sazba nad rámec smlouvy v pracovní době (8:00 - 16:30) – (dálkový přístup nebo servisní činnost v místě plnění s osobní přítomností servisního technika)	
B	Hodinová sazba nad rámec smlouvy ve všední dny mimo pracovní dobu (8-16:30) – (dálkový přístup nebo servisní činnost v místě plnění s osobní přítomností servisního technika)	
C	Hodinová sazba nad rámec smlouvy ve dnech pracovního klidu (o víkendech a svátcích) – (dálkový přístup nebo servisní činnost v místě plnění s osobní přítomností servisního technika)	
D	Dopravné (km za obě cesty)	

Uvedené ceny v tabulce neobsahují DPH.

2. Fakturace bude prováděna jedenkrát měsíčně, a to do 15. dne v měsíci následujícím po měsíci, za který je fakturace prováděna. Účtovány budou hodiny, které odpracují pracovníci systémové podpory zhotovitele, a to jak při provádění plánovaných činností s výjezdem technika nebo pomocí dálkového dostupu a ostatních služeb v souladu s požadavky objednatele.
3. Podkladem pro fakturaci činností dle tohoto článku, bodu 1) je evidence hodin, která je vedena v systému Helpdesk. Výhrady k počtu vykázaných hodin může objednatel vznést nejpozději do třetího pracovního dne fakturačního období následujícího fakturačního období.
4. Pro účely stanovení ceny za servisní zásahy dle tohoto článku v souladu s bodem 1. tohoto článku se rozumí:
  - pracovní doba:
    - o v pracovní dny od 8:00 – 16.30 hod.
  - mimopracovní doba – ostatní časy v pracovní dny, soboty, neděle a svátky
5. Činnosti prováděné v rámci této smlouvy budou vyúčtovány k poslednímu dni v příslušném měsíci nebo k poslednímu dni platnosti této smlouvy – tento den bude zároveň dnem zdanitelného plnění.
6. Smluvní splatnost faktur je 14 dnů ode dne doručení faktury objednateli.
7. K cenám bude účtováno DPH dle sazby platné v době uskutečnění zdanitelného plnění v souladu se závaznými právními předpisy – zákon č.588/1992 Sb. v platném znění.

## V. MÍSTO PLNĚNÍ

1. Místem plnění je sídlo objednatele, případně provozovna zhotovitele v případě, že není nezbytná přítomnost technika na místě (vzdálený přístup).

## VI. ROZSAH PLNĚNÍ A PODMÍNKY PLNĚNÍ

1. Podpora vyjmenovaných systémů bude prováděna pro české nebo anglické prostředí.
2. Požadavek na podporu ze strany zhotovitele jsou za objednatele oprávněni podat pověření zástupci objednatele dle Přílohy č. 1 této smlouvy.
3. Požadavky na servisní zásahy budou přijímány zhotovitelem v režimu **24x5**.
4. Zhotovitel garantuje zahájení servisního zásahu a činnosti směřující k řešení požadavku objednatele obvykle bezprostředně, nejdéle však do 4 hodin v pracovní dobu od přijetí požadavku na servisní zásah v souladu s článkem IV. CENÍK SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY, bod 4.
5. V případě, že jde o kritické vady, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání aplikačního provozního vybavení nebo databází nebo systémového vybavení nebo hardware k účelu, k němuž je určeno a nelze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními, pak se zhotovitel zavazuje zahájit servisní zásah a činnosti směřující k řešení požadavku objednatele bezprostředně, nejdéle však do 4 hodin, a to i v mimopracovní době.
6. Pokud požadavek není možné telefonicky ani pomocí vzdáleného přístupu vyřešit, a je nezbytný servisní zásah v místě objednatele, dohodnou se kontaktní pracovník objednatele a servisní technik na pro obě strany vhodném termínu zahájení servisního zásahu v místě plnění.
7. Požadavek na zásah pracovníka systémové podpory bude objednatel zadávat u zhotovitele prostřednictvím webového portálu Helpdesk, v případě výpadku internetu bude požadavek uplatněn telefonicky. Pro bezpečnost a validnost požadavků budou za objednatele zadávat požadavky oprávněné osoby, vyjmenované v příloze č. 1 této smlouvy, kterým budou pro identifikaci zadavatele vygenerovány osobní přístupy.

Helpdesk URL:

Email:

Telefonicky:

Hesla pro přístup do aplikace Helpdesk budou kontaktním osobám objednatele zaslána neprodleně po podpisu smlouvy e-mailem v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy.

8. Správce - pro správu kontaktních osob, které mohou přistupovat do systému Helpdesk dle přílohy č.1 je za Objednatele odpovědný pan \_\_\_\_\_ kontakt: \_\_\_\_\_  
V případě změn kontaktních osob dle přílohy č.1 zadá správce požadované změny do systému Helpdesk.
9. Zhotovitel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele neprodleně po zahájení činnosti k jeho odstranění, nejpozději však do 4 hodin od jeho nahlášení, nebude-li mezi stranami sjednáno jinak.

## **VII. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN**

1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost k zajištění všech nezbytných podmínek pro zajištění předmětu plnění. Tato součinnost spočívá zejména v zajištění řízeného přístupu ke všem nezbytným informacím, potřebným pro plnění, přístup k serveru s právy administrátora, přístup ke konfiguračním utilitám serverů. V případě havárie zajištění řízeného přístupu a dostupnost k zálohám dat a systémů, v mimořádných případech i bez přítomnosti správce systému, zajištění přístupu z hlediska možnosti práce na síti apod. Dále se objednatel zavazuje zajistit součinnost ze strany jednotlivých pracovníků a přístup do příslušných prostorů s technikou.
2. Pro možnost rychlého zásahu v případě havárie a proaktivní systémové podpory zajistí objednatel možnost vzdáleného dostupu do své sítě vybraným pracovníkům zhotovitele prostřednictvím Internetu nebo jiným komunikačním prostředkem. Pro tento účel bude zřízen speciální servisní účet na serverech příp. aktivních prvcích, chráněný heslem a s právy administrátora, veškeré časy přístupu a změny konfigurací budou logovány.

## **VIII. ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY**

1. Zhotovitel dává záruku na kvalitu a odbornost poskytovaných služeb na dobu 3 měsíců. Záruka se zejména nevztahuje na vady a nedostatky vzniklé neodvratitelnou událostí, neodbornou manipulací pracovníků objednatele a poruchami či špatnou funkcí elektrické, telefonní, datové a počítačové sítě. Záruka se rovněž nevztahuje na vady či špatnou funkci zapříčiněné komponenty nebo službami, jež nejsou součástí předmětu plnění dle této smlouvy, nebo vzniklé jinak bez zavinění zhotovitele.

## **IX. VYŠŠÍ MOC**

1. Žádná strana není odpovědná za nedodržení závazků, pokud toto nedodržení vzniklo za okolností, které nemohly být ovlivněny těmito stranami. Do těchto okolností patří mimo jiné ohně, výbuchy, nehody, průmyslové problémy, vládní akty nebo cokoli mimo kontrolu kterékoliv ze smluvních stran. O takových okolnostech se strany zavazují neprodleně se vzájemně informovat.

## **X. DOHODA O MLČENLIVOSTI**

1. Zhotovitel se zavazuje nesdělovat třetím osobám, vyjma svých zaměstnanců, důvěrné informace, které se zhotovitel v souvislosti s plněním této smlouvy o jeho podniku, provozu podniku, odběratelích, dodavatelích, objednateli používaných technologiích, apod., dozví. Za důvěrné informace se pro účely této smlouvy považují také jakékoli osobní údaje, které Objednatel zpracovává. Pro případ porušení této povinnosti se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč. Tímto není dotčeno právo objednatele domáhat se náhrady škody v celém rozsahu. Pokud vznikne odběrateli škoda na základě vyzrazení obchodního tajemství nebo jakéhokoli porušení ochrany osobních údajů, má Odběratel nárok požadovat náhradu, jakož i další nároky podle občanského zákoníku. Dodavatel je povinen zavázat své zaměstnance minimálně stejným rozsahem utajení, jako je uvedeno v této smlouvě.
2. Zhotovitel se zavazuje chránit veškerá data a informace, která od objednatele obdržel, nebo je sám v důsledku své činnosti získal, před jejich ztracením či zneužitím. K tomu se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které je po něm možné spravedlivě požadovat. Zejména je

tak povinen zajistit, aby k těmto datům neměly přístup jiné osoby a aby data byla ukládána na bezpečných a zabezpečených nosičích informací. Výslovně se zakazuje, aby tato data zhotovitel ukládal v počítačích, které jsou přístupné dalším osobám prostřednictvím jiných sítí, například internet, apod.

3. Ustanovení bodů 1. a 2. článku X. této smlouvy vstupují v platnost dnem podpisu smlouvy a jsou v platnosti nejen po dobu trvání platnosti této smlouvy, ale také po dobu 3 let po ukončení trvání platnosti této smlouvy.
4. Zhotovitel se výslovně zavazuje, že bude dodržovat veškeré právní předpisy vztahující se k ochraně osobních údajů, zejména Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (známé jako Nařízení GDPR).

## **XI. SMLUVNÍ SANKCE**

1. V případě prodlení objednatele se zaplacením kterékoliv části sjednané ceny za poskytnuté plnění je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,005% z dlužné částky za každý den prodlení. Pokud nebude faktura vystavená zhotovitelem proplacena nejpozději do 14 dnů po její splatnosti na účet zhotovitele, může toto být považováno za hrubé porušení smlouvy a může být důvodem k okamžitému vypovězení této servisní smlouvy.
2. V případě prodlení zhotovitele se zaplacením smluvní sankce je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,005% z dlužné částky za každý den prodlení.
3. V případě prodlení zhotovitele se zahájením činností vedoucím k odstranění problému nebo řešení požadavku objednatele, nebo v případě prodlení s odstraněním problému či vyřešením požadavku, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každé takové porušení povinnosti. Nezahájení činností v stanoveném termínu nebo neodstranění problému či nevyřízení požadavku objednatele bude považováno za hrubé porušení smlouvy a může být důvodem k okamžitému vypovězení této servisní smlouvy. Ustanovení o smluvní pokutě nemá vliv na povinnost k náhradě škody.

## **XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na případy poskytnutí informací orgánům veřejné správy, kde tato povinnost vyplývá z příslušných právních předpisů a dále na povinnosti vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon o registru smluv“).
2. S ohledem na povinnost vést písemnou komunikaci elektronicky dle § 211 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, je tato smlouva vyhotovena pouze v jednom elektronickém vyhotovení s platností originálu.
3. Záležitosti touto smlouvou neupravené se řídí platnými právními předpisy ČR, zejména Občanským zákoníkem.
4. Tuto smlouvu lze změnit nebo upřesnit to pouze písemným ujednáním nazvaným „Dodatek ke smlouvě“ v elektronické podobě a očíslovaným podle pořadových čísel, který bude potvrzen a odsouhlasen smluvními stranami a prohlášen za nedílnou součást této smlouvy.

Smluvní strany si dále ujednaly, že k jiným formám nebude přihlíženo a nebudou jimi vázány.

5. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího elektronického podpisu oběma smluvními stranami a bude uveřejněna v registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ČR dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
6. Smluvní strany se dohodly, že smlouva bude uveřejněna bez podpisů.
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu a přílohy před jejím podpisem řádně přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své elektronické podpisy.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v platnost:

Příloha č. 1. – Kontaktní osoby objednatele

V Pasece, dne 30. 9. 2022

Za objednatele: .....

Za zhotovitele: .....

## Příloha č. 1 Smlouvy o podpoře č.: 10\_10/2022

Kontaktní osoby objednatele:

Jméno	Telefon	Mobil	El. Pošta
1.			
2.			
3.			