



## 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: 

*(dále jen „dodavatel“)*

a

Společnost: Zdravotní ústav se sídlem v Ústí nad Labem  
příspěvková organizace v přímé řídicí působnosti Ministerstva  
zdravotnictví České republiky  
se sídlem: Moskevská 1531/15, 40001, Ústí nad Labem-centrum  
IČO: 71009361  
DIČ: CZ71009361  
Spisová značka: bez zákonné povinnosti zápisu ve veřejném rejstříku  
Zastoupena: Ing. Eduardem Ježem, ředitelem  
kontaktní email: 

*(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. 620221220

*(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 příložené) 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.

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.** 1x Sophos Firewall XG 330

**3.2.** Odměna je sjednána jako měsíční paušál, který je za služby v rozsahu dle článku 4. této smlouvy stanoven na 7.900 Kč bez DPH.

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

Marek Zaremba, vedoucí oddělení IT, [m.zaremba@awinit.cz](mailto:m.zaremba@awinit.cz), tel: [420222222222](tel:420222222222)

## 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	2x ročně
Kompletní outsourcing	Ne

<b>Založení incidentů</b>	Helpdesk
<b>Sledování průběhu incidentů zadanych v helpdesku</b>	ano
<b>Garantovaná reakční doba (SLA) – servery a HW appliance</b>	24 h
<b>Garantovaná reakční doba (SLA) - stanice</b>	x
<b>HA řešení</b>	Doporučeno
<b>Rozsah timeboxu</b>	<b>10 hodin/čtvrtletí</b>

#### 4.1. Podpora dle tabulky „Podpora dodaných řešení“

##### 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. Pro Sophos firewall probíhá přístup především přes porty 4444/tcp (webové rozhraní), 22/tcp (SSH přístup) a ping. 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. Přístup do webového rozhraní a konzole Sophos Firewall probíhá na základě povolení potřebných služeb Sophos Firewallu (v době podepsání smlouvy funkce Device Access, nicméně tuto funkci může výrobce v čase měnit, přejmenovávat apod.).
- 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 se souhlasem vedoucího oddělení IT objednatele, 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 apod. 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“.

#### **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.

#### **4.11.      Převzetí do správy**

Objednatel a dodavatel se domluvili, že dodavatel provede převzetí do správy dle zvolené varianty servisní smlouvy. Dodavatel upozorňuje, že bez převzetí do správy neplatí Garantovaná reakční doba a dodavatel nemusí provádět preventivní kontroly. Dodavatel nepřebírá rizika spojené s instalací a nastavením, které vznikly před realizací tohoto smluvního vztahu. Předchozí věta platí též pro případy, že objednatel se nebude řídit doporučeními dodavatele vzešlymi z převzetí do správy, zpravidla zaslanými v elektronickém dokumentu či převzetí do správy zmaří. V případě, že objednatel zmaří převzetí do správy, nemění to nic na jeho povinnosti uhradit odměny spojené s touto smlouvou.

### **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 objednatel.
- 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 čtvrtletně předem dodavateli na základě této smlouvy, na základě vystavené faktury dodavatelem (daňových dokladů).

- 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 k 15.dni kalendářního měsíce, 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 uvedený v úvodní části této smlouvy s použitím čísla smlouvy (opět uvedeného v úvodní části této smlouvy) jako variabilního symbolu. 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 určitou na 12 měsíců 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.

Objednatel však bere na vědomí, že v případě, že tuto smlouvu vypoví dříve nežli po uplynutí 12 měsíců ode dne prvního dne měsíce následujícího po účinnosti této smlouvy, bude povinen vzhledem k udělené projektové ceně (která je díky závazku na 12 měsíců snížena o 50% a jež je specifikovaná v této smlouvě) uhradit poskytovateli veškeré nároky, které by poskytovateli vůči objednateli vznikly (zejména, nikoli výlučně odměna za poskytování služeb) v případě, že by k výpovědi nedošlo, a závazek by trval celých těchto 12 měsíců, lhostejno na tom, že již služby nebudou fakticky ze strany objednatele z důvodu výpovědi poskytovány

## **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 započatý 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 ~~XXXXXXXXXXXX~~ – 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.



**10.8.** Platnost smlouvy nastává po podpisu obou smluvních stran. Účinnost smlouvy je od 1.4.2023.

V Praze dne

V Ústí nad Labem dne



Zodpovědná osoba dodavatele



Zodpovědná osoba objednatele

Jindřich Rosička, jednatel

.....