

Smlouva o poskytování servisních služeb a provozní podpory v oblasti ICT

č. smlouvy: ZMPAR-ICT-SESL-2023/03/01

uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) mezi:

1. Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní název: Bohumínská městská nemocnice, a. s.
Sídlo: Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
IČ: 26834022
DIČ: CZ26834022
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č.ú. 172 89 89 389/0800,
Zastoupenou/jednající: předsedou představenstva panem MUDr. Svatoplukem Němečkem, MBA
a místopředsedou představenstva Ing. Petrou Tomanovou, Ph.D., MBA
Tel.:

(dále jen „objednatel“)

a

Poskytovatel:

Obchodní firma: **Z + M Partner, spol. s r. o.**
Se sídlem: Valchařská 3261/17, Ostrava, 702 00, Moravská Ostrava
IČO: 26843935
DIČ: CZ699003336
Bankovní spojení:
Jednající: David Ševčík, jednatel
tel.:

(dále jen „poskytovatel“)

2. Předmět Smlouvy.

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování IT služeb pro Objednatele.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli službu IT systémové podpory a údržby počítačové sítě zahrnující správu výpočetní techniky (hardware), systémů a aplikací (software), definovaných v „Příloze č. 1 – Specifikace a rozsah služeb“ této Smlouvy.

3. Způsob a termíny Plnění

- 3.1. Plnění je poskytováno následujícím způsobem:
- Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele
 - Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory
 - Prostřednictvím nástrojů vzdálené správy, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele
- 3.2. Všechny požadavky na IT služby jsou přijímány formou:
- Zadání do HelpDesk systému Poskytovatele
 - Telefonické hlášení požadavků na hot-line tel. linku Poskytovatele
- 3.3. Detailní popis způsobů nahlášení, termínů plnění a podmínek je definován v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

- 4.1. Za poskytování IT služeb pro Objednatele, dle článku 2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli měsíční paušální odměnu stanovenou v celkové výši 10 000,- Kč bez DPH. V případě překročení rozsahu Předmětu smlouvy definovaného v Příloze č.1 této Smlouvy bude práce vykonávaná Poskytovatelem ve prospěch Objednatele vyúčtována dle hodinové sazby definované v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.2. Sjednaná odměna bude fakturována měsíčně, a to za uplynulý měsíc.
- 4.3. Nevyplývá-li z vystavené faktury jinak, pak každá faktura je splatná ve třicetidenní (30) lhůtě ode dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 4.4. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této Smlouvy, je Poskyvatel od okamžiku nabytí účinnosti této změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
- 4.5. Cena náhradních dílů nebo služeb poskytovaných třetími stranami, které jsou potřebné pro zajištění mimozáručních oprav není součástí odměny Poskytovateli za plnění této Smlouvy a bude účtována zvlášť.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje dodávat kvalitní služby.
- 5.2. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním IT služeb o Objednateli dozví.
- 5.3. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb dle této smlouvy, a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Objednatel zajistí přístup k zařízením výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem, zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou a jmenování osoby odpovědné za provoz výpočetní techniky.
- 5.4. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Poskytovateli.

6. Odpovědnost za škodu a vady

- 6.1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této Smlouvy nebo povinností stanovené obecně závazným právním předpisem.
- 6.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat, prokazatelně způsobeným plněním této Smlouvy.

7. Prodlení a sankce

- 7.1. Objednatel je v prodlení, jestliže nesplní řádně a včas povinnosti dle článku 5 této Smlouvy. Po dobu prodlení Objednatele je Poskytovatel oprávněn přerušit práce na předmětu plnění. Termíny plnění Poskytovatele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.
- 7.2. Nebude-li cena plnění uhrazena ani do deseti dnů po doručení písemné upomínky Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn přerušit plnění až do data připsání dlužné částky na účet Poskytovatele.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Doba trvání této Smlouvy je stanovena na dobu určitou od 01. 03. 2023 do 28.02.2025.
- 8.2. Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo i Poskytovatele i bez udání důvodu s třicetidenní (30) denní výpovědní lhůtou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
- 8.3. Vzájemná práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy, se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
- 8.4. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní Smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.
- 8.5. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran, a to vždy jen písemnými dodatky.
- 8.6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 8.7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí, a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, přičemž její autentičnost stvrzují svými níže uvedenými podpisy.

9. Přílohy

9.1. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb

Příloha č. 2 - Kontaktní údaje a místa plnění

V Ostravě dne: 27.3. 2023

Ve Bohumíně dne: 27.03.2023

Poskytovatel:

Objednatel:

.....
David Ševčík
Jednatel společnosti

MUDr. Svatopluk Němeček, MBA
předseda představenstva

.....
Ing. Petra Tomaníková, Ph.D., MBA
místopředseda představenstva

Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah podporovaných a poskytovaných služeb

Specifikace podporovaných zařízení/činností:

podpora hardware:

- Koncové zařízení (počítače, notebooky, Monitory, Tablety)
- Záložní zdroje
- Zálohovací zařízení NAS
- Tiskárny, Skenery
- Dataprojektory
- Aktivní i pasivní prvky sítě LAN / WAN / Wi-Fi
- Telefonní VoIP systémy

podpora software:

- Operační systémy Microsoft, Android, iOS
- Kancelářský balík Microsoft Office
- Antivirové a antispamové systémy

Rozsah poskytovaných služeb v rámci Smlouvy za měsíční paušální poplatek

Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat Objednateli služby spojené se systémovou podporou a údržbou počítačové zejména následující dílčí činnosti:

- Garance zahájení řešení požadavku **do 24 hodin** od nahlášení či zjištění závady, a to v pracovní dny v čase od 8:00 do 16:00 hodin.
- Hot-line telefonická podpora **5dní v týdnu / od 8:00 do 16:00 hodin**
- Poskytnutí odborných konzultací v sídle společnosti Objednatele
- Evidence a správa incident management (Helpdesk)
- Udržování aktuální technické dokumentace (je-li tato dokumentace k dispozici u Objednatele)
- Správa licenčního pokrytí SW vybavení Objednatele
- Možnost zapůjčení VT po dobu opravy
- Řešení servisních požadavků vzdáleným přístupem na zařízení Objednatele
- Monitoring serverové a páteřní síťové infrastruktury
- Správa aktivní a pasivní sítě LAN/WAN/WLAN
 - Správa sítě, diagnostika závad a opravy
- Správa zálohování a kontrola integrity záloh
 - kontrola prováděných záloh
 - kontrola komunikace se záložními zdroji a provádění kalibrací záložních zdrojů
- Správa koncových stanic PC, NTB,
 - technická podpora koncovým uživatelům
 - řešení problémů HW i SW typu
 - opravy nebo zprostředkování opravy koncového zařízení
 - Reinstalace koncových stanic
- Správa tiskového prostředí
 - opravy tiskáren (pouze u tiskáren, které nejsou vázány smlouvou s třetí stranou.)

- Poskytovatel se zavazuje včas navrhovat Objednateli úpravy a vylepšení IT sítí, hw a sw tak, aby Objednatel mohl udržovat své IT prostředky v náležitém stavu, odpovídajícím úrovni rozvoje IT technologií v ČR, resp. v EU. Návrhy bude předkládat tak, aby byly ekonomicky a technicky přizpůsobeny stavu IT u Objednatele.
- Poskytovatel se zavazuje vyvinout nezbytnou součinnost při řešení požadavků Objednatele s poskytovatelem internetového připojení Objednatele a s navazujícími subdodavateli.
- Poskytovatel se zavazuje odstranit veškeré závady vzniklé v ICT prostředí Objednatele definované touto smlouvou v místě plnění, pokud není možno takovou závadu odstranit vzdáleně, a to v rámci měsíčního paušálního poplatku.

Ceník poskytovaných služeb nad rámec smlouvy

- Ceny prací nad rámec smlouvy jsou smluvní a vycházejí vždy z vystavené nabídky a objednávky na základě ústní, telefonické nebo mailové dohody s objednatel

Ceny servisních prací a výjezdů nad rámec smlouvy:

- 500,-Kč bez DPH/hod za zásahy nad rámec této
- 1 000,-Kč bez DPH za bezpředmětný či neopodstatněný výjezd technika k zákazníkovi
- 12,-kč/km doprava do místa plnění

Příloha č. 2 – Kontaktní údaje a místa plnění

Kontakty poskytovatele:

Hlášení požadavku	Funkce	Kontakt	primární kontakt
hot-line	Dohledové centrum	Dispečer	
HelpDesk	On-line Helpdesk	Dispečer	
PODPORA ICT	přímá podpora ICT		

Kontakty objednatele:

Eskalační procedury	Jméno	Funkce	Telefon
			E-mail
primární kontakt	Jiří Pavlík	obchodně– provozní manažer	
eskalační úroveň I	Marek Poledňák	IT technik	

Místo plnění:

Bohumínská městská nemocnice a.s., Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
Středisko zdravotnických služeb, Čáslavská 1176, 735 81 Bohumín