

Smlouva o poskytování servisních služeb – správa počítačové sítě, IT a elektronických zařízení pro IPVZ

Číslo smlouvy: 230424
Číslo smlouvy: IPVZ / 22-2023

uzavřená v souladu § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů

Smluvní strany:

Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví

Příspěvková organizace

IČO 00023841
DIČ CZ00023841
se sídlem Ruská 2412/85, 100 00 Praha 10
zastoupená MUDr. Irenou Maříkovou, MBA, ředitelkou
kontaktní osoba Ing. Daniel Rovný
bankovní spojení Česká národní banka, číslo účtu: 19535101/0710

dále také jako „objednatel“

S.I.C. spol. s r.o.

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod
spisovou značkou C 52378

IČO 25132253
DIČ CZ25132253
se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2
zastoupená Ing. Robertem Latýnem, jednatelem
bankovní spojení Fio banka, a.s. číslo účtu: 2300054958/2010

dále také jako „poskytovatel“, objednatel a poskytovatel také společně jako „smluvní strany“

I. Úvodní ustanovení

1. Závazkový vztah založený touto smlouvou (dále jen „Servisní smlouva“ nebo „Smlouva“) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), konkrétně pak § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.
2. Tato Smlouva je uzavřena na základě nabídky poskytovatele reagující na výzvu objednatele ze dne 19. 4. 2023, na základě kterých došlo mezi smluvními stranami k uzavření této smlouvy.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému poskytnutí služeb dle této Smlouvy, kdy se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Smlouvy, a to tak že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu Smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této Smlouvě.
4. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění Smlouvy.

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy jsou servisní služby zahrnující instalaci, kontrolu a údržbu software, hardware, tiskáren a celého kompletního ICT, a to v návaznosti na jednotlivé požadavky stávajícího ICT řešení objednatele.
2. Zajištění správy, aplikačních programů, operačních systémů, archivace a zálohování dat. Dále také zavádění nových systémů a podpora koncových uživatelů a to v návaznosti na jednotlivé požadavky stávajícího ICT řešení objednatele.
3. Předmětem smlouvy je také případný monitoring a správa síťového provozu a koncových stanic a to v návaznosti na jednotlivé požadavky stávajícího ICT řešení objednatele.
4. Zajištění ochrany dat dle požadavků GDPR a to v návaznosti na stávající GDPR organizaci a řešení.
5. Aktualizace operačních systémů, síťových připojení a správa kancelářského SW (MS Office, Adobe Acrobat, antivirové řešení atd.)
6. Vzdálená správa s možností vzdálené pomoci konkrétnímu uživateli
7. Posuzování software a hardware, návrhy na výměnu či změnu, vylepšení, upgrade atd.
8. Evidence požadavků v ticketovacím systému včetně reportingu
9. Specifikace jednotlivých požadavků:
 - správa síťového prostředí
 - vytváření, editace a odstraňování uživatelských účtů a skupin účtů
 - vytváření, editace a odstraňování účtů PC

- správa strukturované kabeláže – síť (LAN)
- aktivace a deaktivace koncových uživatelských zásuvek
- konfigurace jednotlivých portů switchů
- správa bezdrátové sítě WIFI (WLAN): interní, Hostovské a klientské
- správa koncových zařízení
- instalace a konfigurace PC a notebooků, integrace do síťového prostředí
- podpora koncových uživatelů

Předpokládaný měsíční rozsah práce: 80 – 120 hodin

Místa servisních zásahů:

- Ruská 2412/85, 100 00 Praha 10
- Hotel ILF, Budějovická 15/743, 140 00 Praha 4

3. Smluvní strany souhlasí s touto Smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému u objednatele, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby provozu a užití informačního systému.

III. Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování Služeb dle této smlouvy byla stanovena dohodou smluvních stran na základě výběrového řízení a činí měsíčně celkem:

78 500 Kč bez DPH, tedy 94 985 Kč včetně DPH za jeden kalendářní měsíc.

2. Poskytovatel je oprávněn ke všem cenám připočítat daň z přidané hodnoty ve výši stanovené platnými právními předpisy.
3. Smlouvenou cenu zaplatí Objednatel na základě faktury – daňového dokladu Poskytovatele vystaveného vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce
4. Splatnost faktur vystavených poskytovatelem na základě této Smlouvy je **30 dní** ode dne vystavení faktury.
5. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta

splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové a řádně vystavené faktury objednateli.

IV. Součinnost smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této Smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady poskytovatel. Vzhledem k charakteru koncového zákazníka se pracovníci poskytovatele musí při plnění závazků bezpodmínečně řídit také pokyny koncového zákazníka.
2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení koncového zákazníka vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení koncového zákazníka, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
4. Smluvní strany se zavazují, že si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto Smlouvou.
5. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele a koncového zákazníka nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
 - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení, to vše v součinnosti s koncovým zákazníkem,
 - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků koncového zákazníka v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.

V. Podmínky poskytování Služeb

1. Poskytovatel není v prodlení v plnění předmětu smlouvy v případě, že:
 - a) informace o Incidentu nebyla řádně a dohodnutým způsobem předána poskytovateli,

- b) informace o stavu Systému a okolnostech Incidentu předané objednatelem byly podstatným způsobem zkreslené nebo neúplné,
- c) nebylo pracovníkům poskytovatele umožněno včasné zahájení činnosti omezením vzdáleného nebo přímého přístupu k Systému nebo jeho příslušné části,
- d) nebyla ze strany objednatele poskytnuta potřebná součinnost,
- e) infrastruktura a technické prostředky objednatele přímo související nebo ovlivňující činnost Systému nejsou plně provozuschopné nebo funkční,
- f) případný software třetích stran, který je součástí anebo nutný k provozu Systému, není provozován v souladu s licenčními podmínkami výrobce anebo není ve verzi podporované výrobcem.

VI. Důvěrnost informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
 - a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“),
 - b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat v této Smlouvě uvedenou povinnost mlčenlivosti, ochrany osobních údajů a Důvěrných informací vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů, a z Nařízení EU č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení GDPR“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují prokazatelně poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění Smlouvy (své pracovníky, zaměstnance a poddodavatele), o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti, ochrany Důvěrných informací a zásadách ochrany osobních údajů, a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.
3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro spolupráci, jež je důvodem uzavření této Smlouvy, se obě strany zavazují nezískávat a neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství a osobních údajů, tj. například, ale nejenom, osobní údaje zaměstnanců a spolupracovníků, zdravotní dokumentace, popisy technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní plány, koncepce a

strategie nebo jejich části, nabídky, smlouvy nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

5. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné nebo elektronické podobě, je předávající strana povinna označit tento materiál jako důvěrný.
6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
7. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost s výjimkou povinnosti mlčenlivosti týkající se osobních údajů zaměstnanců, spolupracovníků a zdravotnické dokumentace pacientů, na které se povinnost mlčenlivosti vztahuje trvale, skončí dva roky po ukončení účinnosti této Smlouvy.

VII. Ochrana osobních údajů

1. V případě, že bude při plnění předmětu Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (dále jen „nařízení GDPR“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb, o zpracování osobních údajů a nařízení GDPR a je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.
2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění této Smlouvy.
3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této Smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje koncovému zákazníkovi, osobní údaje likvidovat.
4. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabráňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
5. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.

6. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných skříních v uzamykatelných místnostech.
7. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
8. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.

VIII. Sankce

1. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku, je tato druhá smluvní strana oprávněna požadovat úrok z prodlení v zákonem stanovené výši. Nárok na náhradu prodlením způsobené škody tím není dotčen.
2. Smluvní strana je v prodlení s plněním nepeněžitého závazku, jestliže nesplní řádně a včas svůj závazek, který pro smluvní stranu vyplývá ze Smlouvy anebo platných právních předpisů.
3. Dojde-li k prodlení poskytovatele s plněním z důvodů neležících na jeho straně, prodlužují se adekvátně tomuto prodlení lhůty k poskytnutí plnění.
4. V případě porušení povinnosti poskytovatele stanovené touto smlouvou je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,3 % z celkové roční částky sjednané v této smlouvě, za každý den prodlení při nedodržení garance lhůt při řešení incidentů kategorie C a D.
5. V případě, že porušením či nesplněním povinnosti poskytovatele touto smlouvou uložené bude Systém jako celek nefunkční, není objednatel povinen uhradit smlouvenou cenu za Služby dle této smlouvy, a to v poměrné části odpovídající době nefunkčnosti.

IX. Vyšší moc

1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním závazků stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno Vyšší mocí.
2. Za Vyšší moc ve smyslu této Smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
3. Za Vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany, a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo

odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení.

4. Za Vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná strana při uzavírání Smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá Smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění Smlouvy ohrozit, nebo jestliže o této okolnosti oprávněná strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné straně známa.

X. Platnost smlouvy

1. Ze strany poskytovatele může být tato smlouva ukončena předčasně odstoupením pro podstatné porušení povinnosti objednatele platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá přes písemné upozornění poskytovatele tři po sobě jdoucí měsíce.
2. Ze strany objednatele může být tato smlouva ukončena předčasně odstoupením pro podstatné porušení povinnosti poskytovatele dodržet sjednané lhůty, pokud toto porušení trvá přes písemné upozornění objednatele tři po sobě jdoucí měsíce.
3. Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá platnosti dnem 15.05.2023 a účinnosti zveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Strany se dohodly, že subjektem, který vloží Smlouvu a její případné dodatky do registru smluv, bude Objednatel.
4. Obě strany shodně prohlašují, že pokud se podmínkami této smlouvy na základě vzájemné dohody řídily již ode dne dojednání obsahu této smlouvy před její účinností, budou veškerá vzájemná plnění poskytnutá ode dne dojednání obsahu do dne nabytí účinnosti považována za plnění poskytnutá dle této smlouvy. Strany prohlašují, že nebudou vzájemně vznášet vůči druhé straně nároky z titulu bezdůvodného obohacení.

XI. Pravidla komunikace

1. Objednatel je oprávněn zadat poskytovateli požadavky na služby prostřednictvím softwarového nástroje HELPDESK IPVZ, k němuž se zavazuje umožnit poskytovateli přístup:
 - a) www rozhraní: <https://helpdesk.ipvz.cz/>
 - b) e-mail: servis@sic.cz
 - c) telefon: +420 222 50 50 45 (pouze pro případ nefunkčnosti www rozhraní a e-mailu)
2. Objednatel je povinen zajistit vzdálené připojení ke všem částem Systému. Vzdálené připojení bude zajištěno pomocí některé z metod bezpečného vzdáleného přístupu.

XII. Závěrečná ustanovení

1. V případech touto smlouvou neupravených se smluvní strany řídí podle obecně závazných právních předpisů, zejména podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
2. Obě strany souhlasí a jsou srozuměny s tím, že bude-li kterákoliv část, termín nebo ujednání této smlouvy soudem shledána nelegální nebo v rozporu s jakýmkoliv zákonem, nebude platnost zbylých částí nebo ujednání ovlivněna a práva a povinnosti stran budou posuzovány a prosazovány tak jakoby smlouva dílčí neplatnou část, termín nebo ujednání neobsahovala.
3. V případě rozporu ustanovení této smlouvy a některé její přílohy je rozhodující ustanovení uvedené ve smlouvě. V případě rozporu ustanovení příloh této smlouvy je rozhodující ustanovení přílohy s nižším pořadovým číslem.
4. Tato smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží obě smluvní strany.
6. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

Garant správnosti obsahu za IPVZ:

Ing. Daniel Rovný, náměstek pro IT a digitalizaci



12. 05. 2023

Za Objednatele

Za Poskytovatele



12. 05. 2023

MUDr. Irena Maříková, MBA
ředitelka

Institut
postgraduálního vzdělávání
ve zdravotnictví
ředitelství
100 05 Praha 10, Ruská 85



Ing. Robert Latýn
jednatel

12. 05. 2023