

Servisní smlouva o podpoře správy softwarových produktů

Společnost: awin IT, s. r. o.
se sídlem: Poděbradská 56/186, 198 00 Praha 9
IČ: 03173631
DIČ: CZ03173631
Spisová značka: C 228385 vedená u Městského soudu v Praze
jednající prostřednictvím: Jindřicha Rosičky, jednatele
bankovní spojení: XXXXXXXXXX
(dále jen „**dodavatel**“)

a

Společnost: Rokycanská nemocnice a.s.
se sídlem: Voldušská 750, 337 22 Rokycany
IČ: 26360900
DIČ: CZ26360900
Spisová značka: B 1071, Krajský soud v Plzni
jednající prostřednictvím: MUDr. Hana Perková, MBA
(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 §2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen "zákoník") na uzavření této

Servisní smlouvy o podpoře správy softwarových produktů

(dále jen „**smlouva**“)

1. Předmět smlouvy

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

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

2. Místo plnění

Většina plnění probíhá vzdálenou formou a není tedy vyžadována přítomnost dodavatele v místě objednatele.

Pokud je tato vyžadována, je místem plnění sídlo objednatele uvedené na začátku smlouvy u objednatele.

Tato smlouva je určena pro plnění pouze v rámci České republiky.

3. Podporované softwarové produkty

Smlouva se vztahuje na podporu produktu Sophos UTM FullGuard.

4. Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah poskytování služeb závisí na zvolené variantě smlouvy v bodě 1 této smlouvy. Varianty jsou pak definovány tabulkou „Podpora dodaných řešení“. Jednotlivé body a varianty v tabulce jsou vysvětleny za tabulkou.

Podpora dodaných řešení (tabulka úrovní podpory)

awin IT podpora	Základní podpora	Rozšířená podpora	Rozšířená podpora vč. SLA	Enterprise podpora
Dostupnost podpory	8/5	8/5	8/5	24/7/365
Přidané služby	x	Podpora při aktualizaci na novou verzi	Instalace nových verzí řešení	Instalace nových verzí řešení
Podpora při nastavování řešení	Vzdálená	Vzdálená / u zákazníka	Vzdálená / u zákazníka	Vzdálená / u zákazníka
Max. počet incidentů při závadě námi dodaného HW	Neomezeně	Neomezeně	Neomezeně	Neomezeně
Max. počet ostatních incidentů/rok	30	40	50	100
Sledování průběhu incidentů v dohledovém systému	ano	ano	ano	ano
Založení incidentů	Web, email	Web, email	Web, email, telefon	Web, email, telefon
Potvrzení zahájení řešení telefonem	x	x	x	Ano
Garantovaná reakční doba (SLA) servery	x	x	24 h	4 h
Garantovaná reakční doba (SLA) stanice	x	x	x	24 h
Podpora u zákazníka v ceně	x	1MD/rok	1MD/rok	10MD/rok
Vyžadováno HA řešení	ne	ne	ano	ano
Cena v Kč bez DPH/měsíc	2900	5900	7900	11900

4.1. Dostupnost podpory

- Režim 8/5 - tzn. pondělí – pátek 8:30 – 16:30, mimo státní svátky
- 24/7/365 (tzn. kdykoli během roku)

4.2. Přidané služby

- Podpora při aktualizaci na novou verzi software (vzdálená)
- Instalace nových hlavních verzí software (vzdálená, nebo u zákazníka tedy objednatele)

4.3. Podpora při nastavování řešení

- vzdálená – objednatel je povinen zpřístupnit přímý přístup do software (serveru) bez použití nástrojů třetích stran (výjimkou je Microsoft RDP běžící na portu 3389/tcp, který je možno použít).
- U zákazníka – v rámci „Podpory u zákazníka“ může objednatel čerpat přidělené pracovní dny (MD). Pokud zákazník nemá přidělené pracovní dny (MD), může objednatel zažádat o individuální nabídku u dodavatele, tato však není předmětem této smlouvy.
- Veškeré vzdálené přístupy pro správu probíhají z adresy podpora.awinit.cz. Objednatel upozorňuje, že může dojít ke změně veřejné adresy a není tedy doporučeno použít pro povolení přístupu IP adresu (mohlo by vést k nefunkčnosti vzdáleného přístupu a tedy nemožnosti plnit tuto smlouvu), ale přístup musí být povolen na DNS jméno podpora.awinit.cz.
- Servisní smlouva je podmíněna vzdáleným administrátorským přístupem dodavatele do podporovaných systémů specifikovaných v bodě 3.

4.4. Max. počet incidentů při závadě dodaného hardware

- Dodavatel na žádost provede instalaci a zavedení software v případě výpadku (fyzické nefunkčnosti) hardware appliance dodané dodavatelem. Za provedení záloh nastavení je zodpovědný objednatel. V případě dostupnosti takové zálohy provede dodavatel obnovu nastavení ze zálohy.
- Dodavatel poskytne v případě fyzické nefunkčnosti hardware appliance (dodané dodavatelem) součinnost při její výměně s výrobcem.
- Maximální počet incidentů při závadě dodavatelem dodaných hardware appliance není omezen pouze v rámci platné záruky na zařízení. Po skončení záruky na zařízení, 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 nabídkou, na kterou zákazník není povinen reflektovat.
- Dodavatel nezodpovídá za škody způsobené objednatelem a řešení poruch a odstranění následků způsobené objednatelem (například špatnou nebo neodbornou manipulaci nebo neodborným zapojením, přetížením v elektrické síti, požárem apod.), ani za škody způsobené například nefunkčností či odstávkou systému apod. a náklady s tím spojené.
- Objednatel je povinen pravidelně (alespoň 1x týdně) zálohovat systém tak, aby v případě výpadku/smazání nebo jinak způsobené ztráty dat minimalizoval rizika

spojená s tímto výpadkem. Dodavatel je povinen na žádost objednatele poskytnout součinnost při nastavování zálohovacích procedur pouze v rámci dodaných řešení (specifikováno v bodě 3).

4.5. Maximální počet ostatních incidentů

- Maximální počet ostatních incidentů, které je možné založit je omezen jejich počtem (viz tabulka „**Podpora dodaných řešení**“). Incidenty jsou vedeny v helpdesku dodavatele, kde je o nich udržován přehled. Zpravidla se jedná o dotazy a konzultace administrátorů, odstraňování chybných konfigurací apod.

4.6. Sledování průběhu incidentů v dohledovém systému.

- Objednatel má možnost zjistit stav řešení incidentů pomocí systému dodavatele (tzv. HelpDesk).

4.7. Založení incidentů

- Web – založením incidentu přímo ve webovém helpdesk systému dodavatele
- Email – zasláním emailu v elektronické podobě na adresu podpora@awinit.cz s popisem incidentu a kontaktními údaji, nebo založení incidentu v dohledovém systému dodavatele.
- Telefon – zavoláním na podporu a sdělením příslušného požadavku. Pro umožnění založení incidentu je potřeba znát unikátní zákaznické ID a sdělit jej pracovníkům helpdesku. Telefonní číslo a zákaznické ID jsou předány předávacím protokolem spolu se smlouvou v případě, že zvolená varianta smlouvy to vyžaduje.

4.8. Potvrzení zahájení řešení telefonem

- Objednatel může být informován o přijetí incidentu telefonním hovorem, nebo emailovou zprávou v závislosti na zvolené úrovni podpory.

4.9. SLA – Garantovaná reakční doba

- liší se pro servery a stanice a dle zvolené úrovně podpory.
- dodavatel je povinen zahájit řešení incidentu do zvolené doby dle úrovně podpory.

4.10. Podpora u zákazníka v ceně

Dle zvolené úrovně podpory může objednatel požádat o vykonání servisního zásahu, konzultace, aktualizace software kdekoli v České republice (pouze jedna pobočka v rámci jednoho dne).

4.11. Vyžadováno HA řešení

Pro garantování kvality služeb je vyžadováno HA řešení. Pokud objednatel nemůže/nechce provozovat HA řešení, objednatel souhlasí s tím, že může dojít k delším výpadkům systémů a služeb.

5. Výjimky z poskytovaných služeb

V rámci této smlouvy nejsou poskytovány následující výkony a služby:

- 5.1. Prvotní instalace a zavádění software do prostředí.
- 5.2. Rekonfigurace dle tzv. best practices (nejvhodnější nastavení prostředí dle zkušeností odborníků z praxe ze strany dodavatele).
- 5.3. Instalace a zavádění software na nová pracoviště objednatele.
- 5.4. Zaškolení administrátora sítě.
- 5.5. Instalace a zavádění software v případě výpadku hardware, který nedodal dodavatel. Dodavatel poskytuje službu instalace a zavádění software pouze v případě výpadku hardware dodaného dodavatelem a běžícím v HA módu (vysoká dostupnost, tzn. dvě instance software schopné jedna druhou v případě výpadku nahradit).
- 5.6. Správa vlastního zařízení a podpora uživatelů.

6. Platební podmínky

- 6.1. Servisní smlouva je hrazena dodavatelí na základě vystavených faktur (daňových dokladů) se splatností 14 dnů. Faktura (Daňový doklad) bude vystavena za každý kalendářní měsíc po jeho skončení (zpětně).
- 6.2. Platby dle této smlouvy bude objednatel hradit bezhotovostním převodem na účet dodavatele uvedený v úvodní části této smlouvy. Povinnost objednatele plnit řádně a včas je splněna připsáním fakturované částky na účet dodavatele.

7. Doba trvání smlouvy

Tato smlouva se uzavírá od 1. 6. 2016 na dobu neurčitou. Smlouvu lze vypovědět oboustranně bez udání důvodu písemnou formou, přičemž výpovědní doba činí 2 měsíce a počítá se od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi.

8. Smluvní pokuty

- 8.1. V případě prodlení dodavatele se lhůtou SLA je dodavatel povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny předmětu smlouvy za každý den prodlení.
- 8.2. V případě prodlení objednatele se zaplacením fakturované částky 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 splnění je zajištěno smluvními pokutami, a dále s ohledem na charakter předmětu smlouvy a veřejný zájem na jeho řádném a včasném provozu považují smluvní pokuty uvedené v tomto článku za přiměřené.

9. Závěrečná ustanovení

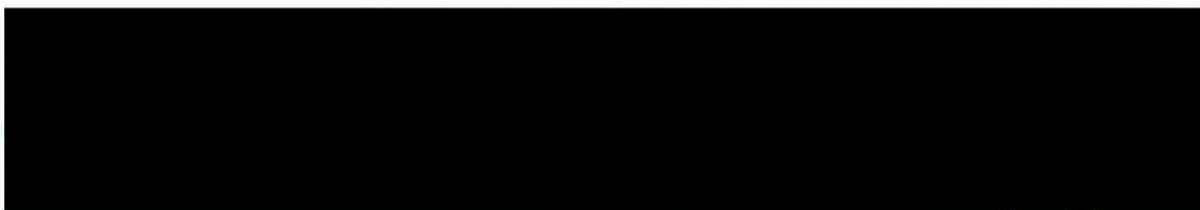
- 9.1. Obsah smlouvy může být měněn nebo doplňován po předchozí dohodě stran. Jakékoliv dodatky smlouvu měnící, rozšiřující nebo doplňující její ustanovení, musí být uzavřeny v

písemné formě, očíslovány v postupné řadě za sebou počínaje číslem 1 a podepsány zástupci smluvních stran.

- 9.2. Informace uvedené v této smlouvě i v případných dohodách o změně smlouvy jsou považovány za obchodní tajemství.
- 9.3. Dodavatel může samostatně před uplynutím podpory hardware nebo software nabídnout objednateli prodloužení práva nebo aktualizaci bezpečnostního software/hardware. Objednatel není povinen na takovou nabídku reflektovat.
- 9.4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 9.5. Smluvní strany se dohodly na vyloučení aplikace:
- ust. § 545 občanského zákoníku co se týče zvyklostí a zavedené praxe stran
 - ust. § 558 odst. 2 občanského zákoníku ohledně obchodních zvyklostí
 - ust. § 1740 odst. 3 týkající se tzv. modifikované akceptace
- 9.6. Smluvní strany prohlašují, že ujednání v této smlouvě obsažená jsou 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 Rokycanech dne 16.5.2016



Za dodavatele

Za odběratele

Zodpovědná osoba dodavatele
Jindřich Rosička, jednatel

Zodpovědná osoba odběratele
MUDr. Hana Perková, MBA
předsedkyně představenstva