

## SERVISNÍ SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ IT SLUŽEB

uzavřena mezi:

Objednatel: Městská nemocnice následné péče K Moravině 343/6, 19000 Praha 9  
Zastoupený: Mgr. Iva Vyšatová, ředitelka  
IČ: 45245843  
DIČ: není plátce DPH  
Číslo účtu: PPF banka a.s. 2000810002 / 6000  
(dále i jako „objednatel“)

a

Poskytovatelem: XEVOS Solutions s.r.o.  
se sídlem: 28. října 1584/281, 709 00 Ostrava - Hulváky  
IČ: 27831345  
DIČ: CZ27831345  
Číslo účtu: 10109392/0800  
zapsána v obchodním rejstříku: vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 37006  
jednající: Ing. Tomáš Widomski, jednatel  
(dále i jako „poskytovatel“)

v tomto znění:

### Článek 1.

#### Předmět smlouvy

1.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje provádět pro objednatele činnosti specifikované v bodě 1.2 této smlouvy a objednatel se zavazuje hradit poskytovateli za tyto činnosti odměnu ve výši stanovené v článku 5 této smlouvy.

1.2 Poskytovatel je povinen provádět pro objednatele činnosti specifikované v Příloze č. 1 k této smlouvě. Jiné činnosti, než které jsou uvedeny v Příloze č. 1 k této smlouvě, se poskytovatel zavazuje provádět pro objednatele za podmínek upravených v této smlouvě, a to v rozsahu této smlouvy osobně či vzdáleným přístupem.

### Článek 2.

#### Provádění činností

2.1. Činnosti uvedené v Příloze č. 1 k této smlouvě je poskytovatel povinen provádět pro objednatele nepřetržitě a dle jeho potřeby, nestanoví-li tato smlouva jinak. Poskytovatel je povinen na základě této smlouvy provádět pro objednatele činnosti specifikované v bodech 1. – 3 a v příloze č. 1, a to v rozsahu prací 80 hodin měsíčně; rozsah je dán zkušeností objednatele. Pokud by byl rozsah větší než 80 hodin je poskytovatel povinen IT služby zajistit. Je oprávněn vyvolat jednání o úhradě nad rámec paušální částky, pokud by rozsah hodin významně přesáhl uvedenou časovou dotaci. Pokyny může objednatel udělovat poskytovateli emailem, ústně či telefonicky.

2.2. Činnosti neuvedené v Příloze č. 1 k této smlouvě je objednatel povinen provést pro objednatele na základě objednávek poskytovatele, které objednatel odsouhlasí. Příkladem může být objednávka hardware, apod., která se bude hradit mimo rámec této smlouvy. V případě, že objednatel neodsouhlasí další činnosti, poskytovatel je nebude provádět a nemá nárok na další odměnu.

2.3. Pokyny k plnění této smlouvy je jménem objednatele oprávněna učinit odpovědná osoba za objednatele určená v souladu s ujednáním obsaženým v článku 7 této smlouvy.

2.4. Pokyny objednatele dle tohoto článku smlouvy musí obsahovat alespoň konkrétní specifikaci činností, které objednatel požaduje od poskytovatele provést, případně uvést priority řešení požadované objednatelem:

Priorita 1

Za prioritu 1 se považují případy, kdy v důsledku vzniklé situace nebudou moci vykonávat svoji činnost všichni uživatelé na všech pracovních stanicích objednatele připojených do počítačové sítě. (například se jedná o nemožnost připojení počítačové sítě objednatele do internetu, kritická havárie serveru objednatele způsobující jeho úplnou nefunkčnost, nefunkčnost jediné síťové tiskárny)

Priorita 2

Za prioritu 2 se považují případy, kdy v důsledku problémů s pracovní stanicí nemůže uživatel na této pracovní stanici pracovat.

Priorita 3

Za prioritu 3 se považují případy, kdy v důsledku problémů s aplikací je uživatel omezen v plném využívání této pracovní stanice.

V případě, že objednávka nebude obsahovat uvedení priority řešení, má se za to, že objednatel stanovil pro danou objednávku hodnotu priority řešení na úroveň priority 3. označení osoby, která objednávku jménem objednatele učinila, případné uvedení data a času, kdy je možné zahájit činnosti dle objednávky.

2.5. Uvedení priorit řešení u jednotlivých požadavků objednatele určuje pořadí, v jakém bude poskytovatel zahajovat práce na jednotlivých požadavcích objednatele. Poskytovatel je povinen za podmínek sjednaných v této smlouvě zahájit práce na řešení požadavků objednatele v pořadí dle udaných priorit jednotlivých pokynů, a to od nejnižší hodnoty k nejvyšší hodnotě. V případě, že požadavky objednatele budou mít udanou stejnou hodnotu priority řešení, je poskytovatel oprávněn zahájit práce na řešení těchto požadavků objednatele v pořadí dle svého rozhodnutí, nedohodne-li se s objednatelem jinak. Pokud závadu v systému odhalí poskytovatel, provede její nápravu i bez součinnosti s objednatelem.

2.6.. Objednatelem udaná hodnota priority řešení dané objednávky nemá vliv: na dobu sjednanou v této smlouvě, ve které je poskytovatel povinen zahájit práce na daném požadavku objednatele, na výši odměny, kterou je objednatel povinen uhradit poskytovatel na základě této smlouvy.

2.7. Objednatel je oprávněn oznámit poskytovateli potřebu provedení činností dle této smlouvy telefonicky, a to na servisním dispečinku poskytovatele na čísle: +420 591 140 315 a emailu: helpdesk@xevos.eu

2.8. Pro objednatele je objednávka závazná okamžikem jejího sdělení či odeslání poskytovateli.

2.10. V případě, že si objednatel objedná u poskytovatele provedení činností specifikovaných v Příloze č. 1 k této smlouvě, je poskytovatel povinen neprodleně po obdržení pokynu zahájit poskytnutí služby a potvrdit objednateli, jak bude řešení probíhat a v jakém časovém okamžiku bude služba poskytnuta.

2.11. Pokyny objednatele dle této smlouvy mohou být podány v případě pokynů vyšší priority č. 1 a 2 kdykoliv.

2.12. Místem plnění je síla objednatele, pokud smlouva nestanoví jinak. V případě potřeby je poskytovatel oprávněn dopravit zařízení, kterého se činnost týká, do provozovny poskytovateli.

### **Článek 3.**

#### **Práva a povinnosti poskytovatele**

- 3.1. Poskytovatel je povinen provádět pro objednatele činnosti dle této smlouvy, a to za podmínek a způsobem sjednaným v této smlouvě.
- 3.2. Při poskytování činností dle této smlouvy je poskytovatel povinen respektovat příslušné obecně závazné předpisy a technické normy.
- 3.3. Poskytovatel je povinen provádět činnosti dle této smlouvy v pracovní dny v době od 8:00 hodin do 16:00 hodin, nebude-li s objednatelem sjednáno jinak. V případě priorit č. 1 a 2 kdykoliv. Poskytovatel je povinen určit 2 pracovníky s mobily a emaily, kteří budou případné záležitosti řešit a kteří jsou uvedeni v čl. 7. Požadavkem objednatele je, aby byli zastupitelní a jeden byl vždy k dosažení.
- 3.4. Objednatel nevyklučuje dle aktuální potřeby nakupovat i HW, bude-li to nutné zajistit funkční zajištění IT služeb.
- 3.5. Objednatel a poskytovatel se dohodli, že vždy jeden zaměstnanec poskytovatele bude přítomen fyzicky v sídle objednatele jeden pracovní den v týdnu, a to ve středu na 5 hodin, tj. od 9 do 14 hod., aby řešil případné požadavky, které se musí řešit osobně a obtížně dělají přes vzdálenou plochu. Jinak se IT služby mohou vykonávat i přes vzdálenou plochu.
- 3.6. V rámci paušální odměny dle čl. 5.1. je poskytovatel povinen zajistit, aby na vzdálené ploše byl schopen řešit nepřetržitě po době 24/7 řešit dálkově požadavky objednatele, neboť tento funguje nepřetržitě. O víkendu a mimo pracovní dobu se řeší jen urgentní věci, které ohrožují chod zařízení. Tedy činnosti v rámci priority 1 a 2.
- 3.7. Poskytovatel je povinen vést evidenci činností, které pro objednatele na základě této smlouvy provedl, kdy z této evidence musí být zřejmé jaké činnosti, kdy a jak dlouho poskytovatel pro objednatele prováděl. I pokud by vyčerpal limit 80 hodin, je povinen IT služby zajistit.
- 3.8. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví při plnění této smlouvy.
- 3.9. Činnosti dle této smlouvy je povinen poskytovatel řešit neprodleně od přijetí pokynu (doručením emailu, SMS, zavolání objednatelem) a dle povahy závady je řešit v co nejkratším časovém termínu.
- 3.10. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této smlouvy zajistit dodržování pracovněprávních předpisů, předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti, zejm. pak z č. 262/2006 Sb., z. č. 435/2004 Sb., a to vůči všem osobám, které se na plnění smlouvy podílejí. Poskytovatel je dále povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění této smlouvy absolvovali školení z problematiky BOZP.
- 3.11. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této smlouvy zajistit dodržování právních předpisů z oblasti práva životního prostředí, které naplňují cíle environmentální politiky související se změnou klimatu, využíváním zdrojů a udržitelnou spotřebou a výrobou, především pak zákon č. 114/1992 Sb., dále z. č. 17/1992 Sb. Poskytovatel tak musí přijmout veškerá opatření, která po něm lze rozumně požadovat, aby chránil životní prostředí.
- 3.12. Poskytovatel se dále zavazuje k podpoře firemní kultury založené na motivaci pracovníků a k zavádění inovativních prvků, procesů či technologií.

### **Článek 4.**

#### **Práva a povinnosti objednatele**

- 4.1. Objednatel je povinen hradit poskytovateli odměnu za činnosti provedené poskytovatelem pro objednatele na základě této smlouvy, a to včetně DPH v zákonem stanové výši.

4.2. Objednatel je oprávněn činit pokyny v době, kdy je pracovník poskytovatele v sídle objednatele, příp. je činit na kontaktní osoby poskytovatele (jedna z nich bude nepřetržitě kontaktní) kdykoliv.

3. Objednatel je povinen poskytnout určeným pracovníkům poskytovatele administrátorská přístupová práva ke všem spravovaným systémům.

4.4. Při provádění činností dle této smlouvy je objednatel povinen zajistit následující podmínky pro výkon práce poskytovatele:

- umožnit poskytovateli přístup do objektů, v nichž se nachází technika nebo zařízení, jichž se provedení činností dle této smlouvy týká,

- uvolnit z provozu zařízení, jehož se zásah poskytovatele dle této smlouvy týká, a to na dobu nezbytně nutnou k provedení činností dle této smlouvy,

- poskytnout poskytovateli vzdálené připojení do počítačové sítě pomocí VPN) a pomocí lokálního připojení (notebookem) výhradně pro účely podpory zaměstnanců objednatele za účelem řešení požadavků, detekce a odstraňování problémů,

- poskytnout poskytovateli přístup na server pomocí Terminal services a na jednotlivé pracovní stanice. Pro nastavení přístupu je nutné dodat alespoň jednu pevnou IP adresu poskytovatele připojení k internetu.

- poskytnout potřebné pracovní podmínky a energetické příkony pro činnost pracovníků poskytovatele.

4.5. V případě, že k řádnému provedení činností dle této smlouvy bude nezbytná součinnost objednatele, je objednatel povinen tuto součinnost poskytovateli na základě jeho výzvy bez zbytečného prodlení poskytnout.

4.6. Objednatel má právo kontrolovat pracovníky poskytovatele při provádění činností dle této smlouvy.

4.7. V případě, že poskytovatel bude provádět pro objednatele na základě této smlouvy audit softwaru nebo vyřizovat reklamace zařízení informačních technologií, je objednatel za tímto účelem povinen poskytnout poskytovateli podklady z účetnictví, a to zejména doklady o nabytí vlastnictví (faktury, dodací listy), smlouvy o jejich pronájmu a smlouvy o poskytovaných službách třetích stran týkajících se spravovaných zařízení a služeb.

## **Článek 5.**

### **Odměna, platební podmínky, sankce a inflační doložka**

5.1. Objednatel se zavazuje hradit poskytovateli za činnosti prováděné dle této smlouvy (tj. činnosti specifikované v bodech 2.1 a 2.2 této smlouvy, v příloze č. 1 a na jiných místech smlouvy) paušální odměnu ve výši 17 600,00 Kč bez DPH za každý kalendářní měsíc. Tato paušální odměna je sjednána pro maximální rozsah prací dle této smlouvy v počtu cca 80 hodin měsíčně. Odměna za všechny činnosti bude paušální, a to i při překročení časové dotace, a to i za činnosti dle přílohy č. 1 a webové služby jako zajištění zaměstnaneckých karet, vstupy do dveří (intranet), když dojde nový zaměstnanec dostane karty. Poskytovatel bude dále provádět v rámci dané částky vyřízení oprav, provádění oprav HW, pokud nepůjde či je to v záruce, tak zajištění. Vždy musí s objednatelem projednat předem, kolik to bude stát. Poskytovatel v případě souhlasu objednatele nakoupí HW, přeprodá jej objednateli a zajistí servis. Zajistí rovněž záruční i pozáruční opravu. V rámci paušálu provádí vše vlastními silami, jinak zajistí na objednávku externí firmu.

5.2. Smluvní strany souhlasně konstatují, že poskytovateli vzniká nárok na sjednanou paušální odměnu i v případě, že v daném kalendářním měsíci nedosáhl či přesáhl rozsah poskytovatelem provedených prací výše uvedeného maximálního měsíčního rozsahu prací.

5.3. K odměně bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši stanovené platnými právními předpisy.

5.4. V odměně poskytovatele jsou zahrnuty náklady na dopravu, a jiné provozní náklady. Nákupy HW budou předem objednateli sděleny a objednatelem odsouhlaseny a poté proplaceny na základě poskytovatelem vystaveného daňového dokladu.

5.5. Smluvní strany se dohodly, že při změně velikosti a rozsahu infrastruktury informačních technologií objednatele se dohodnou na odpovídající změně předmětu smlouvy uvedeného v čl. 1 této smlouvy a změně cenových podmínek za poskytované služby. Tyto změny budou provedeny formou písemného dodatku k této smlouvě.

5.6. Poskytovatel provede vyúčtování činností dle této smlouvy nejpozději do 14. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je odměna účtována. Právo a povinnost fakturace vzniká uplynutím příslušného kalendářního měsíce, za který je odměna účtována. Příslušné částky budou vyúčtovány fakturami, které budou mít náležitosti daňového dokladu uvedené v§ 28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dalších právních předpisů.

5.7. Částky vyúčtované jednotlivými fakturami jsou splatné ve lhůtě 14 dnů od odeslání příslušné faktury objednateli. Úhrada bude prováděna převodním příkazem na účet poskytovatele, jak bude číslo bankovního účtu uvedeno na příslušné faktuře.

5.8. V případě porušení povinností poskytovatele každého jednotlivého porušení smlouvy, má objednatel právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč. Pokud by byl poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností, sjednává se smluvní pokuta 1.000,- Kč za každý den prodlení. Smluvní pokuty se započtou za sjednanou odměnu. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká objednateli právo na náhradu škody.

5.9. V případě prodlení objednatele s úhradou vyúčtované částky se objednatel zavazuje uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody, a to i ve výši přesahující sjednanou smluvní pokutu.

5.10. Smluvní strany se dohodly na inflační doložce k výši paušální odměny dle čl. 5.1. tak, že pokud bude objednatel souhlasit (souhlas není nárokový) je poskytovatel oprávněn požádat vždy k 1 únoru příslušného roku, nejdříve počínaje 1.únorem 2025, o zvýšení paušální odměny o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem.

## **Článek 6.**

### **Platnost a účinnost smlouvy**

6.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců či do vyčerpání částky předpokládané hodnoty ve výši 1 mil. Kč bez DPH (která z těchto podmínek nastane dříve) a nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti uveřejněním v registru smluv. Podmínkou účinnosti smlouvy je její uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel. Poskytovatel bere na vědomí, že je povinen podrobit se finanční kontrole podle zákona o finanční kontrole a bude uchovávat doklady související s plněním smlouvy po dobu 10 let a na vyzvání je předloží objednateli.

6.2. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů a za podmínek vyplývajících z občanského zákoníku.

6.3. Tato smlouva může být ukončena písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém bude písemná výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

## **Článek 7.**

### **Odpovědné osoby**

7.1. Smluvní strany určují následující odpovědné osoby, které jsou zodpovědné za vzájemnou

komunikace smluvních stran:

osoby za objednatele: Mgr. Iva Vyšatová, DiS. Telefon: 284 000 811. Fax: 284 000 868. E-mail: [info@mnnp.cz](mailto:info@mnnp.cz) či jí pověřené osoby

dvě navzájem zastupitelné osoby za poskytovatele:

Bc. Martin Beněk, +420 776 736 224, [martin.benek@xevos.cz](mailto:martin.benek@xevos.cz)

Ing. Lukáš Kučera, +420 605 504 340, [lukas.kucera@xevos.cz](mailto:lukas.kucera@xevos.cz)

7.2. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranným písemným úkonem změnit osobu odpovědnou za danou smluvní stranu. Změna odpovědné osoby je vůči druhé smluvní straně účinná až od okamžiku doručení tohoto písemného oznámení obsahující jméno a příjmení nové odpovědné osoby včetně dalších kontaktních údajů.

7.3. Nevyplývá-li z platných právních předpisů jinak, nejsou uvedené odpovědné osoby oprávněny měnit nebo doplňovat tuto smlouvu.

## **Článek 8.**

### **Všeobecná a závěrečná ustanovení**

8.1. Tato smlouva se řídí občanským zákoníkem.

8.2. Na veškeré otázky touto smlouvou výslovně neupravené se přiměřeně použijí ustanovení o smlouvě o dílo obsažené v občanském zákoníku.

8.3. Smluvní strany se dohodly v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, na tom, že místně příslušným k rozhodování případných sporů je soud určený podle sídla objednatele.

8.4. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.

8.5. Obě smluvní strany se vynasnaží všechny sporné otázky vzniklé z této smlouvy řešit nejprve dohodou.

8.6. Tato smlouva se vyhotovuje v 1 stejnopisu v elektronické podobě.

8.7. Přílohy této smlouvy tvoří:

Příloha č. 1 - Specifikace činností

8.8. Smluvní strany si tuto smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, na důkaz čehož připojují své podpisy.

v Praze dne 30. 4. 2024

Objednatel

Poskytovatel

## PŘÍLOHA č. 1 K SERVISNÍ SMLouvĚ O OUTSOURCINGU SLUŽEB

### Specifikace činností

1. Administrace, údržba a rozvoj ICT infrastruktury, konkrétně
  - klientských stanic a serverů platformy Microsoft Windows, MacOS, iOS
  - datových a hlasových sítí vč. aktivních i pasivních prvků
  - tiskáren, skenerů a dalších vstupně-výstupních zařízení
  - sítě intranet
  - směrovacích zařízení pro přístup k síti Internet
  - mobilních zařízení kompatibilních se sítíovou a serverovou infrastrukturou
  - Zálohovacích zařízení – síťových úložišť (NAS), diskových polí (SAN) a páskových řešení
  - Prezentační techniky – projektorů a interaktivních tabulí
  - Vstupní systém včetně konfigurace novým stávajícími klientů
  - Ovládání požárních dveří pomocí přístupového systému
  - Cloudové služby
2. Návrhy, doporučení a konzultace související s údržbou a rozšiřováním ICT infrastruktury
3. Asistence při rozhodování o nákupech vybavení, příp. vývoji dalšího softwaru, jednání s dodavateli programového vybavení, analytická podpora
4. Poskytování a správa cloudových služeb jako Microsoft Office 365, Windows Azure, Intune, Rights Management, CRM.
5. Konzultace, návrhy a realizace IT řešení pro zákazníky a obchodní partnery objednatele