

Smlouva o servisní činnosti

číslo 10/2013/ZZSUK

1. 1. Smluvní strany:

1.1 Objednatel:

Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje, p.o.

Adresa: Sociální péče 799/7A, 400 11 Ústí nad Labem

tel. : [REDACTED]

IČO: 00829013

DIČ: neplátce

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl Pr, vložka 759
(dále jen: objednatel)

zastoupený: MUDr. Ilja Deyl, ředitel

vyřizuje: [REDACTED]

1.2 Poskytovatel:

PER4MANCE s.r.o.

Fišova 3, 602 00 Brno - Černá Pole

tel. : [REDACTED]

fax : [REDACTED]

IČO : 60749024

DIČ : 290-60749024

Zapsaný v obch. rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 19044

Bankovní spojení : KB Brno-Černá Pole, č.ú. [REDACTED]

(dále jen: poskytovatel)

Zastoupený : Ing. Františkem Máchalem - jednatel společnosti

Vyřizuje: [REDACTED]

uzavírají ve smyslu ustanovení § 269 odst.2 obchodního zákoníku tuto smlouvu o poskytování servisní činnosti:

2. Předmět smlouvy

2.1 Podle této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat pro objednatele servisní činnost na zařízeních objednatele nebo zařízeních třetích osob určených touto smlouvou a v rozsahu a podle podmínek určených v této smlouvě.

3. Způsob poskytování servisní činnosti

3.1 Na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat pro objednatele servisní činnost na vybraných zařízeních **v tomto rozsahu:**

- **Havarijní stavy:**

- pohotovost a dostupnost technika ve stanovenou dobu pro řešení veškerých kritických problémů souvisejících s aktivními prvky LAN/WAN sítí, serverů a bezpečnosti IT - identifikace chyb a jejich příčin včetně řešení havarijních stavů.

- **Technická podpora:**

- vzdálený preventivní monitoring a údržba aktivních prvků LAN/WAN a bezpečnostních prvků
- Správa a údržba bezpečnostních prvků (router a firewall).
 - konfigurace a monitoring centrálního firewallu
 - monitoring bezpečnostních problémů
 - správa VPN připojení
 - správa autentizačního serveru/serverů (RADIUS)
 - součinnost při řešení komunikačních potřeb a vzdáleného přístupu
- Správa a údržba aplikačních serverů
 - systémové konfigurace a monitoring serverů
 - monitoring bezpečnostních problémů
- Správa a údržba LAN/WAN prvků
 - konfigurace a monitoring aktivních prvků
 - upgrade prvků dle platných smluv a kontraktů na jednotlivá zařízení
- Konzultace v oblasti IT včetně stanovení koncepce rozvoje.

3.2 Uvedené služby jsou poskytovány pouze na zařízení objednatele nebo třetích osob, která jsou určena v příloze č. 1 této smlouvy - „Seznam zařízení„. Seznam obsahuje danou lokalitu a specifikaci počtu jednotlivých druhů zařízení.

3.3 Součástí servisní činnosti jsou konfigurační úpravy a požadavky realizované vzdáleným přístupem v rozsahu 4 hodin měsíčně. Práce nad rámec tohoto rozsahu jsou fakturovány hodinovou sazbou. Garantovaná cena je uvedena v příloze č. 1.

3.4 Servisní činnost poskytuje poskytovatel vždy na výzvu objednatele.

Výzvu k servisní činnosti - řešení havarijních stavů může objednatel uplatnit u poskytovatele telefonicky na telefonním čísle [REDACTED]

Výzvu k ostatním servisním činnostem může objednatel uplatnit v rámci běžné pracovní doby (Po-Pá, 8:00 – 17:00) na telefonním čísle [REDACTED]

Výzvu k provedení servisního zásahu je objednatel povinen autorizovat do jedné hodiny od jejího telefonického ohlášení zasláním vyplněného „Dokumentu o hlášení závady“;

[REDACTED] 545 213 291

- e-mailem na adresu [REDACTED]

3.5 Vzor „Dokumentu o hlášení závady“ tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.

3.6 Objednatel je povinen vyplnit „Dokument o hlášení závady“, úplně a uvést v něm telefonické spojení na jeho autora pro možnost vyžádání doplňujících informací ze strany poskytovatele.

- 3.7 Součástí telefonické výzvy i vyplněného „Dokumentu o hlášení závady,“ je správná a úplná identifikace objednatele. Základním identifikačním údajem objednatele je číslo kontraktu, jehož znalostí se musí osoba jednající jménem objednatele prokázat. Objednatel nese odpovědnost za případné zneužití identifikačního údaje třetí osobou a je povinen uhradit poskytovateli škodu tím případně způsobenou. Číslo tohoto kontraktu je **10/2013/ZZSUK**.
- 3.8 Servisní činnost nijak nenahrazuje záruční a pozáruční servis HW prostředků. Záruční a pozáruční servis HW prostředků musí být řešen samostatně. Poskytovatel má pak právo jednat se servisními organizacemi jménem objednatele a předat servisní organizaci maximum informací pro odstranění případné závady.

4. Způsoby a lhůty pro poskytování servisní činnosti

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit činnost vedoucí k řešení havarijních stavů do 4 hodin od nahlášení požadavku na servisní činnost.
- 4.2 Ostatní servisní činnosti jsou prováděny v pracovní dny od 8:00 do 17:00 do 48 hodin případně dle dohody s objednatelem.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1 Cena za poskytování servisní činnosti ve lhůtách podle této smlouvy je stanovena pro počet a specifikaci zařízení uvedených v této smlouvě – příloha č.1.
- 5.2 Cena servisní činnosti ke dni podpisu této smlouvy činí částku **15 000,-Kč/měsíc**. Specifikace ceny je stanovena v příloze číslo 1 této smlouvy. K ceně určené podle této smlouvy bude doložena DPH podle platné právní úpravy.
- 5.3 K zúžení nebo rozšíření zařízení, na něž je poskytována servisní činnost může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku k této smlouvě. Dodatek určí, jak se mění seznam servisovaných zařízení a jak se v souvislosti se zúžením nebo rozšířením seznamu servisovaných zařízení mění cena za servisní činnost uvedená v čl. 5.2 smlouvy.
- 5.4 Cena za poskytování servisní činnosti dle čl. 5.2 zahrnuje veškeré náklady poskytovatele, tedy zejména náklady na práci servisního technika, náklady spojené se zajištěním připravenosti technických specialistů k provádění servisních zásahů.
- 5.5 V případě že servisní činnost přesáhne rámec uvedený v této smlouvě (zásah mimo stanovenou dobu, zásah v místě instalace apod.), budou účtovány pro danou servisní činnost vícenáklady. Tyto vícenáklady budou součástí měsíční faktury za servisní činnost a doloženy protokolem o servisní činnosti. Ceny servisních činností nad rámec uvedený ve smlouvě jsou stanoveny v příloze č.1 této smlouvy.
- 5.6 Vedle služeb čerpaných podle této smlouvy může poskytovatel účtovat objednateli čerpání služeb mimo rámec této smlouvy. Tyto služby budou účtovány dle skutečného čerpání individuálně. Ceny budou účtovány podle aktuálního ceníku poskytovatele nebo na základě nabídky.
- 5.7 Cena dle čl. 5.2 za servis zařízení je splatná ve splátkách za splátkové období. Splátkové období je 1 měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu za splátkové období vždy poslední den daného splátkového období. První splátkové období začíná dnem podpisu této smlouvy.
- 5.8 Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu. Doba splatnosti faktury i dobropisu je 14 kalendářních dnů od jejího vystavení. K cenám bude doložena DPH podle platných právních předpisů.
- 5.9 Pokud je objednatel v prodlení s plněním svých splatných peněžitých závazků po dobu delší než 30 dnů, poskytovatel je oprávněn odepřít plnění svých závazků z této smlouvy.

6. Povinnosti smluvních stran k zajištění součinnosti

- 6.1 Objednatel je povinen zejména:
- seznámit se s provozními a záručními podmínkami všech servisovaných zařízení a dodržovat je;
 - poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které poskytovatel požádá;
 - dle pokynů poskytovatele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit servisní zásah;
 - zajistit vzdálený přístup do míst instalace servisovaných zařízení a dostatečná přístupová oprávnění na tato zařízení;
 - zajistit bezodkladný vjezd i výjezd pohotovostních vozidel do areálu objednatele a bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu;
 - zajistit pro provoz zařízení řádné provozní podmínky podle originální technické dokumentace, zejména pracovní teplotu, bezprašnost, rel. vlhkost, kvalitu napájecí elektrické sítě a zajistit řádnou údržbu;
 - informovat včas poskytovatele o příznacích poruch, které by mohly signalizovat budoucí poruchu.
- 6.2 Poskytovatel je povinen zejména:
- poskytovat objednateli služby ve stanoveném rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje minimalizovat možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při provádění servisních zásahů a postupovat s veškerou odbornou péčí a učinit ta opatření, která mohou předejít vzniku těchto škod. Obnovu ztracených či změněných dat je povinen si zajistit objednatel za zálohovaných dat.
- 6.4 Poskytovatel neručí za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim působením vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle paragrafu 374 Obchodního zákoníku, zejména pak takové nepředvídatelné události (živelní pohroma, průmyslová katastrofa apod.), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění smlouvy, aniž by tomuto vlivu objednatel nebo poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

7. Další ujednání

- 7.1 Odborným garantem předmětu činnosti za poskytovatele je [REDAKCE], Kontaktním zástupcem za objednavatele je [REDAKCE] Tito vždy předem sjednají časové rozvržení prací v měsíci.
- 7.2 Poskytovatel postupuje při provádění díla samostatně při respektování všech bezpečnostních a jiných předpisů souvisejících s předmětem plnění.
- 7.3 Poskytovatel může použít při provádění díla jiné osoby (subdodavatele). Jeho výlučná zodpovědnost vůči objednavateli za koordinaci všech poddodavatelů a řádné provedení díla tím však není dotčena.

8. Ochrana informací

- 8.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, se kterými se seznámili při plnění předmětu této smlouvy, jakož i o jiných skutečnostech, které jim byly druhou stranou sděleny nebo o kterých se jinak dozvěděli v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Smluvní strany nesmí výše uvedené informace či jiné skutečnosti bez předchozího písemného souhlasu druhé strany poskytnout třetím osobám nebo je využít pro svoje vlastní účely. Smluvní strany jsou povinny zajistit dodržování shora popsaných povinností všemi zaměstnanci, zástupci nebo smluvními partnery, kteří se budou na plnění předmětu této smlouvy podílet. Tyto povinnosti trvají i po skončení této smlouvy.

- 8.2 Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 8.3 Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 8.4 Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

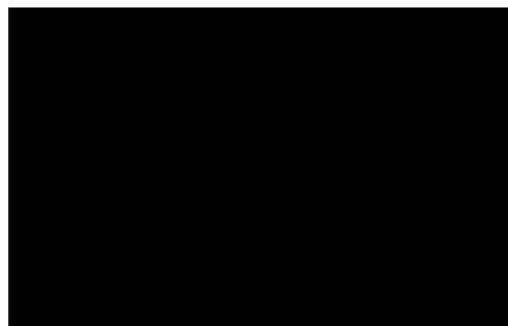
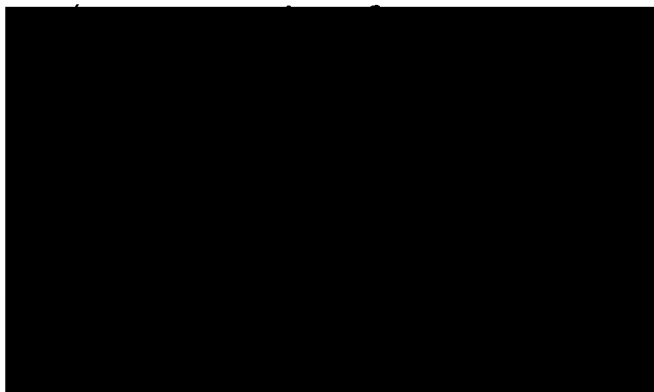
9. Sankce za porušení smluvních závazků

- 9.1 V případě, že poskytovatel nedodrží časové limity pro poskytování servisní služby podle čl. 4 smlouvy, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 800,-Kč za každou i započatou hodinu překročení příslušného časového limitu, nejvýše však 15 000,-Kč za měsíc.
- 9.2 V případě nezaplacení faktur objednatelem na účet poskytovatele v termínu splatnosti bude poskytovatelem uplatněna smluvní pokuta ve výši 0,03% celkové částky za každý den prodlení.
- 9.3 V případě prodlení plateb poskytovatelem na účet objednatele bude objednatelem uplatněna smluvní pokuta ve výši 0,1% z celkové částky za každý den prodlení.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců od data uvedeného v čl.10.2. Smlouva se po uplynutí sjednané doby prodlužuje na dobu neurčitou. Smlouva může být vypovězena, jak ze strany poskytovatele, tak ze strany objednatele, a to z důvodů neplnění povinností uvedených v této smlouvě. Po uplynutí 6-ti měsíců může být smlouva vypovězena, jak ze strany poskytovatele, tak ze strany objednatele, a to bez udání důvodu. Výpovědní doba je tříměsíční. V průběhu výpovědní lhůty je poskytovatel povinen zajišťovat služby v plném rozsahu a ke dni ukončení platnosti smlouvy je povinen provést jejich vyúčtování. Poskytovatel bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dnů po skončení platnosti smlouvy) vystaví příslušný daňový doklad - fakturu nebo dobropis - a doručí jej objednateli. Objednatel je po dobu výpovědní lhůty povinen dodržovat všechna ustanovení této smlouvy.
- 10.2 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti od 1.10.2013
- 10.3 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 10.4 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 10.5 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v platnost:
- Seznam servisovaných zařízení - druh, identifikace (sériová čísla), místo instalace, cena
 - Vzorový dokument „Dokument o ohlášení závady“

10.6 Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů.



Příloha 1

Seznam servisovaných zařízení

Lokalita	Popis prvku	Typ	Počet
Ústí nad Labem - ZZS	DELL PowerEdge 2900	server	1
Most	DELL PowerEdge 2900	server	1
Ústí nad Labem - ZZS	DELL PowerEdge 2950	server	9
Most	HP ProLiant ML330 G3	server	1
Most	HP ProLiant ML350 G4	server	1
Ústí nad Labem - ZZS	HP ProLiant ML350 G4	server	1
Žatec	HP ProLiant ML350 G5	server	1
Ústí nad Labem - ZZS	HP ProLiant ML370 G2	server	3
Ústí nad Labem - ZZS	HP ProLiant ML530 G2	server	1
Most	3COM 17206	sít. prvek	1
Kadaň	3COM2226	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	3COM superstack 3 3C17203	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	3COM superstack 3300	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	ASUS WL-500G Premium	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	DELL PC 3424	sít. prvek	1
Most	Cisco 1721	sít. prvek	1
Most	Cisco 1812	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	Cisco 1812	sít. prvek	1
Teplice	Cisco 1812	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	Cisco 2821	sít. prvek	1
Rumburk	Cisco 871	sít. prvek	1
Česká Kamenice	Cisco 881	sít. prvek	1
Děčín - Provaznická	Cisco 871	sít. prvek	1
Roudnice nad Labem	Cisco 871	sít. prvek	1
Litoměřice	Cisco 871	sít. prvek	1
Lovosice	Cisco 871	sít. prvek	1
Litvínov	Cisco 871	sít. prvek	1
Bílina	Cisco 871	sít. prvek	1
Jirkov	Cisco 871	sít. prvek	1
Chomutov	Cisco 871	sít. prvek	1
Kadaň	Cisco 871	sít. prvek	1
Vejprty	Cisco 871	sít. prvek	1
Podbořany	Cisco 871	sít. prvek	1
Louny	Cisco 871	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - Důlce	Cisco 871	sít. prvek	1
Žatec	Cisco 871	sít. prvek	1
Velký Šenov	Cisco 871	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	Cisco 881	sít. prvek	1
Most	Cisco ASA5510	sít. prvek	1

Příloha 1

Ústí nad Labem - ZZS	Cisco ASA5510	sít. prvek	1
Žatec	Cisco Catalyst 2950 G	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	Cisco Catalyst 2960 BTC-L	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	Cisco Catalyst 2960 G	sít. prvek	1
Most	Cisco Catalyst 2960G	sít. prvek	1
Chomutov	Cisco Catalyst 2960S	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	Cisco Catalyst 3750	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	Cisco Catalyst 3750	sít. prvek	1
Teplíce	HP Procurve 2510 24	sít. prvek	1
Teplíce	HP Procurve 2510 24	sít. prvek	1
Děčín - Provaznická	HP Procurve 2524	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	Avocent View IP 1020	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	Avocent AutoView 2015	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	McAfee 3100	sít. prvek	1
Ústí nad Labem - ZZS	DELL Diskové pole Model AX4-5	disk. Pole	1
Ústí nad Labem - ZZS	DELL pásková jednotka TL2000	pásková jednotka	1
Ústí nad Labem - ZZS	Cisco VCS Starter Pack Express		1

Ostatní související prvky sítě a software

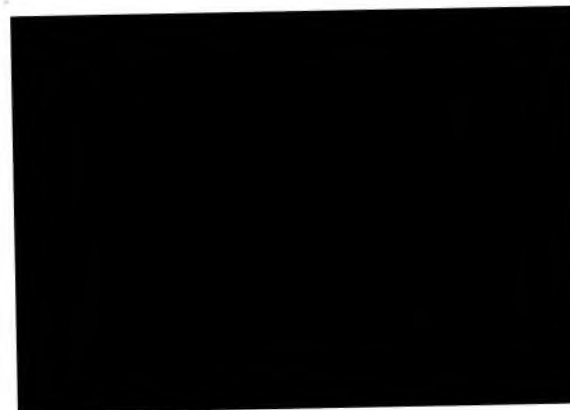
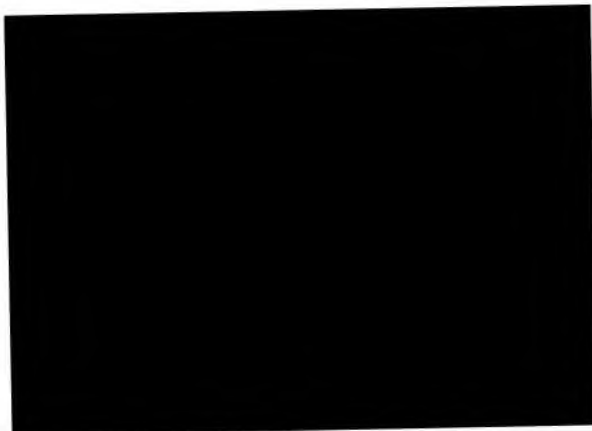
Měsíční cena za poskytování servisních činností: **15 000,- Kč bez DPH**

Příloha 1

Smluvní ceny za služby

Ceny služeb technické podpory nad rámec specifikovaný v této smlouvě:

<i>Označení</i>	<i>Popis</i>	<i>Cena</i>
SERVIS-IN	Práce technika v pracovní dobu (po-pá, 8-17)	
	- výjezd technika + 2hod. Práce	4 200,-
	- další započatá hodina	2 000,-
SERVIS-MIMO	Práce technika v mimo pracovní dobu (po-pá, 17-8)	
	- výjezd technika + 2hod. Práce	5 900,-
	- další započatá hodina	2 900,-
SERVIS-SVA	Práce technika o víkendu a o svátcích	
	- výjezd technika + 2hod. Práce	6 900,-
	- další započatá hodina	3 300,-
SERVIS-OUT	Práce technika formou vzdáleného přístupu v mimo pracovní dobu	
	- první hodina práce	1 800,-
	- další započatá hodina	1 100,-



Hlášení o poruše – servis: 10/2013/ZZSUK

K odeslání faxem na číslo: 545 213 291

Pracovník **objednatele** odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel: e-mail:

Datum a čas nahlášení poruchy:

Požadovaný termín zásahu:

Informace o místě zásahu:

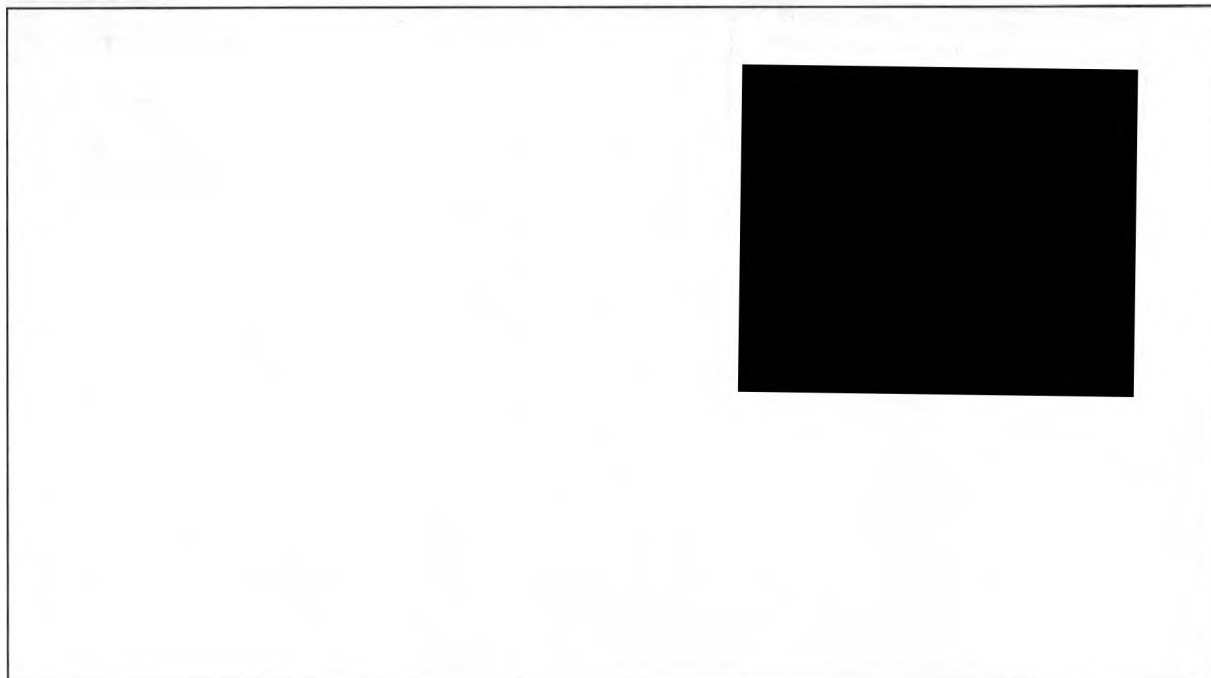
Adresa: tel/fax:

Informace o zařízení:

Typ:

Sériové číslo:

Popis poruchy:


--

Pracovník odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno:tel: e-mail: