

Servisní smlouva o podpoře správy softwarových produktů

Společnost: awin IT, s. r. o.
se sídlem: Nad Šutkou 540/14, 182 00 Praha 8
IČO: 03173631
DIČ: CZ03173631
Spisová značka: C 228385 vedená u Městského soudu v Praze
zastoupena: Jindřichem Rosičkou, jednatelem společnosti
bankovní spojení: 225668183/0600

(dále jen „**dodavatel**“)

a

Společnost: Zdravotnická záchranná služba Libereckého kraje, příspěvková organizace
se sídlem: Klášterní 954/5, 460 01 Liberec 1 – Staré Město
IČO: 467 44 991
DIČ: CZ467 44 991
Spisová značka: Pr 738 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem
Zastoupena: MUDr. Luděk Kramářem, MBA, ředitelem

(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 §1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen "OZ") na uzavření této

Servisní smlouvy o podpoře správy softwarových produktů č. 620200202

(dále jen „**smlouva**“)

1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je servisní podpora provozu produktů, uvedených v článku 3 této smlouvy.

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

Objednatel výslovně prohlašuje, že se seznámil s textem všeobecných obchodních podmínek dodavatele – **VOP** (dostupné na xxxx a/nebo příložené) a smluvní strany mají v úmyslu být smlouvou a VOP vázání a činí VOP nedílnou součástí této smlouvy. VOP obsahují vyloučení a omezení odpovědnosti dodavatele, což objednatel výslovně přijímá a byl seznámen s jejich důsledky. Objednatel bere na vědomí, že prodávající není výrobcem provozovaného řešení a VOP obsahují vyloučení a

omezení odpovědnosti prodávajícího, což ovlivňuje výši ceny předmětu smlouvy příznivě ve prospěch kupujícího. Ustanovení této smlouvy, která se odchyluje od VOP mají před VOP přednost.

2. Místo plnění

Smluvní strany se dohodly, že plnění probíhá formou vzdáleného přístupu, a není tedy vyžadována přítomnost dodavatele na konkrétním místě.

3. Podporované produkty (dále jen „PP“), cena a zodpovědné osoby

3.1. Tabulka podporovaných produktů:

Název produktu	Počet instancí
Sophos FW	1
Sophos Central	1

3.2. Měsíční paušál je stanoven na 8900,- Kč bez DPH.

3.3. Cena převzetí do správy PP je stanovena na 0 Kč bez DPH.

3.4. Zodpovědné (kontaktní) osoby objednatele pro výkon spojený s realizací této smlouvy:

Jméno a Příjmení	Emailová adresa	Telefon

Smluvní strany si výslovně sjednávají, že tyto zodpovědné (kontaktní) osoby je možné měnit bez nutnosti písemného dodatku k této smlouvě, a to emailovou komunikací. Návrhy na změnu zodpovědné (kontaktní) osoby je možné zasílat na emailovou adresu xxxx a takový návrh je účinný teprve v okamžiku, kdy bude písemně odsouhlasen dodavatelem. Smluvní strany si dále potvrzují, že tyto zodpovědné (kontaktní) osoby mohou mít ze strany dodavatele přístup do Helpdesku.

4. Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah poskytování služeb dodavatelem je omezen ve vztahu k PP a je definován v následující tabulce „Podpora dodaných řešení“ a v rozsahu dále v tomto článku.

4.1. Podpora dodaných řešení (tabulka úrovní podpory)

awin IT podpora	SILVER
Dostupnost podpory	8/5
Instalace nových verzí (na vyžádání)	Ano
Podpora při aktualizaci na nové verze	Ano
Typ podpory	Vzdálená

Preventivní kontroly	2x ročně
Založení incidentů	Helpdesk
Sledování průběhu incidentů zadaných v helpdesku	ano
Garantovaná reakční doba (dále jen „SLA“)	24 h
Rozsah timeboxu (hodiny se nepřevádí)	10 hodin/kalendářní čtvrtletí

4.2. Zodpovědné osoby

Zodpovědné osoby objednatele (definované emailovou adresou) v bodě 3 jsou oprávněny čerpat tuto smlouvu a žádat provádění změn v podporovaných řešeních v bodě 3. Tyto osoby mohou také předávat tuto pravomoc na další osoby. Zodpovědná osoba je oprávněna vytvořit účet pro přístup do systému helpdesk dodavatele, nicméně není oprávněna tento přístup postoupit další osobě nebo třetím stranám. Zjistí-li dodavatel, že objednatel bez jeho souhlasu postoupil přístup další osobě či třetím stranám, je dodavatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět s okamžitou účinností. Dodavatel a objednatel se dohodli, že na základě telefonické dohody lze ustanovit další zodpovědné osoby.

4.3. Převzetí do správy

Objednatel a dodavatel se domluvili, že dodavatel provede převzetí do správy. Součástí převzetí je i kontrola stávajícího stavu dle best practices dodavatele. Cena převzetí do správy byla ujednána u PP definovaných v bodě 3.1. Dodavatel upozorňuje, že bez provedení převzetí do správy (například byla-li ve smlouvě vynechána) neplatí SLA a dodavatel nemusí provádět preventivní kontroly.

5. Výjimky z poskytovaných služeb dle této smlouvy

V rámci této smlouvy nejsou poskytovány následující výkony a služby:

- 5.1. Prvotní instalace a zavádění software do systémů užívaných objednatelem.
- 5.2. Instalace a zavádění software na nová pracoviště objednatele.
- 5.3. Zaškolení administrátora sítě.
- 5.4. Instalace a zavádění software v případě výpadku hardware, který nedodal objednateli dodavatel.
- 5.5. Správa hardware a software třetích stran a podpora uživatelů.
- 5.6. Služba podpory, která vyžaduje vynaložení nepřiměřeně vysokého úsilí dodavatele.
- 5.7. Dodavatel ani objednatel nejsou oprávněni opravovat hardware, toto přísluší pouze výrobcí v rámci záruky výrobce.

6. Platební podmínky

- 6.1. Odměnu ze smlouvy dle čl. 3.2 smlouvy je povinen objednatel hradit měsíčně dodavateli na základě vystavených faktur dodavatelem (daňových dokladů) se splatností 14 dnů.
- 6.2. Odměnu ze smlouvy dle čl. 3.3 smlouvy je povinen objednatel uhradit společně s první měsíční odměnou (jako 2 oddělené platby) z této smlouvy ve smyslu čl. 6.1 této smlouvy, a to za podmínek totožných pro úhradu odměny dle 6.1 smlouvy.

- 6.3.** Nárok dodavatele na úhradu plné měsíční odměny dle čl. 3.2 smlouvy vzniká vždy prvním dnem v kalendářním měsíci trvání smlouvy. Objednatel je povinen dodavateli uhradit odměnu dle čl. 3.2 smlouvy za každý (i započatý měsíc) trvání této smlouvy.
- 6.4.** Splatnost odměny z této smlouvy ve výši dle čl. 3.2 smlouvy je vždy v měsíci, ve kterém mají být tyto služby poskytnuty (stejný měsíc). Objednatel je povinen uhradit cenu včetně DPH. Cena s DPH je kalkulována připočtením 21 % k ceně bez DPH. V případě změny sazby DPH je objednatel povinen hradit odměnu dle čl. 3.2 smlouvy dle aktuální výše sazby DPH.
- 6.5.** Platby dle této smlouvy bude objednatel hradit bezhotovostním převodem na účet dodavatele s uvedením variabilního symbolu, dle informací na faktuře. Povinnost objednatele plnit řádně a včas je splněna připsáním celé částky (včetně DPH) na účet dodavatele.

7. Doba trvání smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že obě strany mohou smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to písemnou formou. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

Objednatel bere na vědomí, že na základě projektové slevy udělené v této smlouvě se stanovuje závazek 12 měsíců, tzn. pokud tuto smlouvu vypoví dříve nežli po uplynutí 12 měsíců ode dne prvního dne měsíce následujícího po účinnosti této smlouvy, bude povinen vzhledem k udělené projektové ceně (jež je specifikovaná v této smlouvě) uhradit poskytovateli veškeré nároky, které by poskytovateli vůči objednateli vznikly (zejména, nikoli výlučně odměna za poskytování služeb) v případě, že by k výpovědi nedošlo, a závazek by trval celých těchto 12 měsíců, lhostejno na tom, že již služby nebudou fakticky ze strany objednatele z důvodu výpovědi poskytovány.

8. Smluvní pokuty

- 8.1.** V případě prodlení dodavatele se lhůtou SLA je tento povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 3 % z ceny měsíční ceny servisní smlouvy za každý den prodlení a pro každý softwarový produkt nezávisle na počtu aktuálně otevřených incidentů, na základě uplatněného nároku. Uplatnění nároku probíhá vystavením a doručením faktury (daňového dokladu) od objednatele dodavateli (pouze na emailovou adresu xxxx) – nejpozději však do 30 dní od vzniku nároku (poté nárok na smluvní pokutu bez dalšího zaniká). Maximální výše smluvní pokuty za kalendářní čtvrtletí trvání smlouvy dle tohoto odstavce se rovná výši měsíční odměny dle čl. 3.2 smlouvy.
- 8.2.** V případě prodlení objednatele se zaplacením jakékoli částky dle této smlouvy je objednatel povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč + DPH (v aktuální výši) 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 plnění je zajištěno smluvními pokutami, a dále s ohledem na charakter předmětu smlouvy 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 a podepsány zástupci smluvních stran.
- 9.2. Informace uvedené v této smlouvě i v případných dohodách o změně smlouvy mají strany zájem uchovávat v tajnosti. Výjimkou je poskytnutí této smlouvy třetím stranám na základě zákonem stanovených povinností.
- 9.3. Dodavatel může samostatně před uplynutím doby podpory hardware nebo software nabídnout objednateli prodloužení práva nebo aktualizaci software/hardware. Objednatel je oprávněn takovou nabídku přijmout v čase v nabídce stanoveném.
- 9.4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 9.5. Tato smlouva se řídí českým právním řádem s vyloučením zpětného odkazu a spory z ní plynoucí budou řešeny především dohodou smluvních stran. K řešení sporů z této smlouvy jsou příslušné soudy České republiky.
- 9.6. Smluvní strany se dohodly, že na sebe přebírají nebezpečí změny okolností.
- 9.7. Smluvní strany prohlašují, že ujednání v této smlouvě obsažená jsou výsledkem společného jednání a že obě smluvní strany měly možnost ovlivnit její znění, smlouva je 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 25.3.2024

V Liberci dne 08-03-2024

Zodpovědná osoba dodavatele

Jindřich Rosička, jednatel

Zodpovědná osoba objednatele

MUDr. Luděk Kramář, MBA, ředitel ZZS LK