# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY

**Psychiatrická nemocnice v Dobřanech**

sídlo: Ústavní ul, 334 41 Dobřany

statutární zástupce: MUDr. Petr Žižka, ředitel

IČ: 669792

zástupce ve věcech technických: ……………………..

………………….

***(dále jen „objednatel“)***

A

ALWIL Trade, spol. s r.o.

Sídlo: Průmyslová 1306/7, 102 00 Praha 10

IČ: 16188641

DIČ: CZ16188641

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 1553

zastoupen: ………………….., jednatel

zástupce ve věcech technických: ……………………..

E:mail: ………………….

***(dále jen „poskytovatel“)***

*objednatel a Poskytovatel dále též společně označováni jako „smluvní strany"*

***Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2. zákona č.89/2012 Sb. občanský zákoník tuto Smlouvu o poskytování servisní podpory.***

# PŘEDMĚT SMLOUVY

* 1. Na základě požadavků objednatele se účastníci dohodli na obsahu smlouvy a Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje k poskytování servisní služby a poskytování služby rozšířené záruky na:
* 2ks server HPE DL560 Gen10,
* 2 ks záložní zdroj HP R5000,
* 2 ks diskové pole HPE MSA 2050,
* 4 ks Expanzní police k HPE MSA 2050,
* 4 ks SAN switch - HPE SAN switch SN3000B,
* 1 ks server 1x HPE DL385 Gen10,
* 1 ks server 1x HPE DL160 Gen10,
* 6 ks HPE 5510 24G SFP 4SFP+ JH149A,
* 1 ks HPE 1/8 G2 Autoloader,
* 1 ks NAS Synology SA3600

dále jen HP systémů, který byly dodány a zprovozněny poskytovatelem pro Psychiatrickou nemocnici v Dobřanech, a to:

1.2. Servisní služby

• Servis a podpora systému dle přílohy č. 1 této smlouvy

# 2. TERMÍN DODÁNÍ

Poskytovatel se zavazuje ke splnění předmětu této smlouvy v termínech uvedených v příloze číslo 1 smlouvy.

# 3. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění je Psychiatrická nemocnice v Dobřanech – Ústavní ulice, 334 41 Dobřany, objekty, ve kterých jsou umístěny serverovny.

# 4. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.

| oprávněné osoby objednatele |  |
| --- | --- |
| Kontaktní osoba: | Rostislav Hrubý, Jan Čermák |
| Telefon, e-mail: | +420 377 813 594, [hruby@pld.cz](mailto:hruby@pld.cz), +420 377 813 363, cermakj@pld.cz |
|  |  |
| oprávněné osoby Poskytovatele |  |
| Kontaktní osoba: | Tomáš Zvánovec |
| Telefon, fax, e-mail: | 603 427 402, tzvanovec@alwil.com |
| Kontaktní osoba: | Miloslav Sojka |
| Telefon, fax, e-mail: | 604 225 301, msojka@alwil.com |

4.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.

4.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických dle odst. 4.1. budou o této změně druhou smluvní stranu informovat.

4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

4.5. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

4.6. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit požadavky objednatele

# 5. CENA

5.1. Cena jednotlivých servisních služeb a poskytování rozšířené záruky činí:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Číslo řádku | Počet ks | Popis | Sériové číslo | Typ záruky | Cena v Kč bez DPH |
| 1 | 2 | HPE DL560 Gen10 | CZJ91001L5, CZJ91001L4 | NBD Response | 100 000.00 |
| 2 | 2 | HP R5000 | ACC8460861, ACC8460869 | NBD Response | 4 000,00 |
| 3 | 2 | HPE MSA 2050 | 2S6905B273, 2S6907B068 | NBD Response | 133 000,00 |
| 4 | 4 | Expanzní police k HPE MSA 2050 | 2S6903D356, 2S6907D191, ACM139T1LC, ACM139T1LH | NBD Response | 4 000,00 |
| 5 | 4 | HPE SAN switch SN3000B | CZC90535SW, CZC9223G3R, CZC9193EB4, CZC90535T0 | NBD Response | 100 000,00 |
| 6 | 1 | HPE DL385 Gen10 | CZ291006W9 | NBD Response | 35 000,00 |
| 7 | 1 | HPE DL160 Gen10 | CZ20450C2F | NBD Response | 15 000,00 |
| 8 | 6 | HPE 5510 24G SFP 4SFP+ JH149A | CN05H1204F, CN05H1200P, CN95H12003, CN95H1202B, CN91H12077, CN91H120KH | NBD Response | 12 000,00 |
| 9 | 1 | HPE 1/8 G2 Autoloader | DEC14206XK | NBD Response | 2 000,00 |
| 10 | 1 | NAS Synology SA3600 | 2050RSRY3R086 | NBD Response | 5 000,00 |
| **Celkem** |  |  |  |  | **410 000,00** |

5.2. Celková cena servisu a podpory HPE systému uvedeného v odst. 5.1. od 1.10.2024 do 30.9.2026 v režimu NBD Response je 410 000,00 Kč bez DPH.

5.3. Zaplacením ceny je splněn závazek objednatele vůči poskytovateli.

# 6. FAKTURACE A PLATBA

6.1. Objednatel neposkytuje zálohy.

6.2. Faktura za servis a podporu HP systému bude jednorázově na částku uvedenou v bodě 5.2. této smlouvy.

6.3. Doba splatnosti daňového dokladu je 30 kalendářních dnů ode dne jeho doručení objednateli.

6.4. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

6.5. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je objednatel oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění. Ode dne doručení nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odepsána z účtu objednatele.

6.6. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: [fakturace@pld.cz](mailto:fakturace@pld.cz)

6.7. Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.

6.8. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížit všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

# 7. SANKČNÍ USTANOVENÍ

7.1. Smluvní pokuta za prodlení s veškerými termíny plnění dle této smlouvy je stanovena ve výši 1000,- Kč bez DPH za každý započatý den překročení lhůty v každém jednotlivém případě.

7.2. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí Poskytovateli částku ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.

# 8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

8.1. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro poskytování servisních služeb.

8.2. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

# 9. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Provádět servisní služby dle této smlouvy ve sjednaných termínech, rozsahu a kvalitě, přičemž poskytovatel odpovídá za správné a odborné provedení služeb a za dodržení platných ČSN a vyhlášek při poskytování servisních služeb a rozšířené záruky.

# 10. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA.

10.1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na veškeré dodávky materiálů a dílů v rámci servisu v souladu a ve stejném rozsahu se zárukou poskytovanou výrobci.

10.2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na práci provedenou v rámci servisu v délce 12 měsíců.

# 11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

11.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

11.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku mimořádně nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli jedné ze smluvních stran (§ 2913 Občanského zákoníku).

11.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

# 12. OCHRANA INFORMACÍ

12.1. Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.

12.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:

12.2.1 Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana a aniž by ke zveřejnění došlo porušením právních předpisů;

12.2.2 Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, že ji nenabyla v rozporu se zákonem a že užitím této informace neporuší své smluvní a zákonné povinnosti;

12.2.3 Obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci, a to i dodatečně.

12.2.4 Je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

12.2.5 Poskytovatel poskytuje informace své mateřské společnosti.

12.3. Za důvěrné informace jsou dle této smlouvy stranami považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace poskytovatele, poskytovatelů jejich licencí nebo objednatele.

12.4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou stranou.

12.5. Povinnost utajovat důvěrné informace zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že veškeré důvěrné informace, které si v rámci plnění předmětu této smlouvy sdělí, považují za obchodní tajemství a budou je v této souvislosti chránit i po lhůtě dle předchozí věty. Ochrana osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb. a dle GDPR není časově omezena.

12.6. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývajících z tohoto článku ohledně ochrany důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé nikoli nepodstatné porušení takové povinnosti, a to do třiceti (30) dnů ode dne doručení faktury vystavené na její uhrazení.

# 13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, za předpokladu, že před jejím zveřejněním došlo k jejímu podpisu oběma smluvními stranami.

13.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 30.09.2026.

# 14. ŘEŠENÍ SPORŮ

14.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

14.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.

14.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány soudy.

# 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Tato Smlouva je uzavřena dnem podpisu obou smluvních stran. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení; pro případ, že je smlouva podepisována elektronicky, je vyhotovena v jednom stejnopise podepsaném elektronicky oběma smluvními stranami.

15.2 Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouva podléhá povinnému zveřejnění zejm. podle zák. č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, její zveřejnění zajistí objednatel. Poskytovatel souhlasí s tím, že objednatel zveřejní zákonným způsobem celý obsah této smlouvy.

15.3. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.

15.5. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísni, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují.

|  |  |
| --- | --- |
| ……………………… | ……………………… |
| ředitel  Psychiatrické nemocnice v Dobřanech | jednatel  ALWIL Trade, spol. s r.o. |
| V Dobřanech dne | V Praze dne |

**Přílohy:**

Příloha č. 1 Specifikace technické podpory

**Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory – Specifikace technické podpory**

1. Servis a podpora HPE systému

Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu od 1.10.2024 do 30.9.2026 v režimu NBD Response v níže uvedeném rozsahu

SW, HW podpora:

* aktualizace nových verzí SW (ovladače, firmware apod.) HPE systému, umožnění přístupu k jejich stažení ze stránek výrobce v souladu s jeho právy duševního vlastnictví pro všechny komponenty systémů, které jsou předmětem podpory. Musí být zároveň umožněno aplikování těchto aktuálních verzí do všech komponent, které jsou předmětem podpory
* Zařízení budou v aktivní záruce výrobce. Tato skutečnost bude ověřitelná podle stránek výrobce
* HW podpora – oprava či výměna veškerého vadného hardware, včetně ceny náhradních dílů, nákladů na dopravu a práce techniků
* Náhradní díly musí být certifikované pro použití v provozované technice
* bezplatná služba Hot-line formou telefonické podpory pro objednatele pro řešení technických problémů, poradenství a konzultace
* bezplatná služba Helpdesk pro objednatele pro hlášení závad a požadovaných konzultací
* Proaktivní podpora všech komponent HW, a to minimálně v tomto rozsahu:
* 1x ročně profylaxe, mechanické čištění, kontrola verzí firmwaru a jejich aktualizace, kontrola verzí ovladačů a jejich aktualizace
* 2x ročně kontrola celého systému, analýza stavu, kontrola logů, úprava konfigurace dle vyžádání zadavatele
* Poskytování konzultací k úpravě konfigurace a k případnému rozšiřování systému (maximálně 2 člověkodny ročně)

Servisní podpora je poskytována v pracovní době, tj. v pracovních dnech od 7:00 do 16:00

(režim 9x5 NBD response).

**Tabulka č. 1 Požadovaná úroveň servisních služeb (SLA)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita | Reakční doba | Doba vyřešení požadavku |
| vysoká | 8 pracovních hodin | Následující pracovní den |
| střední | 24 pracovních hodin | 5 pracovních dnů |
| nízká | 48 pracovních hodin | 15 pracovních dnů |

Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

**Vysoká** = závady vylučující užívání HPE systému nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.

* Jedná se především o následující závady:

■ HW závada vylučující provoz

• závada na napájení fyzického zařízení

• závada na procesoru, RAM, HDD a základní desce fyzického zařízení

• závada síťového modulu fyzického zařízení

• závada na síťovém rozhraní pro správu fyzického zařízení

**Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování HPE systému – nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen.

* Jedná se především o následující závady:

■ HW závada omezující provoz

• závada na jednom z napájecích zdrojů fyzického zařízení

• závada některého síťového portu fyzického zařízení

**Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn.

SW závada omezující provoz

• nemožnost aktualizace nových verzí SW (ovladače, firmware apod.)

Požadavek na servisní zásah musí být nahlášen objednatelem do systému Helpdesk poskytovatele. Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Odstranění závad způsobených chybou HPE systému je zahrnuto v poplatku za servisní podporu.