

SERVISNÍ SMLOUVA – DATACENTRUM ZZSÚK

Smluvní strany:

Poskytovatel:

Poskytovatel:	SITEL, spol. s r.o.
Sídlo:	Baarova 957/15, 140 00 Praha 4
Korespondenční adresa:	Nad Elektrárnou 1526/45, 106 00 Praha 10
Zastoupená:	Ing. Janem Novákem, CSc., jednatelem
K podpisu oprávněn:	Ing. et Ing. Pavel Schlitter, Ph.D., prokurista
IČ / DIČ:	44797320 / CZ44797320
Společnost zapsaná v:	C 6725 vedená u Městského soudu v Praze
Bankovní spojení:	██████████
Číslo účtu:	██████████
Kontaktní osoba:	██████████████████
Tel.:	██████████
Email:	██████████████████

Dále jen „Poskytovatel“

Objednatel:

Objednatel:	Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje, příspěvková organizace
Sídlo:	Sociální péče 799/7a; Severní Terasa, 400 11 Ústí nad Labem
Zastoupená:	Mgr. Bc. Petr Bureš, MBA , ředitel
IČ / DIČ:	00829013
Společnost zapsaná v:	OR u KS v Ústí nad Labem, oddíl Pr., vložka 759
Bankovní spojení:	██████████████████████████████████████
Číslo účtu:	██████████
Kontaktní osoba ve věcech organizačních a technických:	██ ██

dále jen „objednatel“

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem této smlouvy je zajištění servisních služeb a monitoringu Datacentra Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, příspěvkové organizace (dále také jen „Datacentrum ZZSÚK“).
- 1.2. Poskytovatel se v této smlouvě zavazuje k poskytování kvalitních služeb v oblastech podle specifikace předmětu plnění a ke spolupráci s ostatními stranami při řešení problémů v jimi pokrývaných oblastech. Poskytovatel se zavazuje poskytovat veškeré potřebné podklady.

2. Rozsah poskytování servisních služeb

Na základě této smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat pro objednatele následující servisní služby, tzn.:

2.1. Zajištění servisních služeb

- 2.1.1. **provozovat vlastní Helpdesk** pro nahlásování poruch v režimu 24/7/365
- 2.1.2. **telefonické konzultace** s osobami určenými pro zastupování zákazníka - Helpdesk 24/7/365
- 2.1.3. **zajištění servisních služeb – servisní zásahy** se zaručenými časovými parametry servisních zásahů, v případě vzniku závad na díle se dodavatel zavazuje:
 - 2.1.3.1. zahájení prací na odstranění závady majících vliv na základní funkčnost systému nejpozději **do 12 hodin** od písemného (email) nahlášení závady
 - 2.1.3.2. odstranit závady nebo provést taková opatření, která budou zajišťovat minimalizaci vlivu na provozuschopnost systému nejpozději **do 2. pracovního dne** od písemného (email) nahlášení závady,
 - 2.1.3.3. v případě, že budou provedena opatření k minimalizaci vlivu na provozuschopnost systému, bude závada mající vliv na provozuschopnost systému odstraněna nejpozději **do 7 dnů** od písemného (email) nahlášení závady
 - 2.1.3.4. odstranění ostatních závad nemajících vliv na základní funkčnost systému, zejména z hlediska dopadu na činnost obsluhy, nejpozději **do 30 dnů** od písemného (email) nahlášení závady.

2.2. Servisní služby při řešení havarijních stavů

Způsob objednání a poskytování servisních služeb při řešení havarijních stavů:

- 2.2.1. Servisní služby při řešení havarijních stavů budou objednávány dle potřeby Objednatele na základě výzvy k servisní službě avizované na telefonní číslo Poskytovatele: **267 198 123**. Výzvu k servisní službě při řešení havarijních stavů je Objednatel povinen autorizovat do jedné hodiny od jejího telefonického ohlášení zasláním požadavku e-mailem na adresu: [REDACTED]
- 2.2.2. Poskytovatel se zavazuje zahájit servisní službu při řešení havarijních stavů v časech dle odstavce 2.1.3.
- 2.2.3. Poskytovatel předloží Objednateli v průběhu řešení havarijních stavů návrh řešení s přepokládanou cenou a to do 8 hodin od zahájení servisních služeb při řešení havarijních stavů. Akceptaci navrhovaného řešení a předpokládané ceny provede Objednatel e-mailem na adresu: [REDACTED]

2.3. Monitoring Datacentra ZZSÚK

- 2.3.1. **Response Time (doba odezvy) – Následující pracovní den** od zjištění poruchy ze strany objednatele /login požadavku emailem na call centrum Poskytovatele/ anebo pomocí vzdáleného dohledu provozovaného Poskytovatelem
- 2.3.2. **Fix time (čas začátku opravy) na kritický problém SW do 48 hodin** od potvrzeného login požadavku objednatele. Platí pro problémy, které znemožňují práci se systémem.
- 2.3.3. **Fix time (čas začátku opravy) na kritický HW do 5 pracovních dní** od potvrzeného login požadavku objednatele, platí pro kritické komponenty ovlivňující funkčnost podstatné části systému /komponenty serveru, PLC, napájecí zdroje, serial device server, aktivní prvky sítě/
- 2.3.4. **Fix time (čas začátku opravy) na nekritický HW do 30 pracovních dní** od potvrzeného login požadavku objednatele, platí pro nekritické komponenty neovlivňující funkčnost podstatné části systému /komunikační interface technologií, senzory apod./
- 2.3.5. **Fix time (čas začátku opravy) na nekritický problém SW do 30 pracovních dní** od potvrzeného login požadavku objednatele. Platí pro problémy, které neznemožňují, ale pouze ztěžují práci se systémem.

3. Doba a místo plnění

- 3.1. **Doba plnění:** Servisní smlouva se sjednává na dobu 12 měsíců, běžící ode dne platnosti smlouvy nebo na dobu do vyčerpání finančního limitu předpokládané hodnoty veřejné zakázky. Předpokládaná hodnota veřejné zakázky činí 500.000,00 Kč bez DPH a je nepřekročitelná.
- 3.2. **Místo plnění:** Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje, příspěvková organizace, Sociální Péče 799/7a, Severní Terasa, 400 11 Ústí nad Labem.

4. Cena

- 4.1. **Cena zajištění servisních služeb** uvedenou v čl. 2.1.1 a monitoringu Datacentra ZZSÚK dle 2.1.3 této smlouvy se sjednává ve výši 105 000,-Kč (slovy stopěttisíckorunčeských) bez DPH za 1 rok. K ceně určené podle této smlouvy bude dopočtena DPH podle platné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.2. **Cena za poskytování servisních služeb a monitoringu Datacentra ZZSÚK** uvedená v čl. 4.1 smlouvy zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele, tedy zejména náklady na práci servisního technika, náklady spojené se zajištěním připravenosti technických specialistů k provádění servisních zásahů.
- 4.3. **Cena servisních služeb při řešení havarijních stavů** bude vždy dohodnuta v konkrétním případě smluvními stranami individuálně (dle rozsahu servisní služby tzn. hodin, použitého materiálu a dopravného) na základě Objednatelovým schváleného řešení s předpokládanou cenou v průběhu řešení havarijních stavů a Poskytovatelem předloženého protokolu o servisní službě schváleného oběma smluvními stranami.
- 4.4. Cena hodiny servisní služby při řešení havarijních stavů a cena za dopravu (1 km) je pevně stanovena a je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy (*Ceny servisních služeb*).
- 4.5. Ceny uvedené v odst. 5.1 a v příloze č.2 (*Ceny servisních služeb*) jsou stanoveny dohodou smluvních stran. Ceny jsou stanoveny jako nejvýše přípustné, nepřekročitelné a obsahují veškeré přímé či nepřímé náklady spojené s realizací díla a jsou garantovány Dodavatelem

po celou dobu platnosti této smlouvy. Poskytovatel není oprávněn žádat změnu uvedených ceny z žádného důvodu (např. že plnění smlouvy si vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno).

4.6. Cena může být změněna na základě písemného dodatku ke smlouvě, pokud dojde v průběhu poskytování servisních služeb dle článku 2. k:

4.6.1. změně daňových sazeb, a to jenom ve výši procentuálně shodné s tímto navýšením a po předcházejícím písemném souhlasu zadavatele. V případě, že od data platnosti cen dojde ke změně kurzu CZK/EUR nebo CZK/USD o více než 5%, která bude trvat nejméně 30 kalendářních dnů po sobě, zavazují se obě smluvní strany jednat o změnách cen předmětu plnění.

4.6.2. překročení míry inflace, přesněji pokud statistické vyjádření inflace vycházející z měření čistých cenových změn pomocí indexů spotřebitelských cen vyjádřených přírůstkem indexu spotřebitelských cen k předchozímu měsíci stanovených Českým statistickým úřadem (dále jen „inflace“), překročí v součtu 3 %, vztaženo k datu uzavření smlouvy nebo k datu posledního navýšení smluvních cen v důsledku překročení míry inflace. V tomto případě bude Dodavatel oprávněn požadovat navýšení smluvních cen o odpovídající procento inflace za předemtné období.

4.6.3. zúžení nebo rozšíření zařízení, na něž jsou poskytovány servisní služby, míst plnění

4.6.4. změně rozsahu služeb dle článku 2

4.6.5. vzájemné dohodě Objednatele a Poskytovatele

5. Fakturační a platební podmínky

5.1. Objednatel neposkytne Poskytovateli zálohu na plnění předmětu smlouvy.

5.2. Cena za servisní služby bude Poskytovateli uhrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem a to čtvrtletně. Každý daňový doklad musí obsahovat níže uvedené náležitosti dokladu dle zákona č. 325/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (a odkaz na dodací listy):

- název a sídlo Objednatele a Poskytovatele,
- odkaz na smlouvu,
- částka k úhradě celkem bez DPH a s DPH
- datum vystavení faktury a uskutečnění zdanitelného plnění
- **v případě fakturace servisních služeb při řešení havarijních stavů v daném čtvrtletí** bude faktura obsahovat odkaz na protokol o servisní službu, včetně položkového rozpisu prací, materiálu, a dopravy schválený Objednatelem.

5.3. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ho ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od zpětného zaslání náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu (faktury). Daňový doklad (faktura) musí být vystaven v české měně.

5.4. Faktura je splatná do 14 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Za zaplacení dle smlouvy je považováno odeslání ceny plnění na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.

5.5. Poskytovatel zašle daňový doklad (fakturu) na adresu: [REDACTED]

5.6. Platba bude provedena výhradně v Kč.

6. Povinnosti smluvních stran k zajištění součinnosti

6.1. Objednatel je povinen zejména:

6.1.1. poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou Objednateli známy a o které Poskytovatel požádá;

6.1.2. dle pokynů Poskytovatele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit servisní zásah;

6.1.3. zajistit vzdálený přístup do míst instalace servisovaných zařízení a dostatečná přístupová oprávnění na tato zařízení;

6.1.4. zajistit bezodkladný vjezd i výjezd pohotovostních vozidel do areálu Objednatele a bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu;

6.2. Poskytovatel je povinen zejména:

6.2.1. poskytovat Objednateli služby ve stanoveném rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb dle odstavce 2.

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 zajišťuje 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 služeb jsou kontaktní osoby uvedené v záhlaví smlouvy.

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 subdodavatelů a řádné provedení díla tím však není dotčena.

7.4. 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.

8. Ochrana informací

8.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

8.1.1. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),

8.1.2. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

8.1.3. Smluvní strana, která poskytuje informace druhé smluvní straně, je povinna označit veškeré informace, které považuje za důvěrné. Druhá smluvní strana souhlasí, že budou považovat za důvěrné pouze informace, které jsou výslovně označeny jako takové. Strany se dále dohodly, že i informace, které nebyly výslovně označeny jako důvěrné, mohou být dodatečně označeny jako důvěrné, a to prostřednictvím písemného oznámení.

8.2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé Strany.

8.3. Za třetí osoby se nepovažují:

8.3.1. zaměstnanci Stran a osoby v obdobném postavení,

8.3.2. orgány Stran a jejich členové a

8.3.3. subdodavatelé Poskytovatele, za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy.

Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění

Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Stranám ve Smlouvě.

8.4. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

8.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že za důvěrné informace nejsou považovány informace poskytnuté v rámci veřejné zakázky tzn. zadávací dokumentace, nabídky Poskytovatele, smluvní dokumentace jakož i informace a dokumentace předané Poskytovatelem v rámci realizace předmětu plnění.

8.6. Strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.

8.7. Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu standardů stanovených nařízením Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) obecné nařízení o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „Nařízení“), učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně,

zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.

- 8.8. Poskytovatel se zavazuje dodržovat vysoký standart ochrany osobních údajů, minimálně ve stejné výši jako objednavatel vhodnými technickými a organizačními opatřeními. Poskytovatel vystupuje ve vztahu k objednavateli jako zpracovatel osobních údajů. Poskytovatel je povinný neprodleně ohlásit jakékoliv porušení integrity jím zpracovávaných osobních údajů Objednateli.
- 8.9. Objednatel se zavazuje nepředávat Poskytovateli nebo jeho subdodavatelům data podléhající režimu zvláštní ochrany dle Nařízení pokud to není nezbytně nutné k řádnému provedení díla.
- 8.10. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 8.11. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 8.11.1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - 8.11.2. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 8.11.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany
 - 8.11.4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 8.12. 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.
- 8.13. 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.
- 8.14. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.

9. Sankce za porušení smluvních závazků

- 9.1. V případě, že Poskytovatel nedodrží časové limity pro poskytování servisní služby podle čl. 2.2 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 10.000,-Kč za měsíc.

- 9.2. V případě nezaplacení faktur Objednatelem na účet Poskytovatele v termínu splatnosti bude Poskytovatelem uplatněna smluvní pokuta ve výši 0,1% celkové částky fakturované 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. Objednatel tímto potvrzuje, že tato smlouva je uzavřena v souladu s rozhodnutím ředitele Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, příspěvkové organizace, na základě veřejné zakázky malého rozsahu.
- 10.2. Poskytovatel čestně prohlašuje, že není obchodní společností, kde mají veřejní funkcionáři uvedení dle § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů nebo jimi ovládané osoby vlastní podíl představující alespoň 25% účasti společníka v obchodní společnosti.
- 10.3. Tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „registr smluv“), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním, vyjma osobních údajů obsažených v této smlouvě, které podléhají znečitelnění, v registru smluv. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede Objednatel jako zadavatel veřejné zakázky.
- 10.4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 10.5. Pokud je smlouva vyhotovena v listinné podobě, je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Poskytovatel a Objednatel obdrží po jednom vyhotovení smlouvy. Pokud je smlouva vyhotovena v elektronické podobě ve formátu .pdf, je opatřena kvalifikovaným elektronickým podpisem (tj. podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu pro elektronické podpisy) smluvních stran. Každá smluvní strana obdrží originál oboustranně podepsané smlouvy v elektronické podobě.
- 10.6. Smluvní strany se dohodly, že případné sporné škody, rozpory ohledně kvality a úplnosti plnění předmětu smlouvy budou vyčísleny nebo rozhodnuty soudním znalcem, kterého odsouhlasí obě strany.
- 10.7. Práva a povinnosti smluvních stran, obchodní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními nového občanského zákoníku, platným právním řádem ČR a obchodními zvyklostmi. Případné spory z těchto právních vztahů budou rozhodovat české soudy. Není přípustná rozhodčí doložka.
- 10.8. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu nového občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění dle platných právních předpisů bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 10.9. Poskytovatel se zaručuje, že v rámci plnění této smlouvy nebude docházet k porušování zákonného standardu pracovních podmínek dle zákoníku práce, právních předpisů v oblasti zaměstnanosti a BOZP.

