

SMLOUVA O SYSTÉMOVÉ PODPOŘE A POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mezi:

Poskytovatel: **ICZ.INFRA a.s.**
se sídlem Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
IČO: 61859117
DIČ: CZ699000372
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
účet č.: 2109224111/2700
zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,
oddíl B, vložka 2788
zastoupen Ing. Marian Arbetem, na základě plné moci
číslo smlouvy poskytovatele: ICZ-INF-25-101

dále jen „poskytovatel“

a

Nabyvatel: **Nemocnice Milosrdných bratří, příspěvková organizace**
se sídlem Polní 3, 639 00 Brno
IČO: 48512478
DIČ: CZ60733098
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., Radlická 333/150, 150 57
Praha 5
účet č.: 372561503/0300
zapsán dne 21. 8. 2001 v obchodním rejstříku u KS v Brně, spisová značka Pr 13
zastoupen Ing. Soňou Habrovcovou, ředitelkou
číslo smlouvy nabyvatele: SMLN-2025-770-000025

dále jen „nabyvatel“ nebo „objednatel“

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je zajištění provádění systémové servisní podpory, servisních prací a s nimi souvisejících dalších služeb na Podporu dle katalogových listů služeb (dále jen „servisovaná věc“) ze strany poskytovatele (dále jen „servisní služby“ či „služby“). Podrobná specifikace služeb je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Součástí servisních služeb jsou rovněž i další služby nutné ke splnění předmětu této smlouvy. Zejména poskytování technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb díla nad rámec záruk dle smlouvy na dodávku. Servisní služba zahrnuje zejména:
 - maintenance technologií a dodaného software, technickou a technologickou podporu;
 - nezbytné úpravy díla vyplývající ze změn legislativy, vyhlášek, případně dalších závazných dokumentů;
3. Objednatel je oprávněn provádění servisních služeb průběžně kontrolovat.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli servisní služby za podmínek uvedených v této smlouvě při respektování příslušných technických norem a obecně závazných právních předpisů.
5. Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou sjednávaných servisních služeb, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jejich realizaci a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k poskytování servisních služeb objednateli nezbytné.
6. Objednatel se zavazuje hradit poskytovateli za poskytování servisních služeb v termínech uvedených touto smlouvou sjednanou cenu dle čl. IV. této smlouvy.

7. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli ke dni skončení této smlouvy veškeré další informace nezbytné k řádnému užívání díla v rozsahu dle poskytnuté licence, a to v jejich aktuálním stavu ke dni skončení této smlouvy. Tento závazek poskytovatele se považuje za splněný dnem písemného předání a převzetí této aktualizace a těchto informací, a to na CD nebo jiném pevném disku v jednom vyhotovení.

II.

Místo plnění, termíny a trvání smlouvy

1. Místem poskytování služeb dle této smlouvy je sídlo objednatele.
2. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou, a to v délce trvání 2 let.
3. Okamžikem zániku smlouvy zanikají také služby z této smlouvy plynoucí. Možnosti skončení této smlouvy vyplývají ze zákona nebo z této smlouvy.

III.

Cena za poskytování služeb

1. Cena za komplexní poskytnutí servisních služeb dle přílohy č. 1 smlouvy byla dohodou smluvních stran stanovena na částku v Příloze č. 2.
2. Uvedená cena je cenou nejvýše přípustnou, zahrnují veškeré náklady a vedlejší výkony nutné k řádnému poskytování služeb a nelze je zvýšit ani pod vlivem změny cen vstupů nebo jiných vnějších podmínek.
3. Ke změně ceny může dojít pouze v případě dodatečných změn v rozsahu poskytovaných služeb odsouhlasených oběma smluvními stranami.

IV.

Platební a fakturační podmínky

1. Cena služby dle této smlouvy bude účtována čtvrtletně zpětně na základě faktury a výkazu provedených služeb za uplynulé kalendářní čtvrtletí podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran.
2. Faktura je daňovým dokladem a musí být vystavena v souladu s § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje dodat fakturu objednateli na email: [REDACTED]
3. Poskytovatel se zavazuje na daňovém dokladu pro platbu ceny služeb uvádět pouze bankovní účet, který určil správci daně ke zveřejnění v registru plátců a identifikovaných osob. Poskytovatel a objednatel se dohodli, že pokud bude na daňovém dokladu uveden jiný bankovní účet než ten, který je zveřejněn správcem daně v registru plátců a identifikovaných osob, objednatel je oprávněn provést úhradu daňového dokladu na tento účet zveřejněný podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a nebude tak v prodlení s úhradou ceny služeb. Pokud by objednateli vzniklo ručení v souvislosti s neplněním povinnosti poskytovatele vyplývajících ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.
4. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu poskytovateli až do data její splatnosti, jestliže obsahuje neúplné nebo nepravdivé údaje. Při nezaplacení takto nesprávně vystavené a doručené faktury není objednatel v prodlení se zaplacením. Poskytovatel je povinen fakturu řádně opravit a doručit ji objednateli s novou lhůtou splatnosti.
5. Každá faktura je splatná do 30 dnů od jejího doručení objednateli.
6. Poskytovatel je povinen uvádět na všech daňových dokladech (fakturách) číslo smlouvy (objednávky) objednatele. Zálohové platby se nesjednávají.

V.

Povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen dodržovat právní a technické podmínky vyplývající ze závazných platných právních předpisů, vyhlášek a norem.
2. Poskytovatel je povinen provádět servisní práce podle pokynů, předaných podkladů a materiálů objednatele a v touto smlouvou sjednané či případně stranami dohodnuté lhůtě je předat objednateli.
3. Poskytovatel garantuje, že jím poskytované servisní služby budou profesionální kvality a budou splňovat obecně přijatelné standardy.
4. Poskytovatel se zavazuje při provádění servisních služeb postupovat tak, aby běžná pracovní činnost objednatele nebyla omezována.
5. Poskytovatel je povinen provádět záznamy o prováděných servisních pracích a o jejich rozsahu. Kopie těchto záznamů budou společně s předávacím protokolem podkladem pro fakturaci.
6. Poskytovatel je povinen zajistit autorskoprávní nezávadnost plnění. Pokud poskytovatel při plnění této smlouvy užije výsledek činnosti třetího subjektu chráněný právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, autorským právem apod., a uplatní-li oprávněná osoba z tohoto titulu své nároky vůči objednateli, poskytovatel provede na své náklady vypořádání majetkových důsledků a je odpovědný za jakoukoli újmu způsobenou objednateli.
7. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost při provádění servisních prací dle této smlouvy.
8. Objednatel se zavazuje předat poskytovateli všechny potřebné podklady a informace a zabezpečit mu ze své strany všechny potřebné podmínky a součinnost tak, aby byl poskytovatel schopen poskytovat servisní služby.

VI.

Předání a převzetí služby

1. Předání a převzetí servisních služeb bude sepsáno a potvrzeno předávacím protokolem podepsaným oběma smluvními stranami.
2. U předávacího řízení je poskytovatel povinen doložit veškeré potřebné doklady; zejména aby z nich bylo patrné, že servisní služba byla skutečně provedena.
3. Předávací protokoly jsou vyhotoveny ve dvou vyhotoveních, každá smluvní strana obdrží po jednom.

VII.

Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá za odbornou úroveň poskytovaných služeb dle této smlouvy. Právo na náhradu újmy vzniklé neodborným provedením poskytovaných služeb se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Poskytovatel tímto čestně prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této smlouvy a je účasten pojištění z odpovědnosti za újmu vzniklou jinému v souvislosti s poskytováním služeb.
3. Poskytovatel poskytuje na servis HW záruku v délce 24 měsíců.
4. Záruční doba začne běžet předáním servisní služby. Poskytovatel se zavazuje bezplatně odstraňovat vady plnění, které se na tomto plnění vyskytnou v době trvání této smlouvy.
5. Pro případ prodloužení poskytovatel s odstraněním reklamované vady ve lhůtě dle přílohy č. 1 této smlouvy je objednatel oprávněn nechat provést toto odstranění třetí osobou, a to na náklady poskytovatele.

6. Oprava komponenty se provádí pouze na základě pokynu objednatele dle posouzení rentability opravy. Pokud takováto oprava není možná nebo bude nerentabilní, bude komponenta nahrazena poskytovatelem jinou funkční komponentou. Záruční doba na opravenou nebo novou komponentu v záruce bude mít stejně datum ukončení záruky jako původní komponenta.

VIII.

Další ujednání

1. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele ihned na nesprávnost jeho pokynů nebo podkladů, jinak odpovídá objednateli za újmu tím způsobenou. Stejně tak je povinen upozornit na případnou potřebu dalších servisních prací ve smyslu této smlouvy, jinak odpovídá za vzniklou újmu.
2. Poskytovatel prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této smlouvy a je účasten pojištěn z odpovědnosti za újmu vzniklou jinému v souvislosti s realizací předmětu této smlouvy.
3. Poskytovatel není oprávněn převést svá práva a závazky z této smlouvy na třetí osobu. Práva i povinnosti ze smlouvy přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.
4. Poskytovatel i objednatel jsou povinni se navzájem informovat o tom, že se dostali do úpadku ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.
5. Poskytovatel prohlašuje, že neumožňuje výkon nelegální práce ve smyslu zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a ani neodebírá žádné plnění od osoby, která by výkon nelegální práce umožňovala. V případě, že se toto prohlášení ukáže v budoucnu nepravdivým a vznikne ručení objednatele ve smyslu ust. zák. č. 435/2004 Sb., má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.
6. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností dle ustanovení § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2020 Sb.

IX.

Sankce

1. Pro případ plné nefunkčnosti servisované věci ze strany poskytovatele více než 1 den je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení.
2. Při prodlení poskytovatele s odstraněním vady poskytovaných služeb je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení.
3. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad, na něž se vztahuje odpovědnost za vady, které mají služby v době předání a převzetí, má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 500,- Kč denně za každou neodstraněnou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
4. Smluvní pokuty jsou započitatelné vůči peněžitým závazkům souvisejících s touto smlouvou. Ke smluvní pokutě bude vystavena samostatná faktura se lhůtou splatnosti 30 dnů. Nároky na náhradu újmy nejsou dotčeny ani kompenzovány zaplacením sankcí dle této smlouvy.
5. Při nedodržení lhůty plnění SLA dle Přílohy č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu v kategorii HAVÁRIE ve výši 0,5 % z měsíční ceny Služeb v daném kalendářním měsíci za každou hodinu prodlení a za každou jednotlivou závadu kategorie HAVÁRIE. U závad kategorie PORUCHA je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % ze čtvrtletní ceny Služeb v daném kalendářním čtvrtletí za každý den prodlení. Nárok na smluvní pokutu bude Objednatel uplatňovat písemně na Výkazu služeb za uplynulé čtvrtletí dle IV., odst. 1 této Smlouvy. Objednatel má právo po písemném odsouhlasení oběma smluvními stranami započíst takto vzniklou pohledávku na úhradu ceny Služeb za odpovídající kalendářní čtvrtletí. Maximální celková výše všech smluvních pokut, které může Objednatel nárokovat v jednom kalendářním čtvrtletí, je omezena do výše měsíční ceny služby.

X.

Odstoupení od smlouvy

1. Pro účely odstoupení od smlouvy se za podstatné porušení smlouvy ve smyslu § 2002 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, považuje:
 - vadnost poskytovaných služeb již v průběhu jejich provádění, pokud poskytovatel na písemnou výzvu objednatele vady neodstraní ve lhůtě výzvou stanovené,
 - prodlení poskytovatele se zahájením nebo dokončením poskytování služeb o více než 1 pracovní den,
 - úpadek objednatele nebo poskytovatele ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany si na rozdíl od ustanovení § 2002 občanského zákoníku sjednávají, že od této smlouvy je možné odstoupit nejenom bez zbytečného odkladu, ale i v případě, pokud důvod, pro který je od smlouvy odstupováno, stále přetrvává.
3. Dojde-li k výše uvedenému porušení smlouvy, je příslušná smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem dodání oznámení o odstoupení druhé smluvní straně na její adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, resp. na její poslední známou adresu bez ohledu na to, zda toto oznámení o odstoupení bylo druhou smluvní stranou převzato či nikoliv.
4. Odstoupením od smlouvy nezaniká vzájemná sankční odpovědnost stran.

XI.

Důvěrnost informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění smlouvy:
 - si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále důvěrné informace),
 - mohou jejich zaměstnanci získat přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují nepublikovat 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 smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění smlouvy nebo uplatnění svých práv z této smlouvy.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit újmu.
4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
5. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve pět (5) let po ukončení účinnosti této smlouvy.
6. Poskytovatel i objednatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděli při výkonu sjednané činnosti a které v zájmu správce osobních údajů nelze sdělovat jiným osobám.
7. Poskytovatel i objednatel jsou povinni zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu oprávněných zájmů poskytovatele či objednatele se zájmy osobními, zejména nebudou zneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem sjednané činnosti ve prospěch vlastní či někoho jiného.
8. Poskytovatel i objednatel se dále zavazují nakládat s osobními údaji subjektů údajů, zejména zaměstnanců, obchodních partnerů a zákazníků, jakož s osobními údaji jiných třetích osob, s nimiž přijdou do styku, plně v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (nařízení

Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679) v platném znění. Poskytovatel i objednatel jsou zejména povinni zachovávat mlčenlivost o těchto údajích, dále pak zajistit vhodným způsobem bezpečnostní, technická a organizační opatření dle článku 32 Obecného nařízení. Poskytovatel i objednatel jsou dále povinni okamžitě si vzájemně sdělit jakékoliv podezření z nedostatečného zajištění osobních údajů nebo podezření z neoprávněného využití osobních údajů neoprávněnou osobou.

9. Poskytovatel i objednatel jsou povinni na požádání spolupracovat s dozorovým úřadem při plnění jeho úkolů.
10. Jakékoliv porušení povinnosti ochrany osobních údajů bude považováno za porušení smlouvy. Poskytovatel plně odpovídá objednateli za újmu, kterou by mohl způsobit zaviněným porušením této povinnosti. Objednatel plně odpovídá poskytovateli za újmu, kterou by mohl způsobit zaviněným porušením této povinnosti.
11. Povinnost ochrany osobních údajů a mlčenlivosti trvá i po skončení smluvního vztahu.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Vztahy plynoucí z této smlouvy a vztahy neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že objednatel je povinen dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
4. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (zákon o registru smluv) a její zveřejnění zajistí nabyvatel. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním smlouvy v úplném znění, stejně jako s uveřejněním úplného znění případných dohod (dodatků), kterými se smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to zejména prostřednictvím Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy zajistí objednatel.
5. Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit práva či pohledávky nebo převést závazky z této smlouvy vyplývající na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva i povinnosti ze smlouvy přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.
6. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
7. Tato smlouva bude uzavřena pouze elektronicky, přičemž poslední podepisující smluvní strana je povinna zaslat bez zbytečného odkladu tento elektronicky uzavřený originál smlouvy druhé smluvní straně.
8. Součástí této smlouvy jsou i její přílohy.

9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, bezvýhradně souhlasí s jejím obsahem a že ji uzavírají ze své vážné a svobodné vůle, prosté omylu. Na důkaz toho připojují podpisy svých oprávněných zástupců.

Příloha č. 1 Specifikace Podpory
Příloha č. 2 Cena Podpory
Příloha č. 3 Součinnost Objednatele
Příloha č. 4 Kontaktní osoby

V Praze dne: 23.7.2025

V Brně dne: 29.7.2025

Za poskytovatele:

Za nabyvatele:

.....
Ing. Marian Arbet
na základě plné moci

.....
Ing. Soňa Habrovcová
ředitelka nemocnice

Příloha č. 1 Specifikace Podpory dle katalogových listů služeb

I. Specifikace prvků infrastruktury, na které je Podpora poskytována

PN	SN	Umístění
C9200L-48T-4X-E C9200L-48T-4X-E C9200L-48T-4X-E	JAE2348048S JAE24041NC5 JAE24041MY3	Serverovna na odd. IT
862-BBHS 862-BBHS 732-94617	GXX3233 FXX3233 16R5233	Serverovna na odd. IT

II. Katalogové listy služeb

Katalogový list 1 – Podpora DELL zařízení (kategorie A)

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	
Název Služby	Technická podpora prvků kategorie A dle Přílohy číslo 1
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poskytování podpory
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba pokrývá L2 a L3 podporu prvků kategorie A dle Přílohy číslo 1. Poskytování služby L2/L3 podpory vychází z nákupu originální služby HW záruky a SW podpory výrobce a je doplněno o služby a garance ze strany Poskytovatele.
Parametry činnosti	
Náplň poskytované Služby	Náplň poskytované L2 podpory: • poskytnutí jednotného kontaktního místa – ServiceDesk ICZ, • evidence komponent (HW, SW, licence) • dodání HW záruky v požadovaném režimu, • předání náhradního dílu v místě instalace (přepravní služba, technik výrobce), • vyzvednutí vadného dílu v místě instalace (přepravní služba, technik výrobce), • řešení incidentů na místě/vzdáleně technickým pracovníkem výrobce, • přístup k aktualizovaným verzím SW – update, • zprostředkování přístupu k DellEMC Support, • kontrola stavu serverového a diskového prostředí, prediktivní sledování prostředí 24x7, vzdálená analýza problémů prostředí, (prováděno pomocí ESRS funkcionality), • aktuální informace o produktech a řešeních, novinkám a znalostní bázi, prezentace, informace o SW (technicky orientované dokumenty, instalační a konfigurační postupy, případové studie...), • informování o konci podpory (End of Support a End of Life) prvků DellEMC infrastruktury, • pravidelný report o využití podpory (počet incidentů, čerpání konzultačních hodin). Náplň poskytované L3 podpory: • diagnostika, analýza fault/alarm a log zpráv pracovníkem poskytovatele, • technická podpora řešení interoperability s non-DellEMC technologiemi, • telefonická podpora technickým pracovníkům Klienta, • řešení incidentů s DellEMC - komunikaci vede Poskytovatel, • řešení incidentů na místě/vzdáleně technickým pracovníkem Poskytovatele, • návrhy a doporučení na upgrade firmware všech dotčených prvků, bezpečnostní doporučení z pohledu zjištěných zranitelností zařízení. Náplň poskytované pravidelné maintenance :

	• kontrola stavu systému (měsíčně) ◦ kontrola stavu diskových polí (logy, vytížení, chyby) • pravidelná údržba (3 x ročně), aplikace patchů, povýšení verzí komponent prostředí. ◦ upgrade firmware diskových polí Náplň poskytovaného Incident Managementu: • Operativní řešení problémů s funkčností prvků infrastruktury, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění prvků po havárii: ◦ zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, ◦ zajištění podkladů o havárii pro potřeby Klienta. • Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti: ◦ identifikaci nestandardního chování a lokalizaci, ◦ analýza incidentu, ◦ návrh opatření pro vyřešení incidentu, ◦ příprava opravných opatření vedoucí k odstranění zjištěných chyb, ◦ příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb, ◦ konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb. Garantovaná úroveň servisních služeb L2/L3 podpory a Incident Managementu: • Poskytnutí pohotovosti v režimu 24x7 v rozsahu 0.00 – 24.00 hodin dle priorit jednotlivých požadavků dohodnutých oběma stranami, v rámci něž bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů, nezbytných pro plnění supportu a supportní pohotovosti: ◦ volných kapacit odborných pracovníků, ◦ HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů. • Servisní doba je poskytována dle Parametrů SLA, • předání nového/servisního dílu do druhého pracovního dne, ode dne nahlášení závady, • reakční čas na potvrzení závady do 4 hodin, • reakční čas na požadavek neservisního charakteru do druhého pracovního dne, • pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problému z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, doba, po kterou Klient nezajistil oprávněně vyžádanou součinnost třetí strany poskytovateli, bude odečtena u případného prodloužení. Eskalace servisních tiketů na výrobce: • Pro případ podpory ze strany výrobce, poskytovatel může založit potřebný servisní požadavek u dodavatele technologie.
Rozsah poskytování Služby	24x7 v rozsahu 0.00 – 24.00 hodin
Obnovení Služby	Dle kategorie *)
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Není relevantní

Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služeb

Parametry SLA

Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Vyřešeno (fix time)
HAVÁRIE	24x7	1 hod	NBD
PORUCHA	24x7	2 hod	NBD
CHYBA	9x5	4 hod	NBD
NEDOSTATEK	9x5	4 hod	NBD
KONZULTACE	9x5	NBD	5 BD
ŽÁDANKA	9x5	NBD	5 BD

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Katalogový list 2 – Podpora Cisco (kategorie B)

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	
Název Služby	Technická podpora prvků kategorie B dle Přílohy číslo 1
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poskytování podpory
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba pokrývá L2 a L3 podporu prvků kategorie B dle Přílohy číslo 1. Poskytování služby L2/L3 podpory vychází z nákupu originální služby HW záruky a SW podpory výrobce a je doplněno o služby a garance ze strany Poskytovatele. V případě prvků, u kterých byla podpora ze strany výrobce již ukončena, je tato služba poskytována s obdobnými parametry.
Parametry činnosti	
Náplň poskyované Služby	Náplň poskyované L2 podpory: • přístup k aktualizovaným verzím SW – update Cisco IOS, • zprostředkování přístupu k Cisco TAC, • přístup na Cisco.com k novinkám a znalostní bázi, • informování o konci podpory (End of Support a End of Life) prvků Cisco infrastruktury, • aktuální informace o produktech a řešeních, prezentace, informace o SW (technicky orientované dokumenty, instalační a konfigurační postupy, případové studie...), • notifikace kritických a bezpečnostních záležitostí spojených s Cisco technologiemi (čtvrtletní report, kde budou uvedeny zranitelnosti Cisco systému), • vyzvednutí vadného dílu v místě instalace přepravní službou, • poskytnutí jednotného kontaktního a archivačního portálu – ServiceDesk ICZ, • dodání HW záruky v požadovaném režimu, • předání náhradního dílu v místě instalace (přepravní služba), • pravidelný report o využití podpory (počet incidentů, čerpání konzultačních hodin...) Náplň poskyované L3 podpory: • diagnostika, analýza fault/alarm a log zpráv pracovníkem poskytovatele, • technická podpora řešení interoperability s non-Cisco technologiemi, • telefonická podpora technickým pracovníkům Klienta, • řešení incidentů s Cisco TAC - komunikaci vede poskytovatel, • výměna vadného dílu technickým pracovníkem Zhotovitele v místě instalace. Náplň poskyované pravidelné maintenance (půlročně): • Upgrade firmware • Report o zranitelnostech • zálohování konfigurací Náplň poskyovaného Incident Managementu: • Operativní řešení problémů s funkčností prvků infrastruktury, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění prvků po havárii:

	○ zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, ○ zajištění podkladů o havárii pro potřeby Klienta. • Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti: ○ identifikaci nestandardního chování sítě a lokalizaci, ○ analýza incidentu, ○ návrh opatření pro vyřešení incidentu, ○ příprava opravných opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb, ○ příprava pokynů vedoucích k odstranění zjištěných chyb, ○ konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb. Garantovaná úroveň servisních služeb L2/L3 podpory: • Poskytnutí pohotovosti v režimu 24x7 v rozsahu 0.00 – 24.00 hodin dle priorit jednotlivých požadavků dohodnutých oběma stranami, v rámci něž bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů, nezbytných pro plnění supportu a supportní pohotovosti: ○ volných kapacit odborných pracovníků, ○ HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů. • Servisní doba je poskytována dle Parametrů SLA, • předání nového/servisního dílu do druhého pracovního dne, ode dne nahlášení závady, • reakční čas na potvrzení závady do 4 hodin, • reakční čas na požadavek neservisního charakteru do druhého pracovního dne, • pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problému z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, doba, po kterou Klient nezajistil oprávněně vyžádanou součinnost třetí strany poskytovateli, bude odečtena u případného prodloužení. Eskalace servisních tiketů na výrobce: • Pro případ podpory ze strany výrobce, poskytovatel může založit potřebný servisní požadavek u dodavatele technologie.
Rozsah poskytování Služby	24x7 v rozsahu 0.00 – 24.00 hodin
Obnovení Služby	Dle kategorie *)
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služeb

Parametry SLA

Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Vyřešeno (fix time)
HAVÁRIE	24x7	1 hod	NBD
PORUCHA	24x7	2 hod	NBD
CHYBA	9x5	4 hod	NBD
NEDOSTATEK	9x5	4 hod	NBD
KONZULTACE	9x5	NBD	5 BD
ŽÁDANKA	9x5	NBD	5 BD

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Katalogový list 3 – Podpora Veeam (kategorie C)

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	
Název Služby	Technická podpora prvků kategorie C dle Přílohy číslo 1
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poskytování podpory
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba pokrývá L2 a L3 podporu prvků kategorie C dle Přílohy číslo 1. Poskytování služby L2/L3 podpory vychází z nákupu originální SW podpory výrobce a je doplněno o služby a garance ze strany Poskytovatele.
Parametry činnosti	
Náplň poskytnuté Služby	I. Náplň poskytované L2 podpory: • poskytnutí jednotného kontaktního portálu – ServiceDesk ICZ, • přístup k aktualizovaným verzím SW • zprostředkování přístupu k řešeným TAC incidentům, • přístup na stránky výrobce k novinkám a znalostní bázi, • aktuální informace o produktech a řešeních, prezentace, informace o SW (technicky orientované dokumenty, instalační a konfigurační postupy, případové studie...), • informování o blížícím se konci podpory (End of Support a End of Life) pro aktuálně používanou verzi SW, • monitorování stavu Veeam SW pomocí centrálního dohledového systému Poskytovatele, • pravidelný report o využití podpory (počet incidentů, čerpání konzultačních hodin...) Náplň poskytované L3 podpory: • technická podpora řešení interoperability spravovaného Veeam SW s non-Veeam technologiemi, • telefonická podpora technickým pracovníkům Klienta, • řešení incidentů s Veeam TAC - komunikaci vede poskytovatel, Náplň poskytované pravidelné maintenance: • kontrola stavu a instalace updatů (4x ročně): ○ instalace updatů SW (Hotfixů) • maintenance (1x měsíčně): ○ kontrola systémových logů, ○ kontrola vytváření záloh, ○ diagnostika a analýza fault / alarm stavů, Náplň poskytovaného Incident Managementu: • Operativní řešení problémů s funkčností Veeam SW, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění prvků po havárii: ○ zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna SW poruchou, ○ zajištění podkladů o havárii pro potřeby Klienta. • Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti: ○ identifikaci nestandardního chování SW, ○ analýza incidentu, ○ návrh opatření pro vyřešení incidentu, ○ příprava opravných opatření vedoucí k odstranění zjištěných chyb, ○ příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb,

	○ konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb. Garantovaná úroveň servisních služeb L2/L3 podpory: • Poskytnutí pohotovosti v režimu 9x5 v rozsahu 08.00 – 17.00 hodin dle priorit jednotlivých požadavků dohodnutých oběma stranami, v rámci nějž bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů, nezbytných pro plnění supportu a supportní pohotovosti: ○ volných kapacit odborných pracovníků, ○ SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů. • Servisní doba je poskytována dle Parametrů SLA, • reakční čas na potvrzení závady dle kategorie Parametrů SLA, • pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problému z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, doba, po kterou Klient nezajistil oprávněně vyžádanou součinnost třetí strany poskytovateli, bude odečtena u případného prodloužení. Eskalace servisních tiketů na výrobce: • v případě nutnosti zajištění přímého přístupu na web výrobce Check Point, kde lze sledovat vývoj tiketů zadanych na TAC (technicko asistenční centrum), a to definovanými pracovníky Klienta.
Rozsah poskytované Služby	9x5 v rozsahu 08.00 – 17.00 hodin
Obnovení Služby	Dle kategorie *)
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služeb

Parametry SLA

Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Vyřešeno (fix time)
HAVÁRIE	9x5	1 hod	Not specified
PORUCHA	9x5	2 hod	Not specified
CHYBA	9x5	4 hod	Not specified
NEDOSTATEK	9x5	4 hod	Not specified
KONZULTACE	9x5	NBD	Not specified
ŽÁDANKA	9x5	NBD	Not specified

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

SLUŽBA – Servisní podpora pro standardní DC infrastrukturu

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	
Název Služby	Servisní podpora pro standardní DC infrastrukturu
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poskytování podpory
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba pokrývá servisní podporu na dodanou technologii nezbytnou pro zajištění kvalitního provozování nemocničního IS.
Parametry činnosti	
Náplň poskytnuté Služby	Incident Management: • Operativní řešení problémů s funkčností prvků infrastruktury • průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb • zprovoznění prvků po havárii Pravidelná Maintenance: • Pravidelná údržba • aplikace patchů, firmware, bezpečnostních záplat • povýšení verzí komponent prostředí Profylaxe • Kontrola stavu systémů (logy, vytížení, chyby) Konzultace • Poskytnutí odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému, plánování změn, návrhy na úpravy infrastruktury Garantovaná úroveň servisních služeb pro standardní DC infrastrukturu: • Poskytnutí pohotovosti v režimu 9x5 v rozsahu 08.00 – 17.00 hodin dle priorit jednotlivých požadavků dohodnutých oběma stranami, v rámci něž bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů, nezbytných pro plnění supportu a supportní pohotovosti: ○ volných kapacit odborných pracovníků, ○ SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů. • Servisní doba je poskytována dle Parametrů SLA, • reakční čas na potvrzení závady dle kategorie Parametrů SLA, • pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problému z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, doba, po kterou Klient nezajistil oprávněně vyžádanou součinnost třetí strany poskytovateli, bude odečtena u případného prodloužení.

Parametry SLA

Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Vyřešeno (fix time)
HAVÁRIE	9x5	1 hod	Not specified
PORUCHA	9x5	2 hod	Not specified
CHYBA	9x5	4 hod	Not specified
NEDOSTATEK	9x5	4 hod	Not specified
KONZULTACE	9x5	NBD	Not specified
ŽÁDANKA	9x5	NBD	Not specified

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Příloha č. 2

Cena zajištění Podpory dle Přílohy č. 1 Smlouvy je uvedena v následující tabulce v členění:

Měsíční paušální cena za poskytování služeb Poskytovatelem je stanovena na základě následující tabulky:

Služba / katalogový list	Cena v Kč / měsíc
Katalogový list 1 – Podpora Dell	32 830 Kč bez DPH
Katalogový list 2 – Podpora Cisco	
Katalogový list 3 – Podpora Veeam	
Servisní podpora pro standardní DC infrastrukturu	

Lhůta na dokončení prací (tzv. fix time) se nevztahuje na softwarové chyby, které byly eskalované na výrobce. Na skutečnost, že se jedná o softwarovou chybu je poskytovatel povinen upozornit Objednatele prostřednictvím helpdesku bez zbytečného odkladu. Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problému z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany (výrobce) a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, bude tato doba odečtena z případného prodloužení (nezapočítává se do lhůty na dokončení prací).

Po celou dobu trvání smlouvy, musí mít zákazník zajištěnou platnou podporu výrobce HW zařízení, na které se servisní služba vztahuje.

V případě, že se jedná HW závadu, kde je nutná výměna zařízení, se fix time pro vyřešení prodlužuje o nezbytně nutný čas, resp. o dobu doručení nového HW od výrobce (odvíjí se od úrovně HW servisu zakoupeného Objednatelem od výrobce).

Pokud je VPN v nefunkčním stavu spolu s dalšími službami, nebo je problém způsoben HW či SW chybou, chybou na straně poskytovatele internetu, přesouvá se incident do nižší kategorie.

Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodloužení se splněním svých závazků, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (vyšší moc). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodloužení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

Příloha č. 3 Součinnost Objednatele

Níže uvedená tabulka obsahuje požadavky Poskytovatele na nezbytnou součinnost Objednatele k poskytování Podpory.

Č.	Požadavek	Čas	Rozsah
1.	Jmenovat oprávněné pracovníky objednatele, kteří budou oprávněni požadovat provedení servisu a povinni plnění Poskytovatele validovat a převzít.	Ke dni podpisu smlouvy	Dle věcně prokázané potřeby.
2.	V požadavcích poskytovat Poskytovateli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (např. přesný popis problému).	Při podání požadavku	U všech požadavků.
3.	Poskytovat Poskytovateli potřebný (vzdálený případně i fyzický) přístup vybraných pracovníků Poskytovatele do prostor objednatele k místu užívání systému, který Poskytovatel bude potřebovat ke splnění svých závazků.	Do 3 dnů od podpisu smlouvy.	V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.
4.	Na potřebnou dobu zajistit Poskytovateli spolupráci správců a dalších případných pracovníků objednatele podle povahy požadavku.	V termínu dohodnutém s Poskytovatelem	V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.
5.	Na potřebnou dobu zajistit Poskytovateli přístup k licenčním programům, které jsou nezbytné pro plnění požadavku na servis nebo odbornou podporu.	V termínu dohodnutém s Poskytovatelem	V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.
6.	Při provádění servisního zásahu na místě odpovědní pracovníci objednatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení servisní činnosti.	V termínu dohodnutém s Poskytovatelem	V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.
7.	Zajistit nezbytnou výpočetní kapacitu a vzájemně odsouhlasené nástroje potřebné pro podporu metodik a postupů souvisejících s realizací smlouvy.	V termínu dohodnutém s Poskytovatelem	V rozsahu potřebném např. pro komunikaci, zajištění přístupu k Helpdesku apod.

Č.	Požadavek	Čas	Rozsah
8.	Zajistit dostatečný servis HW infrastruktury a virtualizační platformy sloužící pro provoz virtualizovaného FW	Po celou dobu trvání smlouvy	Ve shodném nebo vyšším SLA dle této smlouvy
9.	Monitorovat dostupnost systému vlastními prostředky a předávat informace v dohodnutém rozsahu za účelem vyhodnocení SLA	K prvnímu pracovnímu dni následujícího měsíce, ve kterém byla služba poskytována	V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy

Příloha č. 4 Kontaktní osoby

Osoby Objednatele

problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon
Změny smluv	Ing. Soňa Habrovcová	Polní 3, 639 00 Brno		
Osoby pověřené jednáním ve věcech organizačních, předání a převzetí jednotlivých plnění	[REDACTED]	Polní 3, 639 00 Brno		
	[REDACTED]			
Osoby oprávněné požadovat Support - vyškolení administrátoři	[REDACTED]	Polní 3, 639 00 Brno		

Osoby Poskytovatele

problematika	Jméno	Adresa	e-mail	Telefon
Změny smluv	Marian Arbet	Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4		
Osoby pověřené jednáním ve věcech organizačních, předání a převzetí jednotlivých plnění	[REDACTED]			
	[REDACTED]			
Projektový manažer	[REDACTED]			
Solution Architect	[REDACTED]			
Osoby oprávněné provádět Support	[REDACTED]			
	[REDACTED]			
	[REDACTED]			