

SERVISNÍ SMLOUVA č. 17SS0004/5

Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj příspěvková organizace Vydmuchovej 399/5, Ráj, 734 01 Karviná Podatelna	
Došlo dne:	25. 08. 2017
Listopříloha	14400/2017/IT

1. LinuxBox.cz, s.r.o.

adresa: 28. října 168, 709 01 Ostrava
IČ: 25862782
DIČ: CZ25862782
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
číslo účtu: 1501513001/5500
spisová značka: C 22897 vedená u rejstříkového soudu v Ostravě
jednající:
Ing. Dušan Lampart, jednatel

dále jen Poskytovatel,

2. Nemocnice s poliklinikou Karviná –Ráj, příspěvková organizace

adresa: Vydmuchovej 399/5, Ráj, 734 01 Karviná
IČ: 00844853
DIČ: CZ00844853
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 174-30331791/0100
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl
Pr., vložka 880
jednající:
Ing. et Ing., Bc. Jiří Matěj, MBAce, ředitel

dále jen Objednatel.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Poskytovatel je právnickou osobou, jejíž předmětem podnikání je zejména poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.
- 1.2. Poskytovatel dodal Objednateli softwarové řešení pro server specifikovaná v Nabídce ze dne 24.2.2017 (dále jen „Nabídka“); Nabídka je v přílohou č. 4 této smlouvy. Uvedená řešení u Objednatele implementoval a uvedl do provozu v rozsahu dle této Nabídky.
- 1.3. Objednatel má zájem o servisní podporu výpočetní techniky specifikované v této smlouvě. Za účelem vymezení vzájemných práv a povinností při řešení podpory výpočetní techniky uzavírají smluvní strany tuto smlouvu o podpoře (dále jen „smlouva“).

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli po dobu trvání této smlouvy servisní služby a systémovou a technickou podporu k softwarovému vybavení určené výpočetní techniky specifikované v čl. 2.3 a v oblastech specifikovaných v čl. 2.4 (dále jen „Servisní podpora“), to vše v rozsahu a za podmínek uvedených dále v této smlouvě.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat následující formy Servisní podpory:
 - 2.2.1. **Servis serveru** – řešení provozních incidentů a správy serverů uvedených v článku 2.3 smlouvy v režimu nonstop, a to v rozsahu a za podmínek dle čl. 3.2 a čl. 3.3 smlouvy;
 - 2.3. Poskytovaná Servisní podpora **se vztahuje** pouze na uvedená technická zařízení:
 - a) virtuální server vč. SW telefonní ústředny a aplikace Svolávací systém,
dále v textu jen jako „určená výpočetní technika“; určená výpočetní technika a software, která byla dodána Poskytovatelem, je blíže definována v Nabídce dle článku 1.2 smlouvy.
 - 2.4. Poskytovaná Servisní podpora se vztahuje na dále uvedené oblasti (v rámci softwarového vybavení určené výpočetní techniky):

- 2.4.1. distribuci LinuxBox tvořící: operační systém Linux, open source software, LinuxBox software;
- 2.4.2. virtuální prostředí LinuxBox VPS, v němž je server provozován;
definované v příloze č. 4 této smlouvy.
- 2.5. Poskytovaná Servisní podpora **se nevztahuje** zejména k:
 - 2.5.1. software určené výpočetní techniky, který nebyl instalován Poskytovatelem;
 - 2.5.2. software jiných dodavatelů, v této smlouvě neuvedený;
 - 2.5.3. připojení k síti internet či k jiným sítím;
 - 2.5.4. zpracovávání rozsáhlých analýz a plánů dalšího rozvoje IT infrastruktury Objednatele.
 - 2.5.5. poskytování služeb Servisní podpory mimo území České republiky (viz čl. 7.5 této smlouvy).
- 2.6. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části prací a služeb dle této smlouvy jinou osobu; v takovém případě však má Poskytovatel odpovědnost, jako by takové činnosti a služby prováděl sám.
- 2.7. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost a zaplatit za služby Servisní podpory Poskytovateli cenu podle této smlouvy a podmínek dohodnutých v této smlouvě.

3. PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

3.1. Kategorie poskytování služeb Servisní podpory

- 3.1.1. Poskytování služeb Servisní podpory se liší v tom, v jaké kategorii jsou služby poskytovány. Pro tento účel se služby Servisní podpory dělí na kategorie dle oblastí, v jakých jsou služby poskytovány.
- 3.1.2. Služby Servisní podpory poskytované dle této smlouvy se dělí dle oblastí na kategorie
 - a) „Standard“ – v této kategorii jsou poskytovány běžné činnosti vymezené v Ceníku servisních prací, který tvoří přílohu č. 1 této smlouvy (dále jen „Ceník“), popř. další činnosti a služby, které nejsou vymezeny v režimu Expert;
 - b) „Expert“ – v této kategorii jsou poskytovány náročnější činnosti vyžadující po pracovnících Poskytovatele větší odborné znalosti a zkušenosti; taxativní výčet těchto činností je uveden v Ceníku;
 - c) případné další kategorie specifikované v Ceníku, zpravidla v souvislosti s konkrétní konfigurací výpočetní techniky Objednatele, pro který je Poskytovatelem Servisní podpora poskytována (např. Cisco, IBM Lotus Notes, apod.).

3.2. Řešení provozních incidentů

- 3.2.1. Provozním incidentem se pro účely této smlouvy rozumí závady a poruchy, které způsobují podstatnou odchylku od obvyklých kvalitativních či kvantitativních parametrů určené výpočetní techniky, zejména výrazné snížení rychlosti zpracování dat, výpadek nebo havárie určené výpočetní techniky. Provozní incident řeší Poskytovatel formou servisního zásahu.
- 3.2.2. Není-li po dobu trvání této smlouvy sjednáno jinak, oznamuje Objednatel provozní incident na kontakty Poskytovatele uvedené v příloze č. 2 této smlouvy. Objednatel je povinen uvést co nejpodrobnější informace o provozním incidentu, zejména jeho popis, kdy a jak se stal, jak byl zjištěn a dále, je-li to možné, je Objednatel povinen současně zaslat opisy chybových zpráv. Poskytovatel neodpovídá za prodlení s řešením provozního incidentu, které bylo zapříčiněno nedostatky v popisu incidentu.
- 3.2.3. Poskytovatel je povinen reagovat a řešit servisní požadavky ve lhůtě uvedené níže v tabulce (reakční čas), přičemž délka vybraných reakčních časů je závislá na tom, zda bude Poskytovatel řešit provozní incident vzdáleným přístupem anebo přímo v místě plnění u Objednatele dle článku č. 4.1. Pro provozní incidenty určené výpočetní technice dle čl. 2.3 této smlouvy a oblasti dle čl. 2.4 této smlouvy se užijí tyto reakční časy:

Reakční čas				
Kategorie a způsob řešení	Započetí řešení	Pracovní doba	Vyřešení	Finální vyřešení
Emergency	max. do 2 hod.	24x7	max. do 8 hod	max. do 1 měsíce
High		9x5	max. do 16 hod	max. do 2 měsíců
Low		9x5	N/A	max. do 3 měsíců

- 3.2.4. Reakční čas počíná běžet od okamžiku telefonického oznámení incidentu na primární kontakt, za který se považuje okamžik, kdy byl hovor přijat Poskytovatelem. Pro hlášení provozních incidentů nelze použít SMS zpráv. Reakční čas počíná běžet a běží pouze v pracovní době (čl. 4.3); pokud Poskytovatel nebude reagovat nebo nevyřeší incident v rámci lhůt maximálních délek sjednaných reakčních časů (čl. 3.2.3.) v pracovní době dne, kdy byl Objednatelem incident nahlášen, pokračuje běh reakčního času (resp. času řešení incidentu) od začátku pracovní doby nejbližšího následujícího pracovního dne.
- 3.2.5. Při hlášení provozních incidentů na primární kontakt je možné využít i mimopracovní dobu Poskytovatele, přičemž závazné reakční časy v tomto případě jsou počítány od začátku pracovní doby nejbližšího pracovního dne Poskytovatele. Lze se však v tomto případě dohodnout na zahájení prací v mimopracovní dobu, přičemž vyúčtování takového předem nesjednaného servisního zásahu v mimopracovní době se řídí dle Ceníku.
- 3.2.6. Provozní incident je vyřešen v okamžiku, kdy Poskytovatel
- odstraní vzniklou závadu, anebo
 - lokalizuje příčinu provozního incidentu, byla-li jeho příčina na straně Objednatele (např. vadné zadávání dat) či na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení (viz. čl. 2.5 smlouvy), a oznámí příčinu Objednateli.
- 3.2.7. Maximální čas nutný k vyřešení provozního incidentu se řídí dle jeho závažnosti, která je rozdělena do následujících kategorií:
- emergency - trvale (popř. velmi často/opakovaně) nedostupná či nefunkční podstatná část služeb produkčně kritických systému
 - high - ostatní situace indikující přímý dopad na poskytované služby, ztráta redundance systému (je-li redundance součástí řešení), občasné výpadky, popřípadě nestabilita systému
 - low - poruchy bez vlivu na poskytované služby, dotazy od Objednatele, bugy (chyby) rozhraní či jiné části nemající přímý vliv na užívání služeb.
- Přičemž časem vyřešení se rozumí provedení takových opatření, která dohodnutým způsobem (např. tzv. workaroumem) zajistí návrat systému do běžných hodnot. Časem finálního vyřešení se rozumí trvalé odstranění provozního incidentu a jeho příčiny standardním systémovým způsobem (např. aktualizací SW opravující daný problém).
- 3.2.8. Prokáže-li Poskytovatel, že zásadní příčinou provozního incidentu byla vada nebo výpadek služeb uvedených v čl. 2.5 smlouvy nebo závadné jednání na straně Objednatele uvedené v čl. 7.6 smlouvy, není Poskytovatel v prodlení s řešením provozního incidentu.
- 3.2.9. Vyřeší-li Poskytovatel provozní incident, jehož příčina byla na zařízení, které je nad rámec výčtu určené výpočetní techniky uvedené v čl. 2.3 smlouvy a/či v oblasti, která je nad rámec výčtu oblastí uvedených v čl. 2.4 smlouvy, vzniká mu nárok na zvláštní odměnu, jejíž výše bude určena dle aktuálního ceníku servisních prací Poskytovatele.

3.3. Průběžná správa určené výpočetní techniky

- 3.3.1. Průběžnou správu je Poskytovatel povinen zajišťovat zapojením serverů uvedených v čl. 2.3 k centrálnímu servisnímu a dohledovému systému Poskytovatele a rovněž formou konzultační činnosti.
- 3.3.2. Poskytovatel je povinen provádět aktualizace software určené výpočetní techniky a to v následujících intervalech a následujícím způsobem:
- průběžné asistované aktualizace software určené výpočetní techniky vzdáleně a/či v místě plnění (rozsah a počet aktualizací je individuální, kód práce STA);
- 3.3.3. Zapojení serverů uvedených v čl. 2.3 k centrálnímu servisnímu a dohledovému systému

Poskytovatele zpravidla zahrnuje:

- a) monitoring dostupnosti skrze síť internet (ping);
- b) monitoring základních parametrů (zatížení systému, volný diskový prostor, ...);
- c) pravidelné automatické zálohování konfigurace a log souborů serverů v sídle Poskytovatele přes síť internet (pouze v případě, umožňují-li to parametry internetových připojení na síťové trase od Objednatele k Poskytovateli);
- d) automatické průběžné a bezpečnostní aktualizace software serverů;

přičemž výstupy a zálohy z uvedeného výčtu služeb jsou určeny Poskytovateli na podporu poskytování služeb Servisní podpory Objednateli.

- 3.3.4. V rámci zálohování konfigurace a log souborů serverů nedochází k ukládání dat či osobních údajů Objednatele na servery Poskytovatele. Poskyvatel s osobními údaji či daty Objednatele nedisponuje, nezpracovává je ani je nespravuje. Poskyvatel je oprávněn uložené zálohy konfigurace a log souborů serverů Objednatele po zániku této smlouvy ze svých serverů odstranit. Poskyvatel neodpovídá za úplnost záloh konfigurací a logů serverů.
- 3.3.5. Konzultace a poradenství týkající se určené výpočetní techniky, zejména jejich rozvoje a činnosti nebo pořízení souvisejícího hardware nebo software, se budou konat na základě výzvy Objednatele. Vyjde-li najevo, že požadavek Objednatele je nutno řešit formou zpracování analýzy, dohodnou smluvní strany podmínky jejího zpracování na základě zvláštní (též ústní) smlouvy.

3.4. Potvrzení servisního zásahu

- 3.4.1. Odstraňování závad, činnosti průběžné správy a konzultace či poradenské služby poskytnuté dle této smlouvy budou vždy ověřeny a potvrzeny oprávněnými osobami obou smluvních stran formou e-mailu o servisním zásahu zasláného Poskytovatelem. Servisním zásahem se pro účely této smlouvy rozumí provedení jakékoli činnosti či služby, ke které je Poskyvatel dle smlouvy povinen (řešení provozního incidentu, průběžná správa, poskytnutí konzultace).
- 3.4.2. Po provedení servisního zásahu je Objednateli elektronicky prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v článku 1.1.4. přílohy č. 2 této smlouvy, zaslán protokol o servisním zásahu, který obsahuje zpravidla:
 - a) datum přijetí požadavku od Objednatele,
 - b) popis požadavku / incidentu,
 - c) popis řešení,
 - d) identifikace osob Poskytovatele řešících požadavek / incident,
 - e) dodaný materiál / zařízení / komponenty (bylo-li v rámci servisního zásahu Poskytovatelem dodáno či implementováno),
 - f) doby řešení vč. uvedení kategorie práce (dle Ceníku),
 - g) cestovní (v případě servisního zásahu v místě plnění – dle Ceníku) či jiné náklady účelně vynaložené Poskytovatelem v souvislosti se servisním zásahem.
- 3.4.3. Za potvrzení každého jednotlivého servisního zásahu vykázaného formou zaslání zprávy elektronické pošty je Objednatel povinen nejpozději do tří pracovních dnů od jejího doručení potvrdit rovněž formou zprávy elektronické pošty na adresu odesílatele (odpovědět na e-mail), popř. v této zprávě uvést výhrady. V případě, že Objednatel v uvedené lhůtě servisní zásah nepotvrdí či neuvede výhrady, považuje se takový servisní zásah uplynutím čtvrtého pracovního dne od doručení za řádně provedený.
- 3.4.4. Pokud Objednatel bude mít výhrady k servisnímu zásahu, je povinen písemně (též e-mailem) uvést důvod odmítnutí jejich převzetí.

3.5. Povinnost součinnosti smluvních stran, zakázané nakládání s výpočetní technikou

- 3.5.1. Každá ze smluvních stran se zavazuje poskytnout druhé smluvní straně potřebnou součinnost, informace a podklady nezbytné pro řádné plnění předmětu smlouvy ve vzájemně dohodnutých termínech.
- 3.5.2. Objednatel je povinen zajistit, aby byly v potřebném rozsahu k dispozici pověřené osoby

Objednatele, popř. jiní zaměstnanci, jejichž součinnost bude Poskytovatel důvodně potřebovat a kterou si vyžádá s dostatečným předstihem.

3.5.3. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni písemně informovat druhou stranu při změně odpovědné osoby nebo jejího zástupce a poskytnout její kontaktní údaje.

3.5.4. Objednatel se dále zavazuje:

- a) ihned po zjištění jakékoliv poruchy nebo havárie informovat Poskytovatele o jejím výskytu včetně popisu jak se projevuje;
- b) v dostatečném předstihu informovat Poskytovatele o všech důležitých změnách v konfiguraci své počítačové sítě související s charakterem plnění předmětu této smlouvy;
- c) zajistit, aby zaměstnanci Objednatele a jiní uživatelé či administrátoři určené výpočetní techniky, k nimž Poskytovatel poskytuje služby Servisní podpory dle této smlouvy, dbali na utajení všech svých přístupových údajů (hesel apod.) a aby nepoužívali slabá hesla (např. 1111, 1234) umožňující snadné získání neoprávněného přístupu k určené výpočetní technice;

3.6. Věci a duševní vlastnictví

3.6.1. Vlastnické právo k jakýmkoliv věcem, které jsou instalovány či předány jako výsledky plnění této smlouvy (např. dokumentace či analýza včetně hmotných nosičů dat, hardware a technické vybavení nižší hodnoty), přechází z Poskytovatele na Objednatele okamžikem jejich předání a převzetí Objednatelem. Dodávky hardware vyšší hodnoty však budou zpravidla probíhat na základě samostatné kupní smlouvy.

3.6.2. Práva k duševnímu vlastnictví třetích osob, jejichž počítačové programy, databáze a další díla chráněná autorským zákonem se řídí licenčními a jinými podmínkami těchto třetích osob.

3.6.3. Vytvoří-li Poskytovatel na základě této smlouvy autorské dílo (zejména počítačový program) nebo databázi (dále jen „autorské dílo Poskytovatele“), poskytuje tímto oprávnění k výkonu práva užití díla (licenci) v rozsahu nezbytném pro užití autorského díla či databáze pro účely provozování určené výpočetní techniky, přičemž smluvní strany si sjednaly následující podmínky:

- a) licence se sjednává jako licence nevýhradní;
- b) časový rozsah licence: po dobu platnosti servisní smlouvy;
- c) územní a množstevní rozsah licence: dle § 2376 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku;

nebude-li smluvními stranami v konkrétním případě sjednáno jinak.

3.6.4. Objednatel není oprávněn bez výslovného souhlasu Poskytovatele udělit autorskému dílu Poskytovatele podlicenci, postoupit práva k autorskému dílu ani je zpřístupnit jiným způsobem, než jak vyplývá z jeho běžného užívání.

3.6.5. Objednatel není oprávněn autorské dílo Poskytovatele rozmnožovat za účelem jeho rozšiřování, rozšiřovat či jakýmkoliv způsobem sdělovat třetím osobám, pronajímat ani půjčovat, ledaže by mu k tomu dal Poskytovatel předchozí výslovný souhlas.

4. MÍSTO PLNĚNÍ, PRACOVNÍ DOBA A KONTAKTNÍ ÚDAJE

4.1. Místa plnění dle článku této smlouvy jsou:

- Datové centrum na adrese 28. října 1168/102, Ostrava;

4.2. Poskytovatel je oprávněn provádět činnosti dle této smlouvy též ve formě tzv. vzdáleného přístupu, tj. prostřednictvím zabezpečeného síťového připojení mezi Objednatelem a Poskytovatelem (zpravidla přes síť internet).

4.3. Plnění Poskytovatele budou poskytovány v pracovní době definované v tabulce „Reakční čas“ v článku 3.2.3.

4.4. Smluvní strany budou vzájemně komunikovat prostřednictvím komunikačních kanálů (adresy sídla či místa plnění, e-mailové adresy, telefon) uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.

4.5. Každá smluvní strana sdělí neprodleně při jakékoliv změně kontaktních údajů tyto změny smluvní straně, a to formou zaslání (též e-mailem) plného aktualizovaného znění přílohy č. 2

této smlouvy. Nebude-li sjednáno jinak, jsou ke komunikaci dle této smlouvy oprávněny pouze odpovědné osoby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy; jakékoli výzvy, hlášení či požadavky Objednatele provedené jinou osobou platí za nezávazné a nezakládají běh reakčních časů ani nárok na náhradu škod vzniklých Objednateli.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Cena Servisní podpory

5.1.1. Smluvní strany se dohodly na ceně za poskytování služeb Servisní podpory dle této smlouvy, která sestává ze dvou složek, a to:

- a) z roční paušální platby ve výši **9800,- Kč bez DPH ročně** za výkon poskytování služeb Servisní podpory v nadcházejícím kalendářním roce (dále jen „paušální platba“) v tzv. čerpatelném rozsahu uvedeném dále v čl. 5.1.2. smlouvy, a
- b) ceny za práce a činnosti vykonané v rámci poskytování Servisní podpory, které byly provedeny nad rámec prací a služeb zahrnutých v paušální platbě (v čerpatelném rozsahu).

5.1.2. V paušální platbě je zahrnut tzv. čerpatelný rozsah, ze kterého je Objednatel oprávněn čerpat služby Servisní podpory v sazbách uvedených v Ceníku (tzn. sazby tam uváděné se od čerpatelného rozsahu odečítají). Čerpatelný rozsah služby Servisní podpory v oblastech dle článku 2.4.1. této smlouvy (kódy prací: STA, EXA – viz. příloha č. 1 této smlouvy) je sjednán ve výši **1800,- Kč bez DPH ročně**.

5.1.3. Jsou-li Objednateli poskytnuty práce a činnosti nad rámec čerpatelného rozsahu dle čl. 5.1.2., vzniká Poskytovateli nárok vyúčtování těchto prací ve výši určené dle Ceníku (Příloha č.1 této smlouvy), a to v závislosti na kategorii prací a na dalších okolnostech uvedených v Ceníku (Příloha č.1 této smlouvy).

5.1.4. Smluvní strany se dohodly na tom, že do čerpatelného rozsahu dle čl. 5.1.2. nejsou započítávány služby Servisní podpory poskytované mimo pracovní dobu. Takto poskytované práce a činnosti jsou vždy účtovány dle čl. 5.1.1. písm. b) jako práce nad rámec čerpatelného rozsahu.

5.1.5. Smluvní strany se dohodly, že cena Servisní podpory hrazená roční paušální částkou a ceny hodinových prací se mohou po dobu trvání platnosti této smlouvy každoročně zvyšovat dohodou smluvních stran. V případě kdy nedojde k dohodě, je Poskytovatel oprávněn zvýšit jednostranně cenu Servisní podpory, maximálně však o dvě třetiny roční obecné míry inflace oficiálně vyhlášené ČSÚ za předchozí kalendářní rok. Tato valorizace se bude do ceny služeb Poskytovatele promítat vždy počínaje prvním dnem měsíce následujícím po oficiálním vyhlášení roční míry inflace ČSÚ. Míru roční inflace dle ČSÚ doloží Poskytovatel.

5.2. Náklady Poskytovatele

5.2.1. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli cestovní výdaje (dopravné), pokud prokazatelně souvisí s činnostmi dle této smlouvy; výše dopravného se vypočte dle sazby uvedené v Ceníku (Příloha č.1 této smlouvy). Objednatel je rovněž povinen uhradit Poskytovateli náklady za dodaný materiál či případné dodávky třetích stran schválených Objednatel, uhradil-li je Poskytovatel.

5.2.2. Náklady Poskytovatele se nezapočítávají do částek sjednaných jako čerpatelný rozsah.

5.3. Vyúčtování, platební podmínky

5.3.1. Poskytovatel vyúčtuje Objednateli spolu s paušální platbou rovněž cenu potvrzených servisních zásahů nad rámec čerpatelného rozsahu v případě jeho přečerpání (čl. 5.1.3.), cenu dopravného (v případě servisních zásahů v místě plnění) a případný dodaný materiál či refakturace případných dodávek třetích stran schválených Objednatel.

5.3.2. Vyúčtování bude provedeno vždy k prvnímu dni daného ročního zúčtovacího období počínajícího dnem účinnosti této Smlouvy (a následně vždy dnem ročního výročí uzavření Smlouvy) a to daňovým dokladem - fakturou. Platby za ostatní služby nesouvisející s touto smlouvou bude Poskytovatel fakturovat samostatně po jejich provedení. Faktura Poskytovatele musí mít náležitosti daňového a účetního dokladu dle příslušných právních předpisů.

5.3.3. Lhůta splatnosti faktury je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb

(např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.)

5.3.4. Doručení zúčtovací faktury se provede osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo doručenkou prostřednictvím pošty.

6. OCHRANA DAT A INFORMACÍ A JEJICH UTAJENÍ

- 6.1. Smluvní strany se dohodly, že informace a znalosti nabyté v rámci plnění předmětu této smlouvy, a to jak technické, obchodní nebo organizační povahy, které smluvní strany viditelně a zřetelně označí jako důvěrné, budou považovány za důvěrné informace. Obě smluvní strany se zavazují, že tyto důvěrné informace, popř. informace naplňující zákonnou definici obchodního tajemství (§ 504 občanského zákoníku), budou uchovávat v tajnosti a nezpřístupní je bez souhlasu druhé smluvní strany třetím osobám, ani je jinak nevyužijí (dále jen „povinnost mlčenlivosti“).
- 6.2. Porušením povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy není:
- 6.2.1. poskytnutí důvěrných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran;
 - 6.2.2. poskytnutí důvěrných informací osobám ze zákona vázaných povinnostmi mlčenlivosti (např. notář, advokát, daňový poradce);
 - 6.2.3. použití důvěrných informací v souladu s touto smlouvou nebo smlouvami na ni navazujícími v souvislosti s plněním závazků z této smlouvy;
 - 6.2.4. poskytnutí dat Objednatele či umožnění přístupu k těmto datům Poskytovatelem třetím osobám za účelem vyřešení provozních incidentů (odstraňování závad aj.) popř. splnění jiných povinností dle této smlouvy, pouze však v nezbytném rozsahu, přičemž Poskytovatel je povinen poučit tyto osoby o tom, že jde o důvěrné informace Objednatele;
 - 6.2.5. jiné použití důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem (též e-mailem) druhé smluvní strany.
- 6.3. Obě smluvní strany jsou povinny povinnostmi dodržovat důvěrnost informací (obchodní tajemství) zavázat i své zaměstnance.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby pracovníci Poskytovatele striktně dodržovali pravidla obvyklá při ochraně dat při práci s daty Objednatele a aby zejména zachovávali mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v průběhu plnění předmětu této smlouvy dozví.
- 6.5. Poruší-li kterákoliv ze smluvních stran ujednání stanovená v tomto článku, uhradí druhé smluvní straně pokutu ve výši 50.000,- Kč. Nárok na náhradu případně vzniklé škody tímto ustanovením není dotčen.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 7.1. Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění.
- 7.2. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, která vznikla zaviněným porušením jeho povinností a závazků dle této smlouvy, a to maximálně do výše desetinásobku ceny Servisní podpory stanovené v čl. 5.1.1. písm. a) této smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk Objednatele.
- 7.3. Poškozená strana nemá nárok na náhradu škody, pokud nesplnění povinností povinné strany bylo způsobeno jednáním poškozené strany nebo nedostatkem součinnosti, ke které byla poškozená strana povinna.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje mít po dobu platnosti této smlouvy uzavřenou platnou a účinnou pojistnou smlouvu odpovědnosti za škodu z provozní činnosti. Poskytovatel je povinen nejpozději do deseti pracovních dnů od doručení písemné výzvy Objednatele Poskytovateli, umožnit nahlédnutí Objednateli do pojistné smlouvy Poskytovatele, přičemž o nahlédnutí do této pojistné smlouvy jsou smluvní strany povinny sepsat písemný protokol nebo doručit Objednateli Certifikát pojištění (dle požadavku Objednatele - originál prostřednictvím pošty nebo kopii prostřednictvím e-mailu).
- 7.5. Objednatel bere na vědomí, že služby Servisní podpory jsou Poskytovatelem na základě této smlouvy prováděny pouze na území České republiky a pouze na určené výpočetní technice umístěné na území České republiky. Přesune-li Objednatel určenou výpočetní techniku na základě této smlouvy mimo území České republiky, není Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli služby Servisní podpory dle této smlouvy; případně další poskytování služeb

Servisní podpory mohou smluvní strany sjednat samostatným dodatkem této smlouvy nebo samostatnou smlouvou. Objednatel dále bere na vědomí, že Poskytovatel rovněž není pojištěn pro případ škod vzniklých z provozní činnosti mimo Českou republiku a není za takové škody odpovědný.

7.6. Poskytovatel neodpovídá:

- 7.6.1. za obsah informací uložených do systému Objednatelem;
 - 7.6.2. za škody vzniklé chybou třetí strany, např. poskytovatel připojení k síti internet, poskytovatel připojení hlasových služeb k jednotné telefonní síti, poskytovatel datových či vpn linek, provozovatel housingového centra, apod;
 - 7.6.3. za škody vzniklé vnitřní chybou operačního systému a dalšího programového vybavení třetích stran. Případnou odpovědnost nesou tyto třetí strany dle jejich licenčních ujednání;
 - 7.6.4. za vady zapříčiněné počítačovými víry, červy, spamy apod., pokud není způsobeno zanedbáním povinností Poskytovatele;
 - 7.6.5. za škody způsobené změnami systémového prostředí provedenými Objednatelem nebo třetí osobou;
 - 7.6.6. za vady vzniklé v důsledku výpadků el. energie;
- 7.7. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku okolností nezávislých na vůli Poskytovatele, které lze ve smyslu ust. § 2913 občanského zákoníku označit za mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele; nastane-li taková překážka, je Poskytovatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Účinky překážky zprošťující Poskytovatele odpovědnosti jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

8. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1. V případě, že Poskytovatel překročí zaručený reakční čas započítí řešení k odstranění závady, vzniká Objednateli vůči Poskytovateli nárok na smluvní pokutu v částce 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. Smluvní pokutu lze započítat vůči ceně Servisní podpory, vyúčtované Poskytovatelem dle této smlouvy.
- 8.2. Nebude-li faktura uhrazena ve lhůtě splatnosti, je Objednatel v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby a je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, bude-li Poskytovatel tuto smluvní pokutu po Objednateli požadovat. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena do 3 pracovních dnů od data jejího prokazatelného odeslání. V případě prodlení s úhradou ceny Servisní podpory Objednatelem delším než 20 kalendářních dnů je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Servisní podpory dle této smlouvy do doby uhrazení dlužné částky, a to bez nároků Objednatele na náhrady škod a/či smluvních pokut vzniklých v důsledku takového jednání Poskytovatele, které není prodlením Poskytovatele; nárok Poskytovatele na paušální platbu za Servisní podporu za uvedené období není tímto dotčen.
- 8.3. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

9. TRVÁNÍ A ZÁNIK SMLOUVY

- 9.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a uveřejněním v registru smluv Ministerstva vnitra České republiky. Počínaje tímto datem je Poskytovatel povinen započít s poskytováním služeb Servisní podpory.
- 9.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.3. Smluvní vztah lze ukončit:
 - 9.3.1. písemnou dohodou smluvních stran;
 - 9.3.2. písemnou výpovědí Objednatele nebo Poskytovatele s 1 měsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně;
 - 9.3.3. odstoupením od smlouvy pro podstatné porušení povinnosti z této smlouvy druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení se na straně Poskytovatele považuje neodůvodněné přerušení poskytování služeb Servisní podpory na dobu delší než 3 pracovní dny a na straně Objednatele se za zvláště závažné porušení považuje prodlení s placením řádně

doručených faktur Poskytovatele po dobu delší než 30 kalendářních dnů ode dne jejich splatnosti.

9.4. Ukončením smlouvy není dotčena povinnost Objednatele uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky a ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu, rozhodčí doložka a další ustanovení, která vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy.

9.5. Poskytovatel je povinen předat Objednateli přihlašovací údaje s administrátorským oprávněním ke všem zařízením určené výpočetní techniky a to nejpozději do jednoho pracovního dne od předání požadavku Objednatele Poskytovateli.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn uvádět Objednatele v referencích Poskytovatele určených třetím osobám, zejména ve svých informačních a reklamních materiálech či referenčních listech a rovněž ji sdělovat prostřednictvím internetu nebo jiných prostředků komunikace. Za tímto účelem je oprávněn použít též aktuálního loga Objednatele, popř. jeho stručnou charakteristiku. Uvedení Objednatele jako reference Poskytovatele nesmí nijak poškodit dobré jméno Objednatele a jeho obchodní zájmy.

10.2. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze na základě písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran; článek 5.1.5. tímto ustanovením není dotčen. Smluvní strany se však dohodly, že jakékoliv změny v příloze č. 2 této smlouvy (Kontaktní údaje smluvních stran) je každá smluvní strana oprávněna oznámit druhé straně jednostranně způsobem dle čl. 4.5 smlouvy, přičemž tyto změny jsou účinné ode dne prokazatelného doručení (též prostřednictvím e-mailu) druhé smluvní straně.

10.3. Veškerá předchozí ať již písemná či ústní jednání mezi stranami této smlouvy, týkající se téhož předmětu této smlouvy, pozbývají touto smlouvou účinnosti.

10.4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů, upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují, upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného. Stane-li se neplatnou z jakéhokoliv důvodu celá tato smlouva, zavazují se obě smluvní strany tuto nejpozději do 30 dnů nahradit písemnou smlouvou novou, obsahově původní smlouvě nejbližší tak, aby byly požadavky na její platnost již splněny.

10.5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž po jednom vyhotovení obdrží Objednatel a Poskytovatel.

10.6. Ve věcech neupravených touto Smlouvou o dílo se práva a povinnosti smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku.

10.7. Tato smlouva má celkem 9 stran, v nichž není ničeho škrtnáno, dopisováno, ani přepisováno.

10.8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 - CENÍK SERVISNÍCH PRACÍ;

Příloha č. 2 - KONTAKTNÍ ÚDAJE SMLUVNÍCH STRAN;

Příloha č. 3 - SEZNAM SLUŽEB BĚŽÍCÍCH NA SERVERECH;

Příloha č. 4 - NABÍDKA.

10.9. Smluvní strany prohlašují, že bezvýhradně souhlasí se všemi ustanoveními této smlouvy a že tato smlouva byla sepsána dle jejich pravé, svobodné a shodné vůle, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Ostravě dne 10.8.2017

V Karvině dne 19.8.17

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

Ing. Dušan Lampart
jednatel

Ing. e. ... atě, MBAce,

Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj
příspěvková organizace
Vydmuchovej 399/5, Karviná-Ráj, 734 12
IČ: 00844853 DIČ: CZ00844853

Příloha č. 1
k SERVISNÍ SMLouvě č. /5
CENÍK SERVISNÍCH PRACÍ

Kategorie práce	Doba řešení	Kód práce	Sazby
Standard - konfigurace OS a SW standardu LinuxBox - instalace HW a příslušenství - základní konfigurace síťových prvků (wifi, adsl, ...) - základní IP telefonie (linky, telefony, ...)	pracovní doba	STA	900 Kč / hod
Expert - konfigurace bezpečnosti - Firewall, VPN, VLAN - pokročilá konfigurace síťových prvků (mng. switche, ...) - pokročilá konfigurace IP telefonie (fronty, ...) - konfigurace jiných OS a SW než standardu LinuxBox	pracovní doba	EXA	1 200 Kč / hod
Konzultace, školení, audity, apod.	pracovní doba	KSA	1 200 Kč / hod
Příplatek pro mimopracovní dobu	mimoprac. doba	kód práce + E	dvojnásobek příslušné sazby
Dopravné - na lokalitu a zpět, zahrnuje také náhradu za čas strávený na cestě	-	DOP	10 Kč / km

*) Za podporované distribuce Linuxu OS jsou kromě distribuce LinuxBox dále považovány následující Linuxové distribuce:

- Red Hat Enterprise Linux
- CentOS

přičemž uvedené distribuce musí být ve verzích, na které její distributor poskytuje technickou podporu a aktualizace.

1. Při vykazování doby (počtu hodin) výkonu techniků se započítává každá započatá **1/2 hodina** (1 jednotka = 30 min).
2. V případě servisního zásahu „na lokalitě“ se započítávají minimálně 2 jednotky, tedy nejméně celá **1 hodina**.
3. Kategorii práce při řešení provozního incidentu určuje dle její povahy Poskytovatel.
4. Všechny ceny a sazby jsou uvedeny bez DPH.

Příloha č. 4
k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. /5
NABÍDKA

Příloha č. 3
k SERVISNÍ SMLOUVĚ č. /5
SEZNAM SLUŽEB BĚŽÍCÍCH NA SERVERECH

Ve výpisech jsou uvedeny služby serverů určené uživatelům Objednatele. Tedy nejsou uvedeny služby, které jsou určeny pro samotnou systémovou funkčnost serverů a služby pro účely zajištění Servisní podpory Zhotovitelem (např. SSH, synchronizace času, propojení s UPS apod)

1) služby serverů určené výpočetní techniky na něž se vztahuje Servisní podpora

firewall server (LinuxBox)

- operační systém Linux – konfigurace sítě, synchronizace času, RAID, LVM, ...
- Firewall - ochrana lokální sítě vůči síti internet
- Telefonní ústředna (Asterisk) s aplikací Svolávací systém (tzv. AutoIVR + webGUI)

2) služby serverů určené výpočetní techniky na něž se nevztahuje Servisní podpora

Není sjednáno.


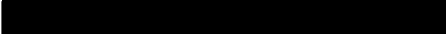
Příloha č. 2

k SERVISNÍ SMLouvĚ č. /5

KONTAKTNÍ ÚDAJE SMLUVNÍCH STRAN

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE SMLUVNÍCH STRAN

1.1. Komunikace, oprávněné osoby

- 1.1.1. Smluvní strany budou vzájemně komunikovat prostřednictvím komunikačních kanálů (adresy sídla či místa plnění, e-mailové adresy, telefon) uvedených v této smlouvě, popř. sdělených po podpisu smlouvy.
- 1.1.2. Každá smluvní strana sdělí neprodleně po nabytí účinnosti této smlouvy druhé smluvní straně kontaktní údaje oprávněných osob. Nebude-li sjednáno jinak, jsou ke komunikaci dle této smlouvy oprávněny pouze odpovědné osoby (čl. 1.2.3 a 1.2.4 této přílohy). Pouze oprávněná osoba Objednatele je oprávněna zasílat Poskytovateli požadavky na servisní zásah, hlášení provozních incidentů a výzvy k poskytnutí konzultace a poradenských služeb. Jakékoli výzvy, hlášení či požadavky Objednatele provedené jinou osobou platí za nezávazné a nezakládají běh reakčních časů ani nárok na náhradu škod vzniklých Objednateli.
- 1.1.3. Seznam oprávněných osob Objednatele oprávněných požadovat činnosti předmětu plnění této smlouvy:
- Ing. Vojtěch Šiller 
- Ing. Josef Ligocki 
- 1.1.4. Seznam e-mailových adres na které budou prostřednictvím elektronické pošty zasílány servisní zásahy: vojtech.siller@nspav.cz a ligocki@nspka.cz
- 1.1.5. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu se vzájemně písemně (též e-mailem) informovat o změnách komunikačních kanálů nebo oprávněných osob.

1.2. Kontakty pro hlášení provozních incidentů (čl. 3.2 smlouvy)

GSM: 737 238 656	primární kontakt nonstop
Tel: 591 166 210	doplňkový kontakt v pracovní době Poskytovatele (čl. 4.3)
E-mail: servis@linuxbox.cz	doplňkový kontakt v pracovní době Poskytovatele (čl. 4.3)

