

Smlouva o poskytování servisních služeb

I. Smluvní strany

1. Dodavatel:

CompuNet s.r.o.

Sídlo: Zubatého 295/5, 150 00 Praha 5

zastoupený: _____, jednatelem

IČ: 27608514 DIČ: CZ27608514

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. C, vložka 118594

(dále jen Dodavatel)

2. Odběratel:

Nemocnice Nymburk s.r.o.

Sídlo: Boleslavská třída 425/9, 288 02 Nymburk

Zastoupený: _____, jednatelem

IČ: 28762886, DIČ: CZ28762886

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 151633

(dále jen Odběratel)

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

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je poskytování servisních služeb. Podrobný popis předmětu smlouvy je uveden v **Příloze č. 1** této smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat Odběrateli servisní služby a technickou podporu aktivních síťových spočívající zejména v podpoře správy firewallů FortiGate a síťové infrastruktury Extreme Networks (switche, AP, Extreme Management, Extreme NAC) včetně konzultací na úrovni L2. Služby budou poskytovány v souladu s nejlepšími odbornými znalostmi a s přihlédnutím k citlivosti prostředí zdravotnického zařízení. Detailní popis předmětu této smlouvy je uveden v příloze č. 1 této smlouvy. Odběratel se zavazuje hradit Dodavateli za Servisní služby sjednanou cenu, a to vše způsobem, v rozsahu a za podmínek v této smlouvě dále uvedených.
3. Dodavatel je povinen poskytovat Servisní služby svědomitě a s odbornou péčí v souladu se zájmy Odběratele a v souladu s požadavky na bezpečnost a dostupnost kritické infrastruktury zdravotnického zařízení.
4. Běžné požadavky na servisní služby budou Odběratelem hlášeny **vždy na email:**
helpdesk@compunet.cz
5. Urgentní požadavky budou Odběratelem hlášeny **vždy na email a současně na telefon:**
helpdesk@compunet.cz, +420 226 776 664

- Požadavky na Servisní služby ze strany Odběratele jsou oprávněni vznášet pouze pracovníci ICT oddělení Odběratele.
- Není-li v této smlouvě uvedeno jinak platí, že součástí předmětu plnění dle této smlouvy nejsou dodávky jakéhokoli zboží či materiálu. K dodání zboží či materiálu může dojít jen na základě případné individuální dohody účastníků, a to i v případě, kdy jejich dodání bude k naplnění účelu této smlouvy nezbytné. Taková dodávka bude vždy předmětem samostatné objednávky nebo dodatku ke Smlouvě.

III. Cena

- Cena za Servisní služby byla stanovena dohodou ve výši měsíčního paušálního poplatku **22 000 Kč** (slovy: dvacet dva tisíc korun českých) bez DPH. K této ceně bude dodavatelem účtováno DPH v příslušné zákonné sazbě. Dle výslovné dohody účastníků platí, že tato cena je cenou pevnou, paušálně sjednanou na období každého kalendářního měsíce trvání účinnosti této smlouvy, na jejíž výši nemá vliv rozsah skutečně aktivně v daném měsíci poskytnutých Servisních služeb. Ostatní služby nad rámec měsíčního paušálu jsou naceněny v příloze č. 1 této smlouvy.
- Smluvní strany výslovně sjednávají, že hodiny jednotlivých Servisních služeb, které mají stanoven maximální měsíční rozsah a které nebyly v daný kalendářní měsíc Odběratelem vyčerpány, nelze převádět do následujícího kalendářního měsíce.
- Faktury budou vystaveny vždy k 5.dni příslušného měsíce.
- Faktura je splatná do třiceti (30) dnů od jejího doručení Odběrateli.
- Počínaje druhým rokem plnění podle této smlouvy (tj. od roku 2027) je Dodavatel oprávněn každoročně jednostranně zvýšit cenu servisních služeb dle této smlouvy s účinky vždy zpětně k 1. lednu předmětného roku, a to poměrně o částku odpovídající roční míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen za 12 měsíců posledního kalendářního roku proti průměru 12 měsíců předcházejícího roku, oficiálně oznámené Českým statistickým úřadem (nebo jinou institucí k tomu oficiálně pověřenou) za poslední kalendářní rok. Zvýšení ceny servisních služeb je Dodavatel oprávněn oznámit Odběrateli vždy nejpozději do 31.5. toho kalendářního roku, kterého se zvýšení týká. Nedoplatek ceny servisních služeb vzniklý v souvislosti se zvýšením ceny od 1.1. předmětného roku se Odběratel zavazuje uhradit Dodavateli do dvou měsíců po obdržení oznámení Dodavatele ve smyslu tohoto odstavce.

IV. Smluvní pokuty

- Dodavatel, který bude v prodlení se servisními službami oproti termínům dohodnutým v této smlouvě nebo v Příloze č. 1 zaplatí Odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % za každý den prodlení z ceny měsíční fakturace.
- Odběratel, který bude v prodlení s úhradou faktury za předmět smlouvy (ceny servisních služeb a dalších plateb dle této smlouvy) je povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % za každý den prodlení z nezaplacené částky faktury.

3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, která vznikla v příčinné souvislosti s důvodem, na jehož základě je smluvní pokuta účtována a vymáhána.
4. Smluvní pokuta musí být druhé smluvní straně písemně vyúčtována a vyúčtování jí musí být doručeno. Na vyúčtování musí být uvedena výše smluvní pokuty a její důvod. Smluvní pokuta se stává splatnou až na základě doručeného vyúčtování smluvní pokuty.
5. V případě prodlení Odběratele s úhradou ceny či jakékoli částky vyúčtované mu Dodavatelem dle této smlouvy je Dodavatel oprávněn přerušit či pozastavit poskytování Servisních služeb dle této smlouvy, a to po celou dobu trvání prodlení. Tím však není dotčeno právo Dodavatele na úhradu ceny za servisní služby dle této smlouvy i po dobu přerušování či pozastavení jejich poskytování. Přerušování služeb nesmí ohrozit bezpečnost a dostupnost kritické infrastruktury Odběratele.

V.

Ochrana důvěrných informací

1. Za důvěrné informace pro účely této smlouvy se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které se týkají Odběratele, nebyly Odběratelem označeny jako veřejné a se kterými se Dodavatel seznámil v souvislosti s plněním závazků podle této smlouvy (zejména obchodní tajemství, informace o jeho činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how, obchodní data, data klientů Odběratele, přístupová hesla, kryptografický materiál) anebo informace, pro něž právní předpisy stanovují zvláštní pravidla nakládání s nimi. Za důvěrné informace jsou rovněž považovány veškeré technické informace o vnitřním prostředí Odběratele, o konfiguracích zařízení a technické detaily týkající se technické infrastruktury. Veškerá zjištění učiněná v souvislosti s plněním smlouvy jsou také považována za důvěrné informace.
2. Dodavatel se zavazuje zajistit utajení důvěrných informací, se kterými se v souvislosti s plněním závazků podle této smlouvy seznámí způsobem obvyklým pro utajování takových informací. V rámci této povinnosti se zavazuje rovněž:
 - a. neprozradit důvěrné informace třetí osobě a nepoužít je v rozporu s jejich účelem pro své potřeby
 - b. zabezpečit, aby všechny osoby podílející se na plnění závazků podle této smlouvy měly povinnost zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích Odběratele, se kterými se v souvislosti s plněním těchto závazků seznámí,
 - c. postupovat tak, aby nedošlo k úniku důvěrných informací Odběratele; dojde-li k takovému úniku, zavazuje se Dodavatel okamžitě oznámit tuto skutečnost Odběrateli.
3. Dodavatel se zavazuje plnit závazky podle této smlouvy prostřednictvím osob, které jsou k Dodavateli v pracovněprávním nebo obdobném vztahu, a které nemají záznam v rejstříku trestů.
4. Dodavatel se zavazuje po skončení plnění závazků podle této smlouvy Odběrateli bez zbytečného odkladu nebo na jeho vyžádání vrátit veškeré zapůjčené materiály a nosiče obsahující důvěrné informace Odběrateli.
5. Žádné ustanovení této smlouvy nebrání žádné ze stran v poskytnutí informací orgánům státní správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.
6. Povinnosti Dodavatele týkající se ochrany důvěrných informací trvají i po skončení účinnosti této smlouvy.
7. Dodavatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost při provádění kontroly plnění závazků plynoucích z této smlouvy Odběratelem a poskytovat součinnost při provedení auditu Odběratele.

8. Pokud pracovníci Dodavatele přistupují vzdáleně do infrastruktury Odběratele, Dodavatel se zavazuje, že budou přistupovat ze zařízení s aktualizovaným operačním systémem a s funkční a aktualizovanou antimalware ochranou.
9. Dodavatel se zavazuje nezpracovávat data a informace Odběratele jiným způsobem, než je uvedeno v této smlouvě a nevyužívat je k vlastní potřebě.

VI. Ostatní smluvní ujednání

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Servisní služby dle této smlouvy budou poskytovány od 1.5.2026.
3. Smlouvu lze vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je tři měsíce a začíná běžet od dalšího měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena. Výpověď musí být písemná, uložení na dodací poště je považováno za doručení.
4. Smlouvu lze dále vypovědět okamžitě v případě podstatného porušení smlouvy druhou stranou (zejména opakované nedodržení SLA, porušení ochrany dat, insolvence apod.).
5. V případě, že na jedné nebo na druhé smluvní straně nastanou změny, (například změna sídla, změna jednajících osob atd.) je povinná smluvní strana, u níž došlo k těmto změnám, uvedené změny druhé smluvní straně písemně oznámit. Pokud tak neučiní, odpovídá druhé smluvní straně za případně vzniklou škodu.
5. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými, datovanými a číslovanými dodatky potvrzenými podpisy osob oprávněných za smluvní strany jednat.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Osoby jednající a podepisující tuto smlouvu prohlašují, že ji před podpisem přečetly, vlastnoručně parafovaly každou její stranu a prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem a je jim znám obsah smlouvy. Na důkaz této skutečnosti připojují jednající osoby své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne

V Nymburku dne

za Dodavatele
CompuNet s.r.o.

za Odběratele
Nemocnice Nymburk s.r.o.

.....

.....

jednatel

jednatel

Příloha 1: Rozsah servisních služeb

ROZSAH A PODMÍNKY SLUŽEB

Název služby	SLA správa aktivních prvků a konzultace
Rozsah služby	Podpora správy firewallů, aktivních prvků a managementu Extreme Networks
Popis služby	Podpora správy firewallů FortiGate a síťové infrastruktury Extreme Networks (switche, AP, Extreme Management, Extreme NAC) včetně konzultací. Poskytovaná podpora je na úrovni L2 – běžnou operativní správu si zajišťuje Odběratel (např. zakládání a úpravy pravidel apod.).
HelpDesk	
Hot-line email, neomezené množství požadavků	8 x 5
Hot-line telefon	8 x 5
Vymezení služby	SLA 8 x 5, RAS
Monitoring systémů	Ne
Řešení problémů RAS	Ano, do max. počtu hodin SLA
Řešení bugů s výrobcem a zakládání tiketů (vč. RMA)	Ano, do max. počtu hodin SLA
Počet požadavků	neomezeně
Zálohování konfigurace	Ne
Upgrade firmware (po odsouhlasení)	Ne
Konzultace k topologii infrastruktury	Ano, do max. počtu hodin SLA
Náhradní zařízení (poskytované dodavatelem)	Ne
Výměna HW (dodavatelem on-site)	Ne
Dokumentace	Ano
Časové rozsahy služeb	
Rozsah služby	8 x 5
Reakce na incident / požadavek A	4 hod
Reakce na incident / požadavek B	NBD
Reakce na incident / požadavek C	2 NBD
Měsíční budget hodin v paušálu	8 h
Kategorizace a způsoby založení požadavků	
Incident / požadavek A	Událost s kritickým dopadem – služby jsou nefunkční / zablokované v prostředí (výpadek, neprovozuschopnost). Založení tiketu + eskalace (telefonické nahlášení na Hot-line).
Incident / požadavek B	Změna nebo událost s vysokým dopadem – zásadně ovlivňuje dostupnost/funkčnost služby, případně je nutná pro zajištění provozu. Založení tiketu + telefonické nahlášení na Hot-line.
Incident / požadavek C	Běžné požadavky – standardní konfigurační změny, konzultace, drobné úpravy bez zásadního dopadu na provoz. Založení tiketu.
Měsíční paušální poplatek – 8x5, vzdálená správa (RAS)	22 000 Kč
Hodinová sazba – RAS servis nad rámec smlouvy (pracovní doba 8:00–18:00)	2 000 Kč
Hodinová sazba – RAS servis nad rámec smlouvy mimo pracovní dobu (18:00–8:00, víkendy a svátky)	4 000 Kč
Hodinová sazba – konzultace / servis on-site nad rámec smlouvy	2 000 Kč
Doprava vozidlem – lokality mimo Prahu (cena za 1 km; zahrnuje použití vozidla, PHM, čas technika na cestě a související náklady)	32
Servisní jednotka	30 minut