

Smlouva o Technické podpoře

číslo u poskytovatele: TP/2017/07

číslo u objednatele:

uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „smlouva“)

I. Smluvní strany

Poskytovatel: Amenit s.r.o.

se sídlem: Na poříčí 1060/39, 110 00 Praha 1 – Nové Město

hlavní provozovna: Žerotínova 11, 741 01 Nový Jičín

IČ: 25816888

DIČ: CZ25816888

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C,
vložka 227417

zastoupený: Ing. Romanem Besedou, jednatelem

a

Objednatel: Bílovecká nemocnice a.s

se sídlem: 17. listopadu 538, 74301 Bílovec

zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl B,
vložka 2911

IČ : 26865858

DIČ: CZ26865858

zastoupená: JUDr. Zdeňkem Horákem, MBA předsedou představenstva,
Bc. Vratislavou Krnáčovou, místopředsedou představenstva a
Ing. Pavlem Rydrychem, členem představenstva,

II. Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování technické podpory v oblasti správy počítačové sítě, serverů, koncových stanic a technické a odborné pomoci objednateli a automatický dohledový systém serveru a koncových stanic.
2. Touto smlouvou se specifikuje rozsah poskytovaných služeb, měsíční hodinový kredit a podmínky poskytování služby.
3. Měsíční kredit byl dohodou stanoven na **X hodin**.
4. Poskytovatel má výlučné právo provádět práce uvedené v článku V. smlouvy.

III. Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat na základě požadavků objednatele servisní a technickou pomoc a podporu objednateli.
2. Poskytovatel určí k plnění předmětu smlouvy nejméně 2 pověřené odborné pracovníky.
3. Poskytovatel se zavazuje vykonávat v rámci poskytování servisních služeb a podpory práce uvedené v článku V. smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a řídit se pokyny objednatele.
4. Poskytovatel je povinen dodržet reakční dobu stanovenou v článku VI., bodě 5.
5. Poskytovatel se zavazuje svou činností neomezovat a ani nijak neovlivňovat činnost objednatele, v případě, bude-li to nezbytné o tomto s dostatečným předstihem vyrozumět objednatele tak, aby bylo možno předejít omezení nebo ovlivnění provozu objednatele.

IV. Povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli k zajištění předmětu této smlouvy potřebnou součinnost, podklady, informace a přístup k technickým prostředkům. Podklady a informacemi je myšleno: poskytnout informace o technických prostředcích: ip adresy, nákresy budov, kontakty na další dodavatele potřebné k řešení problému se software i hardware. Přístupem je myšleno: zabezpečený vzdálený přístup k serverům pouze ze sítě poskytovatele. Fyzický přístup do serverovny a dalším místům, kde jsou umístěny technické prostředky po domluvě a v doprovodu odpovědné osoby objednatele.
2. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě servisní práce a služby převzít a za jejich provádění zaplatit cenu, jejíž výše a způsob úhrady jsou uvedeny v článku VII. této smlouvy.

V. Specifikace předmětu plnění

1. Řešení problémů vyplývajících z používání výpočetní techniky.
2. Poradenské služby v oblasti používání výpočetní techniky a software.
3. Zajištění hardwarového a softwarového servisu.
4. Kontrola funkčnosti antivirových řešení.
5. Rozšíření softwarové a hardwarové konfigurace podle přání objednatele.
6. Správa serverů:
 - a) Údržba a správa Windows serverů:
 - pravidelná aktualizace všech serverových produktů
 - kontrola volného místa na disku
 - pravidelná kontrola souborového systému NTFS
 - zálohování a kontrola konzistence databáze Active Directory
 - nastavení firewallu, webového serveru a dalších serverových aplikací
 - pravidelná kontrola běhu kritických aplikací
 - kontrola funkčnosti antivirových řešení
 - konfigurace a správa vzdáleného připojení k serveru a stanicím
 - b) Údržba a správa poštovního serveru
 - správa poštovního serveru (zakládání a rušení adres, přesměrování atd.)
 - kontrola konzistence databáze
 - pravidelná kontrola příchozí, odchozí pošty
 - kontrola a nastavení antispamového řešení
 - konfigurace a správa vzdáleného přístupu k poštovním účtům
 - c) Údržba a správa databázového serveru a jeho databází Microsoft SQL Server
 - kontrola konzistence databází
 - pravidelné zálohování jednotlivých databází
7. Technická pomoc a servisní služby:
 - rozšíření hardwarové konfigurace počítačů podle přání objednatele
 - řešení problémů, vyplývajících z používání výpočetní techniky
 - poradenské služby a školení v oblasti používání software
 - zajištění pokročilého hardwarového servisu tam, kde to bude nutné

VI. Osoby pověřené k jednání, rozsah a podmínky poskytovaných služeb

1. V technických náležitostech spojených s plněním předmětu této smlouvy jsou oprávněny jednat tyto osoby:

za poskytovatele: **XYZ,XYZ,XYZ**

za objednatele: **XYZ,XYZ,XYZ**

2. Všechny požadavky na technickou podporu budou hlášeny e-mailem na adrese:
XXX

v případě, že nebude možno provést hlášení v elektronické podobě, bude požadavek sdělen telefonicky na čísla:

+420 XXX XXX XXX nebo **+420 XXX XXX XXX**

3. Požadavky na technickou podporu budou přijímány **v době poskytování technické podpory.**

Základní doba poskytování technické podpory je stanovena na **pracovní dny v době od 07:30 do 17:00 hod.**

4. V případě poskytování technické podpory **mimo základní dobu** poskytování technické podpory se objednatel a poskytovatel dohodli na následujících podmínkách:

- **Hodinová sazba** za poskytnutí podpory a řešení požadavků v době **mimo základní dobu poskytování technické podpory** se navyšuje takto:

pracovní dny = XXX* HS

mimo pracovní dny = XXX* HS

5. Poskytovatel je povinen dodržet dohodnutou reakční dobu **XXX hod.**

Reakční dobou se rozumí - maximální doba od přijetí požadavku objednatele do začátku poskytnutí podpory poskytovatelem.

Začátkem poskytnutí podpory se rozumí zahájení činností poskytovatele za účelem vyřešení aktuálního požadavku.

VII. Cena předmětu smlouvy, platební podmínky a způsob fakturace

1. V souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. o cenách, v platném znění, je cena za poskytování technické podpory smluvní a je určena jako měsíční poplatek ve výši:

Měsíční poplatek za předplacený kredit: **XXX,- Kč bez DPH^{*)}**
Uvedený měsíční poplatek zahrnuje sjednaný měsíční hodinový kredit: **X hodin**

Měsíční hodinový kredit a ekvivalentně k němu i měsíční poplatek za předplacený kredit lze měnit vzájemnou dohodou objednatele a poskytovatele písemným dodatkem ke smlouvě.

Volitelně lze realizovat automatický dohledový systém:

Měsíční poplatek za automatický dohledový systém
jednoho serveru: **XXX,- Kč bez DPH**
Měsíční poplatek za automatický dohledový systém
jedné koncové stanice: **XXX,- Kč bez DPH**

Případný celkový měsíční poplatek za automatický dohledový systém serverů a koncových stanic bude účtován výše uvedenými sazbami dle skutečného počtu serverů a koncových stanic zahrnutých do dohledového systému v daném měsíci.

Jednorázový aktivační poplatek za aktivaci automatického dohledového systému:

- serveru je ve výši XXX,- Kč bez DPH /1 server (fyzický či virtuální)
- koncových stanic je zdarma

2. Nevyčerpané hodiny z časového kreditu v daném měsíci nejsou převáděny do následujícího měsíce.
3. Poskytování technické podpory nad rámec sjednaného měsíčního hodinového kreditu uvedeného v bodě 1. bude objednateli účtováno následující zvýhodněnou hodinovou sazbou:

zvýhodněná hodinová sazba: **XXX,- Kč bez DPH^{*)}**

4. Případné cestovní náhrady a cestovné nejsou obsaženy v uvedených měsíčních poplatcích a hodinových sazbách a jsou účtovány následujícím způsobem:

jízdné **XXX,- Kč/km bez DPH^{*)}**
čas strávený na cestě zvýhodněnou hod. sazbou **XXX,- Kč bez DPH^{*)}**

^{*)} Sazba DPH činí ke dni podpisu smlouvy 21%

5. Objednateli bude s dohodnutou periodou 1 měsíc (zpravidla spolu s vyúčtováním měsíčního poplatku a služeb) předkládán písemný výkaz provedených prací a činností na konkrétních požadavcích.
6. Poskytovatel vyfakturuje měsíční sazbu vždy po 1. pracovním dni aktuálního kalendářního měsíce za předchozí kalendářní měsíc zpětně.
7. V případě překročení kreditu v hodinách bude částka navýšena o částku odpovídající počtu hodin nad kredit zaokrouhlených na desetiny hodiny a zvýhodněné hodinové sazbě nad kredit (viz. bod 3. tohoto článku).
8. V případě vícenákladů spojených s cestovním bude částka navýšena o jízdné a čas strávený na cestě v sazbách uvedených v bodě 4. tohoto článku.
9. Smluvní strany se dohodly, že všechny faktury budou objednateli předloženy se splatností 10 ti kalendářních dnů.
10. Každá faktura musí obsahovat číslo smlouvy a všechny náležitosti daňového dokladu uvedené v §28, odst.2, zákona č. 235/2004 Sb., jinak je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli k přepracování nebo doplnění. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti započne dnem vystavení opravené faktury.
11. Dle zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, §26 o právně přípustných formách daňových dokladů budou faktury objednateli zasílány v elektronické podobě e-mailem jako příloha pdf. Nebudou zasílány poštou v tištěné podobě.

VIII. Úroky z prodlení a smluvní pokuta

1. Nezaplatí-li objednatel fakturu ve stanovené lhůtě splatnosti, může poskytovatel uplatnit vůči objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy (dle Nařízení vlády č. 351/2013 Sb. a pozdějších) za každý den prodlení s poskytnutím peněžitého plnění.
2. V případě, že poskytovatel poruší některou z povinností plynoucích mu z této smlouvy, je povinen na základě žádosti objednatele zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý jednotlivý případ. Tím není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

IX. Důvěrnost informací a ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech informacích, jež se při plnění předmětu smlouvy nebo v souvislosti s tímto plněním dozví (ústně, písemně, prostřednictvím prostředků elektronických komunikací nebo jakýmkoliv jiným způsobem, případně prostřednictvím jakéhokoliv nosiče informací) a:
 - a) které objednatel označí jako tajné či důvěrné, nebo
 - b) o nichž je podle příslušných právních předpisů povinen mlčenlivost zachovávat též objednatel resp. členové jeho orgánů, zaměstnanci či osoby činné pro objednatele, nebo
 - c) o nichž se poskytovatel může důvodně domnívat, že objednatel bude mít zájem na jejich utajení nebo že jejich utajení je v zájmu objednatele;

tato povinnost neplatí pro případy, kdy je zpřístupnění určitých informací vyžadováno právními předpisy.

2. Poskytovatel a objednatel tímto berou na vědomí, že informace uvedené v této smlouvě tvoří předmět obchodního tajemství.
3. Poskytovatel je povinen k této mlčenlivosti a ochraně obchodního tajemství zavázat i osoby, které případně použije při realizaci předmětu smlouvy.

X. Zvláštní ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že doručování písemností objednateli bude směřováno na adresu Objednatele uvedenou v této smlouvě. Doručování písemností poskytovateli bude směřováno na doručovací adresu poskytovatele: Amenit s.r.o., Žerotínova 11, 741 01 Nový Jičín. Není-li možno adresátu písemnost doručit, považuje se písemnost za doručenu prvním dnem po uplynutí úložní lhůty, i když se adresát o uložení nedozvěděl.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nabývá platnosti dnem jejího podpisu osobami oprávněnými jednat jménem či v zastoupení smluvních stran a účinnosti v souladu se zákonem č. 304/2015 Sb., o registru smluv ve znění pozdějších předpisů.
2. Smlouva může být ukončena oboustranně bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 2 měsíce, jejíž běh počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
3. Uzavřením této smlouvy pozbývá účinnosti stávající smlouva o technické podpoře číslo TP/2011/15 včetně jejich dodatků a to dnem nabytí účinnosti této smlouvy.
4. V případě, že některá ze stran podstatně poruší povinnosti z této smlouvy vyplývající, má druhá strana právo od této smlouvy odstoupit. Odstoupení musí mít písemnou formu a musí být doručeno druhé smluvní straně, jinak je neplatné. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení považuje zejména:
 - poskytovatel nedodrží dohodnutou reakční dobu (viz. čl. VI. smlouvy, bod 5) dva a vícekrát v průběhu jednoho kalendářního měsíce
 - objednatel bude déle jak 20 dnů v prodlení s termínem zaplacení faktur

Toto ustanovení nevylučuje možnost uplatnění náhrady škody dle platných právních předpisů.

5. Smlouvu lze měnit jen dohodou smluvních stran, písemnými oboustranně podepsanými dodatky.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž jedno vyhotovení obdrží objednatel a jedno vyhotovení obdrží poskytovatel.

V Bílovci dne

V Novém Jičíně dne

Za objednatele

Za poskytovatele

.....
JUDr. Zdeněk Horák, MBA
předseda představenstva

.....
Ing. Roman Beseda
jednatel

.....
Ing. Pavel Rydrych
člen představenstva