

## SERVISNÍ SMLOUVA Č. 2205/2018

uzavřená v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, (dále jen „občanský zákoník“)

K níže uvedenému datu uzavřely smluvní strany

### Jihomoravské dětské léčebny, příspěvková organizace

se sídlem: Křetín 12, PSČ 679 62  
zastoupena: MUDr. Kateřinou Bednaříkovou - ředitelka  
zapsaná u Krajského soudu v Brně, spisová značka 1269 Pr  
IČ: 00386766



(dále jen „objednatel“)

a

### CDC Data s.r.o.

se sídlem: Kaštanová 618/141c, 617 00 Brno  
zastoupena: Bc. Lubošem Strapinou, jednatelem  
Ing. Zdeňkou Strapinovou, prokuristou  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 27639  
IČ: 25344609  
DIČ: CZ25344609



(dále jen „poskytovatel“)

tuto servisní smlouvu

## 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených touto smlouvou poskytnout objednateli servisní služby specifikované v Příloze č. 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby sjednané touto smlouvou vlastním jménem, na vlastní nebezpečí a odpovědnost.
- 1.2 Objednatel se zavazuje za služby poskytované dle této smlouvy hradit poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.3 Dodávky jakýchkoliv služeb nad rámec rozsahu poskytovaných služeb dle této smlouvy, tj. zejména služby mimo sjednanou dobu plnění, mimo sjednané lokality, lokalizace a

- 4.2 Poskytovatel se zavazuje seznámit objednatele s technickými a provozními podmínkami a parametry prostředí, které jsou nezbytné pro řádnou a bezporuchovou funkci zařízení specifikovaného v Příloze č. 1 této dílčí smlouvy.
- 4.3 V případě, že objednatel řádně nesplní své závazky vyplývající z této smlouvy ani po doručení písemného upozornění, je poskytovatel oprávněn přerušit plnění do doby splnění veškerých závazků objednatele.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn plnit tuto dílčí smlouvu prostřednictvím svých subdodavatelů. Bude-li poskytovatel využívat pro plnění předmětu této smlouvy služeb svých subdodavatelů, nese za ně odpovědnost vůči objednateli v plném rozsahu tak, jako by plnil sám.

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 5.1 Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy neumožnit provádění jakýchkoli servisních prací či jiných zásahů na zařízení poskytovatele třetím osobám.
- 5.2 Objednatel se zavazuje zajistit pro poskytovatele přístup k zařízení v obvyklé pracovní době za účelem řádného plnění této smlouvy. Objednatel se dále zavazuje bez zbytečného odkladu umožnit přístup k zařízení i mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu za účelem odstraňování chyb a poruch zařízení nebo provedení nezbytných technických změn na zařízení.

## 6. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 6.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci součinnosti při plnění z této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen "důvěrné informace").
- 6.2. Za důvěrné jsou považovány veškeré poskytnuté podklady a informace bez ohledu na způsob či formu jejich poskytnutí, přičemž jsou zároveň považovány za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku.
- 6.3. Smluvní strany se zavazují zachovávat v tajnosti veškeré důvěrné informace týkající se jiné smluvní strany a používat důvěrné informace týkající se druhé smluvní strany pouze pro účely stanovené touto smlouvou.
- 6.4. Smluvní strany se zavazují po obdržení písemné žádosti druhé smluvní strany bez zbytečného odkladu vrátit druhé smluvní straně všechny kopie důvěrných informací, které se druhé smluvní strany týkají, nebo tyto kopie na žádost druhé smluvní strany zničit, není-li to v rozporu s účelem smlouvy a potvrdit druhé smluvní straně jejich zničení písemným potvrzením.
- 6.5. Porušením povinnosti neposkytovat důvěrné informace není poskytnutí důvěrných informací poradcům a auditorům příslušné smluvní strany a rovněž v případě, že jsou takové informace poskytovány třetím osobám na základě příslušných právních předpisů.

## 9. DORUČOVÁNÍ PÍSEMNOSTÍ

- 9.1 Veškeré písemnosti dle této smlouvy budou doručovány druhé smluvní straně v listinné formě nebo elektronicky.
- 9.2 Strany si ujednaly, že ze shora uvedených forem komunikace je upřednostňovanou formou email. Emailové adresy pro elektronickou komunikaci jsou uvedeny v Příloze č. 1.
- 9.3 Smluvní strany konstatují, že veškeré písemnosti se považují za došlé jejich doručení do sféry druhého účastníka za níže stanovených podmínek, přičemž se doručuje na poslední známou adresu druhé smluvní strany. V pochybnostech se má za to, že se jedná o poslední adresu či emailovou schránku oficiálně uvedené v záhlaví této smlouvy sdělenou řádně druhou smluvní stranou v případě její změny do doby odeslání písemnosti.
- 9.4 Při prokazování odeslání písemnosti je dostatečné, když odesílatel doloží, že písemnost v listinné formě byla doručena osobně nebo odeslána prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb a v případě zaslání elektronickou poštou, že obdržel potvrzení o doručení od druhé smluvní strany.

## 10. ROZHODNÉ PRÁVO

- 10.1 Tato smlouva se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.

## 11. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 11.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran a účinnosti od počátku následujícího měsíce po podpisu této smlouvy zástupci obou smluvních stran.
- 11.2 Smluvní strany se dohodly, že tato servisní smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců s šesti (6) měsíční zkušební lhůtou. Během zkušební lhůty je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna smlouvu vypovědět s jedno (1) měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně.
- 11.3 Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy. Podstatným porušením této smlouvy ze strany poskytovatele se rozumí prodlení poskytovatele s poskytováním servisních služeb dle této smlouvy, a to i po opakované písemné výzvě objednatele, pokud poskytovatel ani v dodatečném termínu, nikoli kratším, než 15 dní ode dne obdržení písemné výzvy objednatele, nesplní řádně svůj závazek vyplývající z této smlouvy. Podstatným porušením této smlouvy ze strany objednatele se rozumí zejména prodlení s úhradou sjednané ceny a neposkytnutí potřebné součinnosti, a to i po opakované písemné výzvě poskytovatele, pokud objednatel ani v dodatečném termínu, nikoli kratším, než 15 dní ode dne obdržení písemné výzvy poskytovatele, nesplní řádně svůj závazek vyplývající z této smlouvy.
- 11.4 Odstoupení od této smlouvy musí být provedeno písemně a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.

## Příloha č. 1: Specifikace a rozsah sjednaných služeb, zařízení poskytovatele a lokalit

### Specifikace a rozsah sjednaných služeb:

#### Servis HW

- Předmětem servisu HW jsou PC, notebooky, WiFi AP, WiFi Controllery a LAN switche
- Uživatelé hlásí požadavky na centrálu objednatele a ten předává odsouhlasené požadavky na poskytovatele (požadavky týkající se HW incidentů)
- Pro případnou vzdálenou diagnostiku problému je využíváno řešení Teamviewer
- Servisní pokrytí v rámci této smlouvy je 8-17 hodin v pracovních dnech
- V případě požadavku práce mimo tuto dobu se jedná o služby nad rámec této smlouvy

#### Monitoring HW

- Předmětem monitoringu jsou aktivní prvky v síti jako servery, WiFi AP, WiFi Controllery, LAN switche a routery
- Monitoring umožňuje získat informace o problémech těchto zařízení dříve, než problém odhalí administrace či uživatelé. Díky monitoringu lze provádět proaktivní servis
- Monitoring je prováděn 24h denně. V době 6-18h v pracovní dny sleduje přijaté zprávy operátor v dohledovém centru poskytovatele
- Přístup do monitoringu bude zřízen i pro odpovědného technického pracovníka na straně zákazníka.
- Je možno nastavit přeposílání zpráv z monitoringu na mail/sms
- Každý měsíc je prováděno vyhodnocování monitoringu zařízení – reporting.

#### HELP-DESK / řešení incidentů

- Předmětem Help-Desku je vzdálená pomoc uživatelům, případně administrativní zákroky
- Požadavky uživatelé objednatele zadávají písemně na servisní portál poskytovatele
- Tyto požadavky nejprve odsouhlasí ve workflow odpovědná osoba objednatele
- Zadávání požadavků uživatelů do samostatného systému s workflow bude zprovozněno do jednoho měsíce po nabytí platnosti smlouvy
- Reakční čas pro počátek řešení požadavku jsou 4h
- Řešení požadavků se provádí zpravidla vzdáleně pomocí vzdáleného přístupu Teamviewer
- Servisní pokrytí v rámci této smlouvy je 8-17 hodin v pracovních dnech
- V případě požadavku práce mimo tuto dobu se jedná o služby nad rámec této smlouvy
- Služba Help-Desku je omezena na 5 hodin měsíčně pro požadavky na úrovni administrace a konfigurace aktivních prvků v síťové a serverové infrastruktuře a na 2 hodiny měsíčně pro uživatelskou podporu pomocí služby vzdáleného přístupu, případně na místě (max. 2 výjezdy měsíčně)
- Další požadavky jsou účtovány nad rámec smlouvy.
- Každý měsíc je prováděno vyhodnocování zásahů – reporting.

**Přehled lokalit:**

| Název            | Adresa 1             | Adresa 2                |
|------------------|----------------------|-------------------------|
| Boskovice        | Bedřicha Smetany 7   | 680 01 Boskovice        |
| Křetín           | Křetín č.p. 12       | 679 62 Křetín           |
| Ostrov u Macochy | Ostrov u Macochy 389 | 679 14 Ostrov u Macochy |

**Příloha č. 2: Cena sjednaných služeb**

| <b>Služba</b>                     | <b>Cena bez DPH / měsíc</b> |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| HW servis v rámci záručních oprav | 0,- Kč                      |
| Monitoring HW                     | 2 500,- Kč                  |
| L1 Help-Desk (2h)                 | 1 400,- Kč                  |
| L2 Help-Desk (5h)                 | 5 500,- Kč                  |
| <b>Celková cena / měsíc</b>       | <b>9 400,- Kč</b>           |

Faktury za náhradní díly, popř. za služby nad rámec této servisní smlouvy vystaví poskytovatel bez zbytečného odkladu po uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Dnem zdanitelného plnění se rozumí den dodání náhradního dílu, resp. den poskytnutí služby. Splatnost daňových dokladů se sjednává na 14 dní ode dne vystavení daňového dokladu.

**Ceník služeb nad rámec servisní smlouvy:**

V pracovní době nad rámec servisního paušálu bude účtováno 800 Kč/hod bez DPH za práce na PC a 1200 Kč/hod bez DPH za práce na síťových prvcích.

Cestovné nad rámec servisního paušálu je účtováno 10 Kč bez DPH / km.

Služby nad rámec smlouvy jsou mimo pracovní dobu a v sobotu účtovány s 30% příplatkem, práce v neděli a státní svátky se 70% příplatkem.

**Adresy elektronické komunikace:**

**Odpovědná osoba Objednatele:**

Ve věcech obchodních: Iva Konupková tel. 607 559 993, e-mail: [konupkova@detskelecebny.cz](mailto:konupkova@detskelecebny.cz)  
Ve věcech technických: Vladimír Raudenský tel. 723 630 572, e-mail: [raudensky@detskelecebny.cz](mailto:raudensky@detskelecebny.cz)

**Odpovědná osoba poskytovatele:**

Ve věcech obchodních: Radek Kulkus tel. 608 113 163, e-mail: [radek.kulkus@cdc.cz](mailto:radek.kulkus@cdc.cz)  
Ve věcech technických: Pavol Paulovčín tel. 775 113 189, e-mail: [pavol.paulovcin@cdc.cz](mailto:pavol.paulovcin@cdc.cz)

**Adresa pro zasílání faktur:** [prudka@detskelecebny.cz](mailto:prudka@detskelecebny.cz) a [parizkova@detskelecebny.cz](mailto:parizkova@detskelecebny.cz)

**Hlášení poruch**

- (a) *Porucha* se ohlašuje v pracovních dnech v době od 8,00 hod do 16,30 hod telefonicky na tel. číslo **+420 538 700 600** nebo prostřednictvím emailu na adresu [jdl@helpdesk.cdc.cz](mailto:jdl@helpdesk.cdc.cz) 24 hodin denně.
- (b) Bude-li porucha nahlášena době od 16,30 hod do 8,00 hod následujícího pracovního dne, počítá se reakční doba od 8,00 hod prvního následujícího pracovního dne po nahlášení poruchy.

## SLA / Dostupnost služeb a jejich řešení

tabulka  
1.

L1

| Typ SLA |                 | Priorita   |        |        |      |         |      |        |     |
|---------|-----------------|------------|--------|--------|------|---------|------|--------|-----|
|         |                 | Dostupnost |        | Nízká  |      | Střední |      | Vysoká |     |
|         |                 | služby     | víkend | Reakce | Fix  | Reakce  | Fix  | Reakce | Fix |
| Typ SLA | <b>Incident</b> | 6-18       | Ne     | 4h     | 5BD  | 2h      | 2BD  | 1h     | BD  |
|         | <b>Problém</b>  | 6-18       | Ne     | 4h     | 5BD  | 2h      | 2BD  | 1h     | BD  |
|         | <b>Změna</b>    | 6-18       | Ne     | 4h     | 5BD  | 2h      | 2BD  | 1h     | BD  |
|         | <b>Žádost</b>   | 6-18       | Ne     | 4h     | 15BD | 2h      | 10BD | 1h     | 5BD |

tabulka  
2.

L2

| Typ SLA |                 | Priorita   |        |        |      |         |     |        |     |
|---------|-----------------|------------|--------|--------|------|---------|-----|--------|-----|
|         |                 | Dostupnost |        | Nízká  |      | Střední |     | Vysoká |     |
|         |                 | služby     | víkend | Reakce | Fix  | Reakce  | Fix | Reakce | Fix |
| Typ SLA | <b>Incident</b> | 6-18       | Ne     | 4h     | 2BD  | 2h      | BD  | 1h     | BD  |
|         | <b>Problém</b>  | 6-18       | Ne     | 4h     | 2BD  | 2h      | BD  | 1h     | BD  |
|         | <b>Změna</b>    | 6-18       | Ne     | 4h     | 4BD  | 2h      | 2BD | 1h     | BD  |
|         | <b>Žádost</b>   | 6-18       | Ne     | 4h     | 10BD | 2h      | 5BD | 1h     | 2BD |

### Vysvětlení zkratk:

L1 – Jedná se o řešení požadavků na úrovni uživatelů.

L2 – Jedná se o řešení požadavků vzniklých na úrovni síťové a serverové infrastruktury.

BD – následující pracovní den. 2BD – dva pracovní dny, atd.

### Incident

Neplánovaná událost kde nefunguje zařízení nebo služba, která dříve fungovala. Je ovlivněna dostupnost nebo snížena kvalita služby. Za incident lze také považovat selhání konfigurační položky, která ještě neovlivnila dostupnost služby, zařízení.

Veškerá zařízení nebo služby, které jsou nedostupná, nebo je snížena kvalita služby nebo kvalita dostupnosti.

### Problém

Událost, kde nefunguje určitá část nebo součást celku (zařízení nebo služby). Problém může způsobit jeden nebo více incidentů. Problém je také příčinou jednoho nebo více incidentů.

### Změna

Požadavek na změnu, v rámci fungujícího systému - služby nebo zařízení. Může se týkat instalace aplikací, změna uživatelských oprávnění, konfigurace aktivního prvku atd..

### Žádost

Požadavek, za kterým jsou následné procesy, například schválení nákupu nadřazenou osobou nebo žádost o radu informací, službu.

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1 Jakékoliv změny této smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatku podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.2 Pokud se některé z ustanovení této dílčí smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení této dílčí smlouvy ani platnost smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejblíže původnímu účelu neplatného ustanovení.
- 12.3 Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy.

### Seznam příloh:

- Příloha č. 1: Specifikace sjednaných služeb, zařízení poskytovatele a lokalit  
Příloha č. 2: Cena sjednaných služeb

Za poskytovatele

V Brně dne 31. 1. 2018  
**CDC DATA s.r.o.**  
Kačanova 618/141c  
617 00 Brno  
Tel.: 538 700 555, Fax: 538 700 517  
DIČ: CZ25344609 ①  
Ing. Zdeňka Strapinová,  
prokurista CDC Data s.r.o.

Za objednatele

Ve Křetině dne 31. 1. 2018  
Jihomoravský ústřední léčebný,  
příspěvková organizace  
Krajská 42, 670 62 Křetin  
DIČ: 00386706  
tel.: 516 410 725, 516 470 447

## 7. SANKCE

- 7.1. V případě prodlení objednatele s úhradou sjednané ceny je poskytovatel oprávněn požadovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení, a to od 1. dne následujícího po dni splatnosti příslušné částky.
- 7.2. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb dle této smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,1% ze sjednané ceny připadající na jeden rok plnění dle této smlouvy a to za každý den prodlení.
- 7.3. Poskytovatel není v prodlení s plněním dle této smlouvy zejména v případech, kdy poskytovatel nemůže plnit svůj závazek z důvodu porušení některé z povinností objednatele dle této smlouvy, nebo v důsledku tzv. vyšší moci.
- 7.4. Za každé jednotlivé prokázané porušení povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy je strana oprávněná po druhé smluvní straně, která svou povinnost porušila, požadovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč za každé takové porušení smlouvy. Tím není dotčen nárok na náhradu škody.
- 7.5. Jakákoli smluvní pokuta dle této smlouvy je splatná na základě písemné výzvy oprávněné smluvní strany do patnácti dnů od doručení výzvy k jejímu zaplacení porušující smluvní straně.

## 8. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 8.1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, vzniklá nezávisle na vůli povinné strany.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 8.4. Smluvní strany se dohodly na vyloučení povinnosti k náhradě újmy vzniklé v souvislosti s plněním vyplývajícím z této smlouvy, není-li touto smlouvou stanoveno jinak. Předchozí věta nemá vliv na povinnost poskytovatele nahradit újmu, kterou způsobil úmyslně, z hrubé nedbalosti, anebo člověku na jeho přirozených právech.