

# Smlouva o poskytování servisních služeb

Evidenční číslo objednatele:  
Evidenční číslo poskytovatele:

## 1 Smluvní strany

### 1.1 Objednatel:

#### Fakultní nemocnice Plzeň

Adresa: Dr. E. Beneše 13, 305 99 Plzeň  
IČO: 00669806  
DIČ: CZ00669806  
Bank. spojení: ČSOB, a.s.  
Číslo účtu: 117047603/0300  
Zástupce: Ing. Jaroslava Kunová, ředitelka  
(dále jen „objednatel“)

### 1.2 Poskytovatel:

.....  
Adresa: .....  
zapsán v OR .....  
IČO: .....  
DIČ: .....  
Bank. spojení: .....  
Číslo účtu: .....  
Zástupce: .....  
(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají tuto Smlouvu o poskytování služeb.

## 2 Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je zajištění servisu a provozní podpory aktivních prvků objednatele v rozsahu a místě definovaných v přílohách této smlouvy.

## 3 Definice rozsahu služeb

- 3.1 Servis 8x5x4/12 - servisní služba je poskytována v pracovních dnech a pracovní době (tj. od .... hodin do ..... hodin) s reakcí servisu do 4 hodin s vyřešením servisního zásahu do 12 hodin. Vyřešením se rozumí doručení náhradního zařízení (bude poskytnuto buď dočasně po dobu opravy porouchaného zařízení, nebo trvale v případě, že porouchané zařízení nebude možno opravit) bez účasti specialisty s výjimkou popsanou v bodě 3.3.
- 3.2 Servis 24x7x4/8 - servisní služba je poskytována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu s reakcí servisu do 4 hodin s vyřešením servisního zásahu do 8 hodin. Vyřešením se rozumí doručení náhradního zařízení (bude poskytnuto buď dočasně po dobu opravy porouchaného zařízení, nebo trvale v případě, že porouchané zařízení nebude možno opravit) bez účasti specialisty s výjimkou popsanou v bodě 3.3.
- 3.3 Servisní podpora technika v místě plnění - podpora specialisty s minimální certifikací CCNP (Cisco Certified Network Professional) v místě poruchy v rozsahu 24x7x4/8. Tato služba je poskytována celkem 30 kalendářních dnů (pracovních i nepracovních) v každém roce plnění. Požadavek na tuto službu musí být objednatelem podán na helpdesk poskytovatele vždy nejpozději 3 pracovní dny předem

- 3.4 Náhradní zařízení uvedené v b. 3.1 a 3.2 bude stejného typu a modelu jako zařízení porouchané. Pokud to nebude možné z důvodu nedostupnosti, bude náhrada provedena novějším modelem stejné nebo vyšší řady. O nedostupnosti zařízení pro servis musí být informována oprávněná osoba objednatele ve věcech obchodních, která je také oprávněna odsouhlasit návrh náhradního zařízení dle b. 6.3.
- 3.5 Zajištění telefonního a e-mailového helpdesku a webového zákaznického portálu pro zadávání a sledování stavu incidentů a servisních požadavků.

## **4 Cena a platební podmínky**

- 4.1. Cena předmětu smlouvy je stanovena v celkové výši ..... Kč za dvouleté období platnosti této smlouvy. Cena je uvedena bez DPH.
- 4.2. Ceny jednotlivých položek jsou cenami nejvýše přípustnými po celou dobu plnění. To znamená, že v průběhu realizace zakázky nesmí být v žádném případě překročeny nebo jakkoliv navyšovány.
- 4.3. Celková cena zakázky se může měnit pouze na základě změny v seznamu servisovaných zařízení (formou dodatku k servisní smlouvě), přičemž jednotkové ceny již jednou naceněných zařízení se nesmí zvyšovat.
- 4.4. Cena zahrnuje veškeré náklady na splnění předmětu zakázky, včetně nákladů na dopravu a čas strávený na cestě.
- 4.5. Smluvní strany se dohodly na měsíční fakturaci. Částka za 1 měsíc je ..... Kč bez DPH a bude fakturována za uplynulý měsíc vždy nejpozději do 10. dne následujícího měsíce. K této částce bude přičtena DPH v zákonné výši.
- 4.6. Splatnost faktury je smluvně stanovena na 30 kalendářních dnů.
- 4.7. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a také registrační číslo smlouvy objednatele.
- 4.8. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti nebo cena nebude odpovídat smlouvě, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.

## **5 Práva a povinnosti objednatele**

- 5.1 Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli cenu ve výši a způsobem popsáním v čl. 4
- 5.2 Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci plnění této smlouvy, zejména
- Umožnit poskytovateli vzdálený přístup prostřednictvím sítě Internet, resp. fyzický přístup k servisovaným zařízením po dobu nezbytně nutnou k uskutečnění servisního zásahu dle této smlouvy
  - Zajistit účast oprávněné osoby ve věcech technických při plnění dle b. 3.3
  - Převzít náhradní zařízení při plnění dle b. 3.1 a 3.2

## **6 Práva a povinnosti poskytovatele**

- 6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli služby v rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb stanovených touto smlouvou.
- 6.2 Poskytovatel je povinen zajistit řádnou obsluhu telefonického spojení hotline pro vyžadování služeb definovaných touto smlouvou, a to 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 6.3 Poskytovatel je povinen zasílat písemná hlášení o nedostupnosti zařízení pro servis a navrhnout náhradní zařízení, udržovat seznam náhradních zařízení pro jednotlivá zařízení objednatele a zasílat tento seznam při každé změně odpovědné osobě objednatele ve věcech obchodních.
- 6.4 Poskytovatel je povinen včas (min. 1 rok předem) písemně oznamovat odpovědné osobě objednatele ve věcech obchodních ukončení podpory jednotlivých zařízení ze strany výrobce, tak aby bylo možno včas zajistit nákup náhradního zařízení a úpravu servisní smlouvy

- 6.5 Poskytovatel je povinen v případě zájmu zadavatele poskytovat HW podporu (výměnu, resp. opravu vadných zařízení) i pro zařízení, jejichž podpora již byla výrobcem ukončena.
- 6.6 Poskytovatel je povinen zajistit přímý přístup k softwaru výrobce (bug fix releases, minor updates) v rozsahu relevantním k souboru zařízení pokrytému servisní službou s výjimkou zařízení, u nichž výrobce ukončil podporu.
- 6.7 Poskytovatel je povinen poskytovat servisní podporu ve spolupráci s výrobcem zařízení v rámci požadovaných časových odezev.
- 6.8 Poskytovatel je povinen garantovat zabezpečení servisní podpory přímo výrobcem zařízení, v případech, kdy neplní nebo není schopen plnit své závazky.
- 6.9 Poskytovatel je povinen zajistit objednateli přímý přístup na TAC (Technical Assistance Center) výrobce zařízení v případě nespokojenosti objednatele s postupem poskytovatele.
- 6.10 Poskytovatel je povinen nejpozději 1 měsíc od nabytí účinnosti této smlouvy předložit písemné potvrzení výrobce, že na všechna zařízení (dle výrobního čísla) dotčená touto smlouvou (seznam je uveden v příloze 2) byla poskytovatelem zakoupena servisní podpora výrobce na 1 rok. Výjimku tvoří zařízení, na něž byla podpora výrobce ukončena a servis je poskytován poskytovatelem dle b. 6.5.
- 6.11 Poskytovatel je povinen nejpozději v den výročí trvání smlouvy předložit obdobné potvrzení o zakoupení servisní podpory výrobce na 2. rok trvání smlouvy.
- 6.12 Poskytovatel je povinen zacházet s veškerými daty, s nimiž přijde v rámci své činnosti dle této smlouvy do styku, jako s důvěrnými a neposkytovat je třetím osobám, ani je jiným způsobem nevyužívat.

## 7 Oprávněné osoby

- 7.1 Oprávněné osoby objednatele:  
Ve věcech obchodních:  
Ve věcech technických:
  
- 7.2 Oprávněné osoby zhotovitele:  
Ve věcech obchodních:  
Ve věcech technických:
  
- 7.3 Helpdesk zhotovitele:  
Hotline:  
Zákaznický portál:

## 8 Ostatní ustanovení

- 8.1 Poskytovatel neručí za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim působením vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku, zejména pak takové, v době uzavření smlouvy nepředvídatelné události (živelní pohroma, průmyslová katastrofa ap.), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění smlouvy, aniž by tomuto vlivu objednatel nebo poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.
- 8.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců od data nabytí účinnosti smlouvy.
- 8.3 Obě smluvní strany mohou smlouvu vypovědět s tříměsíční výpovědní lhůtou bez udání důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.4 Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností, tj. dnem doručení výpovědi poskytovateli, v případě nesplnění povinnosti poskytovatele dle b. 6.10, resp. 6.11

## 9 Sankce

- 9.1 V případě, že poskytovatel nedodrží časové limity dle čl. 3 pro poskytování služeb na pokrytých zařízeních, která jsou definována v příloze č.1 této smlouvy, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, uhradí poskytovatel objednateli na základě faktury smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 9.2 V případě nezaplacení faktur objednatelem na účet poskytovatele v termínu splatnosti bude poskytovatelem uplatněn úrok z prodlení ve výši 0,01% z celkové fakturované částky za každý den prodlení. Je-li objednatel v prodlení s placením závazků vůči poskytovateli delším než 90 dnů, není po tuto dobu prodlení poskytovatel vázán svými závazky k objednateli.
- 9.3 V případě prodlení plateb poskytovatelem na účet objednatele bude objednatelem uplatněn úrok z prodlení ve výši 0,01% z celkové fakturované částky za každý den prodlení.
- 9.4 Neposkytnutí součinnosti objednatelem dle b. 5.2 zbavuje poskytovatele povinnosti uhradit smluvní pokutu za nedodržení časových limitů dle b. 9.1.
- 9.5 Poskytovatel i objednavatel souhlasí se vzájemnou kompenzací svých závazků a pohledávek vyplývajících z ustanovení této smlouvy.

## 10 Změny smluvního vztahu

- 10.1 Smluvní strana, která jako první zjistí skutečnosti vyžadující změnu této smlouvy, vyvolá bezodkladně jednání vedoucí ke změně smlouvy.
- 10.2 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 10.3 Smluvní strany se zavazují podílet se na případných změnách smlouvy bez zbytečných průtahů.
- 10.4 Dojde-li ke změně v seznamu pokrytých zařízení uvedených v příloze č.1 (formou dodatku k servisní smlouvě), bere poskytovatel na vědomí, že jednotkové ceny (uvedené v příloze č.2) servisní služby pokrytých zařízení, které již byly jednou stanoveny, se nesmí zvyšovat.

## 11 Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato smlouva nabývá účinnosti dne 1. 10. 2011.
- 10.2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 10.3. Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními obchodního zákoníku, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů. Toto ustanovení se týká i místní příslušnosti soudů v případě soudního sporu vedeného smluvními stranami ohledně vztahů upravených touto smlouvou.
- 10.4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy č.1 a 2  
Příloha č.1 – Seznam lokalit a pokrytých zařízení  
Příloha č.2 - Detailní rozpis ceny plnění

V ..... dne:.....

V Plzni dne: .....

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

.....

.....

Ing.Jaroslava Kunová  
ředitelka