

# Servisní smlouva č.47/2013

**Dodavatel:** M-PRO spol. s r. o.

**Adresa:** U Města Chersonu 1648  
434 01 Most

**IČ:** 18385109

**DIČ:** CZ18385109

**Bankovní spojení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx/xxxx

**Zástupce:** xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx

Společnost je vedená u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka č. 475

dále jen "dodavatel"

a

**Odběratel:** Nemocnice Na Františku

**Adresa:** Na Františku 847/8  
110 00 Praha 1

**IČ:** 00879444

**DIČ:** CZ00879444

**Bankovní spojení:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx/xxxx

**Zástupce:** xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx

dále jen "odběratel"

## I. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem smlouvy je poskytování služeb k personálnímu informačnímu systému Target 2100 Enterprise a to:
  - 1.1.1. Hot line  
Zhotovitel zajistí servis, kde budou moci pověřeni pracovníci Objednatele uplatňovat u Zhotovitele své dotazy. Služba bude realizována v souladu s termíny uvedenými v Příloze č.1 této Smlouvy.
  - 1.1.2. Servis řešení vad a nedostatků  
Zhotovitel zajistí vyřešení vad v Systému vzniklých v důsledku konstrukce software způsobem a ve lhůtách, podle závažnosti vady, specifikovaných v Příloze č.1 této Smlouvy.
  - 1.1.3. Poskytování Legislativní aktualizace Systému – update  
Zhotovitel zajistí službu trvalého přizpůsobování Systému platným zákonům ČR formou upgradů. Tyto upgrade budou obsahovat aktualizace funkcionalit tvořících základní verzi Systému (tedy těch funkcí, které jsou systémem standardně automatizovány).
  - 1.1.4. Poskytování funkční aktualizace Systému -- upgrade  
Zhotovitel zajistí Objednateli nejméně jednou ročně poskytnutí nové verze systému, která bude obsahovat výrazné funkční vylepšení vlastností systému pokud jde o rozsahu automatizovaných funkcí systému, nové použité technologie zpracování dat či podporu dalších procesů personálních a mzdových útvarů Objednatele.
- 1.2. Dále je předmětem této smlouvy programátorský servis poskytovaný odběrateli na základě písemné objednávky.
- 1.3. Dále je předmětem této smlouvy prodloužení doby záruky k produktu po dobu trvání této smlouvy.

## II. Podmínky plnění smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat odběrateli aktualizace svého programu obsahující realizaci všech změn platné legislativy České republiky a to těch ustanovení, jejichž automatická realizace je programem v jeho aktuální verzi obsažena. Změny budou poskytovány vždy, kdykoliv taková situace nastane, bez zbytečného odkladu.
- 2.2. Aktualizace programu reagující na legislativní změny budou odběrateli dodány v takovém termínu, aby mohl program trvale a nepřetržitě používat v souladu s aktuálně platnou legislativou.
- 2.3. Dodavatel se zavazuje poskytovat odběrateli veškeré nové verze výše uvedeného programového systému a to tak, aby odběratel obdržel alespoň jedenkrát ročně i aktualizaci funkční, která bude obsahovat zlepšení komfortu obsluhy programu nebo

rozšíření stávajících funkcí programu. Všechny tyto aktualizace budou dodavatelem včas avizovány, včetně popisu změn.

- 2.4. Aktualizace programu budou zpřístupněny odběrateli na www stránkách společnosti M-PRO spol. s r. o. spolu s popisem změn, které aktualizace obsahuje a s návodem na instalaci.
- 2.5. Dodavatel se zavazuje ve spolupráci se systémovými pracovníky odběratele po dobu trvání této smlouvy poskytovat odběrateli programátorský servis k odstranění případných technických, systémových, či programových problémů, které by mohly ovlivnit využití systému "TARGET 2100" Professional.
- 2.6. Dodavatel se rovněž zavazuje realizovat uživatelem požadované úpravy programu, na jejichž realizaci se smluvní strany shodly a realizovat na žádost odběratele školení a konzultace k programu.
- 2.7. Služby uvedené v odstavcích 2.5. a 2.6. nejsou součástí ceny roční aktualizace a budou zúčtovány dle sazeb uvedených v bodu 3.6. této smlouvy.
- 2.8. V případě, že cena aktualizace nebude ze strany odběratele včas a řádně uhrazena, bude to považováno za podstatné porušení smluvní povinnosti a dodavatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit podle ust. § 345 obchodního zákoníku.

### III. Cena a platební podmínky

- 3.1. Roční cena (dále jen cena) aktualizace programu dle článku II. této smlouvy je stanovena ve výši 20 % z fakturační plné ceny všech licencí "TARGET 2100", které odběratel dosud zakoupil k 1.1. příslušného kalendářního roku. Takto stanovená cena je cenou služeb pro celý kalendářní rok. **Tato cena nezahrnuje cestovní náklady a náklady na instalaci aktualizací dodavatelem.**
- 3.2. **Smluvní strany se dohodli, že článek 3.1 vstupuje do účinnosti ke dni 1.1.2014..**
- 3.3. Poprvé je sjednanou cenu za aktualizaci programu, případně jeho alikvotní část dodavatel oprávněn fakturovat v okamžiku, kdy odběratel začne používat programový systém "TARGET 2100" k rutinnímu výpočtu mezd. V dalších letech trvání smlouvy pak vždy k 1.1. příslušného kalendářního roku.
- 3.3. Sjednaná cena bude hrazena odběratelem na základě vystavené faktury k 1. dni prvního měsíce kalendářního roku, pro který mají být aktualizace poskytovány. Splatnost této faktury je 30 dní.
- 3.4. Odběratel se zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení s úhradou oprávněně fakturované částky.
- 3.5. V případě neplnění předmětu smlouvy (článek I.) nebo termínů (článek II.) uhradí dodavatel odběrateli smluvní pokutu ve výši 2% z roční ceny aktualizace za každý den prodlení. V případě chyb v poskytnuté aktualizaci uhradí dodavatel 2% z ceny aktualizace za každý den od poskytnutí aktualizace do odstranění chyby. Opoždění



## V. Závěrečná ustanovení

5.1. Tato smlouva je vyhotovena ve třech originálních exemplářích a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran, přičemž dva exempláře obdrží odběratel.

Přílohy: Příloha č.1 - Standardní reakční doby servisních zásahů

v ..... PRAZE ..... dne ..... 2013

**Příloha č.1 - Standardní reakční doby servisních zásahů**

Priorita	Popis	Dostupnost	Způsob komunikace	kontakt	Garantovaná doba reakce	Garantovaná doba vyřešení – od nahlášení opravěnou osobou, případně náhradní řešení	Poznámka (orientační zařazení)
A	Nefunkčnost ohrožuje provoz podniku zákazníka	pracovní dny 8-16	mobili HQT linka, následně mail		4 hodiny	8 hodin	výpočty mezd v závěrkovém období, webová docházka (posledních a prvních 5 dní v měsíci), proces zahájení pracovního poměru, aktivní část webových modulů v době, kdy probíhají procesy moduly podporované
		Pracovní dny 16-8, svátky, víkendy	mobili HQT linka, následně mail		8 hodiny	16 hodin	
B	Nefunkčnost ohrožuje chod personálního a mzdového útvaru	pracovní dny 8-16	mail, následně telefon pevná HQT linka		8 hodin	36 hodin	dle typu problému
		Pracovní dny 16-8, svátky, víkendy	mobili HQT linka, následně mail		příští pracovní den	2 pracovní dny	
C	Závada omezuje chod personálního útvaru, mzdové účtárny a uživateli webového portálu	pracovní dny 8-16	mail, následně telefon pevná HQT linka		2 pracovní dny	5 pracovních dní	dle typu problému
		Pracovní dny 16-8, svátky, víkendy	mail		3 pracovní dny	7 pracovních dní	
D	Závada omezuje některé pracovníka personálního a mzdového útvaru	pracovní dny 8-17	mail, následně telefon pevná HQT linka		4 pracovní dny	10 pracovních dní	mzdy a docházka mimo závěrkové období
		Pracovní dny 16-8, svátky, víkendy	mail		5 pracovních dní	10 pracovních dní	
E	Rezvojoové úpravy systému	pracovní dny 8-17	HelpDesk		do 10 pracovních dní	dle dohody s dodavatelem	nové placené úpravy v systému

**Vysvětlivky**

dostupnost	časový interval, ve kterém platí smluvené parametry
způsob komunikace	způsob, jakým uživatel zadává požadavek
kontakt	místo, kam nahlášíže uživatel požadavek
garantovaná doba reakce	doba, ve které dodavatel začne prokazatelným způsobem řešit požadavek (telefonát či maili uživateli, změna stavu požadavku v HelpDesku)
garantovaná doba vyřešení	doba, ve které dodavatel vyřeší problém nebo poskytne náhradní řešení.