

**SMLOUVA****o poskytování provozní podpory informačního systému WISPI**

uzavřená podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů mezi:

**Fakultní nemocnice Olomouc**

I.P.Pavlova 6, Olomouc, PSČ 775 20

zastoupenou:

MUDr. Radomírem Maráčkem, ředitelem fakultní nemocnice

IČ: 00098892, DIČ: CZ00098892

(dále jen „objednatel“)

a

**Bach systems s.r.o.**

Holická 31/N, Olomouc, PSČ 772 00

zastoupenou:

Ing. Miroslavem Bayerem, jednatelem společnosti

IČ: 60794097, DIČ: CZ60794097

společnost je vedená v obchodním rejstříku, vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 7219

(dále jen „poskytovatel“).

**Článek I****Předmět a rozsah plnění**

1. Předmětem plnění podle této smlouvy je povinnost poskytovatele zajišťovat objednateli provozní podporu informačního systému spisové služby WISPI (dále jen „WISPI“), která zahrnuje:
  - a) podporu běžného provozu softwarového produktu WISPI,
  - b) aktualizace softwarového produktu WISPI,
  - c) provádění požadovaných softwarových úprav.
2. Podpora běžného provozu zahrnuje:
  - a) následující činnosti v dohodnutém rozsahu:
    - konzultační činnost v rozsahu maximálně 20 hodin ročně věcnému i technickému správci sloužícím jako návody a rady jak použít systém v určité situaci, jak by mělo být nastaveno systémové prostředí k optimálnímu fungování systému,
    - telefonickou konzultační službu a uživatelskou podporu v režimu 8x5 v rozsahu maximálně 10 hodin měsíčně běžným uživatelům systému,
    - provádění preventivních prohlídek databázového a aplikačního serveru v rozsahu maximálně 10 hodin ročně,
    - provádění pravidelných kontrol celého systému dvakrát ročně v rozsahu maximálně jednoho pracovního dne,
  - b) odstraňování pozáručních vad,
  - c) odstraňování mimozáručních vad,
  - d) řešení havarijních situací. Hot-line pro havarijní situace je v režimu 24x7 a v rozsahu maximálně 10 hodin ročně. Havarijní situací při provozu systému WISPI se rozumí

stav, kdy je systém nefunkční a nelze ho uvést do funkčního stavu v rámci konzultací dle písm. a). Objednatel má právo označit provoz systému WISPI za havarijní situaci.

3. Aktualizace zahrnují:

- a) aktualizace aplikace WISPI vzniklé v souvislosti se změnou právních nebo resortních předpisů, tato aktualizace bude provedena nejpozději ke dni účinnosti této změny,
- b) aktualizace aplikace WISPI vzniklé na základě organizačních a technických změn u objednatele a změn vnitřních předpisů objednatele,
- c) aktualizace aplikace spojené se změnou systémového prostředí objednatele.

4. Softwarové úpravy zahrnují:

- a) úpravy funkcionality systému WISPI, které neovlivňují celkovou filozofii a datovou stavbu systému,
- b) úpravy tiskových výstupů, doplnění funkčnosti a jiné drobné změny,

Součástí ceny za provozní podporu je provádění softwarových úprav systému v rozsahu maximálně 50 hodin ročně.

## **Článek II Místo a způsob plnění**

1. Konzultace v rámci provozní podpory budou poskytovány telefonicky nebo e- mailem mezi kontaktními osobami podle čl. V odst. 3 této smlouvy. Případné změny v uvedených kontaktech oznámí poskytovatel objednateli písemně předem.
2. Ostatní práce podle této smlouvy budou dle okolností a dohody obou stran poskytovány v sídle objednatele případně v sídle poskytovatele.

## **Článek III**

### **Požadavky na provozní podporu, kategorizace vad a lhůty jejich odstraňování**

1. Podpora běžného provozu (helpdesk) bude poskytována v pracovních dnech v době od 8.00 do 16.00 hod, jedná se o režim 8/5. V tomto čase budou předávány také aktualizace.
2. Poskytovatel je povinen průběžně vést, s výjimkou aktualizací podle čl. I odst. 3, výkaz práce, který podrobně specifikuje druh a rozsah práce vykonané poskytovatelem. Výkaz bude obsahovat konkrétní jména zaměstnanců poskytovatele, kteří konkrétní úkol řešili a počet odpracovaných hodin. V případě řešení havarijních situací a odstraňování mimozáručních vad výkaz práce schvaluje objednatel. Výkaz práce bude přílohou příslušného daňového dokladu.
3. Závady systému WISPI budou podle závažnosti členěny do tří kategorií:
  - a) závažnost 1:
    - systém WISPI je kompletně nefunkční a svou činností ohrožuje chod systému, na kterém je provozován.
  - b) závažnost 2:
    - některé významné funkce systému WISPI nelze použít, nutno provést restart systému WISPI.
  - c) závažnost 3:
    - ostatní méně závažné vady.

4. Ohlášení závad systému WISPI poskytovatele musí být provedeno elektronickou poštou. V oznámení závady musí být závada popsána a vymezena její závažnost.
5. Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě do 24 hodin (v pracovních dnech) u „závad závažnosti 1“, ve lhůtě do 72 hodin (v pracovních dnech) u „závad závažnosti 2“ a ve lhůtě do 7 pracovních dnů u ostatních závad zahájit odstraňování závady a sdělit to elektronickou poštou objednateli s oznámením lhůty na odstranění závady.
6. Lhůta dle odst. 5 počíná plynout okamžikem potvrzeného e-mailového nebo telefonického ohlášení objednatelem na uvedené kontaktní adresy poskytovatele: telefon: 585228693, helpdesk@bach.cz.
7. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení a odstraňování havarijní situace v místě objednatele ve lhůtě do 5 hodin od okamžiku oznámení jejího vzniku způsobem uvedeným v odst. 4. Havarijní stav je řešen v režimu 24/7. V odstraňování havárie bude poskytovatel pokračovat bez neodůvodněného přerušení až do jejího odstranění, a to i mimo pracovní dobu. Poskytovatel se zavazuje vyřešit havarijní situaci do 48 hodin od okamžiku ohlášení havarijní situace způsobem uvedeným odst. 4. Lhůty uvedené v tomto odstavci běží pouze v pracovní dny.
8. Po odstranění vady závažnosti 1 a po odstranění havarijní situace bude oběma stranami podepsán předávací protokol. V ostatních případech objednatel potvrdí převzetí opravy písemně nebo elektronickou poštou. Za okamžik odstranění vady se považuje nainstalování opravy poskytovatelem případně předání opravy objednateli k instalaci. Opravou se rozumí programové vybavení nebo nastavení parametrů odstraňující příslušnou vadu.
9. Plnění podle čl. I odst. 3 písm. a) předá poskytovatel tak, aby aktualizace mohla být nainstalována nejpozději ke dni účinnosti příslušné právní normy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
10. Lhůty na plnění podle čl. I odst. 3 písm. b) a c) sjednají smluvní strany dohodou pro každý případ samostatně.
11. Postup při uplatnění požadavku na konzultace:
  - a) objednatel formuluje požadavek na konzultace telefonicky nebo e-mailem,
  - b) poskytovatel ve lhůtě do 24 hod. (v pracovní dny) kontaktuje objednatele a poskytne příslušnou konzultaci přímo nebo navrhne další postup řešení.
12. Postup při uplatnění požadavku na softwarovou úpravu:
  - a) objednatel formuluje požadavek na softwarovou úpravu e-mailem nebo předloží poskytovateli při osobním jednání,
  - b) poskytovatel ve lhůtě do 72 hod. (v pracovní dny) kontaktuje objednatele a navrhne postup řešení včetně předpokládané finanční náročnosti.

#### **Článek IV Cena a platební podmínky**

1. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. a) a odst. 3 písm. a) činí za kalendářní čtvrtletí 22.500,- Kč bez DPH.
2. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. b) a písm. d) činí za kalendářní čtvrtletí 7.500,- Kč bez DPH. Cena bude hrazena po uplynutí záruční doby WISPI.
3. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. c) a také písm. d), pokud je havárie způsobena objednatelem bude stanovena jako součin hodinové sazby ve výši 2.000,- Kč bez DPH a počtu skutečně odpracovaných hodin.

4. Cena za plnění dle čl. I odst. 3 písm. b) a písm. c) bude stanovena dohodou smluvních stran na základě odhadovaného počtu odpracovaných hodin a hodinové sazby ve výši 1.200,- Kč bez DPH.
5. Cena za plnění dle čl. I odst. 4 nad rámec 50 hodin ročně bude stanovena jako součin hodinové sazby ve výši 1.200,- Kč bez DPH a počtu skutečně odpracovaných hodin.
6. Daňový doklad na cenu plnění podle odst. 1 a 2 je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve poslední den uplynulého kalendářního čtvrtletí. Pokud smlouva vznikne nebo zanikne v průběhu čtvrtletí, je poskytovatel oprávněn účtovat jen alikvotní část paušální ceny.
7. Daňový doklad na cenu plnění podle odst. 3, 4 a 5 je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den předání příslušného plnění.
8. Splatnost daňových dokladů je 60 dnů od doručení objednateli. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
9. Daňové doklady budou vedle náležitostí stanovených zákonem o DPH a údajů podle § 13a obchodního zákoníku obsahovat i evidenční číslo smlouvy. Vadné daňové doklady je objednatel oprávněn vrátit. Nová lhůta splatnosti plyne až dnem doručení bezvadného daňového dokladu.
10. Daňové doklady budou zasílány na adresu sídla objednatele.

#### Článek V

##### Součinnost, odpovědnost, kontaktní osoby

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli všechny informace, všechny podklady a písemnosti, které má k dispozici a které jsou nezbytné pro činnost poskytovatele dle této smlouvy.
2. Poskytovatel neodpovídá
  - za závady systému WISPI, které vznikly na základě chybných údajů objednatele,
  - za závady systému WISPI způsobené vadnou funkcí spolupracujících programů třetích stran nebo závadnou funkcí hardware použitého pro provoz systému,
  - za závady systému WISPI způsobené nedodržením doporučení k provozu a používání systému poskytnutých zhotovitelem v dokumentaci, v rámci technické podpory nebo při poskytování konzultací.
3. Kontaktní osoby:
  - za poskytovatele:  
- [REDACTED]  
- [REDACTED]
4. Kontaktní osoby podle této smlouvy jsou také pověřenými osobami ve věci záruk a odstraňování záručních vad.

## **Článek VI Mlčenlivost**

Poskytovatel se zavazuje zajistit, že osoby, které se budou na plnění podílet, zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, se kterými se seznámí v průběhu plnění této smlouvy a které nejsou běžně dostupné. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení platnosti smlouvy.

## **Článek VII Smluvní pokuty**

1. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtách pro zahájení nebo dokončení odstraňování závady závažnosti 1 nebo havarijní situace je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou hodinu prodlení. V případě bezdůvodného přerušení odstraňování havárie je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každou hodinu přerušení.
2. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtách pro zahájení nebo dokončení odstraňování závady závažnosti 2 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení.
3. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtách pro zahájení nebo dokončení odstraňování závady závažnosti 3 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení.
5. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě dle čl. III odst. 9 a 10 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení.
6. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě pro poskytnutí konzultace dle čl. III odst. 11 písm. b) je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení.
7. V případě prodlení objednatele v úhradě daňového dokladu je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.
8. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení platebního dokladu povinné smluvní straně. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu povinného ve prospěch účtu oprávněného.
9. Smluvní pokutou není dotčeno právo na náhradu škody.

## **Článek VIII Další ujednání**

Rozsah a kvalita poskytovaných služeb budou vyhodnocovány při společných jednáních objednatele a poskytovatele. Tato jednání proběhnou na základě výzvy objednatele.

## **Článek IX Výpověď**

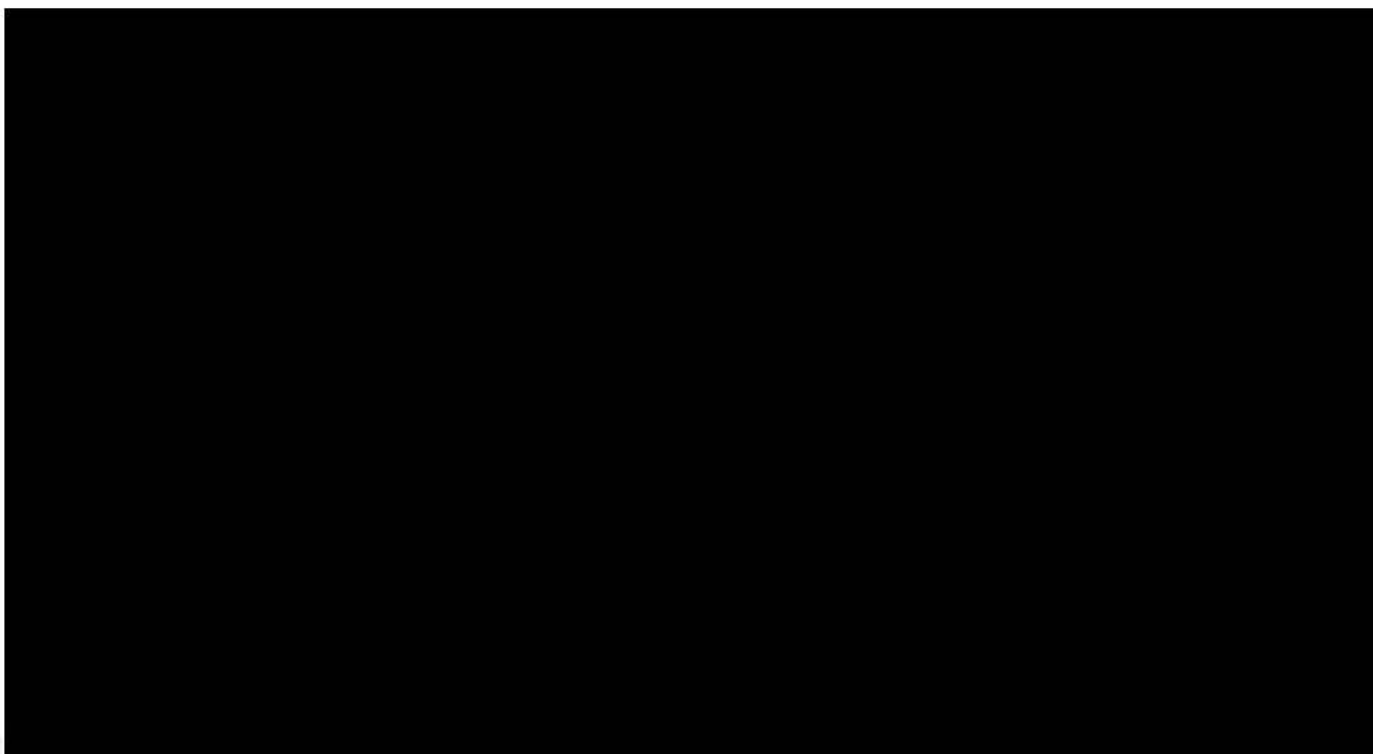
Každá ze smluvních stran může smlouvu jednostranně písemně vypovědět bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne plynout od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, nejdříve však po uplynutí prvního (1) roku účinnosti této smlouvy.

**Článek X**  
**Závěrečná ustanovení**

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.7.2011 do 30.6.2015.
3. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze na základě dohody formou písemných dodatků.
4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.

Datum podpisu: - 9 -05- 2011

Datum podpisu: 11. 5. 2011



**DODATEK č. 1**  
**Smlouvy o poskytování provozní podpory informačního systému WISPI**  
**uzavřená mezi:**

**BACH systems s. r. o.**

Se sídlem/Bytem: Olomouc, Hodolany, Holická 31/N, č.p. 1097, PSČ: 77200  
Jednající: panem Ing. Miroslavem Bayerem, jednatelem společnosti  
IČ/RČ: 60794097  
DIČ: CZ60794097  
Bankovní spojení: GE Money Bank, a. s., Olomouc, č.ú.: 14400494/0600  
Zápis u OR: u Krajského soudu v Ostravě dne 30.6.1994, oddíl C.,  
Vložka 7219

(dále také jen „poskytovatel“)

a

**Fakultní nemocnice Olomouc**

Se sídlem: I.P.Pavlova 185/6, Olomouc, PSČ 77900  
Zastoupena: doc.MUDR. Roman Havlík, Ph.D.  
IČ: 00098892  
DIČ: CZ00098892

(dále také jen „objednatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů dodatek č. 1 následujícího znění:

**Smluvní strany se tímto dohodly na následující změně shora citované smlouvy:**

**V článku X – Závěrečná ustanovení – se ruší odst. 2 a nahrazuje se textem tohoto znění:**

“ 2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou s platností do 30.6.2019. “.

V Olomouci dne: 08-06-2015

V Olomouci dne: 15. 6. 2015