



KONICA MINOLTA

Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj
příspěvková organizace
Vydmuchovej 399/5, Ráj, 734 01 Karviná
Podatelna

Došlo dne: 27. 03. 2020

List-příloha
č.j. NPh/01249/2020/IT

SERVISNÍ SMLOUVA K PODPOŘE PROVOZU APLIKAČNÍHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

Nepřesvědčujeme, podáváme **DŮKAZY.**

Konica Minolta IT Solutions Czech a.s., U Plynárny 1002/97, 101 00 Praha 10

IČ 25820826, DIČ CZ25820826, Obchodní rejstřík vedený u Městského soudu v Praze, oddíl B,
vločka 16870

www.konicaminoltaits.cz



Nabývající platnosti:	
-----------------------	--

1 Smluvní strany

1.1 Zhotovitel

obchodní firma:	Konica Minolta IT Solutions Czech a.s.
zastoupena:	Ing. Martin Pondělíček, předseda představenstva
sídlo:	Praha 10, U Plynárny 1002/97, PSČ 101 00
IČ:	25820826
DIČ:	CZ25820826
Obchodní rejstřík:	vedený u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16870
dále jen zhotovitel"	

1.2 Objednatel

obchodní firma:	Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj, příspěvková organizace
zastoupena:	Ing. Ivo Žolnerčík, ředitel
sídlo:	Vydmuchov 399, Ráj, 734 01, Karviná
IČ:	00844853
DIČ:	CZ00844853
Obchodní rejstřík:	880 PR, Krajský soud v Ostravě
dále jen "objednatel"	



KONICA MINOLTA

Smlouva

3 / 13

Nepřesvědčujeme, podáváme **DŮKAZY.**



2 Předmět plnění

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby údržby a rozvoje Aplikačního programového vybavení (APV). Rozsah, cena a podmínky Služeb jsou specifikovány v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Rozsah, cena a podmínky Služeb se mohou měnit pouze dodatkem k této smlouvě.

3 Místo, čas a způsob plnění

1. Místem poskytnutí Služeb jsou prostory Objednatele nebo Poskytovatele, případě jiné prostory sjednané na náklady Objednatele.
2. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být Služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.
3. Poskytovatel je oprávněn k plnění Služeb dle této smlouvy najmout třetí osoby (subdodavatele).
4. Služby dle této smlouvy jsou poskytovány po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.

4 Ceny plnění a platební podmínky

1. Ceny jednotlivých služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Poskytovatel může navrhnout Objednateli změnu rozsahu, cen a podmínek Služeb formou dodatku této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že nenavrhne změnu rozsahu, cen a podmínek Služeb dle této smlouvy po dobu 12 měsíců od podpisu této smlouvy.
3. V případě, že Objednatel neakceptuje návrh změn rozsahu, cen a podmínek Služeb navržených Poskytovatelem a ani nedojde v průběhu 2 kalendářních měsíců od předložení návrhu k vzájemné dohodě obou stran na těchto podmínkách, má Poskytovatel právo tuto smlouvu vypovědět. V takovém případě se sjednává výpovědní doba 1 měsíc.
4. Objednatel uhradí ceny Služeb na základě faktur vystavených Poskytovatelem ke dni podpisu této smlouvy a následně vždy k začátku roku, čtvrtletí nebo měsíce dle podmínek pro jednotlivé Služby stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Splatnost faktur je 14 dní ode dne vystavení.

5 Práva, povinnosti a odpovědnost Poskytovatele

1. Poskytovatel není povinen k náhradě škody vzniklé na základě obsahu dat vkládaných do systému.
2. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací nebo materiálů ze strany Objednatele.
3. Poskytovatel není povinen k náhradě škody způsobené z důvodu vyšší moci nebo neovlivnitelnou okolností, kterou nemohl předvídat.

Nepřesvědčujeme, podáváme **DŮKAZY**.



4. Informace o tom, že Poskytovatel je řešitelem informačního systému pro Objednatele, je věcí veřejnou a obě strany ji mohou šířit libovolnými cestami.

6 Práva, povinnosti a odpovědnost Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat účinnou a dostatečnou součinnost k plnění Služeb dle této smlouvy.
2. Objednatel bude respektovat aktuální nároky na hardwarové a softwarové počítačové vybavení pro potřeby provozu APV.
3. Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
4. Objednatel zajistí, aby jakákoliv změna poskytovaného softwaru, převzatá Objednatelem, byla zpřístupněna pro všechny pracovní stanice Objednatele nasazené v provozu.
5. Poskytovatel a Objednatel jsou povinni určit oprávněné osoby pro styk s druhou smluvní stranou, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění Služeb dle této smlouvy. Každá ze stran může po předchozím písemném vyrozumění druhé smluvní strany tyto oprávněné osoby nahradit jinými.
6. Osoba určená pro styk za Poskytovatele: Roman Koref
Osoba určená pro styk za Objednatele: Ing. Josef Ligocki

7 Platnost, účinnost a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami.
3. Smlouvu je možné vypovědět. Výpovědní doba je pro obě strany stejná. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet první den měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé straně.

8 Ostatní ustanovení

1. Právní vztahy, neupravené touto smlouvou, se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v aktuálním znění.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Objednatel a jeden Poskytovatel.
3. Zástupci smluvních stran prohlašují, že ujednání obsažená v této smlouvě jsou výrazem jejich pravé a svobodné vůle, a na důkaz toho připojují níže své podpisy.
4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:



Příloha 1. Rozsah, ceny a podmínky Služeb;

V Karviné dne:

Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj
příspěvková organizace ①
Vydmučov 399/5, Karviná-Ráj, 734 12

Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj,
příspěvková organizace

Ing. Ivo Žolnerčík
ředitel

V Praze dne: 25.3.2020

Konica Minolta IT Solutions Czech a.s.

Ing. Martin Pondělíček
předseda představenstva



PŘÍLOHA Č. I

Rozsah, ceny a podmínky služeb

8.1 Služby dle této smlouvy budou poskytovány k následujícímu APV

Aplikační programové vybavení Microsoft: Microsoft Dynamics

8.2 Služby dle této smlouvy nezahrnují zejména:

1. Servis, správu, pořízení či update nebo upgrade týkající se vybavení hardwaru, síťové infrastruktury a základního softwaru (operační a síťový systém, databáze), či dalších softwarových aplikací Objednatele.
2. Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty APV.
3. Odstraňování závad standardu APV Microsoft, tj. APV bez jakýchkoliv úprav pro Objednatele. Tyto závady je povinen Zhotovitel předat k řešení výrobci APV Microsoft, tj. společnosti Microsoft.

Zhotovitel se však zavazuje, že v případě zájmu Objednatele a v případě, že je toho schopen, provede odstranění těchto závad jako zvláštní službu za podmínek uvedených v této smlouvě.

8.3 Popis a ceny služeb

8.3.1 Rekapitulace cen a služeb

Předmět servisu (dle rozsahu předmětů)	Poskytovaná služba	Cena služby (za 1 rok)*	Období fakturace	Cena služby (za období fakturace)*
Microsoft Dynamics BC	Aktualizace verze APV (upgrade)	147.000,- Kč	1 x rok vždy k 12.12. každého roku ná následující období	147.000,- Kč
Microsoft Dynamics BC	Reakční doba	57 600,- Kč	1x rok vždy k 28.2. každého roku	57 600,- Kč
Microsoft Dynamics BC	Služba plánovaný rozvoj a podpora APV	88 800 ,- Kč	1x rok vždy k 28.2. každého	88 800 ,- Kč

Nepřesvědčujeme, podáváme **DŮKAZY**.



			roku	
Microsoft Dynamics BC	Podpora na základě objednávky se sazbou 2 200,- Kč za hodinu*	Na základě odpracovaných hodin	měsíčně	Na základě odpracovaných hodin

*Uvedené ceny jsou bez DPH.

Služba aktualizace verze APV Microsoft Dynamics BC (Business Central)

- Obsah: Zhotovitel poskytne Objednateli právo k užití všech nových verzí a aktualizací APV vydaných výrobcí APV a uvolněných k užití v České republice.
- Implementace uvolněných nových verzí a aktualizací do prostředí informačního systému Objednatele je hrazena nad rámec této smlouvy.
- Soulad s legislativou: Odpovědnost za soulad APV s požadavky platné legislativy České republiky má výrobce APV dle licenčních podmínek výrobce.
- Poplatek: Cena je určena dle aktuálních licenčních podmínek výrobce APV k datu fakturace poplatku a dle aktuální licence Objednatele.
- Úhrada: Jednorázově na další 1 rok - počínaje dnem výročí licence

Služba Reakční doba

Obsah:

- Garance definovaných reakčních dob pro řešení chyb
- Zpřístupnění helpdeskového portálu pro sběr, evidenci a řízení požadavků Objednatele
- Provoz a údržba vývojového prostředí na infrastruktuře společnosti Konica Minolta IT Solutions Czech
- Dedikovaný support manager

Specifikace reakční doby

- Reakční doby jsou definovány pro typ požadavku Chyba
- Reakční doby jsou poskytovány v režimu 8 x 5 v rozmezí 9:00 – 17:00 hodin, tj. v pracovní dny a v pracovní době Poskytovatele.

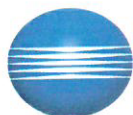


Poskytovatel zajistí reakci na hlášení chyby s danou prioritou takto:

Priorita	Reakční doba
Havarijní	do 24 hodin
Vysoká	do 1 týdne
Standardní	do 3 týdnů

Priority:

- **Havarijní** – IS (informační systém) není použitelný ve svých základních funkcích. Nepoužitelností IS v základních funkcích se rozumí nedostupnost IS, padání IS či jeho „zamrzání“ jako celku. Nepoužitelností IS v základních funkcích se nerozumí izolovaná nefunkčnost jednotlivých programových funkcí IS nebo chybná data.
- **Vysoká** – programové funkce IS ohrožující obchodní činnost Objednatele pracují omezeně. Omezenou funkčností IS se rozumí izolované chybové chování jednotlivých programových funkcí nutných pro zajištění základní obchodní činnosti Objednatele z důvodu programové chyby či z důvodu chybných dat.
- **Standardní** – Ostatní požadavky nespádající do kategorie Havarijní či Vysoká.



Typy požadavků:

- **Chyba**

- Stav, kdy je z důvodů na straně poskytovatele servisních služeb (nikoliv výrobce) buď IS nefunkční či nedostupný anebo v důsledku chyby IS nejsou poskytovány správné výsledky, tj. jsou v rozporu s platnou dokumentací nebo platnou legislativní úpravou. Za Chybu se nepovažuje
 - neshoda s dokumentací, která vyplývá z rozšíření funkčnosti a uživatel na ni byl upozorněn
 - nejsou-li poskytovány správné výsledky v důsledku chybné obsluhy
 - absence určité funkcionality, která nebyla sjednanou součástí předmětu plnění
 - nedostupnost IS, kterou negarantuje poskytovatel servisních služeb
 - chyba funkčnosti IS, kterou nezavinil poskytovatel servisních služeb
- požadavky typu Chyba jsou řešeny zdarma v rámci definovaných reakčních dob
- případě, že zákazník nahlásí požadavek jako Chybu a poskytovatel servisních služeb neuzná tento typ, změní poskytovatel požadavek na typ Dotaz

- **Dotaz**

- Dotazem se rozumí požadavek na vysvětlení funkcionality IS, obsluhy IS či správnou interpretaci dat poskytovaných IS
- Dotazy jsou zpoplatněny na základě skutečně stráveného času řešením dotazu

- **Požadavek**

- Požadavkem se rozumí požadavek na změnu nastavení IS, na změnu funkcionality IS formou individuálního vývoje či na jiné nestandardní operace (např. import / export dat apod.)
- Požadavky jsou zpoplatněny na základě předem odsouhlaseného času řešení požadavku

Vyřešení požadavku typu Chyba dané priority je definováno jako

- vyřešení nahlášeného (zaznamenaného) požadavku nebo

Nepřesvědčujeme, podáváme **DŮKAZY**.



-
- poskytnutí jiného přijatelného řešení nebo
 - navržení přijatelného náhradního řešení nebo
 - poskytnutí návodu na náhradní řešení nebo
 - převedení daného požadavku na nižší prioritu nebo
 - nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. Microsoft, dodavatel HW, atd.) v případě problému vyvolaného nekorektním chováním komponenty dodané nebo podporované třetí osobou.

Podmínky: Oprávněné osoby hlásí své požadavky formou přímého zápisu na helpdeskový portál.

Poplatek: 57 600,- Kč / rok

Úhrada: rok



Služba Plánovaný rozvoj a podpora APV

Obsah:

- Poskytovatel garantuje v rámci této služby za zvýhodněných cenových podmínek kapacitu poskytovaných služeb pro rozvoj a podporu APV. Garantovaná kapacita se vztahuje k období jednoho měsíce.

Způsob využití:

- Objednatel předá požadavky na rozvoj a podporu APV prostřednictvím helpdeskového portálu. Poskytovatel navrhne řešení požadavku, navrhne harmonogram a stanoví pracnost. Objednatel prostřednictvím portálu návrh Poskytovatele objedná nebo zamítne.
- Objednaná a odsouhlasená celková pracnost realizovaného požadavku je čerpána ze sjednaného rozsahu garantované kapacity poskytovaných služeb v daném období. V případě, že Objednatel neobjedná realizaci požadavku, je ze sjednaného rozsahu čerpána pouze pracnost zpracování návrhu řešení. Garantované a cenově zvýhodněné kapacity lze čerpat pouze v rámci daného období.
- Služba Plánovaný rozvoj a podpora APV může být rovněž využita na poskytnutí na konzultační návštěvy pracovníků Poskytovatele u Objednatele s cílem poskytnout odborné konzultace k řešení požadavků na pracovišti Objednatele. Cestovní náklady (čas strávený na cestě, kilometrovné) při cestách mimo Prahu jsou v těchto případech fakturovány v sazbách 11,- Kč/km. Minimální čerpaná doba konzultační návštěvy u Objednatele je 4 hodiny.

Podmínky: Služba Reakční doba

Garantovaná kapacita: 4 hodin měsíčně

Cena: 88 800,- Kč / ročně
hodiny nad rámec garantované kapacity budou účtovány dle pravidel služby
Podpora na základě objednávky

Úhrada: rok

Služba Podpora na základě objednávky

Obsah:

- Poskytnutí konzultačních a vývojových kapacit pro produkty Microsoft Dynamics a pro řešení jednotlivých požadavků Objednatele nad rámec služby Plánovaný rozvoj a podpora APV

Způsob využití:



-
- Pokud vznikne konkrétní požadavek na základě objednávky přes helpdeskový portál, budou poskytnuty konzultační a vývojové kapacity, případně jiné odborné kapacity v závislosti na charakteru a potřebě daného požadavku (např. odborné kapacity pro administraci a správu SQL). Komunikace probíhá prostřednictvím helpdeskového portálu, kam zodpovědní pracovníci Objednatele své požadavky zadají, a zodpovědné osoby Poskytovatele budou pracovníky Objednatele dle zvolené reakční doby kontaktovat, aby společně konkrétní požadavky vyřešili. Poskytnutí kapacit je pouze jednorázové, vždy pro konkrétní požadavek, na základě vzájemně odsouhlasené pracovní síly a v termínech dohodnutých pro daný požadavek. Cestovní náklady (čas strávený na cestě, kilometrovné) při cestách mimo Prahu jsou v tomto případě fakturovány v sazbě 11,- Kč/km bez DPH.

Podmínky: Služba Reakční doba

Poplatek: 2 200 ,- Kč / hodinu

Úhrada: Měsíčně