

SMLOUVA o zajištění údržby č.: AL-02/20

ve smyslu platných zákonů České republiky č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník)
a jeho následných novel a doplňků.

I. Smluvní strany

Dodavatel:

DENEB Software s.r.o.
Chalabalova 1600/27
155 00 Praha 5 - Stodůlky
Česká republika

IČO: 09082301

DIČ: CZ09082301

Bankovní spojení: [REDAKCE]

Zapsaný: V obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, C 330560

Zastupují: [REDAKCE]

Odběratel:

Alžbětiny Lázně, a.s.
Smetanovy sady 1145/1
360 01 Karlovy Vary
Česká republika

IČO: 26342421

DIČ: CZ26342421

Zapsaný: V obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, B 968

Zastupují [REDAKCE]

II. Předmět smlouvy

Dodavatel se zavazuje provádět následující služby:

2.1. zajištění běžné údržby na všechny dodavatelem dodané moduly LIS v rozsahu:

- 2.1.1.** úpravy dodaných produktů, pokud si to vynutí změny obecně platných a závazných právních předpisů
- 2.1.2.** drobné úpravy podle požadavků odběratele, které si nevyžadají změnu nosných algoritmů programů a struktur kmenových databází
- 2.1.3.** odstranění nahlášených závad podléhajících záruce ve funkcích softwarových produktů i po záruční době
- 2.1.4.** poskytování hotline a helpdesk

2.2. úpravy a zpracování nových funkcí dodaných produktů podle zadání odběratele, na které se nevztahuje bod 2.1.1 a 2.1.2

III. Dodací lhůty

- 3.1.** Úpravy v rámci údržby vyžádané změnou legislativy (ad 2.1.1) budou prováděny na základě vlastních zjištění Dodavatele a/nebo včasného podnětu Odběratele tak, aby byly provedeny do doby nabytí platnosti nových předpisů. Odběratel se zavazuje informovat Dodavatele o takových změnách legislativy neprodleně, nejpozději do jednoho měsíce před vstupem změn v platnost, pokud je to možné, zejména pokud jsou takové změny přijímány s větším časovým předstihem. Nicméně je Dodavatel povinen takové změny v systému provést, i když informaci o změně legislativních předpisů zjistí v rámci své činnosti a nevýhradního využívání systému jinými subjekty od jiného ze svých klientů.
- 3.2.** Ostatní úpravy (ad 2.1.2 a 2.2) na podnět odběratele v dohodnutém termínu.
- 3.3.** Opravy závad (ad 2.1.3) bez prodlevy v co nejkratším termínu, nejdéle však:

Závady zabráňující používání hlavních funkcí produktů – do 24 hodin od nahlášení. Takovou závadou se rozumí závada, která způsobuje během normálního používání zhroucení produktu, ztrátu nebo narušení dat a není možné závadu obejít zvolením jiného postupu, který bude Dodavatelem konkrétně doporučen a sdělen dle jeho prověření charakteru závady, a odstranění závady není v kompetenci Odběratele.

Závady omezující používání hlavních funkcí produktů – do 72 hodin od nahlášení. Takovou závadou se rozumí závada, která způsobuje během normálního používání zhroucení produktu, ztrátu nebo narušení dat, ale je možné závadu obejít zvolením jiného postupu, který bude Dodavatelem konkrétně doporučen a sdělen dle jeho prověření charakteru závady.

Ostatní závady – do 10 pracovních dní od nahlášení, pokud nebude stranami výslovně dohodnuto jinak.

Pokud zhotovitel dané termíny nedodrží, zejména pak u kritických závad, které zabráňují jím dodané produkty používat, je zhotovitel povinen uhradit odběrateli prokazatelně způsobené škody, nikoli však ušlý zisk, a to maximálně do výše roční odměny za poskytované služby dle této smlouvy.

Pokud se závada projeví jako důsledek aktualizace operačního systému nebo výměny hw, zavazuje se odběratel k maximální součinnosti, jako je odinstalace aktualizace nebo záměna hw za kompatibilní, přičemž zhotovitel vyvine maximální úsilí, aby odstranil nekompatibilitu, je-li to technicky možné.

Závady budou nahlášený na tel. číslo [REDACTED], [REDACTED] nebo [REDACTED]

Opravy závad budou prováděny vzdálenou správou na počítačích Odběratele. Pokud vzdálená správa nebude na straně Odběratele funkční, na což je povinen Dodavatele neprodleně písemně či elektronicky Odběratele upozornit, jsou lhůty pro odstranění závad prodlouženy o prodlení způsobené touto nefunkční vzdálenou správou. Pro přístup na server, bude vzdálená správa zajištěna pomocí služby Vzdálená plocha, která je součástí serverového OS. Pro přístup na uživatelskou stanici bude pro vzdálenou správu využit produkt AnyDesk nebo jiný, na které se Dodavatel s Odběratelem dohodnou, přičemž může jít i o dočasné řešení pro konkrétní situaci.

V případě nutnosti je možno zvolit náhradní řešení při odstranění závady – zasláním opravené verze modulu nebo jeho části pomocí e-mailu, protokolu FTP, nebo jakéhokoli technického prostředku umožňujícího přenos dat. Data musí být pro přenos zabezpečena (např. zaheslovaný archiv s daty).

V případě, že k odstranění závady bude nutná osobní návštěva u Odběratele, prodlouží se lhůty o 24 hodin, přičemž cestovné hradí Odběratel.

Výše uvedené podmínky (v odstavci 3. 3.) platí pouze v případě, že se nejedná o záruční vady a podmínky jejich odstranění jako záručních vad dle smlouvy o dílo nejsou pro Odběratele výhodnější.

- 3.4. Záruka (ad 2.1.3) se nevztahuje na závady vzniklé uživatelskými chybami, závady způsobené chybnou funkcí sítě LAN, užitím nevhodného aplikačního SW jiných dodavatelů, závady vzniklé průmyslovým rušením nebo neodborným zacházením se síťovým HW vybavením a také na závady způsobené přírodními vlivy nebo živelnou pohromou. V případě nutnosti osobní návštěvy u Odběratele při opravě závad dle tohoto bodu hradí Odběratel cestovné.
- 3.5. Hotline a Helpdesk (ad 2.1.4) jsou poskytovány v pracovních dnech v době od 8.00-16.00
- 3.6. Dodavatel odpovídá za veškeré škody a výpadky systému způsobené z důvodu na jeho straně, a to včetně neplnění jeho povinností dle této smlouvy či jeho opomenutí, přičemž za škody se považují rovněž veškeré sankce, nároky třetích osob, nikoli však ušlý zisk Odběratele, a to maximálně do výše roční odměny za poskytované služby dle této smlouvy.

IV. Ceny

- 4.1. Běžná údržba (viz bod 2.1) paušální sazbou ■■■% z prodejní ceny produktů ročně (bez DPH) stanovené v samostatné Smlouvě o převodu a užívání díla. Za období, v němž je instalován nebo dodán nový produkt, bude účtována alikvotní částka. Ke dni podpisu této smlouvy činí roční poplatek ■■■ Kč bez DPH, výpočet poplatku je uveden v příloze č. 1. V prvním roce bude poplatek účtován v alikvotní výši dle trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po řádném předání díla.
- 4.2. Pokud by v rámci dodávky dle bodu 2.2, byla zpracována úprava produktu, bude nová výše údržby sjednána dodatkem k této smlouvě.
- 4.3. Úpravy dle zadání odběratele (viz bod 2.2) dle nového smluvního vztahu.
- 4.4. Práce nad rámec služeb dle článku 2.1 a cestovné jsou účtovány dle platného ceníku Dodavatele. Na práce je poskytnuta sleva ve výši ■■■%. Jakékoliv takové výdaje musí být předem písemně odsouhlaseny Odběratelem, a to včetně cenového i věcného rozsahu.

V. Fakturace

Fakturace za údržbu bude prováděna 4x ročně za uplynulé čtvrtletí a to vždy k 31. 3., 30. 6., 30. 09. a 31. 12. každého roku. Splatnost faktur je 16 dnů od data jejich doručení. V případě prodlení platby bude účtován smluvní úrok z prodlení ve výši ■■■% z dlužné částky za každý den prodlení.

VI. Závěrečná ustanovení

- 6.1.** Dodavatel bere na vědomí, že součástí zpracovávaných dat Odběratele mohou být i osobní údaje podléhající ochraně (např. GDPR) a je povinen se k těmto údajům chovat odpovídajícím způsobem v souladu se všemi obecně závaznými právními předpisy, zejména je povinen o těchto zachovávat mlčenlivost, tyto údaje dále nezpracovávat, tyto řádně zabezpečit a chránit tak, aby k těmto nebyl umožněn přístup žádné třetí osobě a všechny své zaměstnance či spolupracovníky řádně proškolit o způsobu nakládání s těmito údaji. Za případné sankce z titulu porušení ochrany osobních údajů Dodavatelem ze strany jakýchkoliv orgánů či jakýchkoliv nároků třetích osob nese odpovědnost Dodavatel a je povinen tyto v plném rozsahu uhradit.
- 6.2.** Změny a doplňky k této smlouvě mohou být sjednány pouze se souhlasem obou smluvních stran písemně formou číslovaných doplňků.
- 6.3.** Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, každý s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku.
- 6.4.** Záležitosti neřešené touto smlouvou se řídí platnými zákony České republiky, zejména ustanoveními Občanského zákoníku, přičemž se smluvní strany výslovně dohodly, že je vyloučena aplikace jakýchkoliv všeobecných obchodních podmínek či zvyklostí Dodavatele, se kterými Odběratel písemně nevyjádřil souhlas.
- 6.5.** Smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Oboustranná výpovědní lhůta na provádění údržby je tři měsíce, přičemž smlouvu je možné vypovědět nejdříve po roce trvání. Tato výpovědní doba neplatí pro případ hrubého porušení povinností dle této smlouvy, v takovém případě je výpovědní lhůta jednoměsíční.

Text smlouvy potvrzují:

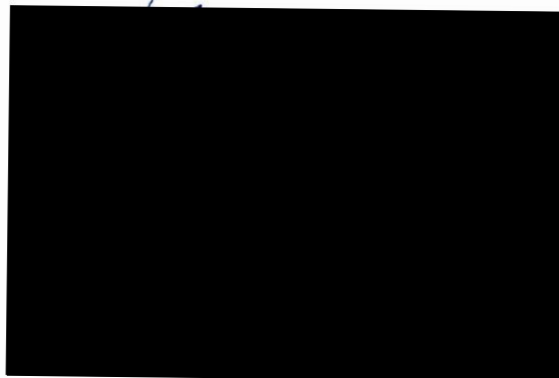
V Praze, dne: 6.1.2021

V Karlových Varech, dne:


28-12-2020

za Dodavatele

za Odběratele



Příloha č. 1 - Produkty a cena běžné údržby ke dni podpisu smlouvy

Modul LIS	Licencí	Cena
Časování procedur	8	
Pokladna	8	
Hotel – v rozsahu vyúčtování ambulantní péče	1	
Celkem bez DPH		
Roční sazba		
CELKEM bez DPH		