

SERVISNÍ SMLOUVA

1 Smluvní strany

Číslo smlouvy: 486/S/262/14
Doručena dne: 29-01-2015
Kopie pro: Fu-9
OUT

obchodní firma: **WEBCOM a. s.**
zastoupena: **Bc. Stanislav Hlobilek, MBA, předseda představenstva**
sídlo: **Praha 10, U Plynárny 1002/97, PSČ 101 00**
kontaktní adresa: **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"

obchodní firma: **Nemocnice s poliklinikou Havířov, příspěvková organizace**
zastoupena: **Ing. Petr Kovařík, ředitel**
sídlo: **Dělnická 1132/24, 736 01 Havířov**
IČ: **00844896**
DIČ: **CZ00844896**

dále jen "Objednatel"

2 Předmět plnění

- 2.1 Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby údržby a rozvoje informačního systému (dále jen Služby). Rozsah, cena a podmínky Služeb jsou specifikovány v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.2 Rozsah, cena a podmínky Služeb se mohou měnit pouze dodatkem k této smlouvě.

3 Místo, čas a způsob plnění

- 3.1 Místem poskytnutí Služeb jsou prostory Objednatele nebo Zhotovitele, případě jiné prostory sjednané na náklady Objednatele.
- 3.2 V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Zhotovitele, mohou být Služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.
- 3.3 Zhotovitel je oprávněn k plnění Služeb dle této smlouvy najmout třetí osoby (subdodavatele).
- 3.4 Služby dle této smlouvy jsou poskytovány po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.

4 Ceny plnění a platební podmínky

- 4.1 Ceny jednotlivých služeb se sjednávají na období jednoho roku (12 měsíců) od podpisu této smlouvy a jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.2 Objednatel uhradí ceny Služeb na základě faktur vystavených Zhotovitelem ke dni popisu této smlouvy a následně vždy k začátku roku, čtvrtletí nebo měsíce dle podmínek pro jednotlivé Služby stanovené v příloze č. 1. této smlouvy.



- 4.3 Splatnost faktur je 30 dní ode dne vystavení.

5 Práva, povinnosti a odpovědnost Zhotovitele

- 5.1 Zhotovitel je povinen informovat Objednatele o nových verzích aplikačního programového vybavení (dále jen „APV“) uvolněných výrobcí na trh v České republice.
- 5.2 Zhotovitel neodpovídá za škody vzniklé na základě obsahu dat vkládaných do systému.
- 5.3 Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, které vznikly úpravami APV, které neposkytl Zhotovitel.
- 5.4 Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, nebo materiálů ze strany Objednatele.
- 5.5 Zhotovitel neodpovídá za škody způsobené z důvodu vyšší moci nebo neovlivnitelnou okolností, kterou nemohl předvídat.
- 5.6 Informace o tom, že Zhotovitel je řešitelem informačního systému pro Objednatele je věcí veřejnou a obě strany ji mohou šířit libovolnými cestami.

6 Práva, povinnosti a odpovědnost Objednatele

- 6.1 Objednatel se zavazuje poskytovat účinnou a dostatečnou součinnost k plnění Služeb této smlouvy.
- 6.2 Objednatel bude respektovat aktuální nároky na hardwarové a softwarové počítačové vybavení pro potřeby provozu APV.
- 6.3 Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se Zhotovitelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění Služeb dle této smlouvy. Oprávněné osoby jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy. Objednatel může po předchozím písemném vyrozumění Zhotovitele tyto oprávněné osoby nahradit jinými.
- 6.4 Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
- 6.5 Objednatel zajistí, aby jakákoliv změna poskytovaného software, převzatá objednatелеm byla zpřístupněna pro všechny pracovní stanice objednatеле nasazené v provozu.

7 Platnost, účinnost a ukončení smlouvy

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

8 Ostatní ustanovení

- 8.1 Právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními z. č. 89/2012 Sb.- Občanského zákoníku a dalšími příslušnými platnými právními předpisy ČR.



SERVISNÍ SMLOUVA

- 8.2 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Objednatel a jeden Zhotovitel. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnými, vzestupně číslovanými a datovanými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami. V případě rozporu mezi smlouvou a některou z příloh je závazné znění smlouvy.
- 8.3 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.
- 8.4 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
- Příloha č. 1: Rozsah, ceny a podmínky Služeb
 - Příloha č. 2: Oprávněné osoby
 - Příloha č. 3: Ceník služeb WEBCOM – 2015;

V Ostravě dne 5. 1. 2015

za Zhotovitele:


.....
Bc. Stanislav Hlobilek, MBA
předseda představenstva



WEBCOM a.s.
U Plynárny 1002/97
100 00 Praha 10
IČ: 25020826
DIČ: CZ25820826
www.webcom.cz

V Havlíčkově dne 5. 1. 2015

za Objednatele:


.....
Ing. Petr Kovářik
ředitel

NEMOCNICE S POLIKLINIKOU HAVÍŘOV,
příspěvková organizace
Příspěvků 1152/24, 736 01 Havířov

PŘÍLOHA Č.1

ROZSAH, CENY A PODMÍNKY SLUŽEB

Služby dle této smlouvy budou poskytovány k následujícímu APV

- **Aplikační programové vybavení Microsoft:**
Microsoft Dynamics NAV - verze: 5.0 SP1 licenční číslo: 5472434
- **Aplikační programové vybavení WEBCOM:**
 - Business Wizard
 - Healthcare controlling (HCC)

Podmínkou poskytování služeb podpory jsou:

- Objednatel zajistí pro Zhotovitele oprávnění ke správě licence APV Microsoft Dynamics NAV, tak aby byla umožněna další podpora, servis a rozvoj ekonomického IS nemocnice.

Služby dle této smlouvy nezahrnují zejména:

- Servis, správu, pořízení či update nebo upgrade týkající se vybavení HW a síťové infrastruktury a základního SW (operační a síťový systém, databáze) a APV, či dalších SW aplikací Objednatele.
- Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty APV.
- Odstraňování závad standardu APV Microsoft, tj. APV bez jakýchkoliv úprav pro Objednatele. Tyto závady je povinen Zhotovitel předat k řešení výrobci APV Microsoft, společnosti Microsoft. Odstranění těchto závad je následně realizováno dle příslušné licenční smlouvy, příp. smlouvy o maintenance, mezi Objednatelem a společností Microsoft.

Popis a ceny Služeb

Rekapitulace cen a služeb

Poskytovaná služba	Cena služby bez DPH (za 1 rok, není-li uvedeno jinak)	Období fakturace	Cena služby bez DPH (za období fakturace)
Služba aktualizace APV Zhotovitele	77 600 Kč	rok	77 600 Kč
Služba Help-desk	48 000 Kč	měsíc	4 000 Kč
Služba plánovaný rozvoj a podpora APV	79 200 Kč	měsíc	6 600 Kč
Služba Podpora na základě objednávky	1 850 Kč úctováno bude v bloku po 15ti minutách	měsíc	dle skutečnosti

Služba aktualizace APV Zhotovitele

- **Obsah:** Zhotovitel poskytne Objednateli právo k užití všech nových uvolněných verzí a aktualizací produktů Zhotovitele uvedených v této příloze. Zhotovitel bude informovat Objednatele o uvolněných nových verzích a aktualizacích prostřednictvím elektronického portálu HelpDesk. Zhotovitel se zavazuje, že zajistí pro Objednavatele takové aktualizace a úpravy APV Zhotovitele, které umožní soulad zpracování finančních a dalších nezbytných údajů v informačním systému s takovými požadavky legislativy České republiky, které jsou pro Objednavatele závazné.
 - **Implementace** uvolněných nových verzí a aktualizací do prostředí informačního systému Objednatele je hrazena ze služby rozvoj systému.
 - **Podmínky:** platná maintenance APV Microsoft uhrazená na příslušné období roku.
 - **Poplatek:** Cena je určena dle aktuálních licenčních podmínek zhotovitele k datu fakturace poplatku a dle aktuální licence objednatel.
 - **Úhrada:** Jednorázově na další 1 rok – počínaje dnem 1. 1. 2015.
- Tato cena činí ke dni podpisu této smlouvy: 77 600 Kč bez DPH / rok

Služba Help-desk

- **Obsah:** Zhotovitel zajistí pro Objednatele zpřístupnění elektronického portálu help-desk pro zadávání požadavků a objednávek na služby spojené s údržbou a rozvojem poskytnutých APV a produktů Zhotovitele. Elektronický portál zároveň slouží k hlášení záručních a pozáručních reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění.

Pro zadávání servisních požadavků jsou stanoveny priority:

Havarijní

IS není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu do jednoho týdne.

Urgentní

Činnost IS je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu do jednoho týdne až jednoho měsíce.

Vysoká

Některé funkce IS pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu kratším jednoho měsíce.

Standardní

Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské činnosti Objednatele.

Zhotovitel zajistí adekvátní reakci na hlášení s danou prioritou takto:

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

■ **Specifikace reakční doby**

Zhotovitel zajistí adekvátní reakci na hlášení Objednatele. Adekvátní reakce na hlášení znamená návrh postupu řešení problému, či požadavku s odhadem termínu vyřešení a v případě požadavků typu Rozvoj i případně rozsahem pracnosti. Zhotovitel se zavazuje zahájit práce při požadavku typu Havárie bezodkladně po jeho nahlášení a jeho odstranění v nejkratší možné době. Příjem požadavků je v pracovní době, která je od 8:00 do 17:00.

■ **Vyřešení požadavku dané priority je definováno jako**

- vyřešení nahlášeného (zaznamenaného) požadavku nebo
- poskytnutí jiného přijatelného řešení nebo
- navržení přijatelného náhradního řešení nebo
- poskytnutí návodu na náhradní řešení nebo
- převedení daného požadavku na nižší prioritu 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 helpdesk.webcom.cz

■ **Poplatek:** 4 000 Kč bez DPH / jeden měsíc

■ **Úhrada:** Měsíčně

Služba Plánovaný rozvoj APV

- **Obsah:** Zhotovitel garantuje v rámci této služby za zvýhodněných cenových podmínek kapacitu poskytovaných služeb pro rozvoj APV. Garantovaná kapacita se vztahuje ke zvolenému období dle podmínek této služby.

Objednatel předá požadavky na rozvoj prostřednictvím elektronického portálu Help-desk. Zhotovitel navrhne řešení požadavku, navrhne harmonogram a stanoví pracnost. Objednatel prostřednictvím portálu help-desk návrh Zhotovitele objedná nebo zamítne.

Objednaná a odsouhlasená celková pracnost realizovaného požadavku je čerpána ze sjednaného rozsahu garantované kapacity poskytovaných služeb v daném období. Garantované a cenově zvýhodněné kapacity lze čerpat pouze v rámci zvoleného období.

Služba plánovaný rozvoj APV může být rovněž využita na konzultační návštěvy pracovníka Zhotovitele u Objednatele s cílem poskytnout odborné konzultace k řešení požadavků na pracovišti Objednatele. Minimální čerpaná doba konzultační návštěvy u Objednatele je 2 hodiny.

- **Podmínky:** Služba Help-desk.
- **Cena:** 79 200 Kč/rok bez DPH (zvýhodněná hodinová sazba 1 650 Kč bez DPH)
- **Garantovaná kapacita:** 4 hodiny měsíčně, nevyčerpaný čas bude převeden do dalšího období
- **Úhrada:** měsíčně

Služba Podpora na základě objednávky

- **Obsah:** Zhotovitel poskytuje v rámci této služby za standardních cenových podmínek konzultační, programátorské, příp. jiné služby podpory dle jednotlivých požadavků Objednatele.
- **Standardní cenové podmínky:**

- hodinová sazba: 1.850 Kč bez DPH
- k hodinové sazbě budou ještě přičteny tyto příplatky:
 - Cestovní náklady (čas strávený na cestě, kilometrovné) v sazbě 13 Kč bez DPH / km.
 - 50 % za práci mimo pracovní dobu, tzn. v době pondělí-pátek od 17.00 do 8.00 hod.
 - 100 % za práci v sobotu, neděli a svátek

- **Podmínky:** sjednaná Služba Help-desk
- **Úhrada:** měsíčně



PŘÍLOHA Č. 2 OPRÁVNĚNÉ OSOBY

JMÉNO A PŘÍJMENÍ	OBLAST	TELEFON	E-MAIL

**Příloha č. 3****CENÍK SLUŽEB WEBCOM – 2015**

Ceny uvedené v ceníku prací společnosti WEBCOM jsou za hodinu, v českých korunách a bez DPH.

Nejmenší samostatný časový interval pro objednání je 1 hodina.

Ceník je platný od 1. 1. 2015 do 31. 12. 2015

Typ činnosti	Cena
Support¹	
Řešení servisních požadavků, pro zákazníky s platnou servisní smlouvou – zvýhodněná sazba (1 hod.)	1.850,-
Příplatky²	
Práce mimo pracovní dobu (Po – Pá 17,00 - 8,00)	50%
Práce v sobotu, neděli a svátek	100%
Cestovní náhrady	
Cestovné služebním vozidlem z nejbližší pobočky	13,- / km

¹ Práce pracovníků Supportního oddělení prostřednictvím řešení požadavků zákazníka evidovaných v elektronickém systému HelpDesk WEBCOM a.s.

² Příplatky za práci přesčas, v den pracovního volna a/nebo klidu se nesčítají

