

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SERVISNÍCH SLUŽEB
číslo 1/2009

uzavřená mezi

Nemocnice Milosrdných bratří Letovice, příspěvková organizace
Pod Klášterem 17, 679 61 Letovice
IČO: 00387134 DIČ: CZ00387134
jejímž jménem jedná MUDr. Drahoslava Královcová, pověřená řízením
(Dále jen odběratel)

a

NWT Computer s.r.o.
nám. Míru 1217, Hulín
IČ: 63469511, DIČ: CZ63469511
zapsaná v obchodním rejstříku
jejímž jménem jedná jednatel David Vítek
(Dále jen dodavatel)

uzavírají mezi sebou podle § 536 a následujících obchodního zákoníku tuto servisní smlouvu

čl. 1

Předmět smlouvy

Dodavatel bude po dobu trvání této smlouvy odběrateli zajišťovat a poskytovat servisní služby a služby maintenance k poskytnutým licencím programového vybavení nemocničního informačního systému (dále jen NIS) a dalšího software provozovaného na základě licenčních smluv, který byl dodán dodavatelem (dále jen software). Dodavatel se zavazuje vykonávat tyto servisní úkony v následujících provozovnách odběratele:

a) NMB Letovice, Pod Klášterem 17, 679 61 Letovice

Dodavatel se zavazuje provádět podporu uživatelů, administrátorů software a servis software za podmínek uvedených v této smlouvě, k programovému vybavení (software naprogramovaný v cílovém kódu a distribuovaný dodavatelem).

Podpora a údržba systému mají níže popsany rozsah:

- a) poradenství
- b) řešení problémů při provozu software
- c) servisní pohotovost
- d) konzultace k užití systému
- e) vzdálený dohled dodavatele při provozu systému
- f) konzultace k administraci systému
- g) konzultace k zálohování a archivaci systému

Služba maintenance na NIS dodaný dodavatelem

- dodávka nových verzí software NIS tak aby informační systém byl v souladu s platnou legislativou.
- dodávka aktuální vývojové verze software NIS
- Poskytnutí maintenance na databázi caché
 - update SW caché ENTREE
 - technická podpora SW caché

Při nahlášení požadavku na servisní zásah odběratelem provede dodavatel opatření, která povedou k uspokojení tohoto požadavku.

čl. 2

Komunikace mezi dodavatelem a odběratelem

Komunikace mezi pracovníky dodavatele a odběratele při hlášení servisního požadavku odběratelem nebo při poskytování součinnosti dodavateli odběratelem bude probíhat:

- a) telefonicky
- b) e-mailem
- c) faxem
- d) písemně

Obecně v závislosti na možnostech obou stran v daném čase a podle momentálních technických možností či okolností.

Seznam osob které jsou oprávněny jménem odběratele objednávat servisní služby poskytované dodavatelem.

Jméno, příjmení a funkce

Telefon

E-mail

čl. 3

Zahájení servisního zásahu

Dodavatel se zavazuje, že od předání dotazu, či specifikace problému zahájí kroky k uspokojení požadavku odběratele:

- a) je-li den doručení požadavku dnem pracovním a požadavek byl doručen v pracovní době tj. od 8.00 do 17.00 - **neprodleně**
- b) je-li den doručení požadavku dnem pracovním a požadavek byl doručen mimo pracovní dobu tj. od 16.30 do 8.00 - **následující pracovní den**
- c) není-li den doručení požadavku dnem pracovním - **první pracovní den následující po dni volna**
- d) v případě nefunkčnosti systému (kritický problém) zahájí činnost co v nejkratší době

Je-li nutná přítomnost pracovníků dodavatele pro provedení servisního zásahu na pracovišti odběratele, provede dodavatel výjezd nejpozději do 5 pracovních dnů od nahlášení servisního zásahu odběratelem.

čl. 4

Součinnost odběratele při poskytování služeb

- a) Odběratel umožní dodavateli vzdálený zabezpečený přístup k podporovaným a servisovaným systémům.
- b) Všechny pracovní stanice a servery odběratele jsou součástí jeho počítačové sítě a odběratel zajistí takové nastavení stanic, které zajišťuje bezproblémový provoz v rámci sítě.
- c) Odběratel zajistí, aby jakákoliv změna programového vybavení dodaná dodavatelem, byla zpřístupněna pro všechny pracovní stanice odběratele nasazené v provozu, které budou příslušnou funkčností využívat.

d) Odběratel umožní a zajistí ze své strany veškeré podmínky potřebné k zdárnému provedení servisního zásahu a zajistí součinnost odborného pracovníka znalého přístupových kódů k systému, na kterém je programové vybavení provozováno a k programovému vybavení.

e) Odběratel se zavazuje poskytnout potřebné informace a podklady nutné pro provedení servisního zásahu.

f) Odběratel je povinen oznámit a konzultovat s dodavatelem veškeré plánované změny v IT a nesmí provést změny zasahující nebo ovlivňující funkcionalitu software dodaného dodavatelem. Změnou v IT se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do informačních technologií (IT).

g) Odběratel nesmí povolit jakýkoli zásah do software dodaného dodavatelem tedy zaměstnancům a ostatním zástupcům odběratele, jakož i třetím osobám bez vědomí a spolupráce dodavatele.

h) Odběratel provede v servisním požadavku úplný popis závady, případně také činnosti, které závadě předcházely.

čl.5

Odpovědnost dodavatele

a) Dodavatel je povinen zapojovat, nastavovat a spravovat hardware a software odběratele dle platných odborných zásad a dodržovat doporučení výrobce jednotlivých produktů.

b) Dále je dodavatel povinen informovat odběratele o nových verzích software, sdělit mu obsah problematiky, které řeší a informovat jej o podmínkách provedení instalace.

c) Odběratel dále bere na vědomí, že dodavatel má odpovědnost za přímé fyzické poškození (pád, nevhodná manipulace apod.) nebo ztrátu výpočetní techniky odběratele, pokud k nim došlo prokazatelným úmyslným či nedbalostním zaviněním pracovníka dodavatele.

d) Dodavatel nenese odpovědnost za celkovou či částečnou ztrátu dat odběratele z důvodu nulové právní odpovědnosti výrobců veškerého software, jejichž software řídí chod veškeré výpočetní techniky (vyjma prokazatelného úmyslného poškození, či nedbalosti ze strany pracovníka dodavatele. Dodavatel nenese odpovědnost za ztrátu dat ani v případě, že odběratel nemá, nekontroluje nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené dodavatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobené vyšší mocí.

e) Dodavatel se zavazuje učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití uložených dat třetí osobou.

f) Dodavatel zachová mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty odběratele.

čl. 6

Odmítnutí servisního zásahu

Dodavatel je oprávněn bez jakýchkoli sankcí, následků či náhrad škod (včetně následných škod) odmítnout provedení Servisního zásahu v případě, že:

a) odběratel požaduje provedení prací, které by způsobily porušení platných zákonných norem, například instalování software v rozporu s licenčními pravidly výrobce nebo dodavatele software.

b) odběratel je v prodlení s plněním finančních závazků vůči dodavateli zejm. s platbami za již poskytnuté služby, s platbou paušální částky nebo s platbou za dodané zboží nebo materiál nebo má vůči dodavateli jiné neuhrazené finanční či jiné závazky po splatnosti.

c) dodavatel má důvodné pochybnosti o vůli či schopnosti odběratele požadovaný zásah uhradit

d) nejsou splněny podmínky čl. 4 této smlouvy

čl. 7

Trvání a výpověď smlouvy

Poskytování služeb specifikovaných v čl.1 této smlouvy se sjednává na dobu neurčitou. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu smluvními stranami.

Platnost této smlouvy končí:

- a) výpovědí jednou ze smluvních stran, kterou je však možné učinit nejdříve po 48 měsících plnění podle této smlouvy
- b) dohodou sjednanou mezi dodavatelem a odběratelem.

Kterákoli ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět nejdříve po 48 měsících plnění podle této smlouvy. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

čl. 8

Cena servisní služby a služby maintenance

8.1 Cena servisní služby

Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH. Dodavatel je v době podpisu této smlouvy plátcem DPH.

Vyúčtování servisního zásahu obsahuje:

- náklady na dopravu
- náklady za ubytování nezbytného počtu pracovníků
- cenu za jednotlivé provedené služby
- cenu za použitý a dodaný materiál
- případné další náklady, např. služby a materiál dodaný třetími stranami, pokud je hradil dodavatel

Položka	Ceník servisních prací		
	Pracovní den 8:00-17:00	Pracovní den 17:00-8:00	Mimo pracovní dny
Cestovné za 1km			
Čas na cestě za 1 hod a jednoho pracovníka.			
Práce v hodinové sazbě za jednoho pracovníka			
Dálková správa za započatou 1/2 hod.			

8.2 Cena služby maintenance

- Cena za databázi caché
 - Cena je za licenci caché ENTREE 2570,- Kč / měsíc
- Cena za maintenance SW NIS
 - 9980 ,- Kč / měsíc

V případě, že dojde k opoždění úhrady, účtuje dodavatel odběrateli smluvní pokutu z prodlení ve výši 0,015% z dlužné částky za každý den prodlení.

Dodavatel je oprávněn zvýšit ceny z důvodů inflace ročně pozadu vždy nejdříve od 1. ledna roku následujícího dále do budoucna, a to o tolik %, kolik % činila inflace v roce předcházejícím a to s účinností zpětně od začátku kalendářního roku. Takto zvýšené ceny z důvodu inflace se považují za sjednané. Zvýšil-li dodavatel ceny z důvodů inflace a odběratel již splatné ceny za poskytnutá plnění v daném roce podléhající tomuto zvýšení zaplatil, pak je odběratel povinen doplatek k již zaplaceným cenám zaplatit dodavateli na základě doúčtování. Dodavatel je povinen své rozhodnutí o zvýšení cen z důvodu inflace písemně oznámit, a to ve lhůtě do 30. května příslušného kalendářního roku, jinak není oprávněn nárok na zvýšení cen uplatňovat.

čl.9

Závěrečná ujednání

Vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí obecně závaznou právní úpravou.

V případě, že se jakákoliv část této smlouvy stane z jakýchkoliv důvodů neplatnou, nemění to nic na platnosti ostatních jejích částí.

Jakékoliv změny nebo doplňky této smlouvy mohou být učiněny pouze formou písemných číslovaných dodatků.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že údaje uvedené v této smlouvě jsou správné, že smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a že nebyla učiněna pod nátlakem či za jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují podpisy svých statutárních zástupců.

v Hulíně

za dodavatele dne: 7.5.2009

NWT Computer
www.nwt.cz
nám. Míru 1217 008
768 24 Hulín
DIČ: CZ63469511

David Vřek
jednatel společnosti

v Letovicích

za odběratele dne: 7.5.2009

Nemocnice Milosrdných bratří Letovice,
příspěvková organizace

MUDr. Drahošlava Křálovceva
pověřena řízením