

## 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:

3302/13

### **Státní veterinární ústav Olomouc**

Jakoubka ze Stříbra č.1, Olomouc, PSČ 779 00  
Příspěvková organizace Mze ČR zřízená ze zákona  
Zastoupená doc. MVDr. Janem Bardoněm, Ph.D., MBA  
IČ: 13642103 DIČ: 13642103 (neplátce DPH)  
Bankovní spojení: KB Olomouc  
Číslo účtu: 4631811/0100  
(dále jen „objednatel“)

a

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

Holická 31/N, Olomouc, PSČ 772 00  
Společnost je vedena v obchodním rejstříku, vedeného Krajským soudem v Ostravě,  
oddíl C, vložka 7219  
Zastoupenou: , jednatel společnosti  
IČ: 60794097, DIČ: CZ60794097  
Bankovní spojení: GE Money Bank a.s., pobočka Olomouc  
Číslo účtu: 14400494/0600  
(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:
    - konzultační činnost 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 v rozsahu 10 hodin ročně,
    - telefonickou konzultační službu a uživatelskou podporu v režimu 8x5 v rozsahu maximálně 5 hodin měsíčně běžným uživatelům systému,
    - provádění pravidelných kontrol celého systému jedenkrát ročně v rozsahu maximálně jednoho pracovního dne,
    - provádění údržby databáze na serveru (prevence, optimalizace) v rozsahu 1 den ročně,

- b) odstraňování pozáručních vad,
  - c) odstraňování mimozáručních vad,
  - d) řešení havarijních situací. 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. Součástí ceny za běžnou podporu je řešení havarijních situací v rozsahu maximálně 5 hodin ročně.
3. Aktualizace zahrnují:
- a) aktualizace aplikace WISPI vzniklé v souvislosti se změnou právních nebo resortních předpisů, tato aktualizace bude provedena nejpozději do 3 měsíců od 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 běžnou podporu je provedení softwarových úprav v rozsahu maximálně 20 hodin ročně.
1. Smluvní strany se dohodly, že časový rozsah konzultací dle čl. I. odst. 2, této smlouvy může být v průběhu ročního období měněn tak, že nevyčerpané hodiny mohou být čerpány v následujících měsících a že je možné čerpat sjednané hodiny předem, vyčerpané hodiny pak budou odečteny z následujícího měsíce.

## **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 7.00 do 17.00 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.
    - reakční doba 5 pracovních hodin a maximální doba řešení 24 hodin
  - b) závažnost 2:
    - některé významné funkce systému WISPI nelze použít, nutno provést restart systému WISPI.
    - reakční doba 24 hodin a maximální doba řešení 48 hodin
  - c) závažnost 3:
    - ostatní méně závažné vady.
    - reakční doba 48 pracovních hodin a maximální doba řešení 5 pracovních dní
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 5 pracovních hodin (v pracovních dnech) u „závad závažnosti 1“, ve lhůtě do 24 hodin (v pracovních dnech) u „závad závažnosti 2“ a ve lhůtě do 48 hodin 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: helpdesk@bach.cz.
7. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení a odstraňování havarijní situace v místě objednatele ve lhůtě do 5 pracovních hodin od okamžiku oznámení jejího vzniku způsobem uvedeným v odst. 4. Havarijní stav je řešen v režimu 8/5 a havarijní stav musí být nahlášen do 17h. V odstraňování havárie bude poskytovatel pokračovat bez neodůvodněného přerušování až do jejího odstranění, a to i mimo pracovní dobu. Poskytovatel se zavazuje vyřešit havarijní situaci do 24 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:

- 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 5 pracovních dní kontaktuje objednatele a navrhne postup řešení včetně předpokládané finanční náročnosti.
- c) poskytovatel garantuje započítání dohodnuté a závazně objednané realizace do 15 pracovních dní.

#### Článek IV

##### Cena a platební podmínky

1. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. a) a odst. 3 písm. a) činí čtvrtletně 5.100,- Kč bez DPH, to je 6.171,- Kč s DPH 20% a tato paušální cena bude hrazena po dobu záruky WISPI, tedy po dobu 2 let.
2. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. b) a písm. d) činí čtvrtletně 1.700,- Kč bez DPH, to je 2.057,- Kč s DPH 20%. Cena bude hrazena po uplynutí záruční doby WISPI, tj. dalších 2 let po záruce.
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 1.200,- 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 sazbě ve výši 900,- Kč bez DPH.
5. Cena za plnění dle čl. I odst. 4 bude stanovena jako součin hodinové sazby ve výši 900,- Kč bez DPH a počtu skutečně odpracovaných hodin, případně bude smluvně dohodnuta cena za plnění.
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 14 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 ve věcech technických:
    -
  - za poskytovatele ve věcech smluvních:
    -
  - za objednatele ve věcech chodu spisové služby:
    -
  - 
  - za objednatele ve věcech IT služeb a zavádění systému:
    -
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.

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 1.000,- 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 stanovené předpisy občanského práva.
8. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 45 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.

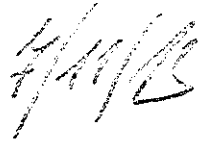
#### **Článek IX Výpověď**

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.

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

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

Datum podpisu:



Datum podpisu: 11.11.2013

.....  
Za objednatele

.....  
Za zhotovitele

ředitel SVÚ Olomouc

jednatel společnosti

provozovna svu olomouc  
Olomouc  
Karlova ul. Stráž 1  
779 01 Olomouc  
(0)