



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SYSTÉMOVÁ PODPORA č. 8026/06-12

uzavřena ve smyslu ustanovení § 269 odstavec 2, zákona č.513/1991 Sb. obchodní zákoník, v platném znění mezi:

GC System, a.s.

se sídlem: Špitálka 41, 602 00 Brno
zastoupen: Liborem Dvořáčkem,
ředitelem společnosti a předsedou představenstva
bankovní spojení: [REDACTED]
IČ: 64509826
DIČ: CZ 64509826
Zápis v OŘ: Krajský obchodní soud v Brně, oddíl B, vložka 1927
(dále poskytovatel)

a

Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Drahobejlova 1404/4, Praha 9, P.O. Box 1, PSČ 19003
zastoupena: Ing. František Beránek, generální ředitel
IČ: 47114975
Zápis v OŘ: Městský soud v Praze, oddíl A, vložka 7564
(dále objednatel)

takto:

Handwritten signature

OBSAH:

1	Definice pojmů (Článek 1)	3
1.1	Systémová podpora	3
1.2	Podpora konfigurací	3
1.3	Záruční servis	3
1.4	Pozáruční servis	3
2	Předmět smlouvy (Článek 2)	4
3	Specifikace poskytovaných služeb (Článek 3)	4
3.1	Havarijní pohotovost	4
3.2	Hot-line	4
3.3	On-site	4
3.4	Kontaktní osoby	5
3.5	Evidence zásahů	5
4	Časové podmínky poskytování služeb (Článek 4)	6
4.1	Havarijní pohotovost	6
4.2	On-site	6
4.3	Hot-line	6
5	Ustanovení o ceně (Článek 5)	6
5.1	Havarijní pohotovost	6
5.2	On-site	6
5.3	Hot-line	7
5.4	Náhrada cestovních výloh	7
5.6	Platební podmínky	7
6	Ustanovení o zahájení a ukončení platnosti smlouvy (Článek 6)	7
7	Místo plnění (Článek 7)	8
8	Práva a povinnosti poskytovatele (Článek 8)	8
9	Práva a povinnosti objednatele (Článek 9)	8
10	Důvěrnost informací (Článek 10)	9
11	Smluvní sankce (Článek 11)	9
12	Závěrečná ujednání (Článek 12)	10
	Příloha A) Seznam produktů zahrnutých	11

1 Definice pojmů (Článek 1)

1.1 Systémová podpora

- je souhrn služeb zabezpečovaných poskytovatelem objednateli na zařízení specifikované v příloze. Systémová podpora se vztahuje na hardware - technické zařízení i software – programové vybavení. Cílem systémové podpory je zabezpečení plynulosti provozu zařízení dodaného na základě kupní smlouvy č. B0005/G05/6575, minimalizace havarijních stavů a v případě výskytu havárie zahájení práce na její odstranění a vlastní odstranění..
- **Hardware** – technické zařízení (např.: řídicí jednotka, disky, napájecí zdroje)
- **Software** – programové vybavení (např.: operační systém, firemní obslužné programy, diagnostické programy)

1.2 Podpora konfigurací

- je součástí systémové podpory, poskytovaná formou analýzy možností různých software a hardware produktů a následnou konzultací s provedením doporučeného nastavení. Podpora konfigurace také zahrnuje rekonfigurace systémů, ladění systémů, instalaci software a hardware, konzultace. Podpora je omezena na reálné možnosti produktů jak hardware, tak software. Podpora konfigurací je součástí služby On-site.

1.3 Záruční servis

- Záruka na zařízení dle této smlouvy je uplatňovaná objednatelem na poskytovatele. Na základě diagnostiky a vyhodnocení závady v záruční době poskytovatel na podnět objednatele zahájí a uplatní záruční servis u výrobce.

1.4 Pozáruční servis

- Odstranění závady v pozáruční době probíhá analogicky jako záruční servis, náhradní díly jsou kalkulovány na podkladě doporučené ceny výrobce. Pozáruční servis se provádí na základě odsouhlasené cenové nabídky objednatele.



2 Předmět smlouvy (Článek 2)

- 2.1** Předmětem smlouvy je poskytování služeb systémové podpory na základě definovaných pojmů v článku 1.
- 2.2** Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje plnit pro objednatele komplexní systémovou podporu pro zařízení specifikovaném v příloze.
- 2.3** Prostřednictvím služeb systémové podpory může objednatel řešit problémy spojené s instalací, konfigurací a provozem, jakož i řešit problematiku monitoringu, administrace a údržby pro systémy specifikovaných v příloze, jeho další modernizaci a kapacitní rozvoj.

Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených touto smlouvou zaplatit za poskytnuté služby dohodnutou cenu.

3 Specifikace poskytovaných služeb (Článek 3)

3.1 Havarijní pohotovost

- Poskytuje se formou telefonického dispečinku evidujících hlášení havarijních stavů. Havarijní stavy jsou vyřizovány přednostně. Havarijní stav je stav, vzniklý v důsledku okolností zamezujících činnosti základních funkcí systému, které jsou nezbytné pro provoz aplikací a jejichž funkci nelze dočasně zabezpečit odpovídajícím náhradním způsobem.
- Poskytovatel řeší havarijní stav následovně:
 - Telefonickými konzultacemi
 - Přímým zásahem pracovníků poskytovatele u objednatele
 - Vzdáleným přístupem k systémům

3.2 Hot-line

- Služba umožňuje objednateli odstranit jednoduché závady na základě krátkých telefonických konzultací. Služba je poskytována zdarma v rámci havarijní pohotovosti.

3.3 On-site

- Služba se poskytuje na místě u objednatele. Předmětem služby jsou preventivní prohlídky, nasazení nových verzí software na základě doporučení výrobce, konzultace, konfigurace systému, odstranění závad nespádající pod havarijní pohotovost, úpravy konfigurací a další činnosti spojené s předmětem smlouvy, na které nemá objednatel dostatečné odborné znalosti nebo dostatečné kapacity.
- Služba se poskytuje na základě objednání ze strany objednatele v rozsahu maximálně 30 hod./měsíc.
V případě překročení uvedené hranice je nutná písemná objednávka.

3.4 Kontaktní osoby

- Po podpisu této smlouvy se poskytovatel zavazuje do 3 kalendářních dnů poskytnout objednateli:
 - kontakt na zodpovědnou osobu poskytovatele
 - kontakt na pověřeného systémového pracovníka poskytovatele
 - telefonní číslo dispečinku Hot-line a Havarijní pohotovosti poskytovatele
 - faxové číslo poskytovatele
 - e-mail poskytovatele

3.5 Evidence zásahů

- Služby poskytnuté dle bodu 3.1 Havarijní pohotovost budou evidovány v databázi Hot-Line. Služby poskytnuté dle bodu 3.3 On-site budou evidovány v denníku zakázky vedeném poskytovatelem a potvrzeném objednatel.

Do deníku zakázky budou obě strany zaznamenávat veškeré skutečnosti důležité pro plnění předmětu smlouvy, zejména budou evidovat postup prací, připomínky a požadavky k obsahu poskytovaných služeb, návrhy na jejich řešení, případně protinávrhy a konečné postupy a termíny řešení.

Nezbytně nutné pak bude zaznamenávání těchto skutečností:

- každý požadavek objednatele na provedení prací dle této smlouvy
- údaj o provedení a splnění prací včetně doby k provedení prací (specifikované počtem hodin, který zahrnuje každou započatou půlhodinu)
- evidenci položek provedených úkonů
- případné vady provedených prací
- způsob a termíny odstranění případných vad
- další důležité skutečnosti související s poskytováním sjednaných služeb.

Veškeré údaje zaznamenané v deníku prací je objednatel povinen potvrdit svým podpisem, příp. je povinen uvést důvody, pro které se zápisem v deníku nesouhlasí. V deníku je nutné uvést podklady pro fakturování provedené služby, výčet prací s uvedením podle které části smlouvy jsou provedeny.

Splnění požadovaných prací v rámci této smlouvy bude vždy potvrzeno v deníku prací, kde současně budou zaznamenány veškeré případné vady včetně termínů jejich odstranění.

Objednatel se zavazuje sjednané služby odebírat a řádně platit poskytovateli sjednanou cenu na základě vystavené faktury. Z faktury musí být jednoznačné fakturační období, rozpis provedených prací ve fakturovaném období (nelze uvést obecný název služby), jednotkové sazby a počet fakturovaných jednotek.

4 Časové podmínky poskytování služeb (Článek 4)

4.1 Havarijní pohotovost

- Garantovaná reakce po nahlášení havarijního stavu je do 24 hodin v místě specifikovaném objednatelem, které je definované jako místo plnění smlouvy.
- Objednatel může hlásit havarijní stavy v rozšířené pracovní době, tj. v pracovní den v době od 08:00 hodin do 20:00 hodin. Hlášení mimo tuto dobu bude zaznamenáno záznamníkem a doba hlášení bude považována 08:00 hodin nejbližšího dalšího pracovního dne.

4.2 On-site

- Rozsah služby viz odst. 2.5.
- Servisní zásahy u objednatele se poskytují v rozšířené pracovní době, tj. v pracovní den od 08:00 hodin do 20:00 hodin v termínu oboustranně dohodnutém.

4.3 Hot-line

- Služba hot-line bude poskytnuta jenom pro krátké telefonické dotazy v rozšířené pracovní době, tj. v pracovní den od 08:00 hodin do 20:00 hodin.
- Delší konzultační hovory (přesahující 30 minut) budou řešeny jako služba On-site.

5 Ustanovení o ceně (Článek 5)

Cena za předmět smlouvy se sjednává dohodou smluvních stran následovně:

5.1 Havarijní pohotovost

- Služba bude hrazena objednatelem měsíčně ve výši [REDACTED] za každý kalendářní měsíc. V této částce je zahrnuto také zvýhodnění služby On-site dle kapitoly 5.2 a služby Hot-line dle kapitoly 5.3.
- V rámci služby havarijní pohotovost nelze čerpat službu On-site.

5.2 On-site

- Služba bude hrazena objednatelem měsíčně na základě skutečně odpracovaných a vykázaných hodin poskytovatelem, odsouhlasených objednatelem za období kalendářního měsíce.
- Sazba této služby je stanovena ve výši [REDACTED] za každou odpracovanou hodinu.
- V rámci této služby jsou poskytovány 4 hod. za kalendářní měsíc bezplatně. Nevýčerpané hodiny jsou nepřenositelné mezi měsíci.

5.3 Hot-line

- Služba není zvlášť zpoplatňována a je součástí ceny uhrazené za havarijní pohotovost.

5.4 Náhrada cestovních výloh

- Cestovní výlohy poskytovatele pro cestu jejího zaměstnance do místa plnění této smlouvy nejsou zvlášť zpoplatňovány. Zásahy budou vyžadovány pouze v místě sídla objednatele v Praze, která je současně sídlem pobočky poskytovatele.
- V případě požadavku práce v jiné lokalitě, náhrada cestovních výloh pro cesty požadované objednatelem mimo místo plnění této smlouvy bude na základě předem stanovené kalkulace a odsouhlasené objednatelem.

5.5 Využití vzdáleného přístupu

- Poskytovatel má možnost, při řešení služeb systémové podpory v případech, kdy to povaha zásahu umožňuje využít přístup na pracoviště objednatele prostřednictvím vzdáleného přístupu.

5.6 Platební podmínky

- Ceny sjednané dle bodů 5.1 - 5.4 jsou bez DPH. K cenám fakturovaným poskytovatelem bude připočteno DPH v zákonné výši.
- Objednatel je povinen cenu za poskytované služby hradit ve výši účtované jednou za měsíc na základě skutečně poskytnutého plnění, jehož rozsah bude odsouhlasen oběma smluvními stranami. Platby budou probíhat na základě faktur vystavených poskytovatelem vždy do 5. dne měsíce následujícího po měsíci za který je služba fakturována. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den měsíce ve kterém byla služba poskytnuta.
- Objednatel bude povinen vystavené faktury hradit v 14-ti denní lhůtě splatnosti, která počne běžet vždy dnem doručení faktury objednateli. Veškeré platby podle této smlouvy jsou splněny okamžikem připsání dlužné částky na účet poskytovatele.
- Poskytovatel je povinen dodat fakturu s jednoznačně identifikujícími údaji. Z faktury musí být zřejmé fakturační období, rozpis provedených prací ve fakturovaném období (nelze uvést obecný název služby), jednotkové sazby, počet fakturovaných jednotek, odkaz na smlouvu, na základě kterého bodu je položka fakturovaná a doložení příloh, které jednoznačně korespondují s položkami na faktuře a vypovídají o provedené práci.

6 Ustanovení o zahájení a ukončení platnosti smlouvy (Článek 6)

- 6.1** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Právní účinky této smlouvy nastávají dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 6.2** Smlouvu je možné vypovědět oběma smluvními stranami bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi druhé straně.



7 Místo plnění (Článek 7)

- 7.1** Místem plnění je sídlo objednatele.

8 Práva a povinnosti poskytovatele (Článek 8)

- 8.1** Poskytovatel má právo požadovat po objednateli, aby mu poskytl veškeré informace nezbytné k zajištění provedení služeb poskytovatelem v rozsahu sjednaném dle této Smlouvy.
- 8.2** Poskytovatel poskytne podporu jenom na komponenty systému, které jsou uvedené v Příloze 1 – Seznam podporovaných komponent systému.
- 8.3** Poskytovatel je povinen plnit včas a řádně veškeré povinnosti z této smlouvy.
- 8.4** Poskytovatel je povinen poskytovat služby objednateli v souladu s touto Smlouvou s odbornou péčí.
- 8.5** Poskytovatel je povinen vést evidenci zásahů v denníku zakázky.
- 8.6** Poskytovatel je povinen upozornit objednatele předem na předpokládaný rámcový rozsah jím požadovaných služeb v denníku zakázky.

9 Práva a povinnosti objednatele (Článek 9)

- 9.1** Objednatel má právo využít s poskytovatelem pro práci při instalaci a provozu vlastní pracovníky s odpovídající kvalifikací.
- 9.2** Objednatel má právo kontrolovat kvalitu poskytování služeb dle předmětu této smlouvy.
- 9.3** Objednatel má právo vyjadřovat se k odborné způsobilosti pracovníků poskytovatele podílejících se na instalaci a provozu systému, na který je smlouva poskytována.
- 9.4** Objednatel má právo vyjádřit se ke všem dodávkám souvisejícím s budováním systému.
- 9.5** Objednatel má právo kontrolovat a povinnost potvrzovat zápisy o provedených službách v denníku zakázky, který je uložen u poskytovatele.
- 9.6** Objednatel je povinen poskytovat potřebnou součinnost a maximální podporu při plnění této smlouvy, včetně dokumentace, zabezpečení přístupu k technice a zajištění přítomnosti pracovníků VoZP.
- 9.7** Objednatel je povinen poskytnout dostatečný počet pracovníků s odpovídající kvalifikací

Handwritten signature

pro údržbu a chod informačního systému a vyvinout maximální úsilí k zajištění součinnosti při práci, jež je předmětem této smlouvy, vlastními pracovníky s odpovídající kvalifikací.

- 9.8** Objednatel je povinen umožnit pracovníkům poskytovatele a jejich smluvním partnerům bezpečný přístup do místa plnění Smlouvy a vytvořit jim odpovídající pracovní podmínky.
- 9.9** Objednatel je povinen vyjádřit se v dohodnutém termínu ke změnám navrhovaným poskytovatelem v průběhu plnění této smlouvy a schválené změny zavádět do praxe.
- 9.10** Objednatel je povinen poskytnout vhodné prostředí pro technické vybavení.

10 Důvěrnost informací (Článek 10)

- 10.1** Obě smluvní strany se zavazují použít informace a materiály týkající se druhé smluvní strany, které nejsou veřejně přístupné nebo obecně známé a byly získané v souvislosti s přípravou a realizací této smlouvy, pouze k účelu vyplývajícímu z této smlouvy a nejsou oprávněny je komerčně ani jinak použít.
- 10.2** Obě smluvní strany se současně zavazují utajovat tyto informace a materiály před třetími osobami, a to i po splnění ostatních závazků z této smlouvy, až do doby, než se uvedené informace a materiály stanou obecně známé, resp. veřejně přístupné.
- 10.3** Obě smluvní strany zajistí utajování výše uvedených skutečností svými zaměstnanci a rovněž dalšími osobami, které pověří úkoly v souvislosti s realizací této smlouvy.
- 10.4** Smluvní strany se dohodly, že pokud jedna smluvní strana poruší povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích dle ustanovení článku 10. této Smlouvy, vzniká poškozené smluvní straně právo na uplatnění a škůdci povinnost na zaplacení smluvní pokuty ve výši 200.000,-Kč za každé takové porušení povinnosti mlčenlivosti. Právo na náhradu škody uplatněním smluvní pokuty není dotčeno.

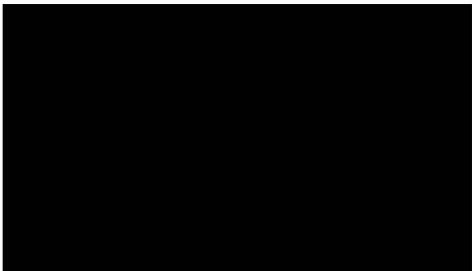
11 Smluvní sankce (Článek 11)

- 11.1** Poskytovatel si vyhrazuje právo pozastavit práce na plnění předmětu smlouvy v případě, že i přes předchozí písemné upozornění dojde k více než 15-ti dennímu prodlení s úhradou jednotlivých faktur, počítáno ode dne doručení písemného upozornění objednateli, a to až do doby úplného vyrovnání závazků objednatele.
- 11.2** Důvodem k pozastavení prací je rovněž opakované neplnění smluvních závazků ze strany objednatele podle článku 9. této smlouvy, na které byl objednatel poskytovatelem písemně upozorněn a objednatel přesto nesjednal nápravu do 15 dnů ode dne doručení takového písemného upozornění.


12 Závěrečná ujednání (Článek 12)

- 12.1** Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Veškerá práva a povinnosti touto smlouvou výslovně neupravené se řídí ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších z změn a doplnění.
- 12.2** Sporné otázky vzniklé v souvislosti s realizací této smlouvy budou řešeny dle následujících pravidel:
- nejednotnost či rozpory mezi stranami budou řešeny na úrovni odpovědných zástupců
 - nejednotnost či rozpory mezi stranami budou řešeny na úrovni statutárních zástupců obou stran
 - nebude-li sporná záležitost vyřešena na úrovni statutárních zástupců, bude předána k rozhodnutí příslušnému soudu.
- 12.3** Smluvní strany stanovily pro styk plynoucí z této smlouvy níže uvedené odpovědné zástupce:
- za poskytovatele Ing. Adrian Demeter
 - za objednatele Ing. Bohuslav Tvrdý
- Tito zástupci nejsou oprávněni měnit tuto smlouvu a musí postupovat v rámci jejich ustanovení.
- 12.4** Smluvní strany se dohodly, že veškeré změny a doplnění této Smlouvy musí být učiněno písemně, ve formě číslovaných dodatků.
- 12.5** Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s obsahem této smlouvy. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky schválenými oběma stranami.
- 12.6** Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze stran obdrží po jednom.

V Brně dne 16.04.2007



V Praze dne 16.4.2007



.....
Podpis objednatele

Příloha A) Seznam produktů zahrnutých do předmětu podpory

Komponenta	Model, S/N	Popis
2107-921	DS8100	Diskový systém 5TB, PTC, RMC
2107-921	DS8100	Diskový systém 5TB, PTC, RMC
2005-B32	SAN32B-2	FC switch 32-port
2005-B32	SAN32B-2	FC switch 32-port
2005-B32	SAN32B-2	FC switch 32-port
2005-B32	SAN32B-2	FC switch 32-port
2005-B32	SAN32B-2	FC switch 32-port
2005-B32	SAN32B-2	FC switch 32-port
2005-B32	SAN32B-2	FC switch 32-port
2005-B32	SAN32B-2	FC switch 32-port