



SERVISNÍ SMLOUVA

EVIDOVÁNO
v právním odd. FTNsP
pod č. 090600098

>>

SERVISNÍ SMLOUVA

O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB INFORMAČNÍHO SYSTÉMU AMIS*EKO(SUMO)

MEZI

FAKULTNÍ THOMAYEROVOU NEMOCNICÍ S POLIKLINIKOU

A

ICZ A.S.

**UŽIVATEL:****Fakultní Thomayerova nemocnice s poliklinikou**

Videňská 800

140 59 Praha 4 - Krč

IČ: 00064190

DIČ: CZ00064190

SpZ: MS Praha, C. 34136

Zastoupený: MUDr. Karlem Filipem, CSc., MBA, ředitelem
dále jen („uživatel“) na straně jedné

a

POSKYTOVATEL:**ICZ a.s.**

Hvězdova 1689/2a, 140 00 Praha 4

IČO: 25145444

DIČ: CZ699000372

Bankovní spojení: ČSOB a.s.

č. účtu: 500050813/0300

Zastoupená: Ing. Bohuslavem Cempírkem, předsedou představenstva a generálním ředitelem

dále jen („poskytovatel“) na straně druhé

uzavírají dnešního dne dle ustanovení § 269, odst. 2 Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a na základě výzvy č.j. FTN-ř-33/2009 ze dne 30.03. 2009 tuto

smlouvu o poskytování pozáručních servisních služeb

Čl. 1

Účel smlouvy

Účelem smlouvy je zajištění pozáručního servisu na účetní a informační systém Uživatele a zabezpečení jeho servisu i po skončení sjednané smluvní záruční doby.

Čl. 2

Předmět smlouvy

Předmětem je závazek Poskytovatele poskytovat Uživateli pozáruční servis na ekonomický informační systém AMIS*EKO(SUMO) v rozsahu uvedeném v čl. 4 této smlouvy a tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit za tuto péči Poskytovateli cenu dohodnutou v čl. 5 této smlouvy.

Čl. 3

Terminologie, kvalifikace poruch a reakční doby

Pro účely této smlouvy se rozumí:

- a) **Aplikací:** funkční ucelený soubor programového vybavení, vyvinutého nebo vyvíjeného, k zajištění funkcionality popsané v dokumentaci nebo v požadavcích Uživatele. Jako synonymum je užíván termín Systém, Informační Systém, Program.
- b) **Poruchou/závadou:** chybné provedení nebo ztráta funkce Aplikace. Chybné provedení funkce je takové, které není v souladu s popisem uvedeným v technické nebo uživatelské dokumentaci. Není-li popis funkce dokumentován, je správná funkce taková, která je očekávána Uživatelem.
- c) **Reakční dobou:** doba od nahlášení poruchy do zahájení jednání Poskytovatele směřující k odstranění poruchy.
- d) **Hlášením poruchy:** činnost, kterou informuje Uživatel Poskytovatele o zjištění poruchy – závady.
- e) **Klasifikační poruchy:** zařazením poruchy do třídy A, B, C Uživatelem.
- f) **Opravou závady:** odstranění závady nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude závada překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení Aplikace. Závadou není neznalost Uživatele týkající se funkčnosti Systému popsané v technické dokumentaci.
- g) **Poučením Uživatele:** informování Uživatele o funkčnosti programu, která je popsána v technické nebo uživatelské dokumentaci nebo opakované poučení Uživatele k témuž problému.
- h) **Konzultační činností:** podání informací o možných způsobech použití Systému, které nejsou popsány v technické a/nebo uživatelské dokumentaci. Konzultační činností je míněna i podpora při vytváření metodických postupů použití Aplikace a individuální školení uživatelů (méně než 4 uživatelé současně).
- i) **Školením uživatelů:** výuka základních principů a vlastností Aplikace. Výuka probíhá hromadně (více než 3 uživatelé jsou školeni současně).
- j) **Administrátorem:** pracovník Uživatele, pověřený rutinním udržováním Systému.
- k) **Odpovědnou osobou Uživatele:** pracovník Uživatele oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách programu ovlivňující jeho činnost.
- l) **Help Deskem:** aplikace přístupná na URL <http://sd>. Slouží pro evidenci a řešení chybových hlášení, dotazů, připomínek a požadavků vzniklých v rámci této Servisní smlouvy. Helpdesk je jediným oficiálním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Poskytovatel si vyhrazuje právo nereagovat na požadavky, chyby a připomínky neevidované v Help Desku.
- m) **Dostupnost:** Aplikace udává dobu ve dnech, hodinách a minutách (nebo je vyjádřena pomocí SLA - service Level Agreement), kdy je informační Systém, hardware nebo datový objekt uživateli nedostupný. Dostupnost je stanovena buď bezvýhradně tj. nezáleží na příčině nedostupnosti nebo vyhraněně tj. dostupnost v důsledku funkce IS nebo hardware... atd.

- n) **Spolehlivostí:** udávání, nakolik jsou informace uložené v Aplikaci kompletní a zároveň nejsou redundantní.
- o) **Bezpečností:** udávání, nakolik je Aplikace odolná proti neautorizovanému přístupu a následnému zneužití, ztrátě či poškození dat nebo funkcí Aplikace.
- p) **Režimem:** charakterizování časové dostupnosti služby, režim je udáván standardizovaným zápisem 7x24 (7 dnů v týdnu 24 hodin denně), 5x8 (pracovní dny pondělí až pátek od 8 hodin do 16 hodin), 5x12 (v pracovní dny od 6 hodin do 18 hodin), 7x12 (7 dnů v týdnu od 6 hodin do 18 hodin).

Klasifikace poruch

Klasifikace na třídy A, B, C je provedena odpovědným pracovníkem Uživatele a je opouštěna Poskytovatelem. Pro snížení třídy musí Poskytovatel předložit písemný postup práce, kterým lze překlenout hlášenou poruchu. Po předání postupu práce musí na písemné požádání zaškolit alespoň jednoho pracovníka Uživatele v odpovídajícím rozsahu.

- A) **havárie** – stav podporované aplikace, který neumožňuje plnění jejích základních provozních funkcí,
- B) **výpadek** – stav podporované aplikace umožňující plnění jejích základních provozních funkcí, avšak s podstatným omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných podmínek,
- C) **závada** – stav podporované aplikace, ve které nelze zabezpečit plnění některých dílčích funkcí, avšak bez omezení základní provozní funkcionality aplikace.

Čl. 4

Rozsah poskytovaných služeb a závazky smluvních stran

4.1. Poskytovatel se zavazuje v rámci této smlouvy poskytovat následující služby:

- a) **základní APLIKAČNÍ podporu**, která zahrnuje: helpdesk v odpovídajícím rozsahu služby; poskytování telefonických konzultací uživatelům aplikace; poskytování servisního zásahu včetně jeho zahájení v dohodnuté době odezvy; odstranění řádně nahlášené závady do 48 hodin, výpadku do 24 hodin a reakční doba na havárii do 1 hodiny od nahlášení; provádění změn programového vybavení vyplývajících ze změn obecně závazných právních předpisů (legislativní aktualizace) → ke dni jejich účinnosti.

Základní podpora aplikace	Časová dostupnost podpory	Reakční doba
Porucha A Havárie	Režim 5x8	do 1 hodiny
Porucha B Výpadek	Režim 5x8	do 24 hodin
Porucha C Závada	Režim 5x8	do 48 hodin

- b) **ostatní služby**, kterými jsou analýza a projektování, programování, konzultace a školení.

4.2. Uživatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem při plnění Servisní smlouvy: spolupracovat při organizaci školení; spolupracovat při organizaci servisních návštěv; umožnit dálkovou administraci datového serveru/Aplikace; poskytnout Poskytovateli nezbytné informace k plnění jeho povinností vyplývajících ze Servisní smlouvy.

Čl. 5

Cena a platební podmínky

5.1. Cena za služby servisní smlouvy je stanovena smluvně na základě rozsahu prací, služeb, povinností vyplývajících z charakteru této smlouvy (především se jedná o konzultační a vývojovou pohotovost a zvýhodněné cenové sazby na rozvoj aplikace a vývojového prostředí). Veškeré dále uvedené ceny jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty (DPH). Veškerá fakturace vyplývající z této smlouvy bude doplněna o daň z přidané hodnoty podle platných právních předpisů ke dni zdanitelného plnění.

5.2. Cena za služby servisní smlouvy se skládá ze 2 částí:

- a) z pevného měsíčního paušálu za základní podporu aplikace ve výši **119 000,- Kč** bez DPH měsíčně, slovy: stodevatenáctisickorunčeských (cena s DPH 141 610,- Kč měsíčně, slovy: stočtyřicetjednatisícšestsetdesetkorunčeských), podle čl. 4, bodu 4.1., písm. a) této smlouvy a
- b) z ceny za ostatní služby podle čl. 4, bodu 4.1. písm. b) této smlouvy, které budou provedeny na základě objednávky Uživatelé v cenách podle níže uvedené tabulky, které však v jejich součtu nepřekročí celkovou částku 1 250 000,- Kč ročně bez DPH a 1 487 500,- Kč ročně s DPH 19%:

Ostatní služby	Cena za jednotku (člověkohodina) bez DPH	Cena za jednotku (člověkohodina) včetně 19% DPH	DPH
Analýza a projektování	1 900 Kč	2 261 Kč	361 Kč
Programování	1 900 Kč	2 261 Kč	361 Kč
Konzultace školení	1 800 Kč	2 142 Kč	342 Kč

Cena je úplná a závazná. Cena může být měněna pouze v případě změny sazeb příslušné daně z přidané hodnoty nebo na základě indexu inflace.

5.3. Fakturační podmínky

Cena je splatná měsíčně na základě fakturace poskytovatele. Podkladem pro fakturaci pohyblivé částky je oběma stranami odsouhlasený výkaz práce za příslušný kalendářní měsíc oprávněnými osobami.

Poskytovatel je oprávněn fakturovat Uživateli paušální odměnu za pevnou část služeb měsíčně vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce. Odměnu za ostatní služby je oprávněn fakturovat měsíčně po odsouhlasení výkazu práce Uživatелеm nejpozději do 15 dnů od konce kalendářního měsíce, ve kterém se uskutečnilo zdanitelné plnění.

Faktura jako daňový doklad musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů dle zákonných předpisů platných pro vystavování účetních a daňových dokladů. Přílohu faktury pak tvoří kopie potvrzeného dokumentu prokazujícího splnění a převzetí dojednaných služeb, jejichž cena je fakturována a potvrzovací e-mail či fax.

Faktura – daňový doklad bude vystavena do 5 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, není-li výše stanoveno jinak. Za okamžik uhrazení faktury se považuje datum, kdy byla předmětná částka odepsána z účtu zadavatele. Faktura /daňový doklad musí obsahovat náležitosti podle § 28 zákona o DPH.

Lhůta splatnosti faktury je **devadesát (90) kalendářních dnů** ode dne doručení faktury Uživateli, s tím, že Poskytovatel nebude Uživatеле penalizovat 30 dnů po splatnosti faktury. Není-li prokázáno jinak, považuje se faktura za doručenou třetím (3) pracovním dnem po jejím prokazatelném odeslání na shora uvedenou adresu Uživatеле.

Námítky proti cenám uvedeným ve faktuře může Uživatel uplatnit nejpozději do konce lhůty její splatnosti tak, že fakturu prokazatelně vrátí poskytovateli s uvedením výhrad. Dnem odeslání faktury Poskytovateli se přerušuje lhůta splatnosti. Pokud budou námítky oprávněné, tak nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem prokazatelného odeslání opravené faktury Uživateli. V případě neoprávněných námítek se lhůta splatnosti prodlužuje pouze o dobu vzniklou mezi vrácením faktury a jejím zamítnutím.

5.4. Platební podmínky

Cena je platná po dobu prvních 12 měsíců od účinnosti této smlouvy, a to pro rozsah poskytovaných služeb uvedených v této smlouvě. Cena pro každých dalších 12 měsíců se stanoví dohodou vždy pro následující období v závislosti na vývoji inflace v ČR a to tak, že cena stanovená pro období předcházejícího roku se zvýší (sníží) nejvýše o částku vypočtenou na základě indexu inflace, vyhlášeného ČSÚ k 1. lednu kalendářního roku jako oficiální míra inflace v ČR za uplynulé roční období. V případě, že ČSÚ přestane publikovat index inflace, použije poskytovatel index EUROSTAT. Valorizaci cen předmětu smlouvy sdělí Poskytovatel Uživateli dopisem, ve kterém bude uveden pramen informace o meziročním růstu inflace.

Čl. 6

Přístup na Help Desk a další služby

6.1. Preferovaným způsobem hlášení je zadání požadavku na webových stránkách <http://sd.uzivateli> bude umožněn přístup prostřednictvím webového rozhraní, do něhož je přístup řízen prostřednictvím certifikátů.

V případě nedostupnosti webového rozhraní je možné zaslat zprávu e-mailem na adresu:

ticket@i.cz

Na tuto e-mailovou adresu mohou zaslat hlášení pouze oprávnění pracovníci zákazníka. Jejich seznam včetně e-mailových adres a telefonů je uveden v příloze č.2 této smlouvy.

E-mailová zpráva musí obsahovat:

- jméno a společnost ohlašovatele,
- číslo projektu (bude sděleno při podpisu smlouvy),
- kontakty na osobu, která Problém hlásí
- základní informace (popis závady) o hlášeném Problému
- v případě hlášení HW poruchy také typ a S/N číslo zařízení.

Po zadání z WWW stránek (nebo odeslání e-mailové zprávy) je systémem SD automaticky generována odpověď, která obsahuje číslo založeného Ticketu a další pokyny pro následnou komunikaci vztahující se k tomuto Problému/závadě.

V případě nedostupnosti/nefunkčnosti internetového spojení nebo e-mailu, nebo jestliže Zákazník po založení ticketu neobdrží automatickou odpověď, hlásí oprávněná osoba Zákazníka Problém telefonicky na čísla:

- 244 100 250
- 724 429 767
- 800 148 429

V případě nedostupnosti těchto čísel na: 724 429 750 vedoucí HelpDesku ICZ a.s.

Adresa servisního střediska: Hvězdova 1689/2a, 140 00 Praha 4

6.2. Legislativní aktualizace

Aktualizací Systému v důsledku legislativních změn (také legislativní aktualizace) jsou míněny nové verze (update a upgrade) vytvořené s ohledem na změny závazných právních předpisů, vztahujících se k software či jeho obsahu Systému v rozsahu modulů, které Uživatel nabyt licenční smlouvou. Aktualizací Systému není dodávka nových modulů.

6.3. Školení

Školení je uskutečněno na základě požadavku Uživatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Uživatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a školence, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Čl. 7

Sankce

- 7.1. Uživatel je oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 5.000,-- Kč za každý započatý den a případ prodloužení Poskytovatele s termínem reakční doby poruchy kategorie A a B maximálně však 10% z ceny ročního (paušálního) plnění dle této smlouvy.
- 7.2. Uživatel je oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,-- Kč za každý započatý den a případ prodloužení Poskytovatele s termínem reakční doby poruchy kategorie C, maximálně však 10% z ceny ročního (paušálního) plnění dle této smlouvy.
- 7.3. V případě prodloužení s platbou ze strany Uživatele je tento povinen uhradit poskytovateli úrok s prodloužení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodloužení.
- 7.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodloužení se splněním svých závazků, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc). Toto ustanovení se dotýká i nároků na smluvní pokuty.

Čl. 8

Závěrečná ustanovení

- 8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.2. Pokud není v této smlouvě stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými platnými ustanoveními obchodního zákoníku.
- 8.3. Smlouva může být ukončena písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 6 měsíců, která počíná běžet první den následujícího kalendářního měsíce po dni doručení výpovědi. V této souvislosti se smluvní strany dále dohodly, že poskytovatel bude provádět servisní práce nejméně do 30. 4. 2013 a první výpověď se tak bude moci uskutečnit v termínu ke dni 31.10. 2012.
- 8.4. Veškeré změny, úpravy a doplnění musí být provedeny formou písemných dodatků k této smlouvě podepsaných oběma smluvními stranami.
- 8.5. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech a každá ze smluvních stran obdrží dvě vyhotovení. Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemnou dohodou obou stran.

8.6. Uzavřením této smlouvy se Poskytovatel jako případný zpracovatel dat zavazuje dodržovat veškerá ustanovení zák. č. 101/2000 Sb. v platném znění a příslušná ustanovení zákona 20/1966 Sb., o zdraví a péči lidu, v platném znění a odpovídá za případné porušení těchto zákonů.

8.7. Smluvní strany se zavazují k mlčenlivosti o všem, co se dozví v souvislosti s plněním závazku po dobu účinnosti smlouvy a další 2 roky po jejím skončení. Tato mlčenlivost se vztahuje i na případné subdodavatele.

Za poskytovatele: 28.5.2009

Ing. Bohuslav Čempírek,
předseda představenstva ICZ a.s.

Za Uživatele: - 5 - 06 - 2009

MUDr. Karel Filip, CSc., MBA
ředitel FTN sP

Fakultní Thomayerova nemocnice
s poliklinikou
140 59 Praha 4 - Krč, Vídeňská 800
ředitel