

Smlouva o servisní pohotovosti

číslo: 5/7/2022

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona číslo 89/2012 Sb., Občanského zákoníku v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“)

Článek I. **Smluvní strany**

1. Nemocnice Karviná – Ráj, příspěvková organizace

Se sídlem: Vydmuchovej 399/5, Ráj, 734 01 Karviná
Zastoupena: Ing. Ivo Žolnerčíkem - ředitelem
Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Bc. Marcela Mesochoridisová, provozně-technická náměstkyně
IČ: 00844853
DIČ: CZ00844853
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Karviná
Číslo účtu: 30331791/0100
Tel: [REDACTED]
email: [REDACTED]
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl Pr, vložka 880
(dále jen „objednatel“)

a

2. ADCALL systems s.r.o.

Se sídlem: Bubenská 225/49, 17000 Praha 7
Zastoupena: Mgr. Miloš Žíla, Ph.D. jednatel
IČ: 29293286
DIČ: CZ29293286
Bankovní spojení: ČSOB
Číslo účtu: 263612527/0300
Tel: [REDACTED]
email: [REDACTED]
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 271760
(dále jen „dodavatel“)

(Společně také dále jen „Smluvní strany“)

Článek II. **Předmět smlouvy**

1. Předmětem smlouvy je realizace pozáručního a profylaktického servisu instalované u objednatele.

Článek III. **Pozáruční servis**

1. Na zařízení dodávané naší společností poskytneme pozáruční servis s měsíčním platbou za poskytované služby ve výši 2500 Kč/měsíc bez DPH. V této ceně jsou zahrnuty následující služby.

2. V průběhu pozáruční doby se dodavatel zavazuje zahájit realizaci opravy dle závažnosti takto:

Level 1 Kritický – není možné používat vyvolávací systém, nefunkční tiskárna, nefunkční hlavní displej, nefunkční řídicí software.

Zahájení opravy do 24 hodin od nahlášení na helpdesku prostřednictvím emailu.

Level 2 Závažný – nefunguje software, případně přepážkový displej na některém z pracovišť, systém hlásí závadu, která však neznemožňuje používat systém.

Zahájení opravy do 48 hodin od nahlášení na helpdesku prostřednictvím emailu.

Level 3 Neomezující – systém hlásí závadu, která neznemožňuje fungování systému.

Zahájení opravy do 5ti pracovních dní od nahlášení na helpdesku prostřednictvím emailu.

3. V rámci pozáruční opravy zjistí dodavatel příčinu závady a provede její odstranění.

4. Dodavatel bude 1x ročně vykonávat profylaktické kontroly zařízení provozovaného objednatelem a to v tomto rozsahu: vyčištění tiskáren, kontrolu a zálohu konfiguračních a databázových souborů, upgrade software

5. Dodavatel neručí za vady na zařízení vzniklé nesprávným nebo neodborným užíváním nebo zásahem objednatele v rozporu s uživatelským manuálem. O takto způsobené vadě pořídí dodavatel protokol, který obě strany podepíše. Tyto vady odstraní dodavatel dle rozsahu závady v přiměřené lhůtě na náklady objednatele.

Článek IV. **Hot Line a Help Desk**

1. Popis služeb Hot Line a Help Desk

Hot Line - je telefonická služba dodavatele s dostupností od 7:00 do 16:00 hodin v pracovních dnech. Jejím hlavním účelem je podpora při odstranění provozního problému nebo odborná konzultační podpora. Tato služba slouží k řešení provozních problémů nebo odborné konzultační podpoře, jejichž doba řešení pro jeden případ a nepřesáhne 10 minut.

Help Desk - je pracoviště dodavatele s dostupností od 7:00 do 16:00 hodin v pracovních dnech. Jeho hlavním účelem je přijímání nahlášení provozních problémů nebo požadavků ohledně servisu a odborné konzultační podpory k dodaným zařízením a zajištění řešení přijatých požadavků. Hlášení bude provedeno oprávněným pracovníkem objednatele.

Služba zahrnuje i přijímání reklamací, zajišťování řešení provozních problémů, informování objednatele o způsobu řešení, případně o způsobu vyřešení provozních problémů.

Požadavek může vznášet oprávněný pracovník objednatele.

2. Kontakt:

Hotline: [REDACTED]

Help desk: [REDACTED]

Článek V.

Organizace servisních zásahů

1. Vstup do objektů objednatele, provádění oprav a servisní činnosti mohou oprávnění pracovníci dodavatele pouze v doprovodu odpovědných pracovníků objednatele.

3. Pracovníci dodavatele jsou povinni dbát pokynů doprovodných pracovníků objednatele, především z hlediska bezpečnostních opatření.

4. Dodavatel se zavazuje, že veškeré činnosti dle čl. II. této smlouvy bude provádět v souladu s právními i technickými předpisy a normami, které se na tuto činnost vztahují.

5. Dodavatel odpovídá objednateli za škody, které při plnění dle této smlouvy svou činností způsobí.

6. Ohlášení poruchy bude oprávněný pracovník objednatele provádět na Help Desk dodavatele e-mailem. Požadavek na servis bude obsahovat datum a hodinu ohlášení, místo závady, jméno ohlašovatele, jeho telefon, identifikaci zařízení a stručnou informaci o závadě. V případě, že ohlášení poruchy nelze realizovat písemně, provede se ohlášení telefonicky a bude dodatečně potvrzeno písemnou formou.

Hlášení závad:

e-mail: [REDACTED]

mobil: [REDACTED]

7. Servisní činnost bude vykonávána v pracovní době Help Desku objednatele, tj. pondělí až pátek 7:00 – 16:00 hod, nebude-li dohodnuto s odpovědným pracovníkem objednatele jinak.

8. Pokud dodavatel vyhodnotí závadu jako odstranitelnou vzdáleným připojením k řídicímu software vyvolávacího systému, objednatel se zavazuje tento přístup zřídít minimálně na dobu

nezbytně nutnou. Prodlení se zřízením vzdáleného přístupu na straně objednatele se nezapočítává do doby realizace opravy.

Článek VI. **Cena servisních činností**

1. Smluvní strany se dohodly na měsíčním paušálním poplatku za poskytování služeb hot line a help desk ve výši 2500 Kč bez DPH

2. Ceny servisních prací (ceny jsou bez DPH):

Servisní práce – 590 Kč/hodina

Práce IT technika – 790 Kč/hodina

Cena za 1km cesty – 9 Kč

Ceník základních náhradních dílů (ceny jsou bez DPH)

Tisková mechanika tiskárny lístků	7600
Čidlo tiskárny lístků	3400
Dotykové sklo tiskárny lístků	10200
Napájení tiskárny	1800
LCD obrazovka 43“	12600
Řídící deska přepážkového displeje	2800
Elektrický zámek	900
Řídící jednotka elektrického zámku	3800
PC hlasové volání	9800

Článek X. **Smluvní pokuty**

1. Objednatel může uplatňovat vůči dodavateli následující smluvní pokuty:

Za prodlení s provedením záruční opravy v termínech uvedených v této smlouvě se sjednává smluvní pokuta ve výši 1000 Kč za každý jednotlivý případ.

2. Smluvní strany se dohodly, že zaplacení smluvní pokuty se nedotýká nároku na náhradu škody ani povinnosti splnit ujednání této smlouvy.

3. Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuta se neuplatní v případě prodlení z důvodů, jež nastaly z důvodů okolností vylučujících odpovědnost.

Článek XI.

Povinnost mlčenlivosti

1. Obě smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech informacích, týkajících se druhé smluvní strany, se kterými přijdou v průběhu plnění této smlouvy do styku a které nejsou veřejně přístupné. Uvedené údaje jsou obchodním tajemstvím ve smyslu občanského zákoníku a smluvní strany se zavazují s nimi jako s důvěrnými nakládat. Povinnost mlčenlivosti se smluvní strany zavazují dodržet po dobu 3 let od ukončení účinnosti této smlouvy.

Článek XII. Zánik smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zanikne z následujících důvodů:
 - a) Písemnou výpovědí objednatele nebo dodavatele bez uvedení důvodů s výpovědní lhůtou tři měsíce, která počne plynout od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi dodavateli.
 - b) Odstoupením od smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran v případech podstatného či opakovaného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou, pokud porušující strana nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy ke zjednání nápravy.

Článek XIII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
2. Ve věcech výslovně neupravených touto smlouvou se smluvní vztah založený touto smlouvou řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
3. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem oprávněných zástupců obou smluvních stran.
4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před podpisem přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz výše uvedeného připojují své vlastnoruční podpisy.

Smlouva o servisní pohotovosti

místo, dne PRAHA 1. 12. 2022

za dodavatele :



Mgr. Miloš Žila
jednatel

ADCALL systems s.r.o. ☺
Bubenská 225/49, 170 00 Praha 7
IČO: 29293286, DIČ: CZ29293286
info@adcall.cz, tel: 513 034 142

místo, dne .KARVINÁ, 7. 12. 2022

za objednatele:



Nemocnice Karviná - Ráj, ④
příspěvková organizace
Vydmuchovej 399/5, Ráj, 734 01 Karviná
IČ: 00844853 DIČ: CZ00844853