

Smlouva o rozvoji informačního systému Microsoft Business Central

podle ustanovení § 2631 a následujících o smlouvě o dílo
zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi sebou uzavřeli:

1. SMLUVNÍ STRANY

DODAVATEL:

jméno: ARTEX informační systémy spol. s r.o.
sídlo: Štefánikova 248/32, Smíchov, 150 00 Praha 5
IČO:25631047
DIČ:CZ25631047
zastoupená: [REDACTED]

OBJEDNATEL:

jméno: Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace
Kontaktní adresa: Nemocniční 898/20A, 728 80 Ostrava-Moravská Ostrava
IČO: 00635162
DIČ: C200635162
Zastupuje: [REDACTED]

tuto smlouvu o servisu informačního systému **Microsoft Business Central**

2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

2.1. Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele poskytnout objednateli služby spočívající v **rozvoji a podpoře** informačního systému Microsoft Business Central (dále jen „informační systém“) a závazek objednatele zaplatit dodavateli za poskytnuté služby sjednanou cenu.

2.3. **Rozvojem** informačního systému se rozumí zajištění vývoje nových funkcionalit na základě budoucích požadavků objednatele, které je objektivně možné ze strany dodavatele provést s ohledem na technologické možnosti objednatele a informačního systému.

3. PODMÍNKY PLNĚNÍ

3.1. Plnění smlouvy se provádí tak, že dodavatel vyřizuje požadavky ze strany objednatele. Požadavky se dodavateli doručují:

- Na supportní stránky dodavatele. Určená internetová adresa v den uzavření smlouvy je „Úvodní strana | Artex | Informační systémy (artex-is.cz)“, dále na tlačítko „Support“. Dodavatel může tuto adresu změnit. Tuto změnu je povinen předem nahlásit objednateli.
- E-mailem. E-mailová adresa v den uzavření smlouvy je: „hotline@artex-is.cz“. Dodavatel může tuto adresu změnit. Tuto změnu je povinen předem nahlásit objednateli.

3.2. Pokud bude požadavek objednatele takové povahy, že bude vyžadovat podrobnější specifikaci, má dodavatel právo vyžádat si další upřesňující informace (telefonicky, elektronickou poštou, osobní setkání).

3.3. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli veškerou potřebnou součinnost, vytvořit dodavateli všechny podmínky potřebné pro realizaci činností dle smlouvy. Mezi ně patří zejména:

- zapůjčení veškeré dokumentace k technickým prostředkům výpočetního systému a k jeho základnímu software,
- zajištění přístupu na místo plnění smlouvy pro ty pracovníky dodavatele, kteří se budou na zajištění předmětné činnosti podílet,
- zajištění potřebné součinnosti s těmi pracovníky objednatele, jejichž účast bude v dané situaci nezbytná nebo povede ke zkrácení doby odezvy,
- umožní dodavateli osobní a vzdálený přístup k počítačům a serverům a datům, na kterých má být servis zajišťován,
- dodavatel může počítače a servery v pravidelných cyklech monitorovat.

Definice parametrů SLA

Činnost	Parametr
Doba přijetí požadavku 24/7 – potvrzení přijetí požadavku ze strany účastníka/dodavatele na základě zadavatelem zadaného požadavku do HelpDesku reakcí na HelpDesku nebo přijetí hovoru na telefonním čísle HelpDesku v případě nedostupnosti HelpDesku. (V případě nedostupnosti HelpDesku a nedostupnosti telefonního čísla jde o nedostupnost časově na úkor účastníkem/dodavatelem)	15 min
Reakční doba 8/5 - zahájení řešení od doby přijetí požadavku kvalifikovanou pracovní sílou.	1 hod
Doba vyřešení požadavku typu A	6 hod
Doba vyřešení požadavku typu B	24 hod
Doba vyřešení požadavku typu C	5 pracovních dnů
Doba vyřešení požadavku typu D	15 pracovních dnů

Klasifikace SLA	Popis
Požadavek typu A	Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.
Požadavek typu B	Hlavní funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plné využívání Systému uživateli, nebo je významně omezuje (není možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o více než 50 %) a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem zákazníka. Lze takto označit problém, kdy se vyskytují chyby v Systému a není je možno nahradit jiným mimořádným postupem nebo jinými funkcemi Systému (obejítí).
Požadavek typu C	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem, přestože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, který lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

Požadavek typu D	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci, apod.).
------------------	---

Vyřešení požadavku dané priority je definováno jako

- vyřešení nahlášeného (zaznamenaného) požadavku nebo
- poskytnutí jiného přijatelného řešení nebo
- navržení přijatelného náhradního řešení nebo
- poskytnutí návodu na náhradní řešení nebo
- převedení daného požadavku na nižší prioritu
- nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. Microsoft, dodavatel HW, atd.) v případě problému vyvolaného nekorektním chováním komponenty dodané nebo podporované třetí osobou.

4. ČAS PLNĚNÍ

4.1. Plnění rozvojových **služeb** se provádí dle požadavků objednatele při respektování pracovní doby dodavatele od pondělí do pátku od 8 do 17 hodin, s dobou odezvy 5 (slovy: pět) pracovních dnů. Na zadaném požadavku zahájí dodavatel práce po potvrzení odhadovaného počtu hodin objednatelem.

4.2. Dodavatel se zavazuje zajišťovat **rozvoj** systému s ohledem na priority definované objednatelem a v co nejkratším termínu.

5. ODMĚNA

5.1. Objednatel se zavazuje, že za služby, které jsou předmětem této smlouvy, zaplatí dodavateli odměnu do celkové výše 499 999,- Kč bez DPH.

5.2. Objednatel se zavazuje, že za služby, které jsou předmětem této smlouvy, a to v předpokládaném rozsahu, bude hradit následovně:

Položka	Počet jednotek	Jednotková cena/MJ	Čerpání v maximálním rozsahu
Měsíční podpora MS Dynamics Business Central dle SLA	1x měsíčně	28 400Kč/měsíc	28 400Kč/měsíc
Cena za 3 hodiny podpory a rozvoje	3 hodiny	6 000 Kč/ měsíc	6 000 Kč/ měsíc
Celkem bez DPH			34 400 Kč Kč

Objednatel zaplatí dodavateli částku dle vykázaného a schváleného přehledu provedených měsíčních prací.

5.3. Objednatel se zavazuje, že za služby, které jsou předmětem této smlouvy, a které budou provedeny **nad rámec služeb zahrnutých v dohodnuté odměně**, které jsou specifikovány v čl. 5.2 této smlouvy, zaplatí odměnu hodinovou sazbou v následující výši:

Odměna za servisní zásahy nad rámec smlouvy

Výjezd Ostrava	1x výjezd	7 000 Kč/cesta
Konzultant/programátor Microsoft Business Central	1 hodina	2 200 Kč/hod

Služby, které jsou předmětem této smlouvy, a které budou provedeny nad rámec služeb zahrnutých v dohodnuté odměně v odstavci 5.2, budou potvrzeny po jejich poskytnutí objednatelem podpisem na servisním listě, který bude podkladem pro vyúčtování odměny dodavatele. Objednatel zásahy nad rámec odstavci 5.2 smlouvy musí potvrdit před zahájením prací.

5.4 Odpovědné osoby za schvalování

Oprávněné osoby za dodavatele:

Oprávněný jednat ve věcech obchodních a smluvních:		
Oprávněný jednat ve věcech technicko-realizačních:		

Oprávněné osoby za Objednatele:

Oprávněný jednat ve věcech obchodních a smluvních:		
Oprávněný jednat ve věcech technicko-realizačních:		

6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1. Dodavatel vystaví objednateli za poskytnuté služby daňový doklad - fakturu. Faktura vystavená dodavatelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené právními předpisy. Fakturované částky budou hrazeny bezhotovostně, a to bankovním převodem na účet dodavatele. Odměna bude účtována 1 x měsíčně vždy po schválení provedených prací. Ceny za služby, které jsou předmětem této smlouvy, a které byly provedeny nad rámec služeb této smlouvy, jsou specifikovány v čl. 5.3 této smlouvy a budou účtovány jen dle předem schválené dohody.

6.2. Splatnost faktur je sjednána na 30 dní ode dne vystavení faktury objednateli. Faktura se považuje za zaplacenou dnem, kdy bude fakturovaná částka připsána na účet dodavatele.

6.3. Předmět plnění uvedený v článku 2.1 je považován za předaný od chvíle jeho využívání objednatelem.

7. SMLUVNÍ SANKCE

7.1 V případě prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v bodě 3 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn žádat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:

- a) „Požadavek A“ ve výši 5% měsíčního paušálu dle čl. 5.2 Smlouvy,
- b) „Požadavek B“ ve výši 2% měsíčního paušálu dle čl. 5.2 Smlouvy,
- c) „Požadavek C“ ve výši 0,5% měsíčního paušálu dle čl. 5.2 Smlouvy.
- d) „Požadavek D“ ve výši 0,25% měsíčního paušálu dle čl. 5.2 Smlouvy.

Součet všech případných sankcí v daném období bude Poskytovateli účtován maximálně do výše sjednaného/úvedeného měsíčního paušálu.

7.2 Smluvní pokutu je Objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident.

7.3 V případě nedodržení závazků Poskytovatele týkajících se reakční doby, doby podpory apod. stanovených v bodě 3 této Smlouvy je Objednatel oprávněn žádat a

Poskytovatel je povinen zaplatit za každý započatý den prodlení, případně za každý den porušení stanovené povinnosti smluvní pokutu ve výši 0,5 % měsíčního paušálu dle čl. 5.2 Smlouvy.

Součet všech případných sankcí v daném období bude Poskytovateli účtován maximálně do výše sjednaného/uvedeného měsíčního paušálu.

8. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

7.1. Obě smluvní strany se vzájemně zavazují, že neposkytnou třetím osobám informace o druhém účastníku smluvního vztahu, které jim budou zpřístupněny v souvislosti s plněním této smlouvy.

7.2. Veškerá data o klientech, potenciálních klientech, o hospodaření objednatel je důvěrná a nesmějí být sdělována třetím osobám ani využívána dodavatelem pro jiné účely než v souvislosti s plněním této smlouvy. Dodavatel prohlašuje, že poskytuje dostatečné záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů a ochrany důvěrných dat.

9. TRVÁNÍ SMLOUVY

8.1. Tato smlouva je sjednána na dobu **určitou**, tj. do vyčerpání finančního objemu poskytnutých služeb uvedených v článku 5.1.

8.2. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran případně písemnou výpovědí, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet doručením výpovědi druhé smluvní straně. Smluvní strany jsou povinny provést vypořádání vzájemných práv a povinností, včetně finančního plnění za činnost, která byla prokazatelně vytvořena, nedohodnou-li se Strany jinak.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma účastníky. Smlouva se stane účinnou jejím uveřejněním v registru smluv.

9.2. Tato smlouva se ve věcech smlouvou výslovně neupravených řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména ustanoveními § 2631 a násl. o smlouvě i dílo.

9.3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každý účastník obdrží po jednom stejnopise.

9.4. Pokud by se kterékoli ustanovení této smlouvy stalo neplatným nebo neúčinným, nebude tím dotčena platnost nebo účinnost této smlouvy. V takovém případě bude neplatné ustanovení této smlouvy nahrazeno ustanovením platným a účinným, kterým bude přípustným způsobem dosaženo cíle sledovaného neplatným nebo neúčinným ustanovením. Smluvní strany jsou povinny si poskytnout vzájemně součinnost při realizaci práv z této smlouvy.

9.5. Smluvní strany se dohodly na písemné formě této smlouvy. Všechny změny a doplňky této smlouvy musí mít písemnou formu dohody a musí být podepsány účastníky této smlouvy, jinak se k nim nepřihlíží. Stejně tak musí být postupováno v případě ukončení této smlouvy.

9.6. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva představuje úplnou dohodu o záležitostech touto smlouvou upravených a nahrazuje všechny jejich dosavadní konkludentní, ústní či jiné dohody o záležitostech upravených touto smlouvou.

9.7. Závěrem smluvní strany prohlašují, že si obsah smlouvy pečlivě přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí. Tato smlouva je projevem jejich svobodné, vážné a srozumitelné vůle, strany se dohodly na celém jejím obsahu, na důkaz čehož připojují své vlastnoruční podpisy.

9.8 Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva, její případné dodatky a související dokumenty, na které dopadá účinnost ustanovení zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), bude uveřejněna v registru smluv, a to v celém jejím rozsahu. Uveřejnění informací o Smlouvě v registru smluv zajistí bez zbytečného odkladu po jejím uzavření Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

V Ostravě dne

V Praze dne



Objednatel

Dodavatel