

SMLOUVA O ODBORNÝCH SLUŽBÁCH

číslo smlouvy: L8C030

Obsah :

Smluvní strany
Účel smlouvy
Předmět smlouvy
Konfigurace
Místo instalace
Platnost smlouvy
Rozsah platnosti smlouvy
Cena
Placení
Předání HW opravy a SW doplňků
Kvalita a záruky
Sankce
Obnova dat a bezpečnost
Omezení platnosti smlouvy
Odborný zásah
Hlášení požadavku na HW opravu/řešení SW problému
Postoupení práv
Pořizování kopií
Platné právo
Odstoupení od smlouvy
Utajení informací
Závěrečná ustanovení
Přílohy
Podpisový list

1. Smluvní strany

Objednatel: VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
ČESKÉ REPUBLIKY
Karlovo náměstí 8
128 00 Praha 2

IČO 411 97 518
[REDAKCE]

Zastoupený: ředitelem VZP - ČR
RNDr. Jiřím Němcem, CSc.

Poskytovatel: HEWLETT-PACKARD, s.r.o.
Novodvorská 82/803
142 00 Praha 4

IČO 170 48 851
DIČ 004-170 48 851;
[REDAKCE]

Zastoupený: generálním ředitelem
RNDr. Pavlem Kaláškem, CSc.
[REDAKCE]

odpovědný pracovník
[REDAKCE]

se dohodly, že jejich závazkový vztah se ve smyslu § 262 zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen OBZ) řídí tímto zákonem a v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 OBZ a dále s použitím příslušných ustanovení zákona č. 35/1965 Sb., autorského zákona ve znění pozdějších předpisů (dále jen "AZ") uzavírají tuto smlouvu o odborných službách (dále jen "Smlouvu") v návaznosti na dohodu o některých dodatcích a platebních podmínkách uzavřenou dle § 409 a následujících obchodního zákoníku č. 11085/1448/KK ze dne 8.9.1995.

2. Předmět smlouvy

Účelem této smlouvy je úprava podmínek, za kterých bude poskytovatel poskytovat objednateli odborné služby v oblasti hardware (dále jen HW) a oblasti software - jedná se výhradně o softwarové produkty pod HP-UX podporované poskytovatelem (dále jen SW), které jsou poskytovatelem označovány jako služby typu H5351A, H5352A, H5353A, H5354A, H5355A, H5356 a H5357 a to:

2.1 H5351A

A. v oblasti hardware (dále jen HW)

- a) služby pro HW v místě instalace
- b) nepřetržité řešení problémů spojených s opravou
- c) definovaný termín zahájení opravy
- d) preventivní údržba HW
- e) eskalace HW problémů

2.2 H5352A

B. v oblasti software (dále jen SW)

- a) licence pro SW doplňky
- b) SW media
- c) služby spojené s HP Support Line

2.3 H5353A

B. v oblasti software (dále jen SW)

- a) licence pro SW doplňky
- b) SW media
- c) služby spojené s HP Support Line
- d) SW pomoc
- e) eskalace SW problémů

2.4 H5354A

A. v oblasti hardware (dále jen HW)

- a) služby pro HW v místě instalace
- b) nepřetržité řešení problémů , spojených s opravou
- c) definovaný termín zahájení opravy
- d) preventivní údržba HW
- e) eskalace HW problémů

B. v oblasti software (dále jen SW)

- a) licence pro SW doplňky
- b) SW media
- c) služby spojené s HP Support Line

2.5 H5355A

A. V oblasti hardware (dále jen HW)

- a) služby pro HW v místě instalace
- b) nepřetržité řešení problémů, spojených s opravou
- c) definovaný termín zahájení opravy
- d) preventivní údržba HW
- e) eskalace HW problémů

B. V oblasti software (dále jen SW)

- a) licence pro SW doplňky
- b) SW media
- c) služby spojené s HP Support Line
- d) SW pomoc
- e) eskalace SW problémů

C. V oblasti datakomunikací (network)

- a) pomoc v oblasti network

2.6 H5356A

A. V oblasti hardware (dále jen HW)

- a) Služby pro HW v místě instalace
- b) Nepřetržité řešení problémů, spojených s opravou
- c) Definovaný termín zahájení opravy
- d) Preventivní údržba HW
- e) eskalace HW problémů

B. V oblasti software (dále jen SW)

- a) Licence pro SW doplňky
- b) SW média
- c) Služby spojené s HP Support Line
- d) SW pomoc
- e) Eskalace SW problémů

C. V oblasti počítačových sítí (network)

- a) Pomoc v oblasti network

D. V oblasti výpočetního systému

- a) Semináře o nových systémových verzích
- b) Provozní přehledy
- c) Pomoc při správě SW oprav
- d) Přidělený pracovník odborného střediska
- e) Přidělený servisní technik systémové podpory

2.6 H5357A

A. V oblasti hardware (dále jen HW)

- a) Služby pro HW v místě instalace
- b) Nepřetržité řešení problémů, spojených s opravou
- c) Definovaný termín zahájení opravy
- d) Preventivní údržba HW
- e) eskalace HW problémů

B. V oblasti software (dále jen SW)

- a) Licence pro SW doplňky
- b) SW média
- c) Služby spojené s HP Support Line
- d) SW pomoc
- e) Eskalace SW problémů

C. V oblasti počítačových sítí (network)

- a) Pomoc v oblasti network

D. V oblasti výpočetního systému

- a) Semináře o nových systémových verzích
- b) Provozní přehledy
- c) Pomoc při správě SW oprav
- d) Přidělený pracovník odborného střediska
- e) Přidělený servisní technik systémové podpory

E. V oblasti speciální podpory

- a) Rozšířené spolupráce při správě SW oprav
- b) Rozšířená pomoc v oblasti SW
- c) Okamžité poskytování odborných služeb
- d) Přímý kontakt s přiděleným pracovníkem odborného střediska
- e) Přidělený odborný tým pro významné zákazníky

Vyjmenované položky jsou upřesněny v článku 3. této smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje, že bude pro objednatele vykonávat řádně a včas následující činnosti a služby v rozsahu, termínech a za podmínek uvedených v následujících částech této smlouvy v souladu s úrovní služby, která byla nasmlouvána pro jednotlivé pobočky (tj. OP VZP a jejich expozitury) viz příloha A.

Poskytovatel se zavazuje, že při dodávkách materiálu pro zajištění předmětných odborných služeb do jednotlivých poboček sdělí písemně specifikaci a termín této dodávky a to minimálně 24 hodin před plánovanou dodávkou. Tato písemná informace bude adresována vždy na místně příslušného systémového administrátora. Místně příslušný administrátor potvrdí faxem na poskytovatele obdržení této informace a souhlas k dodání. Poskytovatel vždy zajistí předání předmětné dodávky až do místa určení podle pokynů systémového administrátora (nebo jeho určeného zástupce), který poté potvrdí příslušný dodací list. Po provedení předmětných akcí poskytovatel odveze nepotřebný materiál včetně obalů zpět na svoji základnu.

3.Specifikace předmětu smlouvy - Vysvětlení pojmů

A. V oblasti HW

a) Služby pro HW v místě instalace - pracovník poskytovatele se dostaví do místa instalace a poskytuje pracovní sílu, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW výrobky byly uvedeny opět do řádného funkčního stavu. Poskytovatel identifikuje a opraví špatné funkce a závady výrobku. Vyměněné díly se stanou majetkem poskytovatele.

b) Nepřetržité řešení problému - pracovník poskytovatele zahájí práce v místě instalace ve lhůtě dle článku 3.A.c.1) až 3.A.c.3) této smlouvy a pracuje nepřetržitě - t.j. po celou dobu definovanou v článku 3.a.c.1) až 3.a.c.3) této smlouvy, není-li smluvními stranami dohodnuto ad hoc jinak - do okamžiku, kdy je výrobek opět plně provozuschopný. Urychlené zajišťování dalších náhradních dílů, jejichž potřeba se ukázala během identifikace závady, nebo nutnost odchodu pracovníka poskytovatele do odborného střediska, za účelem konzultací se specialisty těchto odborných středisek, se nepovažuje za přerušení práce.

c) Definovaný termín zahájení opravy a její průběh

c.1) Next Day on-site response, Monday-Friday - práce na odstranění závady budou zahájeny během následujícího pracovního dne po pracovním dni , v němž byla závada oznámena a budou probíhat v pracovní dny v době od 08:00 do 21:00. Objednatel hlásí závadu v souladu s článkem 16. této smlouvy .

c.2) 4 hr. on site response, Monday-Friday - práce na odstranění závady budou zahájeny v pracovní dny během 4 hodin od nahlášení poruchy a budou probíhat v pracovní dny v době od 08:00 do 21:00. Objednatel hlásí závadu v souladu s článkem 16. této smlouvy .

c.3) 4 hr. on-site response, 24x7 - práce na odstranění závady budou zahájeny během 4 hodin od nahlášení poruchy a budou probíhat 24 hodin denně , 7 dní v týdnu . Objednatel hlásí závadu v souladu s článkem 16. této smlouvy .

d) Preventivní údržba HW - pracovník poskytovatele, na základě písemné žádosti objednatele doručené poskytovateli alespoň tři týdny před požadovaným termínem zahájení této údržby provádí v předepsaných časových úsecích preventivní údržbu výrobků, u kterých je tato údržba specifikována v uživatelské příručce a která má být provedena výhradně pracovníkem poskytovatele. Poskytovatel potvrdí příjem žádosti písemně.

e) Eskalace HW problémů - odborné středisko poskytovatele zahájí standartizovaný eskalační proces za předpokladu, že do řešení problému je nutné zapojit další specialisty poskytovatele.

B. V oblasti SW

a) Licence pro SW doplňky - opravňuje objednatele používat a kopírovat HP SW doplňky v každém systému, který je smluvně kryt smlouvou o odborných službách.

b) SW media a dokumentace - současně s dodáním SW doplňků se poskytovatel zavazuje dodat správci systému objednatele poslední verze SW referenčních příruček. Softwarové doplňky a aktualizované příručky budou dodávány dle smluvní specifikace na těchto běžných typech médií: magn. pásky, disky, papír a kompaktní disky. SW doplňky budou dodány na jedné sadě distribučních médií. Jsou-li požadovány objednatelem dodatečné sady distribučních médií, je třeba pro každou sadu uhradit další licenci a cenu médií.

c) Služby HP Support Line - poskytovatel umožní objednateli elektronický přístup do databáze HP Support Line, obsahující informace o současných výrobcích a službách, nových výrobcích, zprávy o aktuálním stavu SW, poznámky k technologii a aplikacím a informace o dosažitelných SW opravách. Tyto opravy, pokud existují, si může objednatel zavést přímo do systému. Přístup do uvedené databáze je možný kdykoli s výjimkou nedělí, kdy přístup končí ve 20:00 hod. Technické prostředky, které umožňují přístup do této databáze, si zajišťuje objednatel na své náklady.

d) SW pomoc - objednatel má k dispozici telefonický přístup k odbornému středisku poskytovatele v případě vzniklého SW problému na produktu, který je kryt touto smlouvou.

e) Eskalace SW problémů - odborné středisko poskytovatele zahájí standartizovaný eskalační proces za předpokladu, že do řešení problému je nutné zapojit další specialisty poskytovatele.

C. V oblasti network

Objednatel má k dispozici telefonický přístup k odbornému středisku poskytovatele v případě problému v oblasti network.

D. V oblasti výpočetního systému

a) Semináře o nových systémových verzích - zástupci odborného střediska poskytovatele referují o změnách a nových hlavních verzích systémového SW a souvisejících tématech. Poskytovatel zpravidla pořádá jeden seminář ročně, o kterém zpraví objednatele jeden měsíc předem.

b) Provozní přehledy - přidělený servisní technik poskytovatele naplánuje ročně dva provozní přehledy dle vzájemně sjednaných témat s objednatelem.

c) Pomoc při správě SW oprav - přidělený pracovník odborného střediska poskytovatele naplánuje a poskytne dvakrát ročně analýzu SW oprav na centrálním systému objednatele.

d) Přidělený pracovník odborného střediska - tento odborník poskytovatele je osobou určenou poskytovatelem k zajišťování řešení všech nahlášených SW problémů objednatele.

e) Přidělený servisní technik systémové podpory - tento pracovník poskytovatele koordinuje všechny služby pro HW, SW a sítě v místě instalace objednatele.

E. V oblasti speciální podpory

a) Rozšířené spolupráce při správě SW oprav - odborné středisko poskytovatele monitoruje vznik nových SW oprav a po vyhodnocení s objednatelem pomůže při jejich instalaci.

b) Rozšířená pomoc v oblasti SW - servisní technik systémové podpory poskytovatele instaluje po dohodě s objednatelem jeden doplněk operačního systému ročně.

c) Okamžité poskytování odborných služeb - ihned po nahlášení objednatelem může poskytovatel zahájit dálkovou diagnostiku HW nebo síťového problému, popř. řešení SW problému.

d) Přímý kontakt s přiděleným pracovníkem odborného střediska - objednatel je neprodleně spojen s přiděleným pracovníkem odborného střediska poskytovatele při řešení SW problémů.

e) Přidělený odborný tým pro významné zákazníky - zabezpečuje objednateli přístup ke všem potřebným prostředkům poskytovatele a koordinuje zajištění všech odborných služeb.

4. Konfigurace

HW i SW konfigurace, na kterou se vztahují vyjmenované odborné služby, je uvedena v příloze A. této smlouvy. (Z důvodu jednoznačnosti jsou konfigurace uváděny v anglickém jazyku)

5. Místo instalace

Místem instalace se rozumí adresy objektů, na kterých se nacházejí instalované systémy a které jsou uvedeny rovněž v příloze A této smlouvy. Tato příloha bude průběžně doplňována o nové expozitury poboček objednatele, pokud zde bude umístěno supportované zařízení. Poskytovatel se zavazuje průběžně doplňovat přílohy o konfiguraci jednotlivých instalací včetně aktualizace změn.

Případná změna místa instalace musí být předmětem zvláštního ujednání, které se stane přílohou k této smlouvě. Předmětem zvláštního ujednání nemusí být změna místa instalace, pokud ke změnám dochází v místech uvedených v příloze A této smlouvy.

6. Platnost a účinnost smlouvy

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední smluvní strany. Tato smlouva je platná po dobu dvanácti (12) měsíců od data platnosti a bude automaticky prodloužována (pokud není vypovězena) o další dvanáctiměsíční (12) období. Smlouvu lze vypovědět ke konci sjednaného období platnosti smlouvy, a to písemnou výpovědí kterékoli strany učiněnou nejméně třicet (30) dnů před automatickým prodloužením této smlouvy.

Vzhledem ke společnému zájmu obou smluvních stran plynule navázat tento nový závazkový vztah týkající se předmětných odborných služeb, které byly již poskytovány na základě "Smlouvy o odborných službách", uzavřené dne 22.10.1993, jejíž platnost byla ukončena k datu 31.10.1996, došlo k dohodě smluvních stran, že příslušná ustanovení této nové "Smlouvy o odborných službách" se použijí na činnosti vykonávané poskytovatelem již od 1.11.1996.

Cena za služby poskytované za období před podpisem smlouvy bude vyfakturována do 14 dnů po podpisu smlouvy.

Všechna zařízení pracující pod operačním systémem UNIX budou automaticky zahrnuta pod servisní smlouvu ihned po uplynutí záruční doby, pokud se objednatel předem (do 30 dnů po uplynutí záruky) nevyjádří písemně jinak.

7. Rozsah platnosti smlouvy

Plnění poskytovatele dle této smlouvy se vztahuje pouze na výrobky, které jsou vyjmenovány v příloze A této smlouvy. Tyto výrobky musí být provozovány v souladu s technickými podmínkami poskytovatele, které jsou uvedeny v příslušné uživatelské příručce.

8. Cena

Cena za odborné služby, specifikované v této smlouvě, byla stanovena dohodou ve smyslu z.č.526/90 Sb., vychází z platných ceníků HP a platí 12 měsíců od 1/11/96. Cena bude v jednotlivých měsících fakturována ve skutečné výši dle přílohy B a to její korunový ekvivalent podle stanoveného kurzu ČNB platného v den vyhotovení faktury. Aktualizované cenové nabídky pro další 12 měsíční období budou zasílány poskytovatelem nejpozději do 30 dnů před uplynutím aktuálního 12 měsíčního období.

Měsíční cena v uvedené výši v oblasti HW v sobě zahrnuje cestovní náklady a pracovní čas pracovníků poskytovatele, cenu náhradních dílů a materiálu nespolečného charakteru (spotřebním materiálem se rozumí např. papír do tiskáren, barvicí pásy, pera do kreslicích zařízení, magnetická media a pod.). Měsíční cena pokrývá i náklady, spojené s preventivní údržbou HW v souladu s článkem 3.A.d) této smlouvy.

V oblasti SW zahrnuje tato měsíční cena náklady, spojené s dodáváním příslušných médií se SW doplňky včetně případné dokumentace, a s licencí pro použití těchto doplňků. Měsíční cena pokrývá i náklady, spojené se SW pomocí a eskalací problémů.

Jednorázový poplatek je odvozen od měsíčního poplatku za dodané služby za zpětné období, ve kterém konfigurace objednatele nebyly kryty žádným smluvním vztahem. Jednorázový poplatek může dosáhnout maximální výše osmnácti měsíčních poplatků.

Cena i jednorázový poplatek jsou stanoveny bez daně z přidané hodnoty a jsou odvozeny z ceníku odborných služeb poskytovatele.

V příloze A této smlouvy jsou uvedeny ceny za systém/y v místě/místech instalace.

Případná změna ceny bude předmětem oboustranně schváleného písemného ujednání ve formě číselně označeného dodatku k této smlouvě, který se stane její nedílnou součástí.

9. Placení

Cena za odborné služby, poskytované poskytovatelem dle této smlouvy, se na základě vzájemné dohody účtuje v měsíčních platbách. Příslušné daňové doklady jsou poskytovatelem zasílány objednateli na jeho adresu uvedenou na straně 2, resp. v příloze A této smlouvy.

Termíny uskutečnění zdanitelného plnění:

- měsíční platby - protože se jedná o případ zdanitelného plnění, kdy se během zdaňovacího období poskytuje měsíční dílčí plnění, považuje se zdanitelné plnění, v souladu s § 9 odst. 3 zákona o DPH č. 588/92 Sb., ve znění pozdějších předpisů, za uskutečněné posledním dnem příslušného měsíce dle přílohy B této smlouvy. Daňový doklad bude vystaven nejdříve v den uskutečnění zdanitelného plnění a nejpozději do 15 dnů od tohoto dne.

Jednorázový zpětný poplatek, pokud je vyžadován, bude uplatněn v prvním daňovém dokladu.

Daňové doklady vystavované poskytovatelem budou mít náležitosti účetního dokladu ve smyslu z.č.588/92 Sb. v platném a úplném znění.

Základem pro stanovení výše měsíční ceny za odborné služby a jednorázového zpětného poplatku je korunový ekvivalent USD přepočtených na Kč dle stanoveného kurzu ČNB platným v den vyhotovení faktury. K ceně v Kč se připočítává odpovídající daň z přidané hodnoty.

10. Předání HW opravy a SW materiálů

HW oprava bude předána v místě instalace v kvalitě, řídicí se článkem 11. této smlouvy a na základě " Protokolu o opravě" (příloha C), odsouhlaseným objednatel.

Media se SW doplňky, případně i příslušná dokumentace, jsou doručena objednateli.

Objednatel se zavazuje umožnit pracovníkům poskytovatele provedení požadované HW opravy a preventivní údržby HW v místě instalace dle článku 5. této smlouvy.

11. Kvalita a záruky

Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s dodávanou dokumentací.

Poskytovatel se zavazuje provádět služby v kvalitě, odpovídající účelu smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.

Poskytovatel odpovídá za závady na HW produktu, způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.

Pokud poskytovatel neodborným zásahem způsobí poruchu na stávajícím SW systému nebo sub-systému je povinen tyto SW části uvést do původního provozního stavu.

Poskytovatel neručí za jakékoli škody, vzniklé objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, vyplývajících z této smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působení vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle paragrafu 374 Obchodního zákoníku, zejména pak negativní vliv takové, v době platnosti smlouvy nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění smlouvy, aniž by tomuto vlivu objednatel a/nebo poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

Záruční doba na opravy je v rozsahu tří měsíců od okamžiku ukončení opravy. Tato záruční doba se vztahuje na tříměsíční období před ukončením platnosti této smlouvy.

Poskytovatel prohlašuje, že SW poskytovaný objednateli dle této smlouvy je prost jakýchkoli autorskoprávních nároků třetích osob, popř. že byly tyto nároky řádně vypořádány.

12. Sankce

Při nedodržení termínu zahájení opravy dle článku 3.A.c.1) až 3.A.c.3) této smlouvy nebo při nedodržení dohodnutého termínu preventivní údržby HW poskytovatel zaplatí smluvní pokutu [redacted] dle této smlouvy za každý den prodlení - nejvýše však částku, která odpovídá smluvní pokutě za 30 dnů prodlení.

Závady v systému HP, jejichž řešení je předmětem této smlouvy, musí být plnohodnotně odstraněny v nejkratší možné době s použitím prostředků a mechanismů uvedených v jednotlivých bodech smlouvy.

13. Obnova dat a bezpečnost

Poskytovatel není odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému objednatele.

Poskytovatel upozorňuje objednatele na nezbytnost zálohování všech svých datových souborů v časových intervalech, které minimalizují ztrátu dat.

Smluvní strany se zavazují přijmout taková organizačně technická opatření, která zamezí změně nebo ztrátě dat počítačového systému objednatele a to tím způsobem, že příslušný administrátor objednatele bude v dostatečném časovém předstihu informován o termínu zahájení odborných prací na pobočce nebo ústředí objednatele tak, aby příslušný administrátor mohl řádně provést zálohování všech datových souborů v počítačovém systému objednatele.

14. Omezení platnosti smlouvy

V rámci této smlouvy není poskytovatel povinen poskytovat služby na takové výrobky poskytovatele, na kterých objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku poskytovatele.

Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých objednatel nedovolí provést nezbytné změny.

Objednatel zcela zodpovídá za slučitelnost jiných výrobků, které nejsou v této smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve smlouvě vyjmenovány.

V rámci této smlouvy není poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci (působení vyšší moci viz článek 11. této smlouvy).

15. Odborný zásah

Dříve než dojde k uskutečnění požadované návštěvy poskytovatele u objednatele za účelem odstranění vad HW či SW, může být objednatel požádán, aby provedl systémový diagnostický test, který mu pro tento účel poskytne poskytovatel.

16. Hlášení požadavku na HW opravu/řešení SW problému

- a) Objednatel oznámí prostřednictvím technického zástupce (příloha D) poskytovateli požadavek na HW opravu faxem na formuláři "problem report" (TAR - Technical assistance request) v pracovní dny v době od 08:00 do 17:00 na faxovém čísle 02/61 307 289 dispečerského pracoviště poskytovatele.
- b) Objednatel je povinen při nahlašování HW závady dle článku 16.a) uvést číslo smlouvy, výrobní číslo, modelové číslo, jméno, telefonní číslo volajícího a adresu.
- c) Objednatel oznámí prostřednictvím technického zástupce (příloha D) poskytovateli požadavek na řešení SW problémů telefonicky a paralelně i faxem v pracovní dny od 08:00 do 17:00 na výše uvedená čísla dispečerského pracoviště. Poskytovatel potvrdí příjem obou hlášení telefonicky nebo faxem.
- d) Objednatel je povinen při nahlašování SW problému dle článku 16.c) uvést číslo smlouvy, referenční číslo systému (System Handle), výrobní číslo, modelové číslo, verzi operačního systému, jméno, telefonní číslo volajícího a adresu.
- e) Objednatel má právo na kontrolu řešení SW problému, který byl eskalován dle článku 3.B.e) a 3.A.f) této smlouvy.

17. Postoupení práv

Objednatel ani poskytovatel nemohou postoupit nebo převést jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany.

18. Pořizování kopií

Materiály označené "Copyright 19XX ,Hewlett-Packard.All rights are reserved " nesmějí být jakýmkoli způsobem kopírovány nebo překládány do jiného jazyka bez předchozího souhlasu poskytovatele.

Vyjimky při pořizování kopií tvoří případy archivace, náhrady vadné kopie nebo ověření vady programu.

19. Platné právo

Vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou touto smlouvou upraveny, se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy zejména zák.č. 513/1991 Sb, obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dále dohodly, že vzniknou-li případné spory vyplývající z této smlouvy a nedojde-li do 30 dnů k dohodě smluvních stran smírnou cestou, bude spor na návrh kterékoliv smluvní strany podán věcně a místně příslušnému soudu, tj. Krajskému obchodnímu soudu Praha.

20. Odstoupení od smlouvy

Za podstatné porušení smlouvy, při kterém dotčená smluvní strana je oprávněna od smlouvy s okamžitou účinností odstoupit chápou strany smluvní :

- nezaplacení smluvené ceny popř. jednorázového poplatku objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného daňového dokladu
- nezahájení HW opravy/řešení SW problému do 5 pracovních dní od nahlášení požadavku
- nezahájení preventivní údržby HW do 5 pracovních dní od dohodnutého termínu

Pro případ okamžitého odstoupení od smlouvy je objednatel oprávněn požadovat na poskytovateli vrácení alikvotní části objednatelům již uhrazené smluvené ceny.

21. Utajení informací

Veškeré informace o druhé smluvní straně, které smluvní strany nabyly v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, jsou smluvní strany povinny podržet v tajnosti, a to i po skončení platnosti této smlouvy.

22. Závěrečná ustanovení

Veškerá sdělení se provádějí písemně mezi adresami smluvních stran, které jsou uvedeny v této smlouvě, nebo mezi adresami, které po písemném oznámení jednou nebo druhou smluvní stranou nahrazují adresy zde uvedené .

Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemného smluvního dodatku k této smlouvě.

Poskytovatel se zavazuje, že jeho pracovníci a pracovníci jeho subdodavatelů se při činnostech vykonávaných u objednatele podrobí režimovým i jiným opatřením, stanovených pro pracoviště objednatele.

V případě dodávky drobného materiálu (speciální kabely, drobné mechanické součástky) se poskytovatel zavazuje dodržet standardní postup (poprávka ze strany objednatele, nabídka poskytovatele, objednávka a následná dodávka spolu s fakturací).

V případě přímých dodávek náhradních dílů od poskytovatele objednateli se poskytovatel zavazuje informovat příslušného zástupce objednatele alespoň v jednodenním předstihu o složení zásilky, datu doručení a jménu příjemce.

Poskytovatel se rovněž zavazuje, že veškeré, objednatelům poskytnuté, materiály k plnění této smlouvy při jejím ukončení vrátí, případně prokáže zničení či spotřebování. Dále se zavazuje, že v rámci instalací a "upgradů" zařízení poskytovatele u objednatele budou v příloze jednotlivých instalačních protokolů uváděna typová čísla veškerých použitých kabelů a terminátorů.

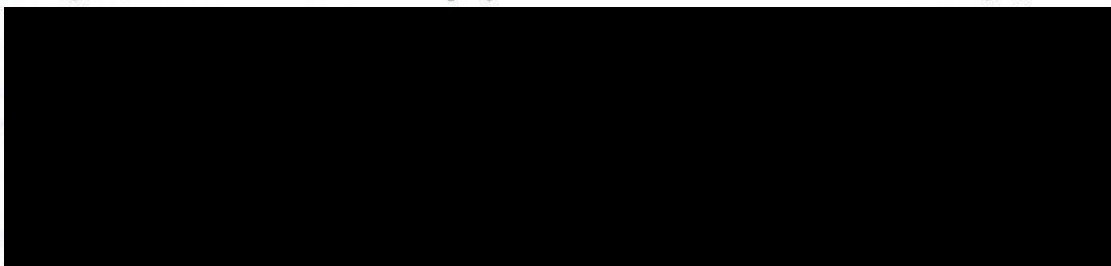
Změny konfigurace uskutečněné při opravách budou dokumentovány na formuláři objednatele (Operativní protokol), který je v příloze E této smlouvy. Distribuci formuláře na jednotlivé své expozitury zajistí objednatel. Servisní technik objednatele bude spolupracovat při vyplnění formuláře a provedené změny stvrdí svým podpisem. Za distribuci vyplněných formulářů zodpovídá objednatel.

Smluvní strany si vyhrazují právo provést po předchozím písemném oznámení takové změny této smlouvy, které budou vyplývat z obecně závazných právních České republiky, jejichž účinnost nastane během platnosti této smlouvy.

Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech a její nedílnou součástí jsou přílohy A až D specifikované v Čl. 23 této smlouvy. Každá ze smluvních stran obdrží dva stejnopisy této smlouvy s platností originálu

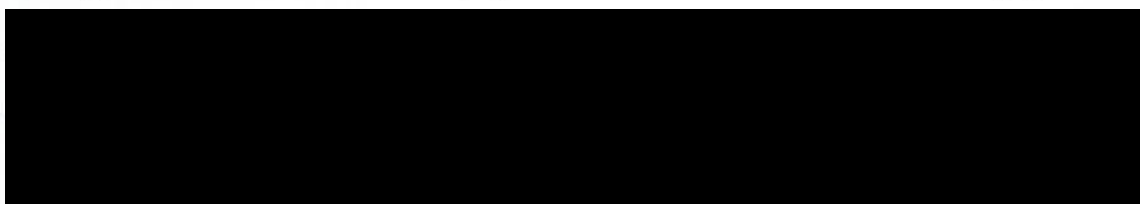
Za poskytovatele jsou k jednání ve věci plnění této smlouvy zmocněni :

jméno	příjmení	kontaktní spojení
--------------	-----------------	--------------------------



Za objednatele jsou k jednání ve věci plnění této smlouvy zmocněni :

jméno	příjmení	kontaktní spojení
--------------	-----------------	--------------------------



23. Přílohy

Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

- A - Úroveň servisní podpory pro jednotlivé pobočky VZP a cenová nabídka
- B - Rozpis plateb, celková cena za 12 měsíců
- C - Protokol o opravě - vzor
- D - Technický zástupce objednatele
- E - Operativní protokol - vzor

Přílohy A a B jsou aktualizovány vždy současně.

24. Podpisový list

Objednatel:

Poskytovatel:

Datum:

12. 12. 1996

Datum:

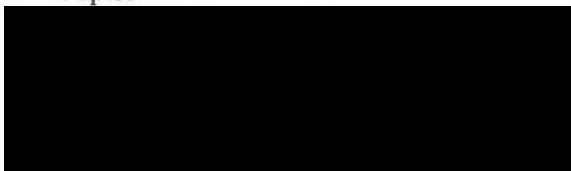
12. 12. 1996

Jména , příjmení a funkce statutárních zástupců.

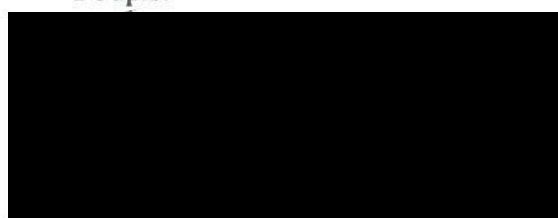
RNDr. Jiří Němec, CSc

RNDr. Pavel Kalášek, CSc

Podpis:



Podpis:



Razítko:

Všeobecná zdravotní pojišťovna
České republiky (28)
Karlovo náměstí č. 8
128 00 Praha 2

Razítko:

 **HEWLETT
PACKARD**
s.r.o.
Novodvorská 82/803
142 00 Praha 4 (13)

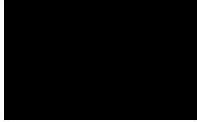
[REDACTED]

[REDACTED]

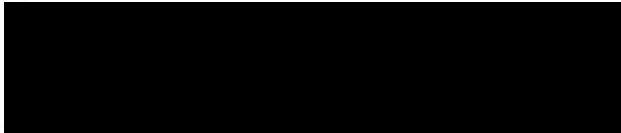
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



SECRET



SECRET



SECRET

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

SECRET

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

OPERATIVNÍ PROTOKOL

		Evidenční číslo/číslo pobočky		Evid. číslo centrální evid.		R.o.k.:	
P R A C O V I Š T Ě C Í	Okresní pojišťovna (ÚP VZP ČR)	Jméno odpovědného pracovníka :		Datum odeslání :		Servis	
		Podpis předávajícího pracovníka :				Kurýr	
						Auto pob.	
						Jiný způsob	
	Název zařízení :	Typ zařízení :	Sériové číslo :*	Datum instalace :	Instalační protokol :	Cena *	
POZNÁMKA:							
P R A C O B Í V I Š T Ě C Í	Okresní pojišťovna (ÚP VZP ČR)	Jméno odpovědného pracovníka :		Datum převzetí :		Servis	
		Podpis převíracího pracovníka :				Kurýr	
						Auto pob.	
						Jiný způsob	
	Název zařízení :	Typ zařízení :	Sériové číslo :*	Datum instalace :	Instalační protokol :	Cena *	
POZNÁMKA:							
S K L A D Ú P S I	Sklad HP	Jméno odpovědného pracovníka :		Datum převzetí :		Servis	
	ÚP VZP ČR					Kurýr	
	Sklad ÚPSI VZP ČR	Podpis předávajícího pracovníka :		Datum odeslání :		Auto pob.	
						Jiný způsob	
	Název zařízení :	Typ zařízení :	Sériové číslo :*	Datum instalace :	Instalační protokol :	Cena *	
POZNÁMKA:							
S E R V I S H E P L S O	SERVIS HP ELSO	Jméno odpovědného pracovníka :		Datum odebrání :		Servis	
		Podpis předávajícího pracovníka :		Datum odeslání :		Kurýr	
						Auto pob.	
						Jiný způsob	
	Název zařízení :	Typ zařízení :	Sériové číslo :*	Datum instalace :	Instalační protokol :	Cena *	
POZNÁMKA:							
Ú S P E S K I VZP ČR	ÚPSO	Datum předání :		Databanka		Podpis odpověd. prac.	
	Správa majetku	Datum předání :		Databanka		Podpis odpověd. prac.	
	POZNÁMKA:						

* Pokud je známo
Podklady zpracovat
čitelně !
PŘÍLOHAD WQ1



Customer Service Order

OFFICE	ORDER NUMBER	ITEM	SEQ	REPAIR TYPE	DISCIPLINE
--	--				

REPAIR HOURS TRAVEL HOURS

A - CUSTOMER ENGINEER Name Number

Standard Time	Over Time	Standard Time	Over Time

HP-Customer Number

B - CUSTOMER ENGINEER Name Number

Standard Time	Over Time	Standard Time	Over Time

HP-Sales Order Number Invoice Date

Customer Contact Phone

Customer P.O. Number

Contract Number

Customer Information

Local Customer Number

Local Price Information

RECEIVED Date Time

System Number

Serial Number

	Code	Amount
A		
A		
A		

STARTED Date Time

Repaired Unit Number

Serial Number

FINISHED Date Time

Supplying Division

Work Force

Product Line

Customer Comments

Repair Details

Parts Order Number Enduser Invoice Date B. O. DEPT DISC TERMS TAX ZONE REP CLASS SITE/BENCH VISITS

	Part Number	CD	QTY	S/O	Failure Code	Defect Repair	Serial Number	New Repair	Serial Number	Amount	PF
A											
B											
B											
A											
B											
A											
B											
A											
B											
A											
B											
A											
B											

Order Process Date
DD MM YY

Final Approval

CUSTOMER SIGNATURE

TOTAL AMOUNT

