

## Smlouva o zajištění servisní podpory informačního systému FaMa+

číslo smlouvy Objednatele: ...  
číslo smlouvy Poskytovatele: 2008/S/049

### SMLUVNÍ STRANY

obchodní firma:	Městská nemocnice Ostrava, o. p.
zastoupena:	[redacted] – ředitelem
sídlo:	Nemocniční 20, 728 80 Ostrava
IČ:	00635162
DIČ:	CZ 00635162

(dále jen „Objednatel“)

a

obchodní firma:	TESCO SW a.s.
zastoupena:	[redacted] tva
sídlo:	Jeremenkova 1142/42, Olomouc, 772 00
IČ:	25892533
DIČ:	CZ25892533
Obchodní rejstřík:	vedený u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 2530
Bankovní spojení	Raiffeisenbank, a.s.
Číslo účtu	1015507626/5500

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají podle § 536 a následujících zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), tuto smlouvu o zajištění servisní podpory informačního systému FaMa+.

### Článek 1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele za úplatu zajistit dále uvedené **služby servisní podpory informačního systému FaMa+** (dále jen „systém“), dodaného Objednateli na základě těchto dokumentů:
  - 1.1. Nabídka Zhotovitele „Druhá etapa SW podpory správy zdravotnických prostředků, správy budov a údržba stavebních objektů“ ze dne 5. 6. 2008
  - 1.2. Smlouva o dílo č. 2008/13, ze dne
2. **Služba aktualizace verze systému - upgrade:** Poskytovatel poskytne Objednateli právo k užití nových verzí systému (tzv. upgrade), uvolněných k distribuci, v rozsahu dle Objednatelům zakoupených licencí. Nové verze systému mohou být poskytovány minimálně 1x ročně.
3. **Služba podpory systému – Help Desk:** Poskytovatel se zavazuje, zpřístupnit Objednateli prostředí pro hlášení servisních požadavků a jejich příjem (tzv. Help Desk).
4. Členění a obsah hlášení servisních požadavků:

- 4.1. **Informační podpora** slouží Objednateli k zaznamenávání dotazů či poptávek na vzdálené nebo osobní konzultace k provozu systému, na další školení apod.
- 4.2. **Provozní podpora** systému, slouží Objednateli k hlášení nestandardních stavů (tzv. incidentů), vzniklých při užívání systému.
- 4.3. **Rozvojová podpora** slouží Objednateli k zaznamenávání jeho poptávek na dodávky dalších komponent, služeb či na úpravy a rozvoj systému apod.
5. **Realizace servisních požadavků:** Poskytovatel se zavazuje předat adekvátní návrh řešení servisního požadavku, předaného způsobem dle tohoto čl., odst. 3. a 4., lhůtu a cenu plnění a po vzájemném odsouhlasení oběma smluvními stranami je připraven schválený požadavek realizovat.
6. Předmětem plnění není:
  - 6.1. implementace poskytnuté nové verze systému dle čl. 1., odst. 2. do prostředí Objednatele.
  - 6.2. realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:
    - chybným užitím systému Objednatel v rozporu s dokumentací systému
    - zásahem třetí strany
    - vyšší mocí
    - komponentami, neuvedenými v dokumentaci dle čl. 1., odst. 1., zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze, apod.)
7. Servisní požadavky dle tohoto čl., odst. 6., lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran.

## Článek 2. ZPŮSOB A LHŮTY PLNĚNÍ

1. Ke hlášení všech servisních požadavků jsou stanoveny oprávněné osoby Objednatele, uvedené v příloze č. 1, této smlouvy. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je přímý zápis požadavku na webových stránkách: [helpdesk.tescosw.cz](https://helpdesk.tescosw.cz)
2. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli použít formu dle odst. 1. tohoto článku, a které jsou mimo vliv Objednatele či Poskytovatele, lze zprávu odeslat formou elektronické pošty na adresu: [podpora\\_fm@tescosw.cz](mailto:podpora_fm@tescosw.cz) nebo **faxem na číslo [REDACTED]**
3. Požadavky Objednatele, hlášené formami dle tohoto článku, odst. 2., musí být hlášeny Poskytovateli prostřednictvím Protokolu o komunikaci, jehož vzor je Přílohou č. 2 této smlouvy a musí v něm být specifikovány všechny náležitosti.
4. Požadavky na řešení nestandardních stavů (incidentů) systému dle čl. 1., odst. 4.2. se člení podle kategorie závažnosti takto:
  - 4.1. Kategorie „**Vysoká**“, tj. stav, který brání v užívání systému jako celku, tj. když dochází ke zhroucení systému během běžného používání, ztráta nebo porušení dat během běžného používání, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci uživatele či administrátora systému Objednatele.
  - 4.2. Kategorie „**Střední**“, tj. stav, který nebrání v užívání systému jako celku, ale některé funkce systému pracují omezeně, ale neomezují významně jeho funkčnost.
  - 4.3. Kategorie „**Nízká**“, tj. stav, který nezhoršuje užité vlastnosti systému, ale např. pouze komfort ovládání.

5. Poskytovatel si vyhrazuje právo v průběhu odstraňování incidentu změnit kategorii závažnosti dle skutečně zjištěného stavu chování systému, o čemž musí informovat Objednatele adekvátní formou dle tohoto článku.
6. Poskytovatel se zavazuje k zahájení odstraňování všech druhů incidentů způsobených na straně Objednatele nejefektivnějším možným způsobem, v co nejkratší možné lhůtě od jejího nahlášení a bez zbytečného odkladu, a to v následujících reakčních lhůtách dle jejich kategorie závažnosti, přičemž den oznámení vady se do uvedených lhůt nepočítá:

Kategorie	Reakční lhůta
Vysoká	do 2 pracovních dnů
Střední	do 5 pracovních dnů
Nízká	do 30 dnů

7. Poskytovatel se zavazuje provést vyřešení nedostatků všech druhů incidentů v případě řešení následků činností dle bodu 5.4 této smlouvy maximálně do 5-ti pracovních dnů od nahlášení. Dostatečným řešením se rozumí také navrzení náhradního řešení jakým je např. návrat k záložnímu datu. V ostatních případech se očekávaná doba vyřešení požadavků bude řídit dohodou obou stran, při čemž tato doba je pro Poskytovatele závazná a nedojde-li k nové vzájemné dohodě změny termínu vyřešení, je Odběratele oprávněn provádět penalizaci dle článku 6. bodu 2. této smlouvy.

### Článek 3.

#### CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Cena je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
- Cena za službu, uvedenou v čl. 1., odst. 2. této smlouvy – **aktualizace verze systému (upgrade)**:
  - Cena je smluvní a je stanovena ve výši **15 % z aktuální ceny licence systému, za kalendářní rok.**
  - Cena bude Objednatelem uhrazena na základě daňového dokladu, vystaveného Poskytovatelem nejdříve v poslední den v měsíci, kdy došlo k podpisu této smlouvy. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den měsíce, kdy došlo k podpisu této smlouvy. K ceně bude účtována DPH v souladu s platným obecně závazným právním předpisem.
  - Platba v následujících letech bude uskutečněna na základě daňového dokladu, vystaveného Poskytovatelem nejdříve v poslední den v měsíci, kdy nastane výročí podpisu této smlouvy. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den měsíce, kdy nastalo výročí podpisu této smlouvy. K ceně bude účtována DPH v souladu s platným obecně závazným právním předpisem.
- Cena za službu, uvedenou v čl. 1., odst. 3.a 4. této smlouvy – **podpora systému (HelpDesk)**:
  - Cena je smluvní a je stanovena ve výši **5 000,- Kč bez DPH za kalendářní měsíc.**
  - Cena bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu, vystaveného Poskytovatelem nejdříve v poslední den běžného měsíce. Datem uskutečnění zdanitelného je poslední den běžného měsíce. K ceně bude účtována DPH v souladu s platným obecně závazným právním předpisem
- Cena za službu, uvedenou v čl. 1., odst. 5. této smlouvy – **realizace servisních požadavků**:

- 4.1. Pro práce bude cena stanovena jako součin počtu **5** potřebných hodin a jednotkové sazby, která činí **1500,- Kč bez DPH**.
- 4.2. Cena za běžný měsíc, zahrnující předplacený paušál a vícepráce, které byly v daném měsíci předány Objednateli, bude hrazena na základě daňového dokladu, vystaveného Poskytovatelem po akceptaci plnění služby, nejdříve poslední den běžného měsíce. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den běžného měsíce. K ceně bude účtována DPH v souladu s platným obecně závazným právním předpisem
5. V případě nutnosti osobní přítomnosti zaměstnanců Poskytovatele v sídle Objednatele v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, bude Poskytovatelem účtována k úhradě Objednateli nezbytná doprava zaměstnanců Poskytovatele osobním automobilem ze sídla Poskytovatele do sídla Objednatele a zpět ze sídla Objednatele do sídla Poskytovatele ve výši **9,- Kč/km** bez DPH. K ceně bude účtována DPH v souladu s platným obecně závazným právním předpisem. Poskytovatel nebude účtovat Objednateli tyto dopravní náklady v případě, jedná-li se o účast při odstraňování vad způsobených výhradně Poskytovatelem.
6. V průběhu záruční lhůty nebude realizace služby dle čl. 1., odst. 4.2. - odstraňování nestandardního stavu systému, oceňována a účtována (dle čl. 3. odst. 4.).
7. V případě, že při realizaci služby dle čl. 1., odst. 4.2. - odstraňování nestandardního stavu systému, hlášeného Objednatelům bude zjištěno, že tento nespadá do záruk Poskytovatele, daných dokumenty dle čl. 1., odst. 1., je Poskytovatel oprávněn fakturovat objednateli plnou cenu za provedené práce dle platné jednotkové sazby.
8. Daňový doklad bude splňovat náležitosti daňového dokladu podle platného obecně závazného právního předpisu. Splatnost daňového dokladu je 14 dní od jeho doručení Objednateli.
9. V případě, že daňový doklad nebude splňovat výše uvedené náležitosti daňového dokladu, je Objednatel oprávněn vrátit jej Poskytovateli k doplnění. V tomto případě se přerušuje plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta počíná běžet doručením opraveného daňového dokladu Objednateli. Povinnost Objednatele zaplatit Poskytovateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu Objednatele.
10. Dohodnuté ceny, uvedené v odst. 3., 4. a 5. tohoto článku, může Poskytovatel zvýšit písemným dodatkem k této smlouvě o roční míru inflace v %, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok podle údajů ČSÚ.
11. V případě zvýšení rozsahu systému, rozšíření počtu licencí, rozšíření funkčnosti systému formou změn a úprav bude dohodnutá cena uvedená v odst. 2. tohoto článku upravena na základě aktuální ceny licence systému.

#### Článek 4.

#### ZÁVAZKY OBJEDNATELE

1. Objednatel zajistí Poskytovateli pro plnění podle této smlouvy vzdálené připojení k aplikaci. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění podle této smlouvy.
2. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s Poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelům a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění předmětu této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele.
3. Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.

4. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci předmětu plnění této smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje akceptovat nebo vznést připomínky k předanému plnění do 5 ti pracovních dnů od prokazatelného termínu předání. V opačném případě se předané plnění po uplynutí 5 ti denní lhůty považuje za akceptované.
6. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození.
7. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce Poskytovatele k veškerým závažnějším zásahům do svého informačního systému, které budou prováděny ze strany Objednatele. Pokud Objednatel hodlá zasáhnout do svého informačního systému bez pozvání Poskytovatele, či bez jiných, jakýchkoliv konzultací s Poskytovatelem, doporučuje Poskytovatel, aby Objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech částí svého informačního systému před zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a Poskytovatel nezaručuje, že bude moci pokračovat v provádění dlouhodobé servisní podpory podle této smlouvy.

#### Článek 5.

#### ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu ke spokojenosti Objednatele. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Poskytovatel a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.
4. Pracovníci Poskytovatele jsou povinni předem dohodnout se stanoveným oprávněným pracovníkem Objednatele provádění veškerých prací, u kterých se nedá vyloučit negativní dopad na chod provozovaného informačního systému a tyto práce provádět až po jeho souhlasu. Pokud nebude tato dohoda provedena a dojde ke vzniku škody, půjdou všechny náklady spojené s jejím odstraňováním k tíži Poskytovatele.
5. Poskytovatel prohlašuje, že nebude požadovat po Objednateli společně vypracovávat doplnění, nebo úpravy do dodaného systému. Pouze v případě, že Objednatel vypracuje zadání unikátního doplnění nebo úprav dodaného systému a na základě písemné dohody smluvních stran bude toto dále provedené a realizované Poskytovatelem, bude předmětné zdokumentováno a dále považováno za společné autorské dílo Poskytovatele a Objednatele. Plnění podle této smlouvy poskytnuté Objednateli Poskytovatelem nezakládá samostatně žádné autorské práva Objednatele k tomuto plnění.

#### Článek 6.

### SMLUVNÍ POKUTY

1. V případě nedodržení termínů splatnosti daňových dokladů dle této smlouvy Objednatel, je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené postupem dle obchodního zákoníku z dlužné částky za každý den prodlení.
2. V případě prodlení Poskytovatele ve lhůtách poskytování provozní podpory dle čl. 2., odst. 6., je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli úhradu smluvní pokuty, která za každý den prodlení činí u kategorie „Vysoká“ 300,- Kč a u kategorie „Střední“ 100,- Kč.
3. Ujednání o smluvních pokutách dle tohoto článku nebude použito, pakliže prodlení bylo způsobeno okolnostmi, vylučujícími odpovědnost povinné strany.

### Článek 7. MLČENLIVOST

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že jeho zaměstnanci zachovají mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v rámci plnění předmětu této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje učinit opatření, která zamezí vyrazení informací, získaných v souvislosti s plněním této smlouvy třetím osobám.
3. Za předmět mlčenlivosti podle tohoto článku odstavců 1. a 2. této smlouvy nejsou považovány informace, které jsou:
  - 3.1. obecně známé
  - 3.2. prokazatelně známé Poskytovateli před jejich předáním Objednatel
  - 3.3. legálně získané Poskytovatelem z jiného pramene bez omezení použití či zveřejnění
  - 3.4. získané vlastní činností Poskytovatele, bez vztahu k předání těchto informací Objednatel
4. Poskytovatel se zavazuje, že nebude neoprávněně pořizovat kopie informací, s nimiž přijde do styku při plnění svého závazku z této smlouvy, a nebude zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění jeho závazků k Objednateli.
5. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.

### Článek 8. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem smluvních stran.
3. Smlouvu může ukončit každá z obou smluvních stran písemnou výpovědí s uvedením důvodu nebo bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce a počne běžet od 1. dne následujícího kalendářního měsíce od doručení výpovědi příslušné smluvní straně.
4. V případě neplnění závazků dle této smlouvy jednou stranou má druhá strana právo písemně ji vyzvat k nápravě s termínem splnění do 30 dnů od doručení výzvy k nápravě. Nedojde-li v tomto období k nápravě, má poškozená strana právo ukončit tuto smlouvu písemnou výpovědí s 30 denní výpovědní lhůtou, která počne běžet od následujícího dne od doručení výpovědi příslušné smluvní straně.
5. V případě ukončení této smlouvy se uznávají řádně poskytnutá plnění a platby.
6. Účinností výpovědi není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením podmínek smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před účinností výpovědi, ani nárok Poskytovatele na zaplacení ceny za plnění řádně poskytnuté před účinností výpovědi.

**Článek 9.  
ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ**

1. Poskytovatel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému pro Objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.
2. Případné změny a doplňky této smlouvy mohou být sjednány pouze formou písemného dodatku k této smlouvě.
3. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

Příloha č. 1: Seznam oprávněných osob Objednatele

Příloha č. 2: Protokol o hlášení servisního požadavku systému

V Ostravě dne : 6.8.2008

V Olomouci dne: 22-07-2008

Poskytovatel:

**Příloha č. 1:**

Seznam oprávněných osob Objednatele:

Jméno	Telefon	E-mail
Doplň. Objednatel		



**Příloha č. 2:**

Protokol o hlášení servisního požadavku systému:

<b>PROTOKOL O HLÁŠENÍ POŽADAVKU</b>		Kód požadavku:	
Firma:		Oprávněný pracovník:	
		Dne:	
Předmět požadavku:			
Typ požadavku: (konzult., provoz, rozvoj)		Kategorie závažnosti: (vysoká, střední, nízká)	
Modul / Formulář:		Verze systému:	
Popis požadavku (např. chybové hlášení, postup vedoucí k vyvolání chyby)			
...			

Popis vyplňovaných položek komunikačního protokolu :

Objednatel vyplní :

1. Kód požadavku - jednoznačná identifikace dokumentu v rámci Objednatele
2. Firma - název společnosti Objednatele
3. Oprávněný pracovník - jméno pracovníka Objednatele pověřeného předáváním požadavků Poskytovateli (viz Příloha č. 1 této smlouvy).
4. Dne - datum vystavení požadavku
5. Předmět požadavku- stručný a výstižný název požadavku
6. Typ požadavku - Informace, Podpora nebo Rozvoj, dle čl. 1.
7. Kategorie závažnosti - **jen u typu Provozní podpora**, tj. Vysoká, Střední nebo Nízká
8. Modul / Formulář - identifikace komponenty, ke které se požadavek vztahuje
9. Verze programu - verze programu, ke kterému je požadavek vztahován
10. Popis požadavku - **podrobný popis** požadavku i situace, která mu předcházela