

Smlouva
o zajištění servisu a poskytování technické podpory
ambulantního informačního systému

Č.j.: ZZ-251-25/R-2017

Smluvní strany:

1. STAPRO S.R.O.

zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 148
se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02
IČ: 13583531
DIČ: CZ13583531
bankovní spojení: ČSOB Pardubice č.ú.: 271810793/0300
doručovací adresa: Pernštýnské náměstí 51, Pardubice 530 02
jejímž jménem jedná: Ing. Leoš Raibr

(dále jen „dodavatel“)

a

2. Česká republika – Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra

se sídlem Lhotecká 559/7, 143 01 Praha 12 – Kamýk
IČ: 751 54 960
bankovní spojení: Česká národní banka
č. ú. 4800881/0710
jejímž jménem jedná: Mgr. Jan Louška, ředitel

(dále jen „odběratel“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku
v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném
znění, tuto

Smlouvu o zajištění servisu a poskytování technické podpory ambulantního informačního systému:

Článek I.

Předmět smlouvy

1. V souladu s veřejnou zakázkou zadanou pod č. j. ZZ-251/R-2017 je předmětem této smlouvy:
 - zajištění provozu, servisu a poskytování technické podpory ambulantního informačního systému odběratele (dále jen „podpora AIS“) po dobu 48 měsíců.
2. Podpora AIS zahrnuje: pravidelnou údržbu, vydávání programových aktualizací, úpravy, opravy, v případě havárie systému plnou spolupráci ze strany dodavatele AIS na obnovení do plně funkčního stavu, dopravu a zprovoznění.
3. Podpora AIS nezahrnuje: hardware - servery, operační systémy, databázové prostředí, zálohování dat, zálohování napájení, připojení k internetu.
4. Odběratel se zavazuje za poskytnutou podporu AIS platit dodavateli dohodnutou cenu dle čl. IV. této smlouvy.

Článek II.

Prohlášení dodavatele

Dodavatel prohlašuje, že je v souladu s § 12 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, oprávněn vykonávat majetková autorská práva k ambulantnímu informačnímu systému (dále jen „AIS“) anebo že je z jiného právního důvodu oprávněn poskytovat plnění podle této smlouvy.

Článek III.

Vymezení pojmů

1. ***Závada*** = odchylka v kvalitě, rozsahu a parametrech AIS stanovených touto smlouvou, nabídkou dodavatele, technickými předpisy a obecně závaznými právními předpisy.
2. ***Odezva*** = maximální čas, který uplyne od nahlášení problému odběratelem dodavateli do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě stanoveno jinak.
3. ***Zahájení servisního zásahu*** = za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty dodavatele s příslušným pracovníkem odběratele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému počítače.
4. ***HelpDesk*** = souhrn služeb, které zahrnují poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků (prostřednictvím specializované aplikace HelpDesk portál – viz. níže, elektronické pošty, telefonu (dále služba Hotline), faxu, pošty nebo osobním doručením případně osobní konzultací) realizovaných na bázi komunikace mezi dodavatelem a odběratelem. Odběratel pro nahlášení

servisního požadavku využije zdarma HelpDesk dodavatele. Dodavatel tuto službu provozuje v režimu 24x7x365. Všechny servisní případy jsou dodavatelem evidovány v jeho Helpdesk systému. Dodavatel poskytne odběrateli v elektronické podobě on-line výpis z evidence servisních případů.

5. *Hotline* = služba pro telefonickou podporu při řešení požadavků odběratele souvisejících s provozem a funkcí AIS. Veškeré úkony v rámci této služby jsou zaznamenány v evidenci služby HelpDesk portál. Tato služba je dostupná v pracovní době od 8:00 do 15:00 hod.

6. *Testovací prostředí* = samostatná instalace AIS u odběratele určená výhradně pro účely ověření její funkčnosti, případně ověření jiných vlastností AIS v rozsahu dle dohody s dodavatelem. Tato instalace není určena pro spuštění užívání AIS v provozu dodavatele.

7. *Dokumentace* = uživatelské a instalační příručky poskytované odběrateli, dostupné jak v elektronické tak i v listinné podobě obsahující návod k užívání AIS v ČJ.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

1. V souladu s výsledkem veřejné zakázky č. j. ZZ-251/R-2017 činí **celková cena za podporu AIS po dobu 48 měsíců** (předmět smlouvy vymezený v Článku I. této smlouvy) částku ve výši 2 256 000,- Kč bez DPH a je cenou nejvýše přípustnou, tj. 2 729 760,- Kč s DPH (slovy: dvamilionysedmsetdvacetdevětisícšedesát), při sazbě DPH ve výši 21%. V případě změny právních předpisů týkajících se výše sazby DPH bude tato stanovena v souladu s platnými právními předpisy. Tato cena je konečná a zahrnuje veškeré náklady dodavatele vzniklé při plnění předmětu této smlouvy včetně dopravy a práce servisního specialisty dodavatele.

2. Cena za podporu AIS činí za měsíc 47 000,- Kč bez DPH, 21 % DPH, 56 870,- Kč s DPH (slovy: padesátšestisícšmsetsedmdesát)

3. Cena za podporu AIS uvedená v odstavci 2 tohoto článku bude hrazena vždy zpětně za uplynulý měsíc na základě faktury vystavené dodavatelem. Faktura musí být vystavena do 14. dne následujícího měsíce a bude obsahovat náležitosti uvedené v odst. 4 tohoto článku.

4. Faktura (daňový doklad) musí splňovat náležitosti daňového dokladu, dle stávajících platných předpisů a její přílohou bude přehled evidence servisních případů.

5. Odběratel je povinen zaplatit fakturu do 21 dnů ode dne doručení na adresu odběratele uvedenou v záhlaví této smlouvy.

6. Za den uskutečnění platby se považuje den, kdy byla cena odepsána z účtu odběratele na účet dodavatele.

7. Odběratel je oprávněn fakturu do data splatnosti vrátit, pokud obsahuje nesprávné cenové údaje nebo neobsahuje některou z dohodnutých náležitostí dle odst. 4 tohoto článku. Do doby doručení opravené faktury se odběratel nenachází v prodlení s placením dlužné částky. Po doručení opravené faktury odběrateli počíná běžet nová lhůta její splatnosti 21 dnů.

8. Odběratel nebude poskytovat dodavateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny za podporu AIS nebo její části.

Článek V.

Povinnosti na straně dodavatele

Zahájení servisního zásahu

1. Servisní zásah bude dodavatelem zahájen dle níže definované reakční doby v případě vyskytnutí se závady, a to následovně ve třech úrovních:

Vysoká – závady vylučující užívání AIS nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, které zabraňují provozu systému AIS), provoz systému AIS je zastaven.

Střední – závady způsobující problémy při užívání a provozování systému AIS nebo jeho částí, ale umožňující provoz systému AIS. Provoz systému AIS je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

Nízká – provoz systému AIS je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

<i>Režim*</i>	<i>Kategorie závady</i>	<i>Odezva</i>	<i>Max. doba odstranění závady**</i>
5 x 8	Vysoká	do 1 hodiny	do 5 hodin
5 x 8	Střední	do 3 hodin	do 48 hodin
5 x 8	Nízká	do 6 hodin	do 5 pracovních dnů

*Režim = dostupnost servisní podpory v pracovní dny od 7:00 do 15:00

**Max. doba odstranění závady = stanovený počet hodin od okamžiku nahlášení

Další servis a poskytování technické podpory

2. Dodavatel se dále zavazuje provádět další servis a poskytovat technickou podporu stanovenou výrobcem, popř. držitelem licence, a dle požadavků odběratele – objednávek, které budou písemně zasílány odběratelem dodavateli. Objednávky budou činěny odběratelem písemně, přičemž za písemnou objednávku se považuje též elektronicky podepsaná objednávka učiněná prostřednictvím

elektronické pošty na e – mail: xxxxxx@stapro.cz Dodavatel se zavazuje potvrdit a dodat objednané služby. Tyto služby nejsou součástí ceny dle této smlouvy a budou hrazeny samostatně.

3. Dodavatel dále v rámci podpory AIS poskytne odběrateli:

- telefonické konzultace v pracovní dny v době od 7:00 do 15:00 hod,
- službu Hotline a Helpdesk v pracovní dny v době od 7:00 do 15:00 hod,
- metodickou, případně technickou konzultaci uživatelům AIS v pracovní dny v době od 7:00 do 15:00 hod,
- školení dvou administrátorů AIS 1x ročně v rozsahu minimálně dvou dnů po osmi hodinách
- legislativní upgrade AIS a jeho distribuci a to nejpozději v den účinnosti dané legislativní úpravy.

4. Veškerá dokumentace musí být dodavatelem dodána v elektronické podobě.

5. Záruka na jakost za provedené práce činí 6 měsíců.

6. V případě, že odběratel podá návrh na rozvoj AIS, poskytne mu dodavatel informaci o akceptování/neakceptování návrhu k jeho zapracování do budoucích verzí AIS, a to ve lhůtě do 30 pracovních dnů od doručení písemného návrhu dodavateli.

7. Dodavatel se zavazuje vytvořit pro odběratele testovací prostředí na prostředcích Odběratele.

Článek VI.

Práva a povinnosti na straně odběratele

1. Odběratel je povinen zabezpečit:

- aby provoz AIS zabezpečovali pouze vyškolení zaměstnanci odběratele;
- součinnost s dodavatelem a jeho přístup k zařízení AIS.

Článek VII.

Smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. V případě, že dodavatel nesplní svou povinnost uvedenou v odst. 1 článku V. této smlouvy, může odběratel po dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou byt i započatou hodinu prodlení a to až do faktického odstranění závady.

2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok odběratele na náhradu škody.

3. V případě, že odběratel neuhradí fakturu dle Článku IV. odstavce 5, případně 7, včas, je povinen zaplati dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z oprávněně fakturované částky bez DPH za každý i započatý den prodlení.

4. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 30 kalendářních dnů od obdržení písemné výzvy k jejich uhrazení.

Článek VIII.

1. Dodavatel se zavazuje zajistit utajení důvěrných informací získaných při plnění této smlouvy. Za ty se považují informace, které byly odběratelem za důvěrné prohlášeny.

2. Dodavatel se zavazuje k ochraně osobních údajů odběratele v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění, a to v případě, že s nimi při plnění této smlouvy přijde do styku.

3. Smluvní strany souhlasí s tím, že tato smlouva bude, za podmínek zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, uveřejněna v registru smluv. Zveřejnění zajistí odběratel.

4. Povinnosti uvedené v tomto článku platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. V případě porušení některé z těchto povinností odpovídá dodavatel za škodu tímto porušením vzniklou.

Článek IX.

Závěrečná ustanovení

1. Dodavatel a odběratel se zavazují k vzájemné spolupráci při plnění této smlouvy a vzájemně se budou informovat o všech skutečnostech majících vliv na plnění této smlouvy.

2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích každý s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku.

3. Veškeré dodatky k této smlouvě budou provedeny v písemné formě, označeny pořadovými čísly a podepsány oprávněnými osobami.

4. Vztahy výslovně touto smlouvou neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.

5. Smluvní strany prohlašují, že jejich spory budou řešeny smírně a vzájemnou dohodou. Spory, které nebudou odstraněny smírnou cestou na základě jednání mezi smluvními stranami, budou rozhodovány u příslušného soudu.

6. Tuto smlouvu je možné ukončit vzájemnou dohodou obou smluvních stran ke sjednanému termínu nebo podáním písemné výpovědi v případě opakovaného porušení (min. 3x) smlouvy druhou smluvní stranou. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně doporučeným dopisem s dodejkou. Vypovězením smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran, zejména práva na zaplacení dlužných částek, smluvních pokut a náhrady škody.

7. Doručovacími adresami se rozumí adresy uvedené v záhlaví této smlouvy. V případě změny adresy je účastník, u něhož ke změně adresy došlo, povinen tuto změnu písemně sdělit druhé straně doporučeným dopisem na aktuální adresu. V případě nesplnění této povinnosti se doručovací adresou rozumí posledně uvedená adresa a na této adrese platí při nepřevzetí doporučeného dopisu fikce doručení uplynutím pátého dne od předání zásilky k přepravě poskytovateli poštovních služeb.

8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu a s tímto obsahem souhlasí, což níže stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

9. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 48 měsíců. Platnosti nabývá dnem podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem podpisu písemného *konečného předávacího protokolu* tak, jak je uvedeno v Článku III. odst. 5 Kupní smlouvy, č. j. ZZ-251-24/R-2017.

V Pardubicích dne 29. června 2017

V Pardubicích dne 29. června 2017

.....
Ing. Leoš Raibr
Jednatel

STAPRO s.r.o.
za prodávajícího

.....
Mgr. Jan Louška
Ředitel

Zdravotnického zařízení Ministerstva vnitra
za kupujícího