

DODATEK Č. 3

ke Smlouvě o poskytování služeb údržby a podpory informačního systému ze dne 1. května 2005
(dále jen „Smlouva“)

organizace: **Ústřední vojenská nemocnice Praha Vojenská fakultní nemocnice Praha**
zastoupena: prof. MUDr. Miroslavem Zavoralem, Ph.D., ředitel
sídlo: U vojenské nemocnice 1200, 169 02 Praha 6
IČ: 61383082
DIČ: CZ61383082

dále jen „zákazník“

a

obchodní firma: **WEBCOM a. s.**

jednající: Ing. Tomáše Petr, místopředseda představenstva
Ing. Martin Pondělíček, člen představenstva
sídlo: U Plynárny 1002/97, Praha 10, PSČ 101 00
IČ: 25820826
DIČ: CZ25820826

Obchodní rejstřík vedený u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16870

dále jen „poskytovatel“

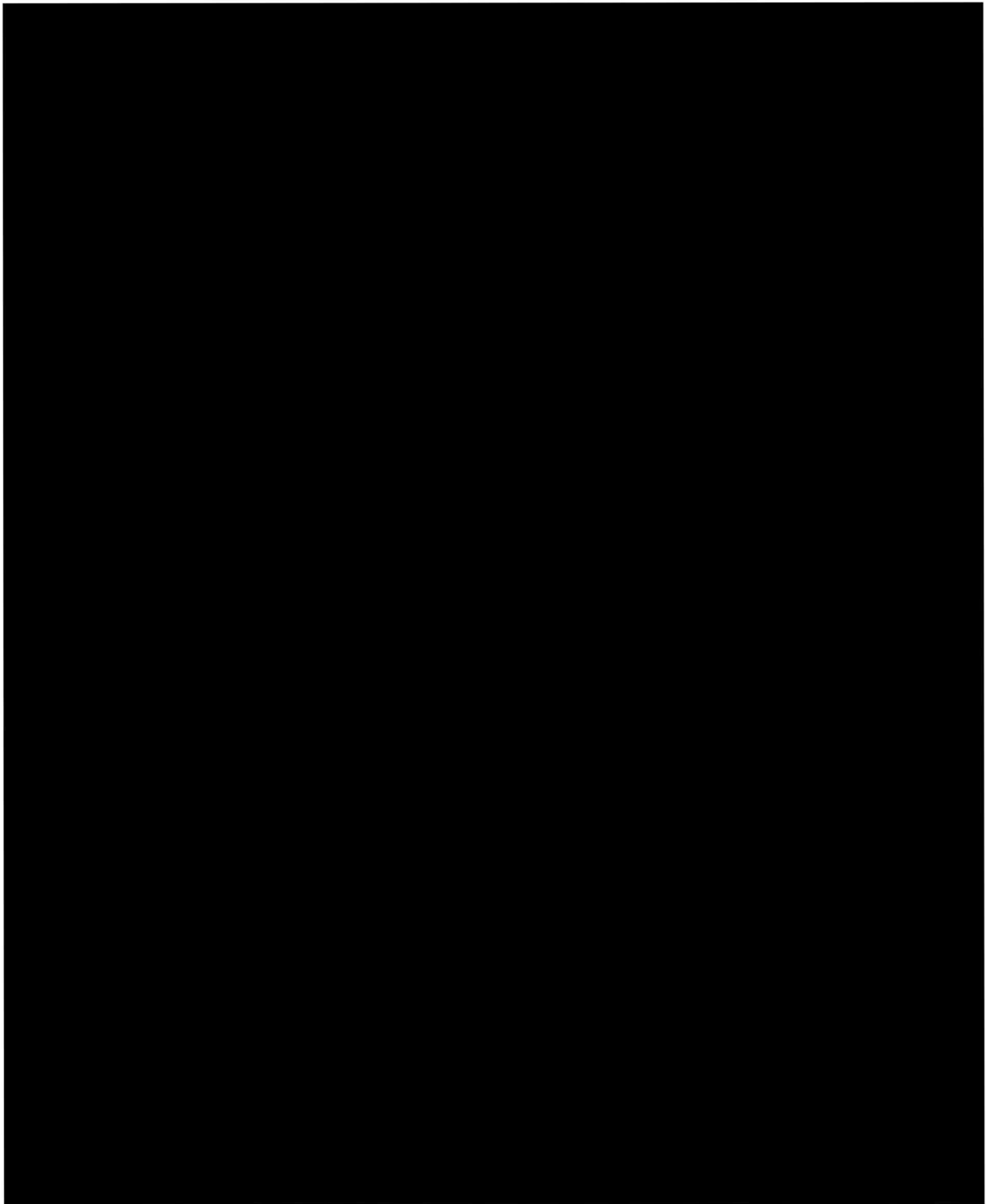
Preambule

Tato smlouva, resp. Dodatek úzce navazuje na smlouvu o dílo o upgrade systému společnosti
WEBCOM ze dne 12. 12. 2011.

I.

Tento dodatek ruší dodatek č. 2 a zároveň mění ustanovení Přílohy č. 1 *Smlouvy* následujícím způsobem:

1. Část „*Rozsah předmětu servisu*“ se ruší a nahrazuje textem tohoto znění:





b) Aplikační programové vybavení FaMa nejsou předmětem podpory

2. Část „Rozsah služeb, ceny a fakturace za jednotlivá období“ se doplňuje o tabulku s cenovými podmínkami pro období od 1. prosince 2016 tohoto znění:

Předmět servisu (dle rozsahu předmětů)	Poskytovaná služba	Cena služby bez DPH	Období fakturace
Aplikační programové vybavení	S001	490 000 Kč	
Aplikační programové vybavení	S002	15 500 Kč	
Aplikační programové vybavení	S003	23 500 Kč	
Aplikační programové vybavení	S004	59 200 Kč	

Část „Typy služeb“ se ruší a nahrazuje textem tohoto znění:

(S001) Služba aktualizace verze APV (upgrade)

- **Obsah:** Poskytovatel poskytne zákazníkovi právo k užití všech nových verzí a aktualizací APV vydaných výrobcí APV včetně APV dodané společností WEBCOM a uvolněných k užití v České republice. Poskytovatel bude informovat zákazníka o uvolněných nových verzích a aktualizacích prostřednictvím elektronického portálu HelpDesk.
- **Implementace** uvolněných nových verzí včetně opravných verzí a aktualizací do prostředí informačního systému zákazníka je hrazena nad rámec této smlouvy.
- **Podmínky:** Platná licenční smlouva APV mezi zákazníkem a poskytovatelem.

(S002) Služba zajištění souladu s legislativou

- **Obsah:** Poskytovatel zajistí pro zákazníka takové aktualizace a úpravy IS, které umožní soulad zpracování finančních a dalších nezbytných údajů v IS s takovými požadavky legislativy České republiky, které jsou pro zákazníka závazné. Potřebné aktualizace a úpravy IS provede poskytovatel nejpozději k termínu, kdy příslušné legislativní požadavky vstoupí v platnost a stanou se pro zákazníka závaznými.
- **Podmínky:** Sjednaná Služba aktualizace verze APV (upgrade) na hlavní softwarové komponenty IS.

(S003) Služba Help-desk

- **Obsah:** Poskytovatel zajistí pro zákazníka zpřístupnění elektronického portálu help-desk pro zadávání požadavků a objednávek na služby spojené s údržbou a rozvojem poskytnutých APV a produktů Zhotovitele. Elektronický portál zároveň slouží k hlášení reklamaci produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění.

Obsahem Služby Help-desk je odstranění všech překážek v IS, které znemožňují jeho provoz, nebo provoz jeho dílčí části a nebyly způsobeny:

- chybným použitím uživatelem zákazníka
- zásahem třetí strany
- vyšší mocí
- komponentami IS nezahrnutými v této smlouvě nebo nedodanými poskytovatelem

Pro zadávání servisních požadavků jsou stanoveny priority:

Havarijní

IS není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost zákazníka nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu do jednoho týdne.

Urgentní

Činnost IS je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost zákazníka nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu jednoho týdne až jednoho měsíce.

Vysoká

Některé funkce IS pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost zákazníka nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu kratším jednoho měsíce.

Standardní

Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské činnosti zákazníka.

Poskytovatel zajistí adekvátní reakci na hlášení s danou prioritou takto:

Priorita	Reakční doba (response time)
Havarijní	do 12 hodin
Urgentní	do 12 hodin
Vysoká	do 12 hodin
Standardní	do 12 hodin

■ Specifikace reakční doby (response time)

Poskytovatel zajistí adekvátní reakci na hlášení zákazníka. Adekvátní reakce na hlášení znamená návrh postupu řešení problému, či požadavku s odhadem termínu vyřešení a případně rozsahem pracnosti. Příjem požadavků je v pracovní době, která je od 8.00 do 17.00 hod. Pokud bude nahlášen požadavek ve 12.00 hod. je poskytovatel povinen zareagovat nejpozději do 15.00 hod. následujícího pracovního dne.

■ Specifikace pojmu lhůta pro objednávku

- po zpracování návrhu řešení konkrétního problému či požadavku uvede poskytovatel datum lhůty objednávky, po kterou garantuje dodržení termínu vyřešení
- v případě nedodržení lhůty objednávky ze strany zákazníka (tedy nebude-li řešení objednáno / potvrzeno k realizaci), má poskytovatel právo stanovit nový termín vyřešení požadavku

■ Specifikace termínu odstranění vady (resolve time)

- Poskytovatel zajistí odstranění vady v poskytovatelem navrženém termínu, který bude pro zákazníka adekvátní pro řešení problému.
- termínem odstranění vady je míněn termín konečného vyřešení problému či požadavku, tedy přenesení zákazníkem otestovaného a potvrzeného řešení do produkčního prostředí
 - do pole „předpokládané datum dokončení“ uvede poskytovatel vždy předpokládané datum předání do testovacího prostředí
 - zákazník je povinen dodané řešení otestovat ve lhůtě 10 pracovních dnů od data předání řešení do testovacího prostředí (pokud to testovací prostředí umožňuje)
 - poskytovatel má pak lhůtu rovněž 10 pracovních dnů na odstranění případných závad nalezených v rámci testování zákazníkem
 - termín vyřešení požadavků je pak kalkulován jako termín předpokládaného dokončení požadavku + 20 pracovních dní (stávající helpdeskový systém bohužel neumožňuje uvádět dva termíny předání)
 - v případě nedodržení lhůty 10 pracovních dnů pro otestování či v případě vznesení dodatečných požadavků na změnu řešení oproti odsouhlasenému

zadání ze strany zákazníka má poskytovatel právo stanovit nový termín vyřešení požadavku

■ **Vyřešení požadavku (odstranění vady) 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
- nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. Microsoft, dodavatel HW, atd.) v případě problému vyvolaného nekorektním chováním komponenty dodané nebo podporované třetí osobou.

■ **Sankce**

- v případě prodlení poskytovatele se splněním response time je poskytovatel povinen uhradit zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každou hodinu prodlení se plněním povinnosti. Nárok na náhradu škody tím nebude dotčen.
- v případě prodlení poskytovatele s odstraněním vady v termínu sjednaném se zákazníkem (resolve time), bude poskytovatel povinen uhradit zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý den prodlení u požadavku priority Havarijní a ve výši 10 000 Kč za každý den prodlení u požadavku priority Urgentní nebo Vysoká. U požadavku priority standardní je stanovena smluvní pokuta ve výši 250 Kč za každý den prodlení. Nárok na náhradu škody tím nebude dotčen.

Celková roční výše sankce je omezena 500.000 Kč

- **Podmínky:** Oprávněné osoby hlásí své požadavky formou přímého zápisu na helpdesk.webcom.cz

(S004) Služba Plánovaný rozvoj IS

- **Obsah:** Zhotovitel garantuje v rámci této služby za zvýhodněných cenových podmínek kapacitu poskytovaných služeb pro rozvoj APV. Garantovaná kapacita se vztahuje k období jednoho měsíce.

Objednatel předá požadavky na rozvoj prostřednictvím elektronického portálu Helpdesk. Zhotovitel navrhne řešení požadavku, navrhne harmonogram a stanoví pracnost. Objednatel prostřednictvím portálu help-desk návrh Zhotovitele objedná nebo zamítne.

Objednaná a odsouhlasená celková pracnost realizovaného požadavku je čerpána ze sjednaného rozsahu garantované kapacity poskytovaných služeb v daném období. V případě, že Objednatel neobjedná realizaci požadavku, je ze sjednaného rozsahu čerpána pouze pracnost zpracování návrhu řešení. Garantované a cenově zvýhodněné kapacity lze čerpat pouze v rámci zvoleného období.

- **Podmínky:** Služba Help-desk.
- **Garantovaná kapacita:** 32 hodin měsíčně na MS Dynamics NAV
- **Práce nad dohodnutý rozsah jsou účtovány v ceně 2.000 Kč bez DPH**

Služby dle této smlouvy nezahrnují zejména:

- Servis, správu, pořízení či update nebo upgrade týkající se vybavení HW a síťové infrastruktury a základního SW (operační a síťový systém, databáze), či dalších SW aplikací zákazníka.
- Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty APV, pokud jejich závadu nezpůsobila aplikace nebo pracovník dodavatele.
- Odstraňování závad standardu APV Microsoft, tj. APV bez jakýchkoliv úprav pro zákazníka. Tyto závady je povinen poskytovatel předat k řešení výrobci APV Microsoft, společnosti Microsoft. Odstranění těchto závad je následně realizováno dle příslušné licenční smlouvy, příp. smlouvy o maintenance, mezi zákazníkem a společností Microsoft. Poskytovatel se však zavazuje, že v případě zájmu zákazníka a v případě, že je toho schopen, provede odstranění těchto závad jako zvláštní službu, za podmínek uvedených v této smlouvě. Nevyčerpané hodiny za měsíc lze převést v rámci jednoho kvartálu
- V případě, že zákazník nebude souhlasit s navrženou pracností (časovou náročností té které služby), je oprávněn se obrátit na ředitele supportu za účelem přezkumu navržené pracnosti. Smluvní strany se provedou po 12 měsících (počínaje od uzavření dodatku č. 2 Smlouvy) prověřením rozsahu předplacených hodin a provedou případnou úpravu za účelem zefektivnění vzájemné spolupráce.

II.

Poskytovatel vystaví do 14 dnů od podpisu tohoto dodatku dobropis za nevyužitou část služby S01 (FaMa za období od 1.1.2016 do 30.6.2017)

Ostatní ustanovení smlouvy a všech příloh zůstávají nezměněna.

V Praze dne 15-12-2016

za zákazníka:

[Redacted signature]

prof. MUDr. Miroslav Zavoral, Ph.D.
ředitel

V ZASTOUPENÍ

MUDr. Ivan Jeřábek
naměstek ředitele pro LPP ÚV



za poskytovatele:

[Redacted signature]

Ing. Tomáš Petr
místopředseda představenstva

[Redacted signature]

Ing. Martin Pondělíček
Člen představenstva

WEBCOM a.s.
U Plynárny 1002/97
101 00 Praha 10
IČ: 25820826
DIČ: CZ25820826
www.webcom.cz