**Smlouva o systémové podpoře**

**identifikačního systému**

**č. 103/2023/GCsp**

kterou v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a souvisejících právních předpisů, uzavřeli:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objednatel: **Nemocnice Třinec, příspěvková organizace** | | |
| sídlo: | Kaštanová 268, Dolní Líštná, 739 61 Třinec | |
|  | | |
| IČO: | | 00534242 |
| DIČ: | | CZ00534242 |
| číslo účtu: | 29034781/0100 | |
| zastoupená: | Ing. Jiřím Veverkou, ředitelem | |

(dále jen „*objednatel***“**)

*a*

*Poskytovatel:*

**GOLDCARD, spol. s r. o.**

se sídlem: Uherské Hradiště, Větrná 401, PSČ 686 05

zapsán v obchodním rejstříku vedeném KS v Brně, oddíl C, vložka 799

IČO: 15531287

DIČ: CZ15531287

číslo účtu: 35-1330130267/0100

zastoupená: Ing. Jaroslavem Ungermanem, jednatelem

(dále jen „*poskytovatel*“)

## Preambule

1. Objednatel provozuje níže v čl. I. odst. 1 specifikovaný identifikační systém a má zájem na jeho řádném a nepřerušovaném provozu; za tímto účelem strany uzavírají tuto smlouvu.
2. Poskytovatel poskytuje systémovou podporu k tomuto systému a je vykonavatelem majetkových autorských práv k software, který identifikační systém využívá. Poskytovatel tak prohlašuje, že plněním této smlouvy nemůže dojít k jakýmkoli zásahům do autorských práv ani jiných práv třetích osob k tomuto software, za což nese plnou odpovědnost.

## Článek I.

## Předmět smlouvy a místo plnění

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby a provádět práce v oblasti systémové podpory identifikačního systému dodaného společností GOLDCARD, spol. s r.o. a provozovaného objednatelem Nemocnice Třinec, p.o. na adrese Kaštanová 268, Dolní Líštná, Třinec 739 61 (tj. systém kontroly vstupů – dveřní kartový přístupový systém). Závazek objednatele je zaplatit za řádně provedené práce a poskytnuté služby cenu ve smyslu čl. II této smlouvy.
2. Plnění poskytovatele zahrnuje:
3. metodická pomoc po telefonu v rozsahu problematiky související s používáním programového vybavení, tzv. hot-line na telefonním čísle +420 602 723 139 nebo 602 789 006, nebo prostřednictvím emailu servis[@goldcard.cz](mailto:servis@goldcard.cz) v pracovních dnech od 9:00 do 16:00 hod., v případě e-mailové podpory pak s reakční dobou 1 hodiny.
4. aktualizace stávající verze programového vybavení a profylaxe min. 1x ročně (nebo častěji dle skutečné potřeby či dostupnosti aktualizace) formou dálkové správy systému umožněné objednatelem.
5. profylaxe a kontrola dodaného HW zařízení docházkového systému 1x ročně formou 1-denní prohlídky v místě sídla objednatele a v rozsahu dle přílohy č. 1 této smlouvy (v pracovních dnech od 9:00 do 16:00 hod. a v termínu dle předchozí dohody stran).
6. servisní činnost (nikoli řešení incidentů) v místě sídla objednatele, a to na základě písemné objednávky a po předchozím oboustranně odsouhlaseném rozsahu, termínu plnění a ceně.
7. servisní činnost dle písm. d) tohoto odstavce započne v termínu tří následujících pracovních dnů po učinění objednávky do 16:00 daného pracovního dne.
8. odstraňování HW či SW závad či problémů (incidentů) identifikačního systému; poskytovatel garantuje vyřešení incidentů dle níže uvedených servisních parametrů. V případě, že nelze tuto lhůtu dodržet, je poskytovatel povinen neprodleně tuto skutečnost spolu s udáním důvodů oznámit a uvést termín, do kdy bude problém vyřešen. Právo objednatele na uplatnění sankce za neplnění není tímto nikterak dotčena. Do času na vyřešení se nezapočítává čekání na součinnost objednatele.
9. Vytvoření servisního skladu kritických komponent v prostorách (objektu) objednatele. Obsah servisního skladu a sjednaná cena jednotlivých skladovaných komponent tvoří přílohu č. 3 této smlouvy.
10. Servisní parametry:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Incident | Dostupnost | Čas na Reakci | Čas na vyřešení |
| Priorita A | 7x24  0:00 - 24:00 | 4 hodiny \* | 24 hodin \* |
| Priorita B | 5x8+  8:00 - 16:00 | 6 hodiny | 2 pracovní dny v rámci Dostupnosti \*\* |
| Priorita C | 5x8+  8:00 - 16:00 | 8 hodin | 3 pracovní dny v rámci Dostupnosti \*\* |

\*Dostupnost 5x8 znamená dostupnost 5 dní v týdnu (od pondělí do pátku v pracovních

dnech) po dobu 8 hodin (od 8:00 do 16:00). Obdobně to platí i pro ostatní uváděné Dostupnosti (Dostupnost 7x24 pak znamená non-stop, tj. i mimo pracovní dny, v kteroukoli dobu).

\*Pokud je Incident priority A nahlášen objednatelem v rámci Dostupnosti, není průběh řešení Incidentu poskytovatelem následně přerušen s koncem Dostupnosti, ale je pokračováno v řešení Incidentu až do konečného vyřešení Incidentu. V případě, že by to nebylo v rámci Času na vyřešení možné, je poskytovatel povinen učinit alespoň dočasné vyřešení Incidentu a o tomto informovat objednatele s tím, že v nejkratším možném termínu bude Incident vyřešen zcela. Dočasným vyřešením Incidentu není dotčeno prodlení poskytovatele s vyřešením Incidentu v rámci Času na vyřešení, zejména pak sankce s tím spojené.

\*\*Čas na vyřešení je stanoven do x pracovních dnů v rámci Dostupnosti počínaje

dnem nahlášení. Např. u Incidentu s prioritou B je čas na vyřešení do 2 pracovních dnů v rámci Dostupnosti, což znamená, že pokud je Incident nahlášen v pátek v 10:00, tak musí být vyřešen nejpozději do následujícího úterý 10:00, za předpokladu, že do daného období nezasahují žádné státem uznávané svátky.

1. Centrální řídící jednotka, čtečky a správa uživatelů

|  |  |
| --- | --- |
| Incident | Předmět incidentu |
| Priorita A | Porucha centrální řídící jednotky, napájecího zdroje |
| Priorita B | Porucha řídícího členu stanoviště  Porucha čtečky  Nefunkční komunikace mezi databází, místní řídící jednotkou/jednotkami a čtečkou/čtečkami  Nefunkční správa uživatelů |
| Priorita C | Nefunkční komunikace mezi databází a vzdáleným stanovištěm (terminálem) |

1. Support aplikace identifikačního systému

|  |  |
| --- | --- |
| Incident | Předmět incidentu |
| Priorita A | Nefunkční serverová část SW; sql server – hrozí ztráta dat o identifikaci |
| Priorita B | Neběží klientská část SW aplikace; vazby na externí systémy |
| Priorita C | Nefunkční reporty dat |

V případě jiných než shora pod písm. a) a b) specifikovaných Incidentů je jejich zařazení do konkrétního stupně priority dáno jejich projevy či možnými důsledky; v pochybnostech je pak rozhodující stupeň priority uvedený objednatelem.

## Článek II.

## Cena plnění a platební podmínky

1. Cena plnění podle čl. I, odst. 2 písm. a) až c) této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran:

- za systémovou podporu hardwarové části identifikačního systému (v rozsahu počtu indexů identifikačních míst - IDM a IP datových a žurnálových serverů včetně napájecích DC zdrojů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy) za každý kalendářní měsíc trvání této smlouvy je 6 600,- Kč bez DPH

- za systémovou podporu softwarové části identifikačního systému (v rozsahu velikosti licence uvedené v příloze č. 2 této smlouvy) za každý kalendářní měsíc trvání této smlouvy je 5 800,- Kč bez DPH.

1. Cena dle odst. 1 bude účtována měsíčně za každý uplynulý kalendářní měsíc trvání této smlouvy. V případě, že tato smlouva nebude trvat po celý kalendářní měsíc, má poskytovatel právo na poměrnou část ceny za příslušnou část měsíce trvání této smlouvy. Cenu dle odst. 1 uhradí objednatel na základě faktury, tj. řádného daňového dokladu, vystaveného poskytovatelem k poslednímu dni uplynulého kalendářního měsíce.
2. Cena servisní činnosti podle čl. I, odst. 2 písm. d) a f) této smlouvy:

|  | Cena bez DPH |
| --- | --- |
| Servisní zásah SW v místě objednatele (bez ohledu na počet servisních techniků) | 650,-Kč /hod |
| Servisní zásah HW v místě objednatele  (bez ohledu na počet servisních techniků) | 650,-Kč/hod |
| Cena náhradních dílů - HW zařízení | Dle přílohy č. 3, ostatní dle nabídky poskytovatele |
| Cestovné včetně náhrady za ztrátu času  (ze sídla poskytovatele do místa objednatele, bez ohledu na počet servisních techniků či druh a počet použitých dopravních prostředků) | 13,- Kč/km |

Nárok na zaplacení uvedených cen vzniká po řádném provedení všech činností a dodávek bez vad a nedodělků. K uvedeným cenám bude účtována daň z přidané hodnoty dle platných předpisů.

1. Splatnost faktury je 30 dnů od jejího doručení. Faktura bude obsahovat náležitosti daňového dokladu. Přílohou daňového dokladu (jako podmínka fakturace), v případě fakturace plnění podle odst. 3 tohoto článku bude kopie oboustranně podepsaného předávacího protokolu o řádně poskytnutých službách a provedených pracích (servisní list).
2. Poskytovatel tímto prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH. V případě, že bude správcem daně rozhodnuto o tom, že je poskytovatel nespolehlivým plátcem, zavazuje se poskytovatel tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit objednateli.
3. Poskytovatel tímto dále prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky uvedené v § 109 zákona o DPH, tj. že z jeho strany nedošlo k porušení jakékoliv povinnosti stanovené zákonem o DPH, která by mohla vést k ručení objednatele za nezaplacenou daň podle ustanovení § 109 zákona o DPH. Poskytovatel se zavazuje, že pokud bude hrozit nebo dokonce dojde k porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele, která by mohla vést k ručení objednatele za nezaplacenou daň, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu objednateli.
4. Veškeré platby uskutečněné podle této smlouvy objednatelem ve prospěch poskytovatele budou provedeny na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy, který je registrován správcem daně ve smyslu § 109 zákona o DPH.
5. Ceny ujednané shora v tomto článku jsou sjednány jako konečné a nejvýše přípustné a zahrnují veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním této smlouvy; nad rámec těchto tak poskytovatel není oprávněn objednateli účtovat ničeho. Pro úplnost strany prohlašují, že cena za vytvoření servisního skladu dle čl. I. odst. 2 písm. g) této smlouvy je již zahrnuta v ceně ostatních plnění dle této smlouvy.
6. Nároky objednatele z titulu záruky či odpovědnosti z vad, ve vztahu k (jednotlivým) dodávkám identifikačního systému poskytovatelem objednateli na základě samostatně mezi těmito uzavřených smluv, zůstávají touto smlouvou nedotčeny, nestanoví-li tato smlouva pro jednotlivé dodávky či činnosti delší záruční doby (čl. IV. této smlouvy). Z titulu plnění povinností poskytovatele ze záruky či odpovědnosti z vad identifikačního systému (či jeho části) tak není poskytovatel oprávněn objednateli účtovat dle této smlouvy ničeho; při plnění těchto povinností poskytovatele (odstraňování vad identifikačního systému z titulu záruky či odpovědnosti z vad) však bude postupováno primárně dle ujednání této smlouvy, se všemi důsledky s tím spojenými.

## Článek III.

## Ohlašování potřeby servisní činnosti

1. Poskytovateli budou ohlašovat potřebu servisu nebo opravy výhradně kontaktní osoby objednatele (viz čl. III bod 2 smlouvy), a to telefonicky v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin (nebo kdykoli v případě incidentu A) na telefonním čísle poskytovatele: +420 602 723 139 nebo +420 602 789 006, s následným e-mailovým potvrzením na: [servis@goldcard.cz](mailto:servis@goldcard.cz).
2. Kontaktní osoby objednatele, které budou poskytovat potřebnou součinnost a informace nutné pro zdárný průběh servisních činností jsou uvedeny v příloze č. 4

Hlavní kontaktní osoby objednatele:

[Viz](mailto:Viz). Příloha č. 4

IT pohotovost: +420 734 580 399, email: [informatika@nemtr.cz](mailto:informatika@nemtr.cz)

Kontaktní osoby mohou hlásit potřebu servisu nebo opravy samostatně. V e-mailovém potvrzení hlášení uvedou i hlavní kontaktní osobu objednatele.

1. Každé ohlášení bude obsahovat tyto údaje:

* jméno ohlašovatele,
* popis projevů závady a okolností jejich vzniku,
* datum a čas kdy k závadě došlo či byla zjištěna,
* výpis poruchového hlášení, pokud jej systém vyhotoví (bude přílohou e-mailového potvrzení hlášení).

1. Servisní list v případě činností poskytovatele dle čl. I. odst. 2 písm. c), d) a f) této smlouvy bude po jejich řádném provedení předložen objednateli a potvrzen kontaktní osobou, popřípadě jinou pověřenou osobou objednatele. V případě činností dle čl. I. odst. 2 písm. b) této smlouvy je poskytovatel povinen dodat objednateli bezodkladně příslušné potvrzení o jejich provedení s uvedením termínu provedení, rozsahu a obsahu činností.

## Článek IV.

## Záruky

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na provedené HW a SW servisní činnosti a opravy v délce 6 měsíců od jejich řádného provedení. Na nové HW komponenty v délce 24 měsíců od provedení instalace. Poskytovatel se zavazuje vystavit objednateli průkazný doklad o provedených pracích a dodávkách, aby bylo možné dovodit běh záruční doby.

## Článek V.

## Povinnosti objednatele

1. Objednatel na výzvu poskytovatele umožní přístup zaměstnancům poskytovatele do objektu objednatele k počítačovému systému pro činnosti prováděné v rámci této smlouvy od pondělí do pátku v pracovních dnech od 8:00 hod. do 16:00 hod., a v případě nutnosti (incident Priority A) i mimo pracovní dobu objednatele.
2. Objednatel se zavazuje zajistit, že systém bude obsluhován pouze zaškolenou obsluhou a nepřipustí technické zásahy do systému nepovolaným osobám.

**Článek VI.**

**Úrok z prodlení**

1. V případě prodlení s peněžitým plněním, ke kterému bude kterákoli smluvní strana zavázána dle této smlouvy nebo v souvislosti s ní, bude dlužník povinen zaplatit věřiteli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## Článek VII.

## Smluvní pokuta

1. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení poskytovatele s jakýmkoli plněním nebo činností dle čl. I této smlouvy je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši celkové měsíční ceny (bez DPH) plnění dle čl. II odst. 1 této smlouvy, a to za každý jednotlivý případ porušení. Uplatněním nároku na smluvní pokutu není dotčen nárok objednatele na náhradu škody.

## Článek VIII.

## Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a stává se platnou a účinnou dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran (posledním z nich). Podléhá-li tato smlouva režimu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, pak v souladu s ust. § 6 odst. 1 uvedeného zákona tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se v takovém případě dohodly, že uveřejnění této smlouvy v souladu se zákonem o registru smluv provede objednatel.
2. Smlouvu lze kdykoli písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je 6 měsíční a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými, oboustranně podepsanými dodatky.
4. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí zejména ustanoveními občanského zákoníku.
5. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, jeden pro objednatele a jeden pro poskytovatele.

**SEZNAM PŘÍLOH:**

1. Specifikace úkonů roční profylaxe a kontroly - obchodní tajemství
2. Rozsah komponent a licencí identifikačního systému - obchodní tajemství
3. Obsah a ceny komponent servisního skladu - obchodní tajemství
4. Kontaktní osoby objednatele - obchodní tajemství

V Uh. Hradišti dne:

………………………………….

**GOLDCARD, spol. s r.o.**

Ing. Jaroslav Ungerman

Jednatel společnosti

V Třinci dne:

………………………………….

**Nemocnice Třinec, p.o.**

Ing. Jiří Veverka

ředitel