

Smlouva o zajištění údržby, podpory a rozvoje

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník)

mezi:

OBJEDNATELEM			
Název:	Fakultní nemocnice Ostrava		
Sídlo:	17. listopadu 1790, 708 52 Ostrava-Poruba		
IČ:	00843989	DIČ:	CZ00843989 je plátcem DPH
Zřizovací listina MZ ČR ze dne 25. listopadu 1990 č. j. OP-054-25.11.90			
Zastoupena:	doc. MUDr. Davidem Feltem, Ph.D., MBA, náměstkem ředitele pro strategii jednajícím na základě pověření ze dne 29. 1. 2014		
Bankovní spojení:	ČSOB a.s., pobočka Ostrava, č. ú. 8010 - 0309258333/0300		

dále jen „objednatel“

a

POSKYTOVATELEM			
Obchodní firma:	TIS Brno, s.r.o.		
Sídlo:	Křtiny 221, Křtiny 679 05		
IČ:	26938944	DIČ:	CZ26938944 je plátcem DPH
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 46968			
Jednající:	Ing. Tomáš Lejdar, jednatel		
Bankovní spojení:	Raiffeisenbank a.s, č.ú.: 366479028/5500		

dále jen „poskytovatel“

Preambule

Objednatel a poskytovatel uzavírají tuto smlouvu na základě výsledku výběru nejnižší nabídky veřejné zakázky „FN Ostrava – Podpora, údržba a rozvoj TIS TRATIS“.

Veřejná zakázka „FN Ostrava – Podpora, údržba a rozvoj TIS TRATIS“ byla vyhlášena podle zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, v platném znění.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli služby údržby, provozní podpory a rozvoje, včetně databáze, (dále jen Služby) programového vybavení – software (dále jen SW) a tím vytvořit podmínky jeho řádného využívání. Seznam SW a garantované hodnoty parametrů služeb jsou uvedeny v příloze č. 1.
- 1.2. Objednatel se zavazuje uhradit předmětné plnění dle této smlouvy v souladu s platebními podmínkami, specifikovanými touto smlouvou.

2. Specifikace Služeb

Poskytovatel se zavazuje řádně a včas poskytovat následující služby:

- 2.1. odstraňování incidentů – vad v dohodnutých termínech. Incidentem se rozumí nesoulad skutečných vlastností SW s jeho dokumentací nebo specifikací nebo jejich nesoulad s vlastnostmi obvyklými. Odstraňováním incidentů se rozumí činnost vykonávaná za účelem odstranění primární příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (workaroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační. Kategorie incidentu odráží závažnost dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:

R. J.

4

- a) havárie - systém jako celek nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné;
 - b) porucha - významné omezení provozu; systém jako celek je v provozu; kritické funkce systému jsou pro uživatele významně omezeny, ale jsou dostupné a použitelné;
 - c) ostatní - špatná funkčnost či dočasné znepřístupnění některé jednotlivé funkce systému, přičemž ostatní funkce systému jsou zachovány a mohou být používány;
- kategorizaci incidentů provádí pracovník Objednatele při jeho zadávání do Help Desku;
- 2.2. realizace úprav SW k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky. Součástí zajištění legislativní podpory jsou i nezbytné nutné konfigurační a implementační práce, především takové činnosti, které Objednatel nemůže provádět vlastními silami;
 - 2.3. dodávka a instalace řádně otestovaných nových verzí SW včetně jejich aktualizované dokumentace;
 - 2.4. hot-line - běžné telefonické konzultace;
 - 2.5. používání help-deskové aplikace Poskytovatele na adrese <http://bugs.tis-brno.cz/> k zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení;
 - 2.6. řešení speciálních požadavků Objednatele v předem dohodnutých termínech.

3. Parametry služeb

- 3.1. Provozní doba služby - dohodnutá doba, po kterou by jednotlivá služba měla být dostupná, např. Po-Pá 7:00-16:00, nebo 24 hodin denně 7 dní v týdnu, atd. Používá se při výpočtu dostupnosti. Do této doby se nepočítají předem plánované a nahlášené odstávky.
- 3.2. Provozní doba podpory – doba, po kterou je přímo podpora poskytována uživatelům, je to doba, kdy je dostupné pracoviště Hot line.
- 3.3. Dostupnost - schopnost IT služby nebo konfigurační položky provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Je to skutečnost, že služba je přístupná a použitelná ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času poskytování služby z celkové doby, po kterou měla být služba poskytována. Do této doby se však nepočítají předem ohlášené plánované odstávky/výluky (většinou v noci nebo o víkendech).
- 3.4. Doba odstranění incidentu/realizace požadavku - je maximální doba od nahlášení, do které je incident odstraněn nebo do které je požadavek realizován a zároveň je o tom Objednatel informován. V případě, že poskytování dohodnutých služeb bude znemožněno nefunkčností prvku/prvků technické infrastruktury nebo systémového software, na které se nevztahují služby dle této smlouvy, lhůty pro řešení incidentů/požadavků se prodlužují o čas nezbytný pro zprovoznění těchto komponent.
- 3.5. Konkrétní hodnoty výše parametrů služeb pro jednotlivé SW jsou uvedeny v příloze č.1.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1. Cena za služby podle paragrafu 3.1 až 3.5 je **45.000,00 Kč bez DPH** měsíčně, v případě neplnění parametrů služeb je cena krácena.
- 4.2. Cena za služby podle paragrafu 3.6. je vždy dohodnuta předem na základě jednotkových cen za člověkohodinu – viz příloha č.2 a je na ni vystavena Objednatelem samostatná objednávka.
- 4.3. Podkladem pro fakturaci ze strany Poskytovatele bude Objednatelem odsouhlasený výkaz plnění servisních parametrů, jehož návrh bude e-mailem zaslán Poskytovatelem měsíčně do 5. pracovního dne měsíce, který následuje po měsíci, za který se fakturuje.
- 4.4. Podkladem pro fakturaci služeb podle odstavce 3. 6. je akceptační protokol podepsaný Objednatelem.
- 4.5. Lhůta splatnosti daňového dokladu (faktury) je 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Faktura musí obsahovat všechny zákonné náležitosti. Lhůta na zaplacení neplatí v případě, že faktura neobsahuje všechny zákonné náležitosti a Objednatel takovou fakturu vrátí do 5 pracovních dnů Poskytovateli. K fakturovaným cenám bude připočítané DPH dle platné legislativy.
- 4.6. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel je oprávněn zvýšit cenu všech nebo některých vybraných služeb, a to nejvýše o procentuální sazbu, jejíž výše se stanoví podle nárůstu indexu spotřebitelských cen sděleného Českým statistickým úřadem (ČSÚ) nebo zveřejněném v tisku na základě informace ČSÚ, za období od data posledního stanovení ceny. Zvýšení cen je však možné nejdříve po uplynutí 5-ti let od uvedení IS do rutinního provozu. O změně cen bude vždy sepsán dodatek k této smlouvě, který musí být podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

5. Garance, sankce, náhrady škody

- 5.1. Pokud poskytovatel nespíní dohodnutý termín dodávky požadavku podle paragrafu 3.6., má Objednatel právo na slevu z ceny 10% z ceny požadavku za každý pracovní den prodlení. Platí pro požadavky s cenou menší než 50 tis. Kč, větší budou řešeny formou samostatného projektu.
- 5.2. V případě nesplnění ročního parametru dostupnosti, bude krácena fakturace za každou započatou hodinu nedostupného systému o částku 1000 Kč.
- 5.3. Včasnost řešení incidentů se odráží v měsíčním KPI, které se počítá následovně:

$$KPI_M = \frac{\sum \left(v \cdot \left(100\% - \frac{\max(t - m, 0)}{m} \right) \right)}{\sum v}$$

t – skutečná doba řešení incidentů z evidence helpdesku

v – váha incidentu

m - limit pro vyřešení daného typu incidentu

V případě nedodržení dohodnutých termínů bude měsíční paušální fakturace snížena přenásobením dohodnuté částky tímto KPI.

Dohodnuté váhy kategorií při výpočtu jsou 24/8/4

Do výpočtu se zahrnují incidenty uzavřené v daném měsíci

- 5.4. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí pro předcházení vzniku škod a učinit všechna dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod.
- 5.5. Právo na náhradu škody Objednatele není dotčeno výše uvedenými sankcemi.
- 5.6. Každá Smluvní strana odpovídá za škodu, která vznikla druhé Smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy.

6. Místo plnění, komunikace

- 6.1. Služby budou poskytovány vzdáleným přístupem z pracoviště Poskytovatele, pokud povaha služby nebude vyžadovat přímou přítomnost v areálu Objednatele.
- 6.2. Primárním komunikačním kanálem i evidenčním nástrojem je HelpDesk Poskytovatele na adrese <http://bugs.tis-brno.cz/>
- 6.3. V urgentních případech, mimo pracovní dobu nebo v případě poruchy primárního kanálu budou incidenty hlášeny na telefonní čísla Poskytovatele +420 513 035 929, která slouží jako vedlejší komunikační kanál.
- 6.4. Kvalifikované osoby pro komunikaci jsou uvedeny v příloze č.3 – Odpovědné osoby
- 6.5. Pokud dojde ke sporům na úrovni týmu poskytujících a přebírajících služby, budou tyto primárně řešeny na úrovni Service manažerů obou stran, v případě nedohody budou eskalovány na úroveň Řídícího výboru. Konkrétní personální obsazení je v příloze č.3 – Odpovědné osoby

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Objednatel je oprávněn smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět ve lhůtě 12 měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.2. V případě porušení podmínek sjednaných touto smlouvou jednou stranou je druhá strana oprávněna od smlouvy jednostranně odstoupit písemným odstoupením doručeným druhé straně. Před odstoupením je však povinna druhou stranu upozornit na porušování smlouvy, poskytnout jí minimálně 30 denní lhůtu k odstranění závad a upozornit jí současně na možnost odstoupení od Smlouvy. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem, kdy byl projev odstoupení doručen druhé straně, případně termínem odstoupení stanoveným v doručeném dokumentu.
- 7.3. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední smluvní strany.
- 7.4. Každá smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, že je na majetek druhé smluvní strany vedeno insolvenční řízení na základě návrhu dlužníka nebo bylo rozhodnuto o úpadku dlužníka nebo je insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení. Za den odstoupení se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení doručeno druhé smluvní straně. Ukončením účinnosti této smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy týkající se užívacích práv, nároků z odpovědnosti za škodu a smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením

- účinnosti smlouvy, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti smlouvy.
- 7.5. V souladu s ust. § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění, poskytovatel souhlasí s uveřejněním plného znění smlouvy, včetně všech jejích změn a doplňků, na profilu zadavatele.
- 7.6. Poskytovatel je povinen v souladu s ustanovením § 147a odst. 4 a 5 ZVZ, předložit objednateli seznam, ve kterém uvede subdodavatele, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z celkové ceny předmětu plnění. V případě, že poskytovateli nevzniknou v rámci plnění této smlouvy subdodávky za více než 10 %, je povinen v termínu dle § 147a odst. 5 písm. a) ZVZ předložit objednateli prohlášení, že neměl takové subdodavatele, kterým by za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z celkové ceny předmětu plnění. Má-li subdodavatel formu akciové společnosti, je přílohou seznamu i seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10% základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dní před dnem předložení seznamu subdodavatelů.
- 7.7. V případě ukončení smlouvy ze strany poskytovatele je poskytovatel povinen předat objednateli zdrojové programy vztahující se k informačnímu systému, jehož servisní podpora a údržba jsou předmětem smlouvy, jakož i převést vlastnické právo a veškerá další práva k nim, tak aby objednatel mohl plně využívat předmětný informační systém.
- 7.8. Zhotovitel, pracovníci zhotovitele, jakož i všechny další osoby, které zhotovitel pověřil plněním povinností dle smlouvy o zajištění servisní podpory a údržby, kteří při realizaci předmětu plnění přijdou do styku s daty v IS, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se těchto dat, a to i po ukončení realizace díla.
- 7.9. Jakákoliv ústní ujednání, která nejsou písemně potvrzena oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jsou právně neúčinná. Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.10. V případě soudního sporu se místní příslušnost věcně příslušného soudu I. stupně řídí obecným soudem objednatele.
- 7.11. Veškeré právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku a ostatních obecně závazných právních předpisů.
- 7.12. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, každá strana obdrží jedno.

8. Přílohy

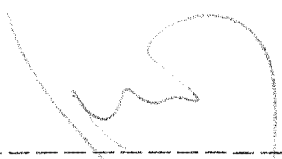
Příloha č.1 – Podporovaný SW a garantované hodnoty parametrů služeb

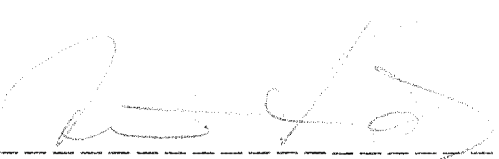
Příloha č.2 – Ceník prací


Příloha č.3 – Odpovědné osoby


V Ostravě, dne 26.9.2016

Ve Křtinách, dne 29.9.2016


Fakultní nemocnice Ostrava
doc. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA
náměstek ředitele pro strategii
jednající na základě pověření ze dne 29. 1. 2014


TIS Brno s.r.o.
Ing. Tomáš Lejdar
jednatel


FAKULTNÍ NEMOCNICE OSTRAVA
17. listopadu 1790, 708 52 Ostrava-Přunova
Tel: +420 587 271 110, fax: +420 596 317 340


TIS BRNO s.r.o.
Tranzuziologické Informační Systémy
Křtiny 221, 673 03 Křtiny
IČ: 269 33 944 DIČ: CZ26933941

Příloha č. 1 Smlouvy o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software

SEZNAM PODPOROVANÉHO SW/DB A GARANTOVANÉ HODNOTY PARAMETRŮ SLUŽEB

Režim poskytování služeb a provozní doba služeb

Garance dostupnosti SW/DB a služeb jsou dohodnuty pro každý SW/DB/službu zvlášť a to vždy v některém z režimů uvedených v tabulce:

Režim	Popis
24x7	Nepřetržitá dostupnost SW/služby tzn. 24 hodin 7 dní v týdnu.
16x7	Dostupnost 16 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
12x7	Dostupnost 12 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
9x7	Dostupnost 9 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
24x5	Nepřetržitá dostupnost SW/služby tzn. 24 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky).
16x5	Dostupnost 16 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
12x5	Dostupnost 12 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
9x5	Dostupnost 9 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.

Seznam podporovaného SW/DB/služeb a jejich garantovaných parametrů

SW/služba	Režim	Dostupnost	Provozní doba	Doba vyřešení incidentu (hod.)			Cena za rok v Kč bez DPH	Pozn.
				A	B	C		
TIS včetně databáze	24/7	99,86%	Pracovní dny: 7-16 hodin	4	8	24	540.000,00	
			Ostatní	12	24	48		

Poznámky:

- pro výpočet dostupností se berou do úvahy pouze incidenty typu A
- reakční doba je ve všech případech 1 hodina
- doba vyřešení incidentu typu C může být v konkrétním případě po dohodě s žadatelem zdokumentované v HD prodloužena

Podpora a údržba DB Informix minimálně zahrnuje:

- automatické sledování výkonnostních a kapacitních parametrů db serveru
- predikci potřebných úprav konfigurace db serveru pro optimální výkon a předcházení incidentům
- úpravy konfigurace podle požadavků zadavatele
- řešení výkonu aplikace analýzou pomalých SQL dotazů
- návrhy doplnění indexů
- kontrola fragmentace tabulek a návrhy na defragmentaci
- odstraňování incidentů

Ve Křtinách, dne 12.9.2016

[Handwritten signature]

TIS Brno s.r.o.
Ing. Tomáš Lejdar
jednatel



TIS BRNO s.r.o.
Transfuziologické Informační Systémy
Křtiny 221, 679 05 Křtiny
IČ: 269 38 644 DIČ: CZ26938694

[Handwritten initials]

[Handwritten mark]

Příloha č. 2 Smlouvy o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software

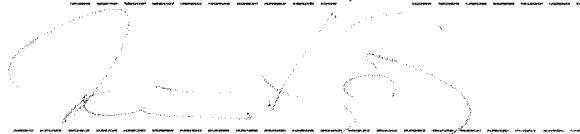
CENÍK PRACÍ

V případě, že budou v rámci tohoto smluvního vztahu prováděny práce, na něž se nevztahují paušální platby, bude Poskytovatel garantovat následující ceny prací pro uvedené role/činnosti:

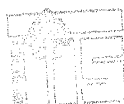
Role	Předpokládaná činnost	Cena bez DPH za člověkodén
Projektový manažer	Definice projektového plánu, řízení kapacit na projektu, koordinace interních a externích zdrojů, řízení rizik, reportování stavu projektu.	8.000,00
Konzultant/Analytik	Konzultace, tvorba analytické dokumentace, specifikace požadavků, návrh řešení, tvorba testovacích scénářů, testování	9.600,00
Programátor	Vývoj aplikací dle analytické dokumentace, unit testování, dokumentace aplikací.	7.200,00

Poznámka: v ceně za člověkodén jsou zahrnuty všechny související náklady jako cestovné diety, čas strávený na cestě apod. a rozumí se tím 8 hodin práce.

Ve _____ Křtinách _____, dne 12.9.2016



TIS Brno s.r.o.
Ing. Tomáš Lejdar
jednatel



TIS BRNO s.r.o.
Transformační a Systémové Informační Systémy
Křtiny 221, 670 05 Křtiny
IČ: 263 53 544 DIČ: CZ2635894

Příloha č. 3 Odpovědné osoby

Níže uvedené osoby jsou oprávněny účastnit se plnění této smlouvy:

Oblast odpovědnosti a oprávnění	Jméno	E-mail	Telefon
Člen Řídícího výboru za Objednatele	Ing. Petr Böhm, Ph.D.	petr.bohm@fno.cz	739 600 634
Člen Řídícího výboru za Poskytovatele	Ing. Tomáš Lejdar	lejdar@tis-brno.cz	603 244 545
Service manažer za Objednatele	Ing. Tomáš Gregor	tomas.gregor@fno.cz	603 273 216
Service manažer za Poskytovatele	Veronika Vadurová	vadurova@tis-brno.cz	739 203 535
Žadatel za Objednatele	Ing. Miroslav Krupa	miroslav.krupa@fno.cz	739 600 636
Žadatel za Objednatele	Ing. Jaroslav Moureček	jaroslav.mourecek@fno.cz	597 37 8086
Žadatel za Objednatele	Ing. Jiří Holář	jiri.holan@fno.cz	603 144 984
Řešitel za Poskytovatele	RNDr. Petr Švenda	svenda@tis-brno.cz	731 463 011
Řešitel za Poskytovatele	Bc. Michal Barva	barva@tis-brno.cz	734 757 035
Řešitel za Poskytovatele	Zdeněk Konečný	konecny@tis-brno.cz	734 757 034
Řešitel za Poskytovatele	Michal Dudek	dudek@tis-brno.cz	739 055 786

Handwritten signature

Handwritten mark