



Smlouva o poskytování služeb a podpory

STE_040803

uzavřená podle Obchodního zákoníku - zákon č.513/1991 Sb. v platném znění

1. Smluvní strany

Objednatel:

Firma: **Fakultní nemocnice v Motole**
Adresa : V Úvalu 84, 150 06, Praha 5
IČO : 00064203
DIČ: CZ00064203
Zastoupený: JUDr. Ing. Miloslavem Ludvíkem, MBA
ředitelem
Bankovní spojení:
Číslo účtu :

Zhotovitel :

Firma: **AG COM, a.s.**
zapsána dne 6.8.1992 v obchodním rejstříku
Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2250
Adresa: náměstí Míru 22, Smiřice, 503 03
IČO : 47452081
DIČ: CZ47452081
Zastoupený : Ing. Josefem Středou,
ředitelem společnosti a předsedou představenstva
Bankovní spojení:
Číslo účtu :

2. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je poskytování služeb a podpory týkající se produktů IBM Tivoli Software a aplikace Help Desk. Podrobný seznam produktů je uveden v příloze č.6, která je nedílnou součástí této smlouvy. Tyto produkty provozuje Fakultní nemocnice v Motole (dále jen objednatel). Podrobná specifikace předmětu smlouvy je uvedena v příloze č.2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

3. Místo plnění

Místem poskytování služeb a podpory je sídlo objednatele respektive areál uživatele, podle charakteru služeb i sídlo zhotovitele. Jednoznačná specifikace místa plnění předmětu smlouvy je součástí objednávky služeb. Objednatel se zavazuje zajistit zhotoviteli vstup na pracoviště do svého sídla nebo do areálu uživatele a přístup k těm IT prostředkům, které s plněním předmětu smlouvy budou přímo souviset.

4. Předmět plnění

Přehled všech servisních prací je uveden v příloze č.2.

5. Způsob objednání

Služby budou poskytnuty na základě požadavku objednatele. Objednávku provede objednatel následujícím způsobem:

- a) Telefonicky na pracoviště Help Desk zhotovitele.
- b) Přímým záznamem do aplikace Help Desk provozované zhotovitelem.
- c) Zasláním objednávky (formulář je uveden v příloze č.5) elektronickou poštou.

Všechny výše uvedené způsoby jsou rovnocenné, pokud je jejich použití schváleno pro objednání konkrétního typu služby. Podrobná specifikace je uvedena v příloze č.3. Objednávka musí v souladu s přílohou č.2 vždy obsahovat jednoznačnou specifikaci požadované služby, název modulu z produktové řady IBM Tivoli Software a požadované časové pásmo odezvy pro objednanou službu (pokud je stanoveno) nebo požadovaný termín realizace služby.

O přijetí požadavku bude zhotovitel vždy obratem informovat objednatele způsobem specifikovaným v příloze č.2 a č. 3.

6. Způsob plnění

Způsob plnění předmětu smlouvy je podrobně specifikován v příloze č.2. Zhotovitel se zavazuje zajistit realizaci požadované služby podle specifikace objednatele způsobem uvedeným v příloze č.2. Objednatel má právo informovat se o průběhu plnění služby prostřednictvím webového přístupu k aplikaci Help Desk provozované zhotovitelem.

7. Cena a platební podmínky

Cena jednotlivých poskytovaných služeb je stanovena dohodou smluvních stran a je uvedena v příloze č.2. Cena obsahuje veškeré náklady zhotovitele spojené s realizací předmětu smlouvy včetně dopravného a ztráty času na cestě a je uvedena bez DPH.

Fakturačním obdobím je měsíc. Zodpovědný pracovník zhotovitele zpracuje nejpozději do pátého pracovního dne následujícího měsíce rekapitulaci prací provedených v rámci plnění této smlouvy. K tomuto účelu použije formulář z přílohy č.4 této smlouvy. Vyplněný formulář zašle prostřednictvím elektronické pošty zodpovědnému pracovníkovi objednatele. Podkladem pro zpracování rekapitulace skutečně odvedených prací jsou informace z HelpDesku zhotovitele. Zodpovědný pracovník objednatele dle přílohy č. 1 předloženou rekapitulaci schválí či vznese námitku. Schválení rekapitulace bude zasíláno na adresu V případě sporu je zodpovědný pracovník zhotovitele povinen předložit podrobný soupis provedených prací. Faktura (daňový doklad) bude zhotovitelem vystavena nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení rekapitulace potvrzené objednatelem. Splatnost faktur se sjednává 90 dní.

8. Oprávněné osoby

Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v dílčích záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy. Jména oprávněných osob jsou uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

9. Povinnosti smluvních stran

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.

10. Ostatní ujednání

Právní vztahy a podmínky zde výslovně neupravené se řídí Obchodním zákoníkem.

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních

v českém jazyce. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Obě smluvní strany se zavazují, že ji neučiní přístupnou, ani nesdělí její obsah žádné třetí osobě, ledaže by tak vyplývalo ze zákona nebo se o tom smluvní strany dodatečně písemně dohodly.

Tuto smlouvu je možno měnit nebo doplňovat jen písemnými dodatky potvrzenými oběma smluvními stranami. Rámcovou smlouvu, případně její dodatky, jsou oprávněni uzavřít pouze statutární zástupci smluvních stran. Smluvní strany se dohodly, že změnu obsahu příloh č. 3, 4, 5 a 6 mohou sjednat zástupci smluvních stran jmenovaní v příloze č.1 této smlouvy.

Tuto smlouvu je oprávněna kterákoliv ze smluvních stran vypovědět z libovolného důvodu i bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí 3 měsíce. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po měsíci, v kterém byla výpověď ze smlouvy doručena druhé straně.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1 Jmenování oprávněných osob
- Příloha č.2 Přehled servisních činností zajišťovaných v rámci servisní smlouvy č. STE_040803
- Příloha č.3 Způsob objednání služeb
- Příloha č.4 Rekapitulace činností za měsíc _____ (formulář)
- Příloha č.5 Objednání služeb (formulář)
- Příloha č.6 Seznam produktů podporovaných v rámci servisní smlouvy

V Praze, dne

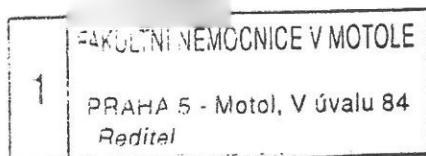
Ve Smiřicích, dne 2.5.2005

Jménem objednatele:

JUDr. Ing. Milošav LUDVÍK, MBA

Jménem zhotovitele:

Ing. Josef Středa



AGCOM®

AG COM, a.s., Náměstí Míru 22, 503 03 Smiřice
IČ: 47452004
tel.: 326 622 111

Jmenování oprávněných osob

Smluvní strany jmenovaly ve věcech této smlouvy své níže uvedené odpovědné zástupce :

A. Zástupci pro uzavření smlouvy o poskytování služeb a podpory

Za objednatele :

JUDr. Ing. Miloslav Ludvík, MBA - statutární zástupce

Za zhotovitele :

Ing. Josef Středa - statutární zástupce

B. Zástupci pro sjednání podmínek servisu (přílohy č. 3, 4, 5, 6)

Za objednatele :

Za zhotovitele :

C. Zástupci pro sjednání podmínek servisního zásahu :

Za objednatele :

Za zh

D. Zástupci pro odsouhlasení rekapitulace prací :

Za objednatele :

Za zhotovitele :

Přehled servisních činností zajišťovaných v rámci servisní smlouvy č. STE_040803

Společnost AG COM (zhotovitel) poskytuje servisní služby a podporu uživatelů produktů IBM Tivoli Software a aplikace Help Desk v rámci jednotného programu služeb. Z tohoto programu byly k plnění předmětu této smlouvy zvoleny následující typy služeb:

Označení služby	Název služby	Je součástí smlouvy
A	AG COM Help Desk - telefonická podpora	ANO
B	Denní dohledová činnost na pracovišti zhotovitele	ANO
C	Měsíční dohledová činnost na pracovišti objednatele	ANO
D	Servisní zásah na pracovišti objednatele	ANO
E	Implementace SW produktů na pracovišti objednatele	ANO
F	Konzultace, zaškolení pracovníků objednatele	ANO
G	Tvorba nebo úprava SW aplikace na pracovišti zhotovitele	ANO

Zhotovitel se zavazuje v rámci plnění servisní smlouvy poskytovat výše uvedené služby pro produkty IBM Tivoli Software a aplikaci Help Desk provozované objednatelem v rozsahu dle přílohy č.6 (dále jen určené produkty). Podrobná specifikace zvolených typů služeb je uvedena v následující tabulce. Všechny ceny za specifikované služby jsou uvedeny bez DPH. Cena služeb bude zdaněna dle DPH ve výši dle platných předpisů. Uvedené ceny obsahují veškeré vedlejší náklady (cestovné, ztráta času na cestě apod.).

A) AG COM Help Desk – Telefonická podpora

Služba AG COM Help Desk zajišťuje příjem požadavku objednatele prostřednictvím telefonu v pracovní dny (pondělí až pátek) od 7,00 hod. do 16,30 hod. (dále jen pracovní doba) na telefonním čísle Pověřený pracovník zhotovitele potvrdí telefonicky v pracovní době nejpozději do 4 hodin převzetí požadavku a informuje objednatele o způsobu řešení jeho požadavku. Garantovaná reakční doba se přerušuje od 16:30 hod. do 07:00 hod. následujícího pracovního dne.

Registrovaný uživatel objednatele může zadat svůj požadavek také prostřednictvím Webového přístupu do aplikace AG COM Help Desk v době od 0:00 do 24:00 hod na adrese (v zákaznické sekci). Reakce zhotovitele je v pracovní době stejná jako při příjmu požadavku prostřednictvím telefonu.

Po dohodě se zhotovitelem může objednatel svůj požadavek zaslat rovněž prostřednictvím elektronické pošty na adresu V tomto případě objednání není garantována doba odezvy.

Podrobnosti viz příloha č. 3 - Způsob objednání servisního zásahu.

Smluvní cena:

Smluvní cena tvořící součást měsíčního paušální poplatku

7 500 Kč / měsíc

B) Denní dohledová činnost na pracovišti zhotovitele

Předmětem služby je provádění pravidelné kontroly chybových reportů o stavu Tivoli prostředí objednatele zasílaných elektronickou poštou na adresu tivoli. V případě identifikace problémů oznámí konzultant zhotovitele telefonicky vznik incidentu s návrhem jeho řešení zodpovědnému pracovníkovi objednatele. Ten rozhodne o způsobu a naléhavosti řešení. V případě nutné součinnosti pracovníků zhotovitele zajistí provedení těchto činností objednáním služeb C, D nebo E.

Tato služba obsahuje následující činnosti:

- Příjem a zpracování denních reportů o stavu prostředí IBM Tivoli Software elektronickou poštou, rozdělení problémů dle povahy do kategorií
- Vzdálená analýza chybových či varovných hlášek o funkčnosti (Diagnostika základních funkcí serveru, dohled nad aktuálními kapacitami serveru, funkčnost a provoz zálohovacích klientů / agentů) konzultantem zhotovitele
- V případě zjištění problémů konzultant zhotovitele telefonicky uvědomí objednatele, vzájemně posoudí vážnost stavu a dohodnou další postupu dle povahy problému. V případě potřeby drobného zásahu provede neprodleně telefonicky instruktáž zaškoleného pracovníka objednatele. V opačném případě bude problém odstraněn při pravidelné profylaktické kontrole systému (služba C). V případě, že problémový stav znemožňuje využívání produktů IBM Tivoli Software k účelu, k němuž byly pořízeny, nebo jejich provoz způsobuje vážné provozní problémy, dojde bezodkladně k objednání servisního zásahu (služba D).

Smluvní cena:

Smluvní cena tvoří součást měsíčního paušální poplatku

10 000 Kč / měsíc

C) Měsíční dohledová činnost na pracovišti objednatele

Předmětem služby je pravidelná profylaktická činnost prováděná na pracovišti objednatele v předem naplánovaných termínech v rozsahu jednoho dne pro produkty Tivoli SW a jednoho dne pro aplikaci Help Desk. V rámci této služby je prováděna profylaxe a podpora určených produktů. Jedná se zejména o řešení provozních a technických problémů, které se vyskytnou při užívání určených produktů a jejichž řešení nevyžaduje mimořádný servisní zásah pracovníka zhotovitele.

Smluvní strany se dohodly, že budou termíny této služby sjednávat s dostatečným předstihem. Za ten se považuje 10 pracovních dnů před požadovaným termínem plnění. Zhotovitel navrhuje předběžné projednání termínů na daný měsíc v rámci akceptace plnění předmětu smlouvy za měsíc právě uplynulý.

Pokud to vytížení pracovníků zhotovitele umožní, lze dohodou obou stran sjednat i kratší dobu mezi požadavkem na termín plnění tohoto druhu služby a vlastním plněním.

Tato služba obsahuje následující činnosti:

- Odstranění identifikovaných problémů (viz. služba B).
- Detailní prověření funkcí s ohledem na předchozí bod.
- Podrobná diagnostika funkčnosti prostředí IBM Tivoli Software a Help Desk
- Konfigurace dle požadavků, změny konfigurace v důsledku změn systémů, konfigurace a optimalizace nových produktů.
- Aktualizace všech určených produktů na poslední verze (po dohodě s objednatelem - podmínkou je aktivní SW Maintenance).
- Zhotovitel vždy účelně využije strávený čas u objednatele dle zadaných požadavků i nad rámec profylaktických prací.

Pozn. Veškeré změny konfigurace OS a nastavení zálohovaných aplikací budou s vědomím zhotovitele.

Smluvní cena:

Smluvní cena za službu v rozsahu 2 dny tvoří součást měsíčního paušální poplatku

32 000 Kč / měsíc

D) Servisní zásah na pracovišti objednatele

durata do 48 h

Předmětem služby je servisní zásah v případě, že problémový stav znemožňuje využívání určených produktů k účelu, k němuž byly pořízeny, nebo jejich provoz způsobuje vážné provozní problémy. Servisní zásah následuje v případě neúspěšného telefonického řešení problému. Za ukončení služby se považuje odstranění problému nebo nalezení ekvivalentní alternativy. Zhotovitel garantuje zahájení servisního zásahu nejpozději do 48 hodin od nahlášení způsobem uvedeným v příloze č. 3.

Smluvní cena:

Smluvní cena za každý servisní zásah tohoto typu

32 000 Kč / den

E) Implementace SW produktů na pracovišti objednatele

durata do 1 dne

Předmětem služby je instalace nových produktů IBM Tivoli Software (serverových nebo klientských částí), změna konfigurace (např. OS platforma) nebo provozních podmínek (např. změna IP adresy) stávajících modulů. Předmětem služby může být rovněž instalace nových Tivoli serverů nebo Gateways, instalace patchů, instalace nových verzí produktů, Roll-out klientů nebo optimalizace serverových částí.

Smluvní cena:

Smluvní cena za jeden den implementace na pracovišti objednatele

16 000 Kč / den

F) Konzultace, zaškolení pracovníků objednatele

durata max 1 den

Konzultace - předmětem služby je poskytování předem objednaných konzultací týkajících se určených produktů - funkcí nových verzí, metodika jejich implementace, přínos integrace se stávajícími moduly.

Zaškolení - předmětem služby je zaškolení uživatelů a administrátorů určených produktů. Zaškolení obsahuje teoretickou i praktickou část. Osnovu, rozsah a termín školení dohodnou pověřený zástupci smluvních stran nejpozději 20 dní před plánovaným termínem zaškolení.

Smluvní cena:

Cena za jeden den zaškolení nebo konzultací

16 000 Kč / den

G) Tvorba nebo úprava SW aplikace na pracovišti zhotovitele

Předmětem služby je tvorba nové SW aplikace, resp. její vylepšené verze, podle požadavků objednatele. Jedná se např. o aplikace typu AG COM WEB Portál, které jsou akceptovány IBM jako přidaná hodnota AG COM v rámci programu IBM Value Advantage Plus.

Smluvní cena:

Smluvní cena za jeden den tvorby nebo úpravy SW aplikace

16 000 Kč / den

Způsob objednání služeb

Objednávku servisních služeb provede odpovědná osoba objednatele (viz příloha č.1) následujícím způsobem:

Objednání servisních služeb	1. Telefonicky operátorovi aplikace AG COM Help Desk
	v pracovní dny v době od 7,00 do 16,30 hod. na telefonní číslo:
	2. Webovým přístupem do aplikace AG COM Help Desk
	v době: 0,00 – 24,00 hod.
	adresa: www.agcom.cz jméno: xxxxxxxx heslo : *) bude definováno po podpisu smlouvy
	3. Zaslání objednávky elektronickou poštou
	v době: 0,00 – 24,00 hod.
	adresa:
	Tento způsob nelze použít pro objednání služeb typu D.
Potvrzení přijetí požadavku	1. Elektronickou poštou
	v době: 8,30 – 16,30 hod.
	na e-mailovou adresu objednatele servisní služby
	2. Telefonicky (u služeb typu D)
	na telefonní číslo objednatele servisní služby

Rekapitulace činností

realizovaných společností AG COM
v rámci servisní smlouvy STE_040803
za měsíc: _____

A, B, C - Celkový paušální poplatek za měsíc				
Období	Typ služby	Výše paušálního poplatku dle jednotlivých služeb	Paušální cena za služby A, B, C	
měsíc	A	7 500,- Kč	49 500,- Kč	
	B	10 000,-Kč		
	C	32 000,- Kč		
D - Servisní zásah na pracovišti objednatele				
Jednotka	Typ služby	Sazba za jednotku	Počet jednotek	Celkem za služby typu D
den	D	32 000 Kč		
E - Implementace SW produktů na pracovišti objednatele				
Jednotka	Položka přílohy č. 2	Sazba za jednotku	Počet jednotek	Celkem za služby typu E
den	E	16 000 Kč		
F - Konzultace, zaškolení pracovníků objednatele				
Jednotka	Položka přílohy č. 2	Sazba za jednotku	Počet jednotek	Celkem za služby typu F
den	F	16 000 Kč		
G - Tvorba nebo úprava SW aplikace na pracovišti zhotovitele				
Jednotka	Položka přílohy č. 2	Sazba za jednotku	Počet jednotek	Celkem za služby typu G
den	G	16 000 Kč		
CELKEM k fakturaci:				

Potvrzuji správnost výše uvedených údajů a souhlasím s výší fakturované částky (bez DPH).

Za Fakultní nemocnici v Motole Jméno a příjmení: _____

Datum : _____

Objednávka služeb

Měsíční dohledová činnost na pracovišti objednatele	Služba C
Popis požadavků :	Požadovaný termín
Implementace SW produktů na pracovišti objednatele	Služba E
Popis požadavků:	Požadovaný termín
Konzultace, zaškolení pracovníků objednatele	Služba F
Popis požadavků:	Požadovaný termín
Tvorba nebo úprava SW aplikace na pracovišti zhotovitele	Služba G
Popis požadavků:	Požadovaný termín
Poznámky:	

Za Fakultní nemocnici v Motole: Jméno a příjmení : _____ Datum : _____

Seznam určených produktů podporovaných v rámci smlouvy

	Název produktu :	Počet podporovaných licencí:
①	IBM Tivoli FrameWork	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005
③	IBM Tivoli NetView	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005
③	IBM Swich Analyzer	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005
③	IBM Tivoli Monitoring	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005
③	IBM Tivoli Enterprise Console	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005
①	IBM Tivoli Configuration Manager	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005
①	IBM Remote Control	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005
②	IBM Tivoli Risk Manager	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005
③	IBM Tivoli Data Warehouse	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005
③	IBM Tivoli Web Site Analyzer	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005
	OR Service Info - Help Desk Server Enterprise	Rozsah implementace ke dni 1. 5. 2005

- ① DESK TOP MANAGEMENT
 - EXPENDCT
 ③ MONITORING
 ④ STORAGE MANAGEMENT

Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb a podpory č. STE_040803

uzavřené podle Obchodního zákoníku - zákon č.513/1991 Sb. v platném znění

1. Smluvní strany

Objednatel:

Firma: **Fakultní nemocnice v Motole**
Adresa : V Úvalu 84, 150 06, Praha 5
IČO : 00064203
DIČ: CZ00064203
Zastoupený: JUDr. Ing. Miloslavem Ludvíkem, MBA
ředitelem
Bankovní spojení:
Číslo účtu :

Zhotovitel :

Firma: **AG COM, a.s.**
zapsána dne 6.8.1992 v obchodním rejstříku
Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2250
Adresa: náměstí Míru 22, Smiřice, 503 03
IČO : 47452081
DIČ: CZ47452081
Zastoupený : Ing. Josefem Středou,
ředitelem společnosti a předsedou představenstva
Bankovní spojení:
Číslo účtu :

2. Předmět dodatku

V souvislosti s pokrytím nově zprovozněné aplikace Tivoli Storage Manager dle přílohy č. 6 se tímto dodatkem mění následující přílohy výše uvedené smlouvy na tato znění:

- Příloha č.1, dodatek 1** Jmenování oprávněných osob
- Příloha č.2, dodatek 1** Přehled servisních činností zajišťovaných v rámci smlouvy
- Příloha č.4, dodatek 1** Rekapitulace činností za měsíc _____ (formulář)
- Příloha č.6, dodatek 1** Seznam produktů podporovaných v rámci servisní smlouvy

Tyto přílohy jsou nedílnou součástí tohoto dodatku.

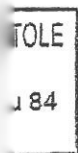
3. Ostatní ujednání

Veškerá ostatní ustanovení výše uvedené smlouvy zůstávají beze změny

Právní vztahy a podmínky zde výslovně neupravené se řídí Obchodním zákoníkem.

Tento dodatek č. 1 nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.11.2006.

V Praze, dne

Jménem objednatele:

JUDr. Ing. Milošlav Ludvík, MBA

Ve Smiřicích, dne 1.11.2006


AG COM, a.s., Náměstí Míru 22, 503 03 Smiřice
IČ: 47452081 DIČ: CZ47452081

Jménem zhotovitele:

Ing. Josef Středa

Jmenování oprávněných osob

Smluvní strany jmenovaly ve věcech této smlouvy své níže uvedené odpovědné zástupce :

A. Zástupci pro uzavření smlouvy o poskytování služeb a podpory

Za objednatele :

JUDr. Ing. Miloslav Ludvík, MBA - statutární zástupce

Za zhotovitele :

Ing. Josef Středa - statutární zástupce

B. Zástupci pro sjednání podmínek servisu (přílohy č. 3, 4, 5, 6)

Za objednatele :

Za zho

C. Zástupci pro sjednání podmínek servisního zásahu :

Za ob

Za z

D. Zástupci pro odsouhlasení rekapitulace prací :

Za obj

Za zl

Přehled servisních činností zajišťovaných v rámci servisní smlouvy č. STE_040803

Společnost AG COM (zhotovitel) poskytuje servisní služby a podporu uživatelů produktů IBM Tivoli Software a aplikace Help Desk v rámci jednotného programu služeb. Z tohoto programu byly k plnění předmětu této smlouvy zvoleny následující typy služeb:

Označení služby	Název služby	Je součástí smlouvy
A	AG COM Help Desk - telefonická podpora	ANO
B	Denní dohledová činnost na pracovišti zhotovitele	ANO
C	Měsíční dohledová činnost na pracovišti objednatele	ANO
D	Servisní zásah na pracovišti objednatele	ANO
E	Implementace SW produktů na pracovišti objednatele	ANO
F	Konzultace, zaškolení pracovníků objednatele	ANO
G	Tvorba nebo úprava SW aplikace na pracovišti zhotovitele	ANO

Zhotovitel se zavazuje v rámci plnění servisní smlouvy poskytovat výše uvedené služby pro produkty IBM Tivoli Software a aplikaci Help Desk provozované objednatelem v rozsahu dle přílohy č.6 (dále jen určené produkty). Podrobná specifikace zvolených typů služeb je uvedena v následující tabulce. Všechny ceny za specifikované služby jsou uvedeny bez DPH. Cena služeb bude zdaněna dle DPH ve výši dle platných předpisů. Uvedené ceny obsahují veškeré vedlejší náklady (cestovné, ztráta času na cestě apod.).

A) AG COM Help Desk – Telefonická podpora

Služba AG COM Help Desk zajišťuje příjem požadavku objednatele prostřednictvím telefonu v pracovní dny (pondělí až pátek) od 7,00 hod. do 16,30 hod. (dále jen pracovní doba) na telefonním čísle Pověřený pracovník
zhotovitele potvrdí telefonicky v pracovní době nejpozději do 4 hodin převzetí požadavku a informuje objednatele o způsobu řešení jeho požadavku. Garantovaná reakční doba se přerušuje od 16:30 hod. do 07:00 hod. následujícího pracovního dne.

Registrovaný uživatel objednatele může zadat svůj požadavek také prostřednictvím Webového přístupu do aplikace AG COM Help Desk v době od 0:00 do 24:00 hod na adrese (v zákaznické sekci). Reakce zhotovitele je v pracovní době stejná jako při příjmu požadavku prostřednictvím telefonu.

Po dohodě se zhotovitelem může objednatel svůj požadavek zaslat rovněž prostřednictvím elektronické pošty na adresu V tomto případě objednání není garantována doba odezvy.

Podrobnosti viz příloha č. 3 - Způsob objednání servisního zásahu.

Smluvní cena:

Smluvní cena tvořící součást měsíčního paušální poplatku	7 500 Kč / měsíc
--	-------------------------

B) Denní dohledová činnost na pracovišti zhotovitele

Předmětem služby je provádění pravidelné kontroly chybových reportů o stavu Tivoli prostředí objednatele zasílaných elektronickou poštou na adresy / případě identifikace problémů oznámí konzultant zhotovitele telefonicky vznik incidentu s návrhem jeho řešení zodpovědnému pracovníkovi objednatele. Ten rozhodne o způsobu a naléhavosti řešení. V případě nutné součinnosti pracovníků zhotovitele zajistí provedení těchto činností objednávaním služeb C, D nebo E.

Tato služba obsahuje následující činnosti:

- Příjem a zpracování denních reportů o stavu prostředí IBM Tivoli Software elektronickou poštou, rozdělení problémů dle povahy do kategorií
- Vzdálená analýza chybových či varovných hlášek o funkčnosti (Diagnostika základních funkcí serveru, dohled nad aktuálními kapacitami serveru, funkčnost a provoz zálohovacích klientů / agentů) konzultantem zhotovitele
- V případě zjištění problémů konzultant zhotovitele telefonicky uvedomí objednatele, vzájemně posoudí vážnost stavu a dohodnou další postupu dle povahy problému. V případě potřeby drobného zásahu provede neprodleně telefonicky instruktáž zaškoleného pracovníka objednatele. V opačném případě bude problém odstraněn při pravidelné profylaktické kontrole systému (služba C). V případě, že problémový stav znemožňuje využívání produktů IBM Tivoli Software k účelu, k němuž byly pořízeny, nebo jejich provoz způsobuje vážné provozní problémy, dojde bezodkladně k objednání servisního zásahu (služba D).

Smluvní cena:

Smluvní cena tvořící součást měsíčního paušální poplatku

14 000 Kč / měsíc

C) Měsíční dohledová činnost na pracovišti objednatele

Předmětem služby je pravidelná profylaktická činnost prováděná na pracovišti objednatele v předem naplánovaných termínech v rozsahu jednoho dne pro produkty Tivoli SW a jednoho dne pro aplikaci Help Desk. V rámci této služby je prováděna profylaxe a podpora určených produktů. Jedná se zejména o řešení provozních a technických problémů, které se vyskytnou při užívání určených produktů a jejichž řešení nevyžaduje mimořádný servisní zásah pracovníka zhotovitele.

Smluvní strany se dohodly, že budou termíny této služby sjednávat s dostatečným předstihem. Za ten se považuje 10 pracovních dnů před požadovaným termínem plnění. Zhotovitel navrhuje předběžné projednání termínů na daný měsíc v rámci akceptace plnění předmětu smlouvy za měsíc právě uplynulý.

Pokud to vytížení pracovníků zhotovitele umožní, lze dohodou obou stran sjednat i kratší dobu mezi požadavkem na termín plnění tohoto druhu služby a vlastním plněním.

Tato služba obsahuje následující činnosti:

- Odstranění identifikovaných problémů (viz. služba B).
- Detailní prověření funkčnosti s ohledem na předchozí bod.
- Podrobná diagnostika funkčnosti prostředí IBM Tivoli Software a Help Desk
- Konfigurace dle požadavků, změny konfigurace v důsledku změn systémů, konfigurace a optimalizace nových produktů.
- Aktualizace všech určených produktů na poslední verze (po dohodě s objednatelem - podmínkou je aktivní SW Maintenance).
- Zhotovitel vždy účelně využije strávený čas u objednatele dle zadaných požadavků i nad rámec profylaktických prací.

Pozn. Veškeré změny konfigurace OS a nastavení zálohovaných aplikací budou s vědomím zhotovitele.

Smluvní cena:

Smluvní cena za službu v rozsahu 3 dny tvořící součást měsíčního paušální poplatku

48 000 Kč / měsíc

D) Servisní zásah na pracovišti objednatele

Předmětem služby je servisní zásah v případě, že problémový stav znemožňuje využívání určených produktů k účelu, k němuž byly pořízeny, nebo jejich provoz způsobuje vážné provozní problémy. Servisní zásah následuje v případě neúspěšného telefonického řešení problému. Za ukončení služby se považuje odstranění problému nebo nalezení ekvivalentní alternativy. Zhotovitel garantuje zahájení servisního zásahu nejpozději do 48 hodin od nahlášení způsobem uvedeným v příloze č. 3.

Smluvní cena:

Smluvní cena za každý servisní zásah tohoto typu

32 000 Kč / den

E) Implementace SW produktů na pracovišti objednatele

Předmětem služby je instalace nových produktů IBM Tivoli Software (serverových nebo klientských částí), změna konfigurace (např. OS platforma) nebo provozních podmínek (např. změna IP adresy) stávajících modulů. Předmětem služby může být rovněž instalace nových Tivoli serverů nebo Gateways, instalace patchů, instalace nových verzí produktů, Roll-out klientů nebo optimalizace serverových částí.

Smluvní cena:

Smluvní cena za jeden den implementace na pracovišti objednatele

16 000 Kč / den

F) Konzultace, zaškolení pracovníků objednatele

Konzultace - předmětem služby je poskytování předem objednaných konzultací týkajících se určených produktů - funkčnosti nových verzí, metodika jejich implementace, přínos integrace se stávajícími moduly.

Zaškolení - předmětem služby je zaškolení uživatelů a administrátorů určených produktů. Zaškolení obsahuje teoretickou i praktickou část. Osnovu, rozsah a termín školení dohodnou pověřeni zástupci smluvních stran nejpozději 20 dní před plánovaným termínem zaškolení.

Smluvní cena:

Cena za jeden den zaškolení nebo konzultací

16 000 Kč / den

G) Tvorba nebo úprava SW aplikace na pracovišti zhotovitele.

Předmětem služby je tvorba nové SW aplikace, resp. její vylepšené verze, podle požadavků objednatele. Jedná se např. o aplikace typu AG COM WEB Portál, které jsou akceptovány IBM jako přidaná hodnota AG COM v rámci programu IBM Value Advantage Plus.

Smluvní cena:

Smluvní cena za jeden den tvorby nebo úpravy SW aplikace

16 000 Kč / den

Rekapitulace činností
realizovaných společností AG COM
v rámci servisní smlouvy STE_040803
za měsíc: _____

A, B, C - Celkový paušální poplatek za měsíc				
Období	Typ služby	Výše paušálního poplatku dle jednotlivých služeb	Paušální cena za služby A, B, C	
měsíc	A	7 500,- Kč	69 500,- Kč	
	B	14 000,-Kč		
	C	48 000,- Kč		
D - Servisní zásah na pracovišti objednatele				
Jednotka	Typ služby	Sazba za jednotku	Počet jednotek	Celkem za služby typu D
den	D	32 000 Kč		
E - Implementace SW produktů na pracovišti objednatele				
Jednotka	Položka přílohy č. 2	Sazba za jednotku	Počet jednotek	Celkem za služby typu E
den	E	16 000 Kč		
F - Konzultace, zaškolení pracovníků objednatele				
Jednotka	Položka přílohy č. 2	Sazba za jednotku	Počet jednotek	Celkem za služby typu F
den	F	16 000 Kč		
G - Tvorba nebo úprava SW aplikace na pracovišti zhotovitele				
Jednotka	Položka přílohy č. 2	Sazba za jednotku	Počet jednotek	Celkem za služby typu G
den	G	16 000 Kč		
CELKEM k fakturaci:				

Potvrzuji správnost výše uvedených údajů a souhlasím s výší fakturované částky (bez DPH).

Za Fakultní nemocnici v Motole Jméno a příjmení: _____

Datum: _____

Příloha č. 6 - dodatek č. 1

Servisní smlouvy č. STE_040803

AGCOM[®]
Professional Services

Seznam určených produktů podporovaných v rámci smlouvy

Průběžně podporované produkty (beze změny):

Název produktu :	Počet podporovaných licencí:
IBM Tivoli FrameWork	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Tivoli NetView	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Swich Analyzer	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Tivoli Monitoring	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Tivoli Enterprise Console	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Tivoli Configuration Manager	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Remote Control	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Tivoli Risk Manager	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Tivoli Data Warehouse	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Tivoli Web Site Analyzer	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
OR Service Info - Help Desk Server Enterprise	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006

Nově podporované produkty:

Název produktu :	Počet podporovaných licencí:
IBM Tivoli Storage Manager Extended Edition	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Tivoli Storage Manager For Databases	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Tivoli Storage MGR For Mail	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006
IBM Tivoli Storage MGR For SAN	Rozsah implementace ke dni 1. 10. 2006

Fakultní nemocnice v Motole

V Úvalu 84, Praha 5, 150 06

Převedení servisní smlouvy s AG COM, a.s. na nástupnickou společnost

30.6.2016

Na základě projektu rozdělení odštěpením sloučením ve smyslu zákona č. 125/2008 Sb., došlo dnem **1.7.2016** k rozdělení společnosti **AG COM, a.s.**, se sídlem nám. Míru 22, 503 03 Smiřice, IČ: 474 52 081.

Nástupnickou společností je **AutoCont CZ a.s.**, se sídlem Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 476 76 795, na kterou přešla odštěpovaná část jmění, veškerá práva a povinnosti z dodavatelských smluv, ze smluv s obchodními partnery, z kupních smluv, ze smluv o dílo a ze servisních smluv specifikovaných v projektu přeměny.

Dovolujeme si Vám oznámit, že na společnost **AutoCont CZ, a.s.** přechází v rámci této přeměny dnem **1.7.2016** smlouva č. **SS_040803** uzavřená mezi **AG COM, a.s.** a **Fakultní nemocnice v Motole** ve znění Dodatku č.1 ze dne 1.11.2006.

Faktura za servisní činnosti realizované k 30.6.2016 bude vystavena společností **AG COM, a.s.** s DUZP dne 30.6.2016. Další fakturace již bude provedena společností **AutoCont CZ, a.s.**

Dnem 1.7.2016 dochází ke změně portálu k hlášení servisních požadavků. Úvodní přihlašovací údaje Vám budou doručeny prostřednictvím elektronické pošty v následujících dnech.

Návod pro další práci s portálem, včetně změny hesla, Vám doručíme v samostatném emailu.

Dovolujeme si Vás tímto ujistit, že výše uvedená změna se neprojeví v kvalitě poskytovaných služeb a těšíme se na další úspěšnou spolupráci.

Ing. Josef Středa
ředitel regionálního obchodního centra
AutoCont CZ a.s.