SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ ÚDRŽBY, PODPORY A ROZVOJE

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

1. SMLUVNÍ STRANY

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 Feltlem, 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**"

POSKYTOVATELEM				
Obchodní firma:	**TESCO SW a.s.**			
Sídlo:	tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc			
IČ:	25892 533	**DIČ:**	CZ699000785	je plátcem DPH
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským ..... soudem v Ostravě..... oddíl B....., vložka 2530.....				
Jednající:	RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva			
Bankovní spojení:	Česká spořitelna, a.s., č. ú. 5151342 / 0800			

dále jen „**poskytovatel**"

Preambule

Objednatel a poskytovatel uzavírají tuto smlouvu na základě výsledku výběru nejvhodnější nabídky veřejné zakázky **„Podpora, údržba a rozvoj systému Fama+".**

Veřejná zakázka **„Podpora, údržba a rozvoj systému Fama+"** byla vyhlášena podle zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, v platném znění.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli služby údržby, provozní podpory a rozvoje (dále jen Služby) programového vybavení FaMa+ TPIS – software (dále jen SW) a tím vytvořit podmínky jeho řádného využívání. Seznam SW a garantované hodnoty parametrů služeb jsou uvedeny v příloze č. 1.

2.2. Objednatel se zavazuje uhradit cenu za předmětné plnění dle této smlouvy v souladu s platebními podmínkami specifikovanými touto smlouvou v čl. 5.

2.3. Podmínkou pro plnění předmětu smlouvy je, že Objednatel zajistí Poskytovateli vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu po celou dobu trvání této smlouvy. Po dobu, kdy nebude funkční vzdálené připojení, veškeré lhůty pro poskytnutí plnění dle této smlouvy přestávají plynout a zhotovitel se kvůli tomu nemůže dostat do prodlení.

2.4. Povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. Povinností Objednatele je zajistit bezpečnost Zhotovitelem instalovaných komponent a konfigurací provedených Zhotovitelem.

3. SPECIFIKACE SLUŽEB

Poskytovatel se zavazuje řádně a včas poskytovat následující služby:

3.1. 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 byt softwarová nebo organizační. Vyřešením incidentu kategorie A může být i řešení, které ho změní na incident kategorie B nebo dle dohody smluvních stran. Kategorie incidentu odráží závažnost dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:

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 můžou být používány Kategorizaci incidentů provádí pracovník Objednatele při jeho zadávání do Help Desku.

V případě, že bude zjištěno, že nejde o vadu plnění Poskytovatele a požadavek na odstranění byl tudíž vznesen Objednatelem neoprávněně, přeřadí Poskytovatel požadavek do kategorie Neoprávněné reklamace, dále může Poskytovatel po dohodě s Objednatelem provést odstranění incidentu. Poskytovateli tím vznikne následně nárok na náhradu účelně vynaložených prokazatelných nákladů spojených s činností vykonanou na základě hlášení incidentu.

3.2. realizace úprav SW k zajištění jeho souladu s legislativou na základě konkrétně specifikovaného požadavku Objednatele

3.3. dodávka a instalace řádně otestovaných nových verzí SW (bez incidentů typu A a B) včetně jejich aktualizované dokumentace, pokud je to třeba k plnění smlouvy dle bodů 3.1 a 3.2

3.4. používání help-deskové aplikace Poskytovatele na adrese https://helpdesk.tescosw.cz k zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení

3.5. implementační služby v předem dohodnutých termínech a pracnostech ve výši 21 hodin za kvartál formou kreditu. Nevyčerpané hodiny v daném období lze převádět do období následujících i čerpat předem vždy však jen v rámci jednoho kalendářního roku.

Jedná se zejména o realizace menší úpravy aplikace dle požadavků Objednatele. Za menší úpravy aplikace se považují např. tyto úpravy:
- změny workflow,
- úpravy formulářů (rozšíření o další atributy, skrytí atributů, úpravy aplikačních metod),

- úpravy tiskových výstupů,
- vyžádaná školení v sídle Objednatele

4. PARAMETRY SLUŽEB

4.1. Provozní doba služby - dohodnutá doba, po kterou by jednotlivá služba měla být dostupná, např. Po-Pá 08:00-16:00. Používá se při výpočtu dostupnosti. Do této doby se nepočítají předem plánované a nahlášené odstávky

4.2. Provozní doba podpory – doba, po kterou je přímo podpora poskytována uživatelům, je to doba, kdy je dostupné pracoviště Hot line

4.3. 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).

4.4. 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.

4.5. Konkrétní hodnoty výše parametrů služeb pro jednotlivé SW jsou uvedeny v příloze č. 1.

4.6. Způsob poskytování služeb dle paragrafu 3.5 je uveden v příloze č. 4.

4.7. Požadavek může být klasifikován následovně:

A. Neoprávněná reklamace

B. Konzultace

C. Rozvoj

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Cena za služby podle paragrafu 3.1 až 3.4 a 3.5 (do výše kreditu) je 41.600,-Kč bez DPH měsíčně, v případě neplnění parametrů služeb je cena krácena – viz bod 6.1.

5.2. Cena za služby podle paragrafu 3.5 po vyčerpání kreditu je vždy dohodnuta předem na základě jednotkových cen za člověkohodinu – viz příloha č. 2.

5.3. Podkladem pro fakturaci ze strany Poskytovatele bude Objednatelem odsouhlasený výkaz plnění servisních parametrů, jehož návrh bude e-mailem zasílán Poskytovatelem měsíčně do 5. pracovního dne měsíce, který následuje po měsíci, za který se fakturuje.

5.4. Lhůta splatnosti daňového dokladu (faktury) je 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Faktura musí obsahovat všechny zákonné náležitosti. Lhůta na zaplacení neplyne 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.

6. GARANCE, SANKCE, NÁHRADA ŠKODY

6.1. Pro případ prodlení Poskytovatele s provedením paušální služby dle této smlouvy a s nedodržením příslušných termínů má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,2 % ze smluvní ceny za každý den takového prodlení.

6.2. Objednatel se zavazuje při prodlení se zaplacením faktury zaplatit prodávajícímu úrok z prodlení ve výši stanovené předpisy občanského práva.

6.3. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí pro předcházení vzniku škod a učinit všechna dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod.

6.4. Právo na náhradu škody Objednatele není dotčeno výše uvedenými sankcemi.

6.5. Každá Smluvní strana odpovídá za škodu, která vznikla druhé Smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy.

7. MÍSTO PLNĚNÍ, KOMUNIKACE

7.1. Služby budou poskytovány vzdáleným přístupem z pracoviště Poskytovatele, pokud povaha služby nebude vyžadovat přímou přítomnost v areálu Objednatele.

7.2. Primárním komunikačním kanálem i evidenčním nástrojem je HelpDesk Poskytovatele na adrese https://helpdesk.tescosw.cz.

7.3. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku a které jsou mimo vliv Objednatele či Zhotovitele, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu: podpora_fm@tescosw.cz.

7.4. Kvalifikované osoby pro komunikaci jsou uvedeny v příloze č. 3 – Odpovědné osoby.

7.5. 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.

8. PROTIKORUPČNÍ UJEDNÁNÍ

8.1. V souladu s čl. 3 Příkazu ministra č. 3/2013 (Protikorupční strategie Ministerstva zdravotnictví České republiky pro přímo řízené organizace) FNO nesmí přijímat sponzorské dary od právnických, či fyzických osob, které jsou zároveň uchazeči, či dodavateli veřejných zakázek realizovaných FNO, v případě, že se jedná o sponzorské dary účelově vázané na konkrétní oddělení a osobu ve formě úhrady pracovní cesty, či úhrady nákladů spojených s účastí na odborných akcích. Výjimkou jsou dary do zvlášť zřízeného fondu na podporu vzdělávání zaměstnanců, spravovaný vedením FNO.

8.2. V návaznosti na výše uvedené se Poskytovatel zavazuje, že sponzorování pracovních cest, či účastí na odborných akcích, bude provádět pouze cestou obecných darů (bez účelové vazby na konkrétní oddělení a osobu) poskytnutých do zvlášť zřízeného fondu FNO na podporu vzdělávání zaměstnanců v souladu s Protikorupční strategií Ministerstva zdravotnictví České republiky pro přímo řízené organizace. Zároveň se Poskytovatel

zavazuje, že ani nebude jednat s žádným zaměstnancem FNO a neuzavře s ním žádný právní vztah, zejména ve formě úhrady pracovní cesty, či úhrady nákladů spojených s účastí na odborných akcích.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 9 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

9.2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany a účinnosti dnem 1.10.2016

9.3. Poskytovatel, pracovníci Poskytovatele, jakož i všechny další osoby, které Poskytovatel 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.

9.4. 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 ji 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.

9.5. Veškeré změny a doplňky této smlouvy je možné činit písemně, a to formou číslovaných dodatků.

9.6. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, každá strana obdrží po jednom.

9.7. Veškeré právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku a ostatních obecně závazných právních předpisů České republiky.

10. PŘÍLOHY

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

Příloha č.2 – Ceník prací

Příloha č.3 – Odpovědné osoby

Příloha č.4 – Způsob zajištění služeb dle paragrafu 3.5.

V Ostravě, 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

FAKULTNÍ NEMOCNICE OSTRAVA

V Olomouci, dne 22. 09. 2016

TESCO SW a.s.
RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva

TESCOSW
TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533

(1)

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

SEZNAM PODPOROVANÉHO SW A GARANTOVANÉ HODNOTY PARAMETRŮ SLUŽEB

Režim poskytování služeb a provozní doba služeb

Garance dostupnosti SW a služeb jsou dohodnuty pro každý SW/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".
8x5	Dostupnost 8 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/služeb a jejich garantovaných parametrů dle paragrafu 3.1. – odstraňování incidentů

SW/služba	Režim	Dostupnost	Provozní doba	Doba vyřešení incidentu (hod.)			Cena za rok v Kč bez DPH	Pozn.
				A	B	C		
Skladové hospodářství	5x8	99 %	8-16 hod	6	24	160	120.000,-	Stávající počet 20 souběžných licencí
Externí vztahy	5x8	99 %	8-16 hod	6	24	160	60.000,-	Stávající počet 20 souběžných licencí
Žádankový systém -	5x8	99 %	8-16 hod	6	24	160	72.000,-	multilicence

Poznámka: pro výpočet dostupnosti se berou do úvahy pouze incidenty typu A.

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 člověkoden
Projektový manažer	Definice projektového plánu,řízení kapacit na projektu, koordinace interních a externích zdrojů, řízení rizik, reportování stavu projektu.	16.000,- Kč
Konzultant/Analytik	Konzultace, tvorba analytické dokumentace, specifikace požadavků, návrh řešení, tvorba testovacích scénářů, testování	14.800,- Kč
Programátor	Vývoj aplikací dle analytické dokumentace, unit testování, dokumentace aplikací.	14.800,- Kč

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

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	Petr Böhm	Petr.bohm@fno.cz	739 600 634
Člen Řídícího výboru za Poskytovatele	Libor Pospíšil	Libor.pospisil@tescosw.cz	724444468
Service manažer za Objednatele	Tomáš Gregor	tomas.gregor@fno.cz	603 273 216
Service manažer za Poskytovatele	Martin Chytil	Martin.chytil@tescosw.cz	724444478
Žadatel za Objednatele	Petr Řeha	Petr.reha@fno.cz	737208144
Žadatel za Objednatele	David Horuta	David.horuta@fno.cz	59737 8085
Žadatel za Objednatele	Petr Feichtinger	Petr.feichtinger@fno.cz	59737 3355
Žadatel za Objednatele			
Řešitel za Poskytovatele	Martin Chytil	Martin.chytil@tescosw.cz	724444478
Řešitel za Poskytovatele	Barbora Halfarová	Barbora.halfarova@tescosw.cz	724444486
Řešitel za Poskytovatele			

Příloha č. 4 – Způsob zajištění služeb dle paragrafu 3.5

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude provádět služby na dodávkové bázi na základě oběma smluvními stranami odsouhlasených požadavků Objednatele.
2. Požadavky předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v Příloze č. 3.
3. Požadavky se evidují v aplikaci Helpdesk. Požadavek bude detailně popsán spolu s navrženým termínem realizace.
4. Poskytovatel je povinen potvrdit Objednateli příjem požadavku do 2 pracovních dnů po jeho obdržení. Do 5 pracovních dnů po obdržení požadavku se zašle Poskytovateli vyjádření obsahující termín a cenu realizace požadavku, příp. po dohodě obou smluvních stran na jiném termínu (rozsáhlý rozvoj).
5. Potvrzením návrhu řešení Objednatelem je považována tato část za závazný požadavek.
6. Po realizaci požadavku předloží Poskytovatel Objednateli výstupy k posouzení.
7. Objednatel bez zbytečného odkladu provede nezbytné kontrolní činnosti a nejpozději do 5 pracovních dnů sdělí výsledek akceptace.
8. Pokud Objednatel nesdělí výsledek akceptace v této lhůtě, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku byla ukončena a schválena bez připomínek. Poskytovatel může provést odečet z kreditu/ fakturaci realizace požadavku.
9. Výsledkem akceptace se rozumí:
   - **Schváleno** – lze provést fakturaci požadavku na základě výkazu plnění servisních parametrů.
   - **Schváleno s připomínkami** – Objednatel uvede připomínky formou komentáře k požadavku a Poskytovateli nevzniká právo fakturovat do doby odstranění připomínek a následné akceptace Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
   - **Neschváleno** - znamená, že nelze ukončit realizaci požadavku.