

# Smlouva o servisu a údržbě SW „ShiftMaster“

číslo: ZB21000xxx 21001087

uzavřená mezi

Společností IVAR a.s.  
 sídlem Brno, Těžební 1250/2d, PSČ 627 00  
 IČ 005 26 622  
 DIČ CZ-00526622  
 číslo účtu  
 zastoupená Ing. Antonín Skopec, člen představenstva  
 IVAR a.s., Bílkova 127, 290 01 Poděbrady

kontaktní email:

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B., vložka 3999

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Objednatel : Bohumínská městská nemocnice a.s.  
 Adresa : Slezska 207,735 81 Bohumín - Starý Bohumín  
 Zastoupený : Igor Bruzl, předseda představenstva, MUDr. Svatopluk Němeček, MBA, člen  
 představenstva  
 IČO : 26834022  
 DIČ : CZ26834022  
 Bank. spojení :  
 Č.ú. :

Osoba objednatele oprávněná jednat ve věcech ekonomických: Ilona Ligočká, vedoucí finanční  
 účtárny

Osoba objednatele oprávněná jednat ve věcech technických: Jiří Pavlík, obchodně provozní  
 manažer

(dále jen „**Uživatel**“)

(společně též „**smluvní strany**“)

## I.

### Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel je právnickou osobou, jejímž předmětem podnikání je mj. poskytování software a  
 zpracování dat a je dodavatelem vlastního softwaru umožňujícího
  - plánování a evidenci směn v nepřetržitých prozozech, dodávaný pod názvem „ShiftMaster“  
 (dále jen „software“ nebo „software ShiftMaster“). SW dodán na základě objednávky číslo  
 651/2012IROE ze dne 04.12.2012 a objednávky číslo 651/2012IROE ze dne 28.08.2013

Poskytovatel má veškerá majetková práva k softwaru dle autorského zákona a občanského zákoníku a  
 jeho implementací či servisem nijak nezasahuje do práv třetích osob. Software, který je distribuován  
 Poskytovatelem, není softwarem třetí osoby.

## II. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje
  - a) **poskytovat po dobu trvání licencí servis a údržbu softwaru**, a to za podmínek uvedených dále v této smlouvě;
  - b) **poskytovat další služby nad rámec běžného servisu a údržby**, a to na základě objednávek Uživatele potvrzených Poskytovatelem. Specifikace těchto služeb je uvedena v příloze č. 1., která je nedílnou součástí této smlouvy.
2. Uživatel se zavazuje za řádné splnění povinností z této smlouvy uhradit Poskytovateli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v čl. III. této smlouvy.
3. Uživatel se dále zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost nutnou ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

## III. Odměna a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly na následujících odměnách Poskytovatele:
  - a) **odměna za servis a údržbu softwaru;**
  - b) **odměna za další služby nad rámec běžného servisu a údržby uvedené v příloze č.2, která je nedílnou součástí této smlouvy, bude sjednávána smluvními stranami individuálně.**
2. **ODMĚNA ZA SERVIS A ÚDRŽBU SOFTWARE SHIFMASTER**
  - 2.1. Cena Hot-Line je sjednána ve výši 10% ze základní ceny SW licencí užívaných pro daný rok a bude účtována vždy v prvním měsíci období, pro které je poskytována Hot-Line služba. Cena služby Hot-Line je stanovena přílohou číslo 2 smlouvy.
  - 2.2. Pro poskytování služeb nad rámec Hot-Line podpory smluvní strany sjednávají ceny dle ceníku uvedeného v příloze číslo 2 smlouvy. Změna ceníku musí být ze strany Poskytovatele ohlášena písemnou formou Uživateli nejméně dva měsíce předem.
  - 2.3. Odměna se platí na základě daňového dokladu – faktury, kterou Poskytovatel vystaví a odešle Uživateli. Fakturu je povinen Poskytovatel vystavit a odeslat Uživateli do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty.
  - 2.4. Splatnost jednotlivých faktur je vždy 30 dnů ode dne jejich doručení Uživateli.
  - 2.5. Odměna bude vyplácena bezhotovostně převodem ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného v záhlaví této smlouvy, popř. na jiný účet, který Poskytovatel Uživateli písemně sdělí. Poskytovatel je povinen oznámit písemně jakékoliv změny týkající se uvedeného peněžního ústavu nebo účtu nejméně 10 dnů přede dnem splatnosti odměny; poruší-li tuto povinnost, není Uživatel v prodlení se zaplacením odměny.
  - 2.6. Uživatel je povinen zaplatit z nezaplacené částky zákonný úrok z prodlení určený předpisy práva občanského (§ 1970). Úrok z prodlení s úhradou daňového dokladu lze uplatnit po uplynutí 90-tého kalendářního dne po termínu, kdy měla být platba připsána na účet zhotovitele.

## IV. Servis a údržba softwaru

1. Uhradil-li Uživatel dle této smlouvy své finanční závazky řádně a včas, pak se Poskytovatel zavazuje zajistit servis a údržbu softwaru ShiftMaster.
2. Kontakty pro hotline podporu jsou následující (nebudou-li Poskytovatelem písemně nebo emailem oznámeny jiné kontaktní údaje):
  - telefon: + 420 225 010 131 GSM brána: - a to  
v pracovní dny od 8:30 do 15:30 hod;
  - fax:
  - e-mail:

### 3. Poradenství při servisu a údržbě softwaru

- 3.1. Poradenskou činností dle této smlouvy se rozumí zejména zajištění stručných telefonických nebo e-mailových porad, které jsou určeny zodpovědným a pověřeným osobám Uživatele za účelem řešení běžných provozních potřeb Uživatele a drobných potíží Uživatele se softwarem. Tato forma poradenství není určena k řešení závažných provozních potíží softwaru.

### 4. Způsob provádění servisu a údržby

- 4.1. Průběžný servis a údržbu softwaru bude Poskytovatel zajišťovat zejména formou vzdáleného přístupu za plného provozu softwaru ShiftMaster, který nebude způsobovat žádná, popř. pouze nepodstatná omezení jejich provozu.

Poskytovatel je v souvislosti s činnostmi uvedenými výše oprávněn dočasně vyřadit software ShiftMaster z provozu, popř. jeho provoz podstatným způsobem omezit. Poskytovatel je povinen provádění kontrol, údržby, instalací aj. ohlásit Uživateli písemně (též formou mailu či faxu adresovaného pověřené osobě Uživatele) alespoň 2. pracovních dnů předem a upozornit jej na případná podstatná omezení činnosti softwaru.

Má-li být výsledkem servisu a údržby doplnění softwaru o nový modul k němu, pak se obdobně použijí ustanovení této smlouvy o dodání, zaškolení, servisu a údržbě.

### 5. Lokalizace závad a jejich odstraňování

- 5.1. Poskytovatel je povinen ve lhůtách uvedených v příloze č. 1 této smlouvy reagovat a odstranit závady; délka těchto lhůt (doba reakce a doba opravy) je určena v závislosti na charakteru závady. Pro tento účel se závady rozlišují na:

- vadu 1. třídy – „havárie“ – naprostý výpadek funkcí softwaru, popř. podstatné omezení rychlosti zpracování dat softwarem oproti parametrům uvedeným v dokumentaci, které znamená výrazné provozní omezení;
- vadu 2. třídy – „závada“ – základní funkce softwaru jsou zajištěny, avšak rychlost zpracování je nepodstatným způsobem snížena oproti parametrům uvedeným v dokumentaci.

Případná chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost softwaru a nezpůsobují žádné odchylky od jeho sjednaných vlastností, se považují za vadu softwaru, která nebrání jeho převzetí nebo užívání, nicméně Poskytovatel je povinen takové vady odstranit nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy mu budou oznámeny emailem na adresu

Uživatel oznamuje havárii nebo závadu telefonicky a následně elektronicky na výše uvedené kontakty a Poskytovatel je povinen emailem přijetí oznámení potvrdit. Uživatel je povinen uvést co nejpodrobnější informace o závadě, zejména její popis, kdy a jak se stala, jak byla zjištěna a dále,

je-li to možné, je Uživatel povinen současně zaslat opisy chybových zpráv nebo opis vstupních a výstupních (chybných) hodnot nebo výsledných projevů softwaru. V případě havárie musí být navíc výslovně uvedeno, že se jedná o havárii. Poskytovatel neodpovídá za prodlení s odstraňováním závady, která byla zapříčiněna nedostatkem splnění informační povinnosti.

Bude-li to možné, zajistí Poskytovatel odstranění vady vzdáleným přístupem. V případě nemožnosti odstranění závady vzdáleným přístupem je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu vyslat odborně způsobilou osobu do sídla či provozovny Uživatele. Uživatel je v takovém případě povinen zajistit přítomnost alespoň jednoho pověřeného pracovníka Uživatele, popř. jiné odpovědné osoby. Při servisním zásahu na pracovišti Uživatele je Uživatel povinen vytvořit nebo zajistit podmínky pro zajištění ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

Kratší doby reakce (dle přílohy č. 2 k této smlouvě) mohou být poskytnuty v konkrétním případě v rámci hlášení havárie nebo závady, a to emailem ze strany Uživatele. V takovém případě se odměna stanoví dle uvedené přílohy č. 2 v návaznosti na požadovanou kratší dobu reakce.

Do lhůty pro odstranění závady se nezapočítává doba potřebná pro opravu (či pořízení) technických zařízení zajišťovanou uživatelem, ani doba potřebná k opravě jiného zařízení nebo software, které nebylo součástí dodávky Shift Master.

Prokáže-li Poskytovatel, že zásadní příčinou závady bylo neodborné užívání softwaru, použití instalace hardware nebo software neschváleného Poskytovatelem, změny konfigurace informačního systému provedené bez předchozí konzultace s Poskytovatelem nebo jiná obdobná příčina, na niž neměl Poskytovatel vliv (např. vada hardware, výpadek el. proudu nebo klimatizace, zavírování informačního systému Uživatele) není Poskytovatel v prodlení s lokalizací ani odstraňováním takové závady a vzniká mu nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s odstraněním takové závady. Poskytovatel uplatní takový nárok písemně a odůvodní příčinu závady a výši vynaložených nákladů.

Uživatel je povinen prostřednictvím příslušné pověřené osoby písemně potvrdit Poskytovateli jím provedené činnosti dle této smlouvy, zejména potvrdit Protokol o provedení servisu a údržbě softwaru nebo Servisní list o průběhu odstraňování závady.

## V.

### Ostatní ustanovení

1. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost, a to dle následujících ustanovení nebo veškerou součinnost nutnou ke splnění povinností ze strany Poskytovatele. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti ze strany Uživatele není povinen Poskytovatel ke splnění povinností dle této smlouvy a není v prodlení s plněním povinností.
2. Uživatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků Poskytovatele.
3. Uživatel se dále zavazuje předat Poskytovateli potřebné podklady nutné k plnění předmětu smlouvy, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy tato potřeba na straně Poskytovatele vznikne.
4. Uživatel se zavazuje umožnit Poskytovateli, jeho pracovníkům či Poskytovatelem pověřeným osobám plný přístup k počítačové síti, umožnit vzdálený přístup pro servis a údržbu, resp. k programovému vybavení v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této smlouvy. Dále je povinen zejména sdělit písemně veškeré přístupové údaje a hesla pro splnění povinností Poskytovatelem, poskytnout instalační nosiče dat a registrační kódy, resp. poskytnout další nezbytnou součinnost požadovanou Poskytovatelem.
5. Uživatel i Poskytovatel se zavazují informovat bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran.

6. Poskytovatel se zavazuje maximálně dbát na bezpečnost a důvěrnost dat Uživatele ve smyslu ustanovení této smlouvy o mlčenlivosti.
7. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zavinil prodlením se splněním jakékoliv své povinnosti dle této smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk Uživatele. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené samotným Uživatelem nebo třetími osobami, ani za škodu vzniklou v důsledku okolností nezávislých na vůli Poskytovatele, které lze označit za okolnosti vylučující odpovědnost a mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky dle § 2913 občanského zákoníku. Nastane-li taková okolnost, je Poskytovatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Uživateli.
8. Poskytovatel neodpovídá za prodlení a za škody způsobené neposkytnutím součinnosti ze strany Uživatele či jakýmkoliv porušením povinností Uživatele. Stejně tak neodpovídá za prodlení a škodu způsobenou instalací softwaru dodaného Uživatelem nebo třetí osobou, dále za škodu způsobenou manipulací s HW či SW ze strany Uživatele či třetích osob (např. ztráta dat, infikace počítačovým virem).
9. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
10. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvíдалa. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
11. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## VI.

### Zrušení a zánik smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
2. **Smlouva může být zrušena nebo zaniká:**
  - 2.1. na základě vzájemné dohody smluvních stran;
  - 2.2. písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany; smluvní strany si tímto sjednávají výpovědní dobu v délce tří měsíců; výpovědní doba začíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi;
  - 2.3. odstoupením Uživatele z důvodů podstatného porušení smlouvy Poskytovatelem, kterým se rozumí prodlení delší 30-ti dnů s neodstraněním vad dle této smlouvy.
  - 2.4. odstoupením Poskytovatele z důvodů podstatného porušení smlouvy Uživatelem, kterým se rozumí zejména prodlení Uživatele s úhradou jakýchkoliv finančních závazků delší 120-ti dnů. Odstoupení musí být písemné, doručeno druhé straně a je účinné dnem jeho doručení, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení o odstoupení.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany si dohodly, že vztah vzniklý z této smlouvy se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a autorským zákonem.
2. Práva a povinnosti z této smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
3. Tato smlouva je vyhotovená ve 2 exemplářích, obou s platností originálu, z nichž každá strana obdrží jeden exemplář. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě stran formou písemných dodatků, není-li uvedeno v této smlouvě jinak.
4. Smluvní strany jsou povinny oznámit si navzájem bez zbytečného odkladu změny kontaktních údajů.
5. V případě, že by některé ustanovení této smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.
6. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně. Toto potvrzují podpisy svých oprávněných zástupců.

Příloha:

- Příloha č. 1 - Služby nad rámec běžného servisu a údržby
- Příloha č. 2 - Stanovení ceny Hot-Line

V ....., dne .....2018

V Poděbradech, dne *25.1.*.....2018

.....  
Uživatel

.....  
Poskytovatel

# Příloha číslo 1:

## 1.0. SLUŽBY NAD RÁMEC BĚŽNÉHO SERVISU A ÚDRŽBY

Služby nad rámec běžného servisu a údržby patří zejména:

- a) Poradenství a školení
- b) Analýza provozních potřeb Uživatele a stanovení optimálního nastavení SW
- c) Odstraňování následků havárií technologií, jež nejsou předmětem dodávky poskytovatele a provozních chyb Uživatele
- d) Údržba, opravy a nastavení HW vybavení Uživatele pro zajištění chodu SW

## 2.0. TERMÍNY PRO ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD

Servisní zásahy pro odstraňování závad	Termíny reakce	Termín odstranění od okamžiku reakce	příplatek k hodinové sazbě standardního ceníku prací
Odstraňování závady	3 prac. dny	5 prac. dnů	0
Odstraňování havárie	1 prac. den	2 prac. dny	0
Bleskový servisní zásah u havárie nebo závady	12 hod	48 hod	100%

## Příloha číslo 2:

Stanovení ceny Hot-Line pro SW ke dni 7. 1. 2018

18_5999 Nem Bohumín Hot-line podp ShiftMaster nabídka - přímý nákup licence	jedn. poč.	cena/ks	cena bez DPH	DPH	cena vč. DPH
<b><u>SW licence</u></b>					
SW ShiftMaster - licence na počet 170 pracovníků	ks			21%	
ShiftMaster - konkurenčně sdílené licence (4x)	ks			21%	
<hr/>					
<b>Náklady na SW licence celkem</b>					
<hr/>					
<b>Cena Hot-Line podpory pro období od 1.01.2018</b>					
<hr/>					



## Ceník služeb nad rámec Hot-Line platný pro 2018

<b>CENÍK - SLUŽBY a VÝKONY 2018</b>			
obj. kód	Název položky	jedm.	cena
			bez DPH
<b><u>servisní výkony</u></b>			
90.100.01	servis HW ext. < 5hod (odborný serv., montáž)	hod	5
90.100.02	servis HW ext. > 5hod (odborný serv., montáž)	hod	5
90.100.03	servis HW ve firmě IVAR (odborný serv., montáž)	hod	
<b><u>SW služby</u></b>			
90.100.10	servis SW ext.	hod	
90.100.11	servis SW formou dálkového přístupu (el. konference)	hod	
90.100.14	servis SW na pracovišti firmy IVAR, započ.hod. (servis, analýza, nast. param.)	hod	
90.100.12	programátorské služby - zakázková práce dle objednávky, objem prací < 10 hod	hod	
90.100.13	programátorské služby - zakázková práce dle objednávky, objem prací > 10 hod	hod	
<b><u>ostatní položky</u></b>			
90.200.01	doprava os. Vozidlo(cena/km)	km	
90.200.02	ztráta času na cestě (cena/hod)	hod	
90.200.03	doprava - tarif. sazba na 1 km	km	
<b><u>Služby Hot-line a podpory SW</u></b>			
90.150.10	Hot-Line podpora pro SW ShiftMaster ... 10% ceny software - roční paušál	%	xxx
90.150.11	Hot-Line podpora pro SW Attax, ATXpress, VIKING, Monitor, WEBTerm, RT-01 a další ... 15% ceny software - roční paušál	%	xxx
90.150.12	UPGRADE samostatný bez Hot-Line - 30% ceny aktuální ceny SW v příslušném licenčním rozsahu.	%	xxx



IVAR

IVAR  
Bilkova  
290 01  
Tel.: 32  
Fax: 32  
DIČ: C