SMLOUVA
o poskytování servisní služby a podmínkách jejího poskytování

číslo: 006-2012/00001

Servisní partner:

obchodní jméno	**STRATOS.INF.CZ s.r.o.**
sídlo/provozovna	Liborova 11, 169 00 Praha 6
IČ/DIČ	28250222 / CZ28250222
zástupce	Ing. Roman Haberzettl

a zákazník:

obchodní jméno	**PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA, Státní příspěvková organizace**
sídlo/provozovna	Podřipská 1, 411 85 Horní Beřkovice
IČ/DIČ	00673552/ CZ00673552
zástupce	MUDr. Jiří Tomeček, MBA

v souvislosti s uzavřením Smlouvy číslo 009-2012/00001 o komplexní dodávce počítačového programu STEP® SQL, uzavřené mezi prodávajícím STRATOS.INF.CZ s.r.o. a kupujícím PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA, Státní příspěvková organizace, uzavírají výše uvedené smluvní strany tuto Smlouvu o poskytování servisní služby a podmínkách jejího poskytování:

1. Zákazník, jakožto kupující z výše uvedené smlouvy o komplexní dodávce počítačového programu STEP® SQL (dále jen STEP), je oprávněným uživatelem počítačového programu STEP výrobce STRATOS.INF.CZ s.r.o.. Servisní partner je držitelem certifikátu Autorizovaný Servisní Partner, na základě kterého je oprávněn provádět správu a servisní a jiné služby spojené se zaváděním a provozem tohoto programu.

2. Servisní partner se zavazuje za podmínek této smlouvy poskytovat zákazníkovi zejména tyto služby související s provozem počítačového programu STEP:

   - telefonická konzultace
   - telesupport (správa a servis aplikace a dat prostředky vzdálené správy umožňujícími tuto činnost realizovat z jiného místa než je místo fyzické instalace STEP u zákazníka. Tato služba bude poskytována minimálně v pracovních dnech od 9-17 hodin.)
   - administrace serveru (zajištění provozu, aktualizace systému, monitoring)
   - Instalace a správa databáze
   - konzultace u zákazníka
   - diagnostika vzniklých problémů
   - řešení provozních problémů, odstranění závad a chyb a uvedení systému do provozuschopného stavu
   - pravidelná či trvalá asistence při provozu
   - školení
   - snaha o záchranu resp. opravu případně poškozených dat
   - pomoc s obnovením dat ze zálohy zákazníka
   - poradenství
   - profylaxe (kontrola a údržba datové základny)
   - instalace nových verzí STEPu
   - systémová integrace (konzultace a poradenství v oblasti vzájemné integrace jednotlivých komponent informačních technologií používaných zákazníkem)
   - postimplementační podpora (podpora při řešení běžných problémů zákazníka po implementaci aplikace např. pomoc při nastavení katalogů, definice potřebného WF, definice formulářů apod.)
   - programové práce (činnosti při nichž vzniká programový kód bez ohledu na to v jakém prostředí tento kód je napsán, nejčastějším prostředím je PowerBuilder, PLS SQL ORACLE, JAVA popř. jiné)
   - analytické práce (činnosti spojené s analýzou požadavků a definicí optimálního způsobů řešení)
   - ostatní služby

- vývoj, implementace a údržba nadstavbových modulů a komponent ke STEP využívajících aplikačního rozhraní STEP

Uvedené služby se servisní partner zavazuje poskytovat v rozsahu vyžádaném zákazníkem a v kvalitě nezbytně potřebné pro zajištění řádného provozu servisovaného počítačového programu STEP.

3. Sjednané servisní služby se servisní partner zavazuje poskytovat na základě řádného vyžádání poskytnutí servisní služby zákazníkem (dále jen Požadavek). Za Požadavek (s výjimkou telefonické konzultace) se považuje záznam potvrzený autorizovanou osobou v systému pro podporu aplikací STRATOS.INF.CZ. (dále jen Podpora). Tento je k dispozici na webové adrese http:\\podpora.inf.cz. Pro případ, kdy není z technických důvodů možné zadat Požadavek prostřednictvím Podpory, se za Požadavek považuje také písemné vyžádání provedené zákazníkem dopisem nebo emailem odeslaným na adresu mailboxu: servis_sql@stratos.inf.cz. Servisní partner je vázán pouze Požadavkem, který mu řádně dojde. Servisní partner se zavazuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do doby limitu odezvy podle příslušné kategorie Požadavku uvedené v čl. 6 této smlouvy potvrdit adekvátním způsobem zákazníkovi doručení Požadavku. V případě kdy je Požadavek zadán v Podpoře, je za takovéto potvrzení chápán okamžik, kdy je Požadavku přiřazen stav „Předáno SI" popř. stav „Přijat do systému". Toto potvrzení nemá žádného vlivu na limit pro zahájení řešení. Servisní partner se zavazuje vhodným způsobem upozornit zákazníka na to, že jím zadaný Požadavek nebyl zadán řádně dle této smlouvy, a to nejpozději do doby limitu odezvy dle příslušné kategorie Požadavku. Zákazník se pro tento případ zavazuje takovýto Požadavek opravit. Účinky Požadavku na běh odezvy v takovém případě nastanou až okamžikem doručení opravy Požadavku servisnímu partnerovi. Neopraveným Požadavkem není servisní partner vázán.

   Pro telefonické konzultace je k dispozici telefonní číslo +420 226 217 511

4. Požadavek ze strany zákazníka musí minimálně obsahovat základní popis problému či požadované služby, jeho kategorizaci dle této smlouvy, lokalizaci problematického zařízení.
   Neobsahuje-li Požadavek dostatečný popis problému či jeho kategorizaci či lokalizaci a tento nedostatek brání servisnímu partnerovi v zahájení poskytování služby dle této smlouvy, je povinen servisní partner na tento nedostatek upozornit zákazníka záznamem v Podpoře, popř. e-mailem nejpozději do limitu odezvy dle kategorie odezvy odpovídající kategorii Požadavku, není-li ve vyžádání kategorie požadavku uvedena, pak je požadavek řešen jako kategorie D-Ostatní požadavky. Neopraveným požadavkem není servisní partner vázán.

5. Odezvou se rozumí maximální doba od předání Požadavku k řešení do okamžiku, kdy servisní partner potvrdí zákazníkovi doručení Požadavku.

   Limitem zahájení řešení se rozumí maximální doba od okamžiku předání Požadavku, do okamžiku kdy servisní partner zahájí řešení Požadavku. V Podpoře se jedná o okamžik, kdy je požadavku přiřazen stav „Zpracování – řeší se". Probíhá-li komunikace mimo systém pro podporu aplikací, pak tomuto okamžiku odpovídá čas, kdy je odeslána informace na zákazníka o zahájení řešení Požadavku.

   Limitem řešení požadavku se rozumí maximální doba od okamžiku předání Požadavku do okamžiku, kdy dojde ke zprovoznění systému a/či je odstraněn problém popř. vyřešen předmět Požadavku. V Podpoře se jedná o okamžik, kdy je požadavku přiřazen stav „Vyřešeno řešitel". Probíhá-li komunikace mimo systém pro podporu aplikací, pak tomuto okamžiku odpovídá čas, kdy je odeslána informace na zákazníka o vyřešení požadavku.

   Doba odezvy, limitu zahájení řešení a limitu řešení požadavku je počítána v pracovní době. Pracovní doba je v pracovní dny od 9:00 do 17:00. Čas mimo pracovní dobu se do doby odezvy, limitu zahájení řešení a limitu řešení požadavku nezapočítává, není-li v této smlouvě stanoveno jinak. Doba odezvy počíná běžet předáním Požadavku v Podpoře, v případě, kdy je Požadavek předán mimo pracovní dobu, počíná doba odezvy a limity běžet začátkem pracovní doby následujícího pracovního dne.

   Pracovním dnem pro účely stanovení odezvy, limitu zahájení řešení a limitu řešení se chápe 8 hodin po sobě následujících v pracovní dny a pracovní době. Je-li např. požadavek předán v pátek ve 13:00, pak 1 pracovní den od okamžiku předání končí v následující pondělí ve 13:00.

6. Strany se dohodly na následujících kategoriích Požadavků a k nim příslušejícím limitům odezvy, zahájení řešení a vyřešení požadavků:

Kategorie požadavků

Kategorie požadavků:	Charakteristika:	Typické problémy:
A - Kritické problémy	STEP jako celek nebo některá jeho základní část (finanční účetnictví, spisová služba) je nefunkční.	Havárie serveru, Havárie databáze, kritická chyba aplikace
B - Závažné problémy	Funkce STEP nebo některé jeho základní části je významně omezena, ale je funkční.	Výrazné prodloužení doby odezvy Chybně pracující nebo nefunkční výkazy a formuláře v období zpracování výkazů Nefunkční vytváření záložní kopie DB Významné nekonzistence v datech Zřejmé chyby ve zpracování dat, účtování apod., které způsobují zkreslení evidovaných informací
C - Běžné problémy	Ostatní problémy vyskytující se při práci s aplikací, které významně neovlivňují její funkčnost jako celku a nezpůsobí zkreslení dat	Nemožnost zpracovávat data obvyklým způsobem, ale existuje náhradní řešení Formátové či estetické chyby ve výkazech Chyby ve výkazech mimo období zpracování výkazů
D - Ostatní požadavky	Školení, SW úpravy, údržba dat, poradenství, integrace, konzultace, vývoj implementace a údržba nadstavbových modulů apod.	

Limity realizace:

Kategorie požadavků:	Limit Odezvy	Limit zahájení řešení	Limit vyřešení požadavku
A - Kritické problémy	4 hod	1 pracovní den	2 pracovní dny
B - Závažné problémy	8 hod	2 pracovní dny	4 pracovní dny
C - Běžné problémy	16 hod	5 pracovních dnů	10 pracovních dnů
D - Ostatní požadavky	5 pracovních dní	Individuálně v závislosti na volné kapacitě servisního partnera a jeho vývojovém plánu	Individuálně v závislosti na volné kapacitě servisního partnera a jeho vývojovém plánu

Výše uvedené limity odezvy, zahájení řešení a řešení požadavku jsou závazné a zahrnují čas na dopravu. Uvedené limity se automaticky prodlužují o dobu, po kterou byl zákazník v prodlení s poskytováním sjednané součinnosti nebo po kterou trvaly účinky vis maior vylučující poskytování servisní služby či ovlivňující možnosti odezvy.

7. Zákazník se dále zavazuje poskytovat servisnímu partnerovi veškerou myslitelnou a spravedlivě požadovatelnou součinnost potřebnou pro plnění předmětu této smlouvy servisním partnerem. Servisní partner nenese odpovědnost za škodu vzniklou neposkytováním nebo prodlením s poskytováním sjednané součinnosti zákazníkem. Zákazník je povinen nahradit servisnímu partnerovi náklady a škodu vzniklé v důsledku neposkytování nebo prodlení s poskytováním sjednané součinnosti zákazníkem.

8. Smluvní strany se dohodly na těchto dalších podmínkách poskytování služeb dle této smlouvy:
   - zákazník je povinen poskytovat asistenci svého systémového administrátora a nezbytnou spolupráci požadovanou servisním partnerem
   - v případě, kdy si změny aplikace vyžádají proškolení systémového administrátora, zúčastní se systémový administrátor školení o novinkách a způsobu správy STEP
   - zákazník udržuje, spravuje a užívá systém v souladu s projektovou a uživatelskou dokumentací
   - zákazník umožní servisnímu partnerovi přístup do serveru, na kterém je instalován STEP (popř. databáze ORACLE, kterou STEP využívá), prostředky umožňující realizaci vzdálené správy a prostřednictvím tohoto propojení další spojení na uživatelské plochy pomocí programu UltraVNC. Toto spojení lze realizovat na základě vyžádání uživatele plochy a v jeho součinnosti
   - zákazník umožní volný vstup a přístup k systému dle vzájemné dohody a potřeb servisního partnera
   - v případě, že to umožní rychlejší lokalizaci závady, zákazník povede na žádost servisního partnera záznamy o užívání zařízení a programů. Tyto záznamy v případě potřeby zpřístupní servisnímu partnerovi
   - zákazník provádí pravidelnou zálohu databáze

9. Zákazník se zavazuje, že bude servisnímu partnerovi za vyžádané a poskytnuté služby dle této smlouvy platit za každý měsíc jejich poskytování sjednanou odměnu. Sjednaná měsíční odměna je dána součtem měsíčního paušálního poplatku a pohyblivé složky odměny.

   Měsíční paušální poplatek se zákazník zavazuje hradit bez ohledu na to, zda si v příslušném měsíci vyžádal poskytnutí některé ze sjednaných služeb. V rámci měsíčního paušálního poplatku se servisní partner zavazuje poskytnout následující služby, které již nejsou dále fakturovány v pohyblivé složce:

   - Monitoring, serverů a operačních systémů, update systémů. Automatická oprava záručních chyb v prostředí serverů a serverových operačních systémů. Avízo zákazníkovi v případě, že došlo k chybě, která není záruční.
   - Monitoring databáze, správa databáze, vytváření záložních kopií databáze (v prostředí databázového serveru). Obnova databáze ze záložních kopií zákazníka.
   - Instalace nových verzí. V rámci paušálu jsou instalovány verze vzniklé na základě standardních UPGRADE STEP – vývojové či legislativní změny přímo nevyžádané zákazníkem. Instalace verzí vyžádané z titulu realizace zákaznických úprav může být Servisním partnerem fakturována .
   - Obecný dohled nad celkovým dodaným řešením (Databázový server, Serverové operační systémy, Databáze, Aplikace STEP) a snaha o udržení dodaného řešení jako celku v provozu.
   - Udržování servisní pohotovosti a kapacity pro řešení Požadavků
   - V rámci měsíčního paušálu má zákazník nárok na poskytnutí definovaného počtu hodin na řešení požadavků. Do počtu hodin, které jsou poskytovány v rámci paušálu se nezahrnují služby poskytnuté jako záruční výkony. Případné nevyčerpané hodiny se převádí do dalšího měsíce a to v rozsahu maximálně trojnásobku měsíčního nároku.

   Pohyblivá složka odměny se určí dle následujících pravidel:

   Základem pro stanovení pohyblivé složky odměny odpovídající ceně za poskytnutou službu je násobek

nominální ceny za jednotku poskytované služby a počtu vynaložených jednotek. Nominální cena za jednotku je uvedena dále. Jednotkou se rozumí jedna hodina práce vynaložená na poskytování sjednaných servisních služeb. Vynaložená práce na realizaci sjednaných servisních služeb je kalkulována podle skutečného času realizace.

V případě, že jde o službu poskytovanou při plnění závazků výrobce nebo servisního partnera z odpovědnosti za vady nebo ze záruky, je tato služba včetně dopravy poskytována zdarma.

Součástí pohyblivé složky může být i dopravné a to v případě, kdy je servisní zásah realizován mimo pracoviště servisního partnera.

Celková výše pohyblivé složky za každý měsíc poskytování služeb je dána součtem cen za jednotlivé služby poskytnuté v rámci tohoto měsíce včetně dopravného.

Nominální ceny pro jednotlivé složky ceny jsou následující:

Paušální poplatek:

	Typ poplatku	**Cena**
1)	Měsíční paušální poplatek	15.000,- Kč / měsíc
2)	Počet hodin na řešení požadavků v rámci paušálu	5 hod / měsíc

Nominální jednotkové ceny za poskytnuté služby nad paušální služby :

	Označení služby	**Nominální cena za jednotku –hodinová sazba**
a)	telefonická konzultace	0,- Kč
b)	konzultace u zákazníka	1 200,- Kč
c)	diagnostika vzniklých problémů	1 200,- Kč
d)	řešení provozních problémů, odstranění závad a chyb a uvedení systému do provozuschopného stavu	1 200,- Kč
e)	pravidelná či trvalá asistence při provozu	1 000,- Kč
f)	Školení	800,- Kč
g)	snaha o záchranu resp. opravu případně poškozených dat	1 200,- Kč
h)	pomoc s obnovením dat ze zálohy zákazníka	800,- Kč
i)	Poradenství	1 200,- Kč
j)	profylaxe (kontrola a údržba datové základny)	1 300,- Kč
k)	systémová integrace	1 200,- Kč
l)	postimplementační podpora	1 200,- Kč
m)	programové práce	1 200,- Kč
n)	analytické práce	1 300,- Kč
o)	ostatní práce	1 200,- Kč

Dopravné:

	Místo servisního zásahu	**Cena**
1)	Servisní zásah v Praze – paušální částka	500,- Kč / výjezd
2)	Servisní zásah v místě mimo Prahu	10 Kč / km

10. Částky odměny dle čl. 9 této smlouvy jsou uvedeny bez příslušné daně z přidané hodnoty. K výsledné účtované částce odměny pro každý měsíc bude přičtena příslušná daň z přidané hodnoty při sazbě dle

platné právní úpravy (k datu podpisu smlouvy 20 %). Dojde-li v průběhu trvání této smlouvy ke změně sazby daně z přidané hodnoty, bude od právní účinnosti takové změny této sazby uplatněna tato změněná sazba. Sjednaná měsíční odměna je splatná na základě faktury vystavené servisním partnerem do deseti dnů od skončení příslušného zúčtovaného měsíce a s 14 denní lhůtou splatnosti. Za den zaplacení se považuje den připsání platby na účet servisního partnera. Ocitne-li se zákazník v prodlení se zaplacením sjednané a zúčtované odměny nebo kterékoli její složky či části, zavazuje se zaplatit servisnímu partnerovi spolu s dlužnou částkou i smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % za každý byť jen započatý den prodlení. Překročí-li servisní partner limit odezvy nebo limit řešení požadavku při plnění řádně vyžádané servisní služby, je zákazník oprávněn požadovat slevu na danou službu kalkulovanou podle čl. 9 této smlouvy takto:

a) při překročení limitu vyřešení požadavku o více než 50 % ale méně než 100 %, sleva činí 50 % z pohyblivé složky odměny kalkulované za požadavek, ve kterém došlo k překročení limitu.

b) při překročení limitu vyřešení požadavku o více než 100 % sleva činí 100 % z pohyblivé složky odměny kalkulované za požadavek, ve kterém došlo k překročení limitu

Servisní partner požadovanou slevu poskytne v případě, kdy o ní zákazník požádá nejpozději do 1 měsíce po obdržení daňového dokladu, v kterém jsou fakturovány položky, za které požaduje zákazník slevu. Takto poskytnutá sleva bude zohledněna ve fakturaci bezprostředně následující datu, ke kterému servisní partner obdržel požadavek na slevu.

11. Servisní partner je oprávněn zvýšit ceny uvedené v této smlouvě s ohledem na oficiálně vyhlašovanou míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen podle oficiálních údajů Českého statistického úřadu. V případě, že od posledního stanovení cen došlo ke změně míry inflace o minimálně 5%, je Servisní partner oprávněn reagovat úpravou cen, nepřesahující tento pohyb. Takováto úprava cen je platná od okamžiku, kdy ji servisní partner zákazníkovi písemnou formou oznámí. Jakékoliv jiné cenové úpravy je možné definovat pouze formou dodatku k této smlouvě.

12. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá účinnosti předáním počítačového programu STEP do užívání. Tuto smlouvu lze předčasně ukončit pouze písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců. Lhůta běží ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé ze smluvních stran. V případě, že jedna ze smluvních stran tuto smlouvu poruší zvlášť závažným způsobem, je druhá strana oprávněna od ní odstoupit, jestliže to oznámí druhé straně porušující tuto smlouvu bez zbytečného odkladu poté, co se o tomto porušení dozvěděla. Za zvlášť závažné porušení této smlouvy se považuje zejména případ, kdy se kterákoliv ze smluvních stran ocitne v prodlení s plněním kteréhokoliv ze svých závazků dle této smlouvy delším než dvojnásobek doby sjednané pro dané konkrétní plnění, avšak nejméně jeden den. Zvlášť závažným porušením této smlouvy je také zaviněné jednání strany této smlouvy, v důsledku něhož dojde k bezprostřednímu ohrožení funkčnosti programu nebo ke ztrátě dat. Zvlášť závažným porušením této smlouvy je také zaviněné jednání strany této smlouvy, v důsledku něhož dojde ke zmaření či výraznému omezení naplnění účelu či předmětu této smlouvy, např. znemožnění poskytování sjednaných služeb servisním partnerem.

13. Změny v obsahu této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou stran této smlouvy a to formou číslovaných, datovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami této smlouvy.

14. Veškeré informace, které smluvní strany získají nebo se s nimi jinak seznámí v souvislosti s plněním této smlouvy, považují strany za důvěrné a zavazují se o nich zachovávat mlčenlivost. Stejnou povinnost mlčenlivosti strany přejímají i pro své zaměstnance a případné subdodavatele. Smluvní strany si vzájemně odpovídají za škodu způsobenou porušením v tomto článku sjednané povinnosti mlčenlivosti, včetně jejího porušení zaměstnanci stran.

15. Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran platnými právními předpisy ČR, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

16. Pokud by se kterékoli ustanovení této smlouvy ukázalo být neplatným z důvodu rozporu s kogentním ustanovením obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost nezpůsobí neplatnost než onoho konkrétního ustanovení, pokud je toto oddělitelné od ostatního obsahu smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení nahradit dohodou svým obsahem nejbližší duchu takového

neplatného ustanovení respektující požadavky kogentních právních předpisů.

17. Strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že souhlasí s jejím obsahem, že je pro ně dostatečně srozumitelná, určitá a omylu prostá, že vyjadřuje jejich pravou, svobodnou a vážnou vůli a že nebyla uzavřena v tísni nebo za nápadně jednostranně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož tuto smlouvu podepisují.

18. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních s platností originálu, přičemž každá ze stran obdrží po jednom vyhotovení.

V Praze dne 9.5.2012

V Horních Beřkovicích dne 13. 7. 2012

Servisní partner:

Ing. Roman Haberzettl

Zákazník:

MUDr. Jiří Tomeček, MBA

PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA
ŘEDITEL
411 85 HORNÍ BEŘKOVICE