

Smlouva o servisní podpoře

2012/0843

Česká republika - Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka státu

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10,

Zastoupena: MUDr. Pavlem Březovským, MBA
(dále jen "objednatel")

a

T-Systems Czech Republic a.s.

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze odd. B, vložka č. 3938

se sídlem Na Pankráci 1685/17,19, 140 21 Praha 4

jednající Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva a Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva

IČ: 61059382

DIČ: CZ61059382

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., Budějovická 1912, Praha 4

č.ú. 994404-242097001

(dále jen „dodavatel“)

Objednatel uzavřel s dodavatelem smlouvu o dílo, jejímž předmětem bylo zhotovení díla „Informační systém pro správu interních identit“.

Dílo bylo dne 20.2.2012 bez výhrad předáno. Smluvní strany se na základě této skutečnosti rozhodly uzavřít tuto smlouvu na servis, podporu a údržbu díla.

Článek 1. Předmět smlouvy

1.1 Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele poskytovat objednateli podporu a mimo-záruční servis díla „Informační systém pro správu interních identit“ (dále jen „dílo“ nebo „systém“) instalovaného v produkčním i testovacím prostředí Ústavu. Objednatel se zavazuje za mimo-záruční servis poskytovaný v souladu s touto smlouvou zaplatit dodavateli cenu stanovenou v Článku 7. této smlouvy. Mimo-záruční servis díla je dále v této smlouvě nazýván „servisními službami“.

1.2 Servisní služby zahrnují:

- a) údržbu systému
- b) opravy systému kromě odstranění záručních vad
- c) administraci systému,
- d) poskytování upgrade a update na software dodaný k dílu,
- e) zapracování nově vzniklých požadavků na systém v návaznosti na legislativní změny a jimi vyvolané změny pracovních úkolů a postupů objednatele.

Podrobná specifikace servisních služeb je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.

1.3 Nad rámec servisních služeb je dodavatelem v rámci ceny dle čl. 7 této smlouvy poskytována uživatelská podpora díla v rozsahu osmi hodin měsíčně. Uživatelskou podporou se rozumí

poradenství a konzultace poskytované uživatelům a administrátorům systému objednatele. Do této podpory není započítáván čas strávený dodavatelem poskytováním servisních služeb (např. odstraňování vad, pravidelná údržba systému). Časovou kvótu uživatelské podpory lze volně převádět po dobu tří po sobě jdoucích měsíců. Poté převedený a nevyužitý čas uživatelské podpory expiruje. Evidenci využití času uživatelské podpory vede dodavatel a schvaluje objednatel.

Článek 2. Poskytování servisních služeb

2.1 Dodavatel bude poskytovat servisní služby na základě hlášení servisních požadavků provedených v souladu s touto smlouvou, a to při dodržení následujících pravidel:

- a) Hlášení budou přijímána v pracovní dny od 7 hodin do 17 hodin.
- b) Jména a funkce osob oprávněných podávat hlášení sdělí objednatel dodavateli prostřednictvím kontaktní osoby do 5ti pracovních dnů od uzavření této smlouvy. Objednatel se zavazuje při změnách těchto osob písemně o této skutečnosti informovat dodavatele do 5ti pracovních dnů.
- c) Hlášení na stranu T-Systems Czech Republic a.s. bude možno předat třemi kanály:
 - E-mail: sukl_lim@t-system.cz
 - Telefon: 236099666
 - Webové rozhraní
- d) Dodavatel poskytne servisní službu v termínech uvedených v odstavci 2.2.

2.2 Klasifikace servisních požadavků

Kategorie	Servisní požadavek	Řešení servisního požadavku
A	Havarijní situace - nefunkčnost systému jako celku, nebo nefunkčnost bezpečnostních identifikačních a komunikačních komponent. Situace, kdy uživatelská funkcionality generuje chybné stavy a výstupy.	• nástup na odstranění závady do 1 hodiny • odstranění závady do 4 hodin
B	Nefunkčnost části systému, které nespádá pod kategorii A, nicméně se jedná o komponenty zajišťující trvalou dostupnost celého systému (zálohování, replikace). Případy, kdy systém neumožňuje uživateli využívat funkcionality systému v klíčových procesech, či požadovaná funkcionality klíčových akcí je možná dosáhnout pouze alternativními prostředky (cestami).	• nástup na odstranění závady do 2 hodin • odstranění závady do 6 hodin
C	Nefunkčnost částí systému neuvedených pod kategoriemi A nebo B.	• nástup na odstranění závady do 12 hodin • odstranění závady do 24 hodin

Článek 3. Záruka za kvalitu servisních služeb

3.1 Dodavatel poskytuje záruku na servisní služby poskytnuté dle této smlouvy. Záruční doba je 3 roky. Tato doba se počítá u každé poskytnuté servisní služby od data jejího poskytnutí.

- 3.2 Dodavatel neodpovídá za vady, které byly při provádění servisních služeb způsobeny použitím podkladů převzatých od objednatele, u kterých dodavatel ani při vynaložení veškeré odborné péče nemohl zjistit jejich nevhodnost, případně na ně upozornil objednatel, ale ten na jejich použití trval.
- 3.3 Dodavatel neodpovídá za škodu vzniklou nedodržením pokynů objednatele v případě, kdy písemně sdělil nevhodnost pokynů a upozornil na možná rizika a objednatel písemně trval na postupu podle takových pokynů.
- 3.4 Záruční doby na reklamované služby se prodlužují o dobu počínající datem uplatnění reklamace a končí dnem odstranění vady. Jestliže se v průběhu záruční doby některá část služby ukáže jako vadná, nebo nedosáhne plánovaných parametrů či funkcí, bude dodavatelem opravena nebo vyměněna a objednatel znovu převzata, přičemž dnem této přejímky začne běžet nová záruční doba. Veškeré škody způsobené vadou služby uhradí na svůj náklad dodavatel objednateli do deseti pracovních dnů od doručení výzvy k náhradě škody.

Článek 4. Práva a povinnosti dodavatele

- 4.1 Dodavatel bude poskytovat všechny služby podle této smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby mohl naplnit účel této smlouvy.
- 4.2 Po celou dobu poskytování služeb dodavatelem objednateli na základě této smlouvy se dodavatel zavazuje poskytovat služby kvalitně a při jejich poskytování postupovat s odbornou péčí. Při provádění činností podle této smlouvy je dodavatel povinen postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům objednatele.
- 4.3 Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti, a které mohou mít vliv na změnu pokynů objednatele. Dodavatel upozorní objednatele na nevhodnost jeho pokynů; v případě, že objednatel přes upozornění dodavatele na splnění pokynů trvá, se dodavatel v odpovídajícím poměru zprošťuje odpovědnosti a za vady jím poskytované služby objednateli.
- 4.4 Dodavatel je povinen účastnit se jednání svolaných objednatel a týkající se poskytování servisních služeb. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za dodavatele takového jednání vždy oprávněné osoby. Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce dodavatele.
- 4.5 Dodavatel se zavazuje při své činnosti spolupracovat s experty nebo jinými odborníky určenými objednatel.
- 4.6 Dodavatel je povinen mít ke dni podpisu smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu vztahující se na plnění poskytovaná dodavatelem na minimální částku 2.000.000,- Kč se spoluúčastí nejvýše 10% a tuto pojistnou smlouvu udržovat účinnou nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této smlouvy.
- 4.7 Dodavatel je povinen veškerá písemná podání předložená objednateli podle této smlouvy vedle listinné podoby předat rovněž v elektronické podobě, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 4.8 Plánované práce musí být přizpůsobeny potřebám objednatele. Dodavatel je v případě poskytování servisních služeb dle bodu 1.2 d) článku 1. této smlouvy povinen vždy před jeho zahájením o této skutečnosti písemně informovat objednatele s tím, že zahájení těchto servisních služeb dodavatelem je vždy podmíněno písemným souhlasem objednatele. Jak oznámení dodavatele, tak i souhlas objednatele může být realizován v elektronické podobě, přičemž zprávy musí být opatřeny zaručeným elektronickým podpisem.
- 4.9 Při provádění vlastních prací musí být dodržována veškerá bezpečnostní opatření. Vždy po skončení svých prací podle této smlouvy provede dodavatel pokaždé úklid.
- 4.10 Dodavatel je povinen na vyzvání objednatele prokázat cenu používaných náhradních dílů a spotřebního materiálu. Dodavatel může použít materiál jiné technologie (značky) jen pokud bude ve stejné kvalitě a jen pokud o to Objednatel požádá.

- 4.11 Dodavatel musí elektronicky vést evidenci servisních zásahů v systému helpdesk a musí objednateli umožnit přístup k těmto informacím.
- 4.12 Dodavatel je povinen vést evidenci využití času uživatelské podpory. Dodavatel předloží objednateli měsíční evidenci, a to k prvnímu pracovnímu dni měsíce následujícího po měsíci, za který je evidence předkládána.

Článek 5. Práva a povinnosti objednatele

- 5.1 Objednatel je povinen předat včas dodavateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k činnosti podle této smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit dodavatel v rámci plnění předmětu smlouvy.
- 5.2 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro činnost dodavatele a poskytovat mu během plnění předmětu smlouvy nezbytnou další součinnost, zejména umožnit dodavateli a jeho pracovníkům přístup do prostor objednatele.
- 5.3 Servisní služby budou realizovány na základě jednotlivých hlášení provedených dle článku 2 této smlouvy. Hlášení budou provádět osoby objednatele stanovené dle čl.2 odst.2.1 přes webové rozhraní do systému helpdesk, případně na hot-line linku nebo email dodavatele.
- 5.4 Objednatel je povinen za poskytnuté servisní služby specifikované touto smlouvou dodavateli zaplatit cenu stanovenou v Článku 7. této smlouvy, a to dle podmínek této smlouvy.

Článek 6. Seznam kontaktů na dodavatele

- 6.1 Seznam telefonních a faxových čísel na servisní techniky dodavatele:

Telefon: 236 099 666
Fax: 236 099 665
E-mail: hotline@t-systems.cz

- 6.2 Příjem servisních požadavků

Telefon: 236 099 666
Fax: 236 099 665
E-mail: hotline@t-systems.cz

Článek 7. Cena a platební podmínky

- 7.1 Za poskytnutí servisních služeb v rozsahu a způsobem stanoveným touto smlouvou zaplatí objednatel dodavateli cenu stanovenou paušální částkou ve výši 15 981,22 Kč za každý kalendářní měsíc. DPH činí 3 196,24 Kč tj. celková cena včetně DPH činí 19 177,46 Kč. V případě změny sazby DPH bude cena účtována s DPH ve výši dle změnžené sazby.
- 7.2 Ceny budou objednatelem uhrazeny na základě faktur vystavených dodavatelem vždy k 20. dni měsíce následujícího po měsíci, za který je fakturováno.
- 7.3 Cena je stanovena paušálně a zahrnuje všechny náklady dodavatele spojené s poskytováním servisních služeb v rozsahu stanoveném touto smlouvou.

Článek 8. Fakturace a platební podmínky

- 8.1 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu předepsané příslušnými právními předpisy a touto smlouvou. V případě, že předložená faktura neobsahuje předepsané náležitosti nebo není odsouhlasena oprávněným zástupcem objednatele, je objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit dodavateli k doplnění; po obdržení opravené faktury mu běží nová lhůta k jejímu proplacení.
- 8.2 Faktura bude předkládána spolu s pracovním výkazem servisních zásahů za fakturovaný měsíc.
- 8.3 Splatnost faktury činí 30 kalendářních dní. Splatnost se počítá vždy ode dne prokazatelného doručení faktury objednateli. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
- 8.4 Je-li objednatel v prodlení s úhradou, je povinen uhradit dodavateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené právními předpisy

Článek 9. Místo plnění

Místem poskytování služeb je sídlo objednatele. Nic však nebrání Dodavateli, umožňuje-li povaha požadavku poskytnout službu vzdáleným připojením.

Článek 10. Subdodávky dodavatele

- 10.1 Protože dodavatel prokázal v rámci zadávacího řízení kvalifikaci k celému předmětu této smlouvy, není oprávněn při plnění této smlouvy použít jiné subdodavatele, než které uvedl v nabídce podané v rámci zadávacího řízení, vyjma ustanovení v bodě 10.2 tohoto článku smlouvy.
- 10.2 Dodavatel je tedy povinen provádět veškeré servisní práce podle této smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců a subdodavatelů uvedených v nabídce dodavatele podané v zadávacím řízení vyhlášeném objednatelům č. 23/2010. V případě nemožnosti použití takového subdodavatele z objektivních důvodů je dodavatel povinen vyžádat si předem písemně souhlas objednatele s nahrazením takového subdodavatele jiným konkrétně určeným subdodavatelem. Objednatel není povinen souhlas udělit v případě, kdy se nebude jednat o objektivní důvody nemožnosti použití subdodavatele.
- 10.3 Použití jiného subdodavatele, než v případech stanovených v tomto článku, je závažným porušením této smlouvy.

Článek 11. Ochrana důvěrných informací

- 11.1 Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. S informacemi poskytnutými objednatelům za účelem splnění závazků dodavatele plynoucích z této Smlouvy je povinen dodavatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 11.2 Za důvěrné informace se pro účel této Smlouvy nepovažují:
 - (a) informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Dodavatelem nebo uchazeči o projekt;

- (b) informace, které Dodavatel získá jako informace nikoli důvěrného charakteru z jiného zdroje než od objednatele.
- 11.3 Dodavatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících ze Smlouvy. Dodavatel zejména zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Dodavatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nepřístupná žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- (a) dodavatel zpřístupní důvěrné informace osobám, které potřebují mít možnost přístupu k těmto informacím za účelem splnění závazků dodavatele vyplývajících z této Smlouvy (členům projektového týmu a subdodavatelům);
 - (b) dodavatel zpřístupní důvěrné informace s předchozím písemným souhlasem objednatele;
 - (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis.
- 11.4 V případě, že dodavatel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných informací neoprávněné osobě, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele.
- 11.5 Dodavatel je povinen předat bez zbytečného odkladu objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné materiály uložené v elektronické podobě je Dodavatel povinen odstranit.
- 11.6 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této smlouvy.
- 11.7 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto smlouvu nebo její část.
- 11.8 Objednatel je oprávněn nakládat s informacemi a údaji, které převezme podle této smlouvy (po dosažení mezníku) jako s vlastními, zejména je oprávněn takové informace a údaje uveřejnit.

Článek 12. Smluvní pokuty

- 12.1 V případě prodloužení s odstraněním závady kategorie A uhradí dodavatel objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každou započatou hodinu prodloužení.
- 12.2 V případě prodloužení s odstraněním závady kategorie B uhradí dodavatel objednateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každou započatou hodinu prodloužení.
- 12.3 V případě prodloužení s odstraněním závady kategorie C uhradí dodavatel objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každou započatou hodinu prodloužení.
- 12.4 Pokud dodavatel bude provádět dílo podle této smlouvy prostřednictvím jiných subjektů, než byli subdodavatelé uvedení v nabídce dodavatele v rámci zadávacího řízení, bez písemného souhlasu objednatele, uhradí za každý takový případ objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč, slovy dvě stě tisíc korun českých.
- 12.5 Účastníci se dohodli, že pokud dodavatel poruší některou z povinností stanovených mu v této smlouvě, kromě povinností, které jsou již sankcionovány zvláštními ustanoveními této smlouvy, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu, kterou účastníci dohodli na částku ve výši 100.000,- Kč, slovy sto tisíc korun českých, za každé jednotlivé porušení.
- 12.6 Úhradou smluvní pokuty se dodavatel nezavazuje povinnosti pokračovat v plnění ze smlouvy ani nahradit prokázanou škodu.

Článek 13. Platnost smlouvy

- 13.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu tří let (třicetišesti měsíců) ode dne uzavření této smlouvy.
- 13.2 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího bodu z těchto důvodů:
- (a) Výpovědi smlouvy dle ustanovení článku 14. této smlouvy.
 - (b) Odstoupením od smlouvy dle ustanovení článku 15. této smlouvy.

- (c) Zánikem dodavatele (za zánik dodavatele se v případě skupiny osob považuje zánik kteréhokoliv člena takové skupiny osob) nebo objednatele bez právního nástupce, pokud se strany písemně nedohodnou jinak.
- (d) Ztrátou oprávnění dodavatele k výkonu činnosti, kterou je zapotřebí pro poskytování služeb objednateli.
- (e) Písemnou dohodou smluvních stran.

13.3 Objednatel garantuje ke dni podpisu této smlouvy ve smyslu zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech, ve znění pozdějších předpisů, pouze ta finanční plnění smlouvy, která jsou poskytována v roce, v němž se smlouva uzavírá, což druhá smluvní strana bere na vědomí. Pokračování smlouvy v následujícím roce, příp. dalších, je podmíněno schválením finančního plnění ze smlouvy vyplývajícího jako částky státního rozpočtu následujícího roku. Nesplnění této podmínky je důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany objednatele bez uplatnění jakýchkoliv sankcí z titulu náhrady škody nebo smluvní pokuty ze strany dodavatele.

13.4 V případě ukončení platnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu jsou povinnosti obou stran následující:

- (a) dodavatel provede soupis všech provedených prací a služeb oceněný dle způsobu, kterým je stanovena cena poskytovaných služeb;
- (b) dodavatel provede finanční vyčíslení provedených prací a služeb a zpracuje dílčí konečnou fakturu;
- (c) dodavatel vyzve objednatele k „dílčímu předání poskytnutých služeb“ a objednatel je povinen do tří dnů od obdržení vyzvání zahájit „dílčí přejímací řízení“, ke dni „dílčího předání poskytnutých služeb“ zajistí obě strany dva znalce (každá svého), kteří písemně zdokumentují skutečný stav poskytnutých služeb k tomuto dni;
- (d) po dílčím předání provedených prací (v písemné a elektronické podobě) sjednají obě strany písemný protokol o ukončení spolupráce na základě této smlouvy;
- (e) strana, která důvodně odstoupí od smlouvy zapříčinila, je povinna uhradit druhé straně veškeré náklady jí vzniklé z důvodu takového odstoupení od smlouvy,

13.5 Ukončením smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a náhradu prokázané škody.

Článek 14. Výpověď smlouvy

- 14.1 Objednatel je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu tehdy, jestliže dodavatel závažně poruší tuto smlouvu nebo v případě, že dodavatel opakovaně poruší některou svou povinnost dle této smlouvy a na tuto skutečnost a možnost výpovědi z tohoto důvodu ho objednatel písemně upozorní. Výpovědní lhůta je v tomto případě jeden měsíc a počítá se ode dne doručení výpovědi.
- 14.2 Dodavatel je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu tehdy, jestliže je objednatel v prodlení s úhradou faktury více než 30 dnů a ani po předchozím písemném upozornění na tuto skutečnost a na možnost výpovědi z tohoto důvodu fakturu neuhradil. Výpovědní lhůta je v tomto případě jeden měsíc a počítá se ode dne doručení výpovědi.
- 14.3 Objednatel i dodavatel mohou smlouvu vypovědět i bez udání důvodu. V takovém případě činí výpovědní lhůta 2 měsíce a prvním dnem této lhůty je první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.
- 14.4 Po odeslání či obdržení výpovědi je dodavatel povinen objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící objednateli nedokončením plnění poskytovaných aktuálně objednateli na základě této smlouvy.

Článek 15. Odstoupení od smlouvy

- 15.1 Chce-li některá ze stran od této smlouvy odstoupit, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně s uvedením termínu, ke kterému od smlouvy odstupuje (v případě, že

takové datum nebude v úkonu odstoupení uvedeno, platí, že účinky odstoupení nastaly okamžikem doručení oznámení o odstoupení 2. smluvní straně). V odstoupení musí být dále uveden důvod, pro který strana odstupuje a přesná citace toho bodu smlouvy nebo zákona, který ji k takovému kroku opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy tak stanoví zákon.

Článek 16. Salvatorní ustanovení

- 16.1 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného.

Článek 17. Závěrečná ujednání

- 17.1 Za objednatele je oprávněn jednat:

Jaroslav Abraham, tel. 725 753 811, e-mail: Jaroslav.abraham@sukl.cz

- 17.2 Za dodavatele je oprávněn jednat:

Hanuš Weisl, tel. 602 688 877, e-mail: Hanus.Weisl@t-systems.cz a
Jan Adam, tel. 739 242 102, e-mail: Jan.Adam@t-systems.cz

- 17.3 Tato smlouva je vyhotovena ve ²~~4~~ stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po ¹~~2~~ vyhotoveních. *opravit: 1*

- 17.4 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.

- 17.5 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy.

- 17.6 Tato servisní smlouva je vyhotovena ve 4 výtiscích, z nichž každá smluvní strana obdrží 2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace servisních služeb

- 17.7 Obě smluvní strany prohlašují, že si smlouvu pozorně přečetly a že je jim její obsah jasný a srozumitelný.

- 17.8 Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

- 17.9 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této smlouvě, platí příslušná ustanovení Obchodního zákoníku a nejsou-li i zde upravena příslušnými ustanoveními, pak platí ustanovení Občanského zákoníku.

- 17.10 Na důkaz toho, že celý obsah smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují účastníci své vlastnoruční podpisy.

- 17.11 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.



Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, na důkaz čehož připojují své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 31.7.2012

V Praze dne 2.9.-06-2012

Objednatel:

Dodavatel:

Státní ústav pro kontrolu léčiv

MUDr. Pavel Březovský, MBA

ředitel

Státního ústavu pro kontrolu léčiv

Státní ústav pro kontrolu léčiv
Šrobárova 48
100 41 Praha 10
(100)

T-Systems Czech Republic a.s.

Ing. Michal Hátle CSc.

Předseda představenstva

T-Systems Czech Republic a.s.

Ing. Lenka Kališová CSc.

Členka představenstva

T-Systems Czech Republic a.s.
IČ 61059382
Na Pankráci 1685/17, 19
140 21 Praha 4 (33)

PŘÍLOHA Č. 1

K SERVISNÍ SMLOUVĚ

1.1 Poskytování servisních služeb

Dodavatel bude poskytovat servisní služby na základě hlášení servisních požadavků provedených v souladu s touto smlouvou, a to při dodržení následujících pravidel:

- Hlášení budou přijímána v pracovní dny od 7 hodin do 17 hodin.
- Jména a funkce osob oprávněných podávat hlášení sdělí objednatel dodavateli prostřednictvím kontaktní osoby do 5ti pracovních dnů od uzavření této smlouvy. Objednatel se zavazuje při změnách těchto osob písemně o této skutečnosti informovat dodavatele do 5ti pracovních dnů.
- Objednatel zajistí, aby servisní hlášení obsahovalo následující informace:
 - Jméno a kontakt na osobu, která zadává incident
 - Přesný datum a čas kdy k incidentu došlo, koncový uživatel, který zjistil incident
 - Verzi aplikace a prostředí
 - Je-li k dispozici screenshot demonstrující incident, případně série screenshotů jak k incidentu došlo
 - Volitelně další důležité informace nezbytné k zajištění reprodukce incidentu
 - Další informace budou zajištěny na základě požadavku dodavatele
- Objednatel zajistí součinnost kompetentních osob při řešení incidentu, respektive při reprodukci incidentu na testovacím prostředí

Klasifikace servisních požadavků

Kategorie	Servisní požadavek	Řešení servisního požadavku
A	Havarijní situace - nefunkčnost systému jako celku, nebo nefunkčnost bezpečnostních identifikačních a komunikačních komponent. Situace, kdy uživatelská funkcionality generuje chybné stavy a výstupy.	• nástup na odstranění závady do 1 hodiny • odstranění závady do 4 hodin
B	Nefunkčnost části systému, které nespádá pod kategorii A, nicméně se jedná o komponenty zajišťující trvalou dostupnost celého systému (zálohování, replikace). Případy, kdy systém neumožňuje uživateli využívat funkcionality systému v klíčových procesech, či požadovaná funkcionality klíčových akcí je možná dosáhnout pouze alternativními prostředky (cestami).	• nástup na odstranění závady do 2 hodin • odstranění závady do 6 hodin
C	Nefunkčnost částí systému neuvedených pod kategoriemi A nebo B.	• nástup na odstranění závady do 12 hodin • odstranění závady do 24 hodin

Doba řešení se počítá v pracovních hodinách, tj. v období pracovních dnů od 7 do 17. hodin. Je-li incident zadáván po 16,30 hodině, začíná čas řešení servisního požadavku běžet až následující pracovní den. V případě nezbytné součinnosti ze strany pracovníků Objednatele je do jejího poskytnutí čas řešení zastaven.

1.2 Poskytování služby údržby

Součástí údržby systému jsou:

- Drobné úpravy dat v DB (například zrušení úkolu)
- Kontrola stavu operačního systému na stroji pro aplikační server, databázový server
- Prohlížení a odmazávání logů dle potřeby
- Průběžný monitoring a sledování dostupnosti systému

Administrace systému zahrnuje:

- Nahrání uživatelů z OID do databáze (synchronizace) dle potřeby
- Přidání dynamického atributu identity

V rámci dodávky servisní služby a služby údržby platí, že veškeré zásahy nebudou vyžadovat úpravu zdrojových kódů dodané aplikace, změnu datového modelu nebo kontextuálního modelu.

Dodavatel předloží měsíční evidenci, současně s evidencí servisní podpory.

1.3 Ostatní změnové požadavky

Ostatní změnové požadavky tvoří zvláštní skupinu požadavků, překračujících svým rozsahem rámec servisu a údržby specifikovaný v článku 1, bod 1.2 Smlouvy. Jsou převážně navázány na zkušenosti uživatelů během užívání aplikace.

Nepatří tedy mezi ně změny, uvedené ve článku 1, bodě 1.2 písmeno e) této Smlouvy, tj. úpravy prováděné v souvislosti s legislativními změnami, a tím vyvolané změny pracovních úkolů a postupů objednatelů. I na tyto změny však je třeba na straně Objednatele vytvořit a předat Dodavateli požadavek se specifikací požadované změny.

Změnové požadavky nad rámec servisu a údržby ve smyslu této smlouvy budou evidovány dodavatelem a realizovány následujícím postupem:

- Po evidenci požadavku na změnu vypracuje Dodavatel předběžnou analýzu požadavku vedoucí k vytvoření cenové nabídky na provedení kompletní analýzy, obsahující minimálně rozsah a cenu této analýzy.
- Akceptace nebo neakceptace nabídky na provedení analýzy zadavatelem.
V případě, že zadavatel nebude souhlasit s rozsahem prací, může být pro provedení analýzy zvolen režim, kdy jsou na základě reportu o provedených pracích (pro každý záznam bude report obsahovat: datum, čas od, čas do, jméno pracovníka, popis činnosti) hrazeny skutečně provedené práce, maximálně do výše nabídky na provedení analýzy.
- Provedení kompletní analýzy požadavku a vypracování nabídky na změnu
Dodavatel na základě analýzy předloží nabídku, která bude obsahovat: návrh řešení (vývoje), stanovení rozsahu / pracnosti, celkovou fixní cenu, termín řešení, nezbytnou součinnost ze strany Odběratele
- Na základě akceptace této nabídky Objednatelem proběhne vlastní řešení (SW vývoj)
- Testování (pokud bylo součástí nabídky)
- Zkušební provoz
- Akceptace výsledného řešení
- Platba celkové ceny na základě kladné akceptace

Pro jednodušší změnové požadavky lze užít sazeb za jednotlivé specialisty:

pozice	cena / den
Senior consultant	12 000 Kč
Senior Java developer	9 500 Kč
Oracle Specialista	9 500 Kč
Project manager	12 000 Kč

