

Krajská zdravotní, a.s.

se sídlem Sociální péče 3316/12A, 401 13 Ústí nad Labem

IČ: 25488627, DIČ: CZ25488627

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1550

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., číslo účtu: 216686400/0300

Zastoupená: Ing. Eduardem Reicheltem, ředitelem,

(dále jen *Odběratel*)

a

LBMS, s.r.o.

se sídlem Sokolovská 192/77-79, 186 00 Praha 8 – Karlín

IČ: 49704001, DIČ: CZ49704001

Zapsaná v obchodním rejstříku u MS v Praze oddíl C, vložka 22437

Bankovní spojení: Komerční banka, číslo účtu 121050207/0100

Zastoupená: Ing. Stanislav Mlynář, jednatel společnosti

(dále jen *Dodavatel*)

Odběratel a *Dodavatel* (dále jen *Smluvní strany*) se dohodli na uzavření této

SMLOUVA O SYSTÉMOVÉ PODPOŘE

(dále jen *Smlouva*) s číslem *Odběratele*:

s číslem *Dodavatele*: S-275.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Předmětem *Smlouvy* jsou následující plnění *Dodavatele* ve prospěch *Odběratele*:

- a) poskytování technické podpory nástroje dle článku 2 *Smlouvy*, přičemž Nástrojem se rozumí počítačový program Serena Business Manager (dříve TeamTrack) s příslušnou dokumentací v elektronické formě (dále jen *Nástroj*). Za *Nástroj* se považuje i jakýkoli jeho případný následovník, změní-li výrobce *Nástroje* doposud používané označení.
- b) poskytování servisní podpory *Nástroje* a aplikací vytvořených v prostředí *Nástroje* včetně aplikace Helpdesk dle článku 3.

1.2. Předmětem *Smlouvy* je dále závazek *Odběratele* hradit *Dodavateli* za plnění dle článku 2 a 3 *Smlouvy* cenu v souladu s ustanoveními článku 4 *Smlouvy*.

2. TECHNICKÁ PODPORA NÁSTROJE

2.1. *Dodavatel* se zavazuje poskytovat oprávněným osobám *Odběratele*, uvedeným v Příloze č. 2. *Smlouvy*, službu technické podpory *Nástroje* (dále *Technická podpora nástroje*), která zahrnuje:

- a) diagnostiku a řešení problémů spojených s instalací a technickou stránkou provozu *Nástroje* (dále *Problémy nástroje*);
- b) dodávku nových a opravných verzí *Nástroje*, uvolněných výrobcem *Nástroje* a *Dodavatelem* do distribuce;
- c) instalaci vybraných opravných verzí *Nástroje* dle rozhodnutí *Dodavatele*;
- d) zastupování zájmů uživatelů vůči výrobcu *Nástroje* ve formě předávání námětů na zdokonalení *Nástroje* a na opravy chyb *Nástroje*, jejich prosazování a sledování jejich plnění.

2.2. *Odběratel* bere na vědomí, že pomoc s běžnou uživatelskou obsluhou *Nástroje* není součástí *Technické podpory nástroje*.

2.3. *Dodavatel* se zavazuje provozovat Pracoviště zákaznické podpory pro hlášení a řešení *Problémů nástroje* ve formě:

- a) specializované telefonické linky, jejíž aktuální číslo je uvedeno na stránce www.lbms.cz/podpora. Telefonická linka je k dispozici v pracovní dny platné v České republice v době od 8:30 do 17:00 hod (dále *Pracovní doba*). Mimo tuto dobu je v provozu hlasový záznamník.
- b) specializované schránky elektronické pošty na adrese podpora@lbms.cz.
- 2.4. *Odběratel* je oprávněn Pracovišti zákaznické podpory hlásit *Problémy nástroje*, přičemž *Problém nástroje* vyjádří co nejpřesněji.
- 2.5. Bude-li *Problém nástroje* nahlášen do konce *Pracovní doby*, považuje se pro účely *Smlouvy* za den nahlášení den, kdy byl *Problém nástroje* nahlášen. Bude-li *Problém nástroje* nahlášen po konci *Pracovní doby*, považuje se za den nahlášení nejbližší pracovní den, následující po dni, kdy byl *Problém nástroje* nahlášen.
- 2.6. Po nahlášení *Problému nástroje* potvrdí *Dodavatel* jeho přijetí *Odběrateli* prostřednictvím elektronické pošty, uvede přidělenou závažnost a dále jednoznačný identifikátor, který byl *Problému nástroje* přiřazen a který slouží k usnadnění veškeré následné komunikace *Smluvních stran* týkající se daného *Problému nástroje* až po jeho uzavření. Lhůta pro potvrzení přijetí *Problému nástroje* je stanovena na 4 hodiny a tato lhůta běží pouze v rámci *Pracovní doby*.
- 2.7. Jestliže *Dodavatel* po nahlášení nebo v průběhu řešení *Problému nástroje* zjistí, že se nejedná o *Problém nástroje*, je oprávněn *Problém nástroje* uzavřít a překlasifikovat jako požadavek na servisní podporu, jenž bude řešen dle ustanovení článku 3 *Smlouvy*, přičemž o provedení této překlasifikace informuje *Odběratele* elektronickou poštou.
- 2.8. Řešení *Problému nástroje* započne v těchto lhůtách podle přidělené závažnosti:

Závažnost	Definice	Lhůta řešení
velmi vysoká	Práce s <i>Nástrojem</i> je zastavena. <i>Odběratel</i> nemůže s <i>Nástrojem</i> dále pracovat.	1 pracovní den po nahlášení
Vysoká	Práce je pozastavena, ale s dočasným obejítím problému může <i>Odběratel Nástroj</i> po určitou dobu dále používat.	3 pracovní dny po nahlášení
Střední	Práce s <i>Nástrojem</i> je problémem ovlivněna, ale <i>Odběratel</i> může pokračovat jiným způsobem.	5 pracovních dnů po nahlášení
Nízká	Práce s <i>Nástrojem</i> může pokračovat. <i>Odběratel</i> oznámí problém <i>Dodavateli</i> , ale neočekává bezprostřední odezvu.	10 pracovních dnů po nahlášení

- 2.9. Pracoviště zákaznické podpory vynaloží odpovídající úsilí k tomu, aby *Problém nástroje* vyřešilo s přihlédnutím k jeho závažnosti. V případě potřeby bude Pracoviště zákaznické podpory spolupracovat s centrem podpory provozovaným výrobcem *Nástroje*.
- 2.10. Pracoviště zákaznické podpory si může při řešení *Problému nástroje* vyžádat adekvátní součinnost ze strany *Odběratele* ve smyslu poskytnutí dodatečných informací k *Problému nástroje*, zaslání obsahu konfiguračních a logovacích souborů, vyzkoušení definovaného postupu a podobně.
- 2.11. Výsledkem řešení *Problému nástroje* je jedna z níže uvedených možností:
- poskytnutí přijatelného řešení *Problému nástroje*;
 - poskytnutí přijatelného návodu na obejítí *Problému nástroje*;
 - zaregistrování námětu na opravu chyby *Nástroje* u výrobce *Nástroje*;
 - zaregistrování námětu na zdokonalení *Nástroje* u výrobce *Nástroje*;

- e) sdělení rozhodnutí, že námět na opravu chyby *Nástroje* nebyl výrobcem *Nástroje* zaregistrován;
- f) sdělení rozhodnutí, že námět na zdokonalení *Nástroje* nebyl výrobcem *Nástroje* zaregistrován.
- 2.12. *Dodavatel* informuje o výsledku řešení *Problému nástroje Odběratele* prostřednictvím elektronické pošty. Pokud *Odběratel* s výsledkem řešení souhlasí, příslušný *Problém nástroje* je *Dodavatelem* uzavřen, o čemž je *Odběratel* informován prostřednictvím elektronické pošty.
- 2.13. V případě výsledku řešení *Problému nástroje* podle odstavce 2.11. c) nebo d) *Dodavatel* sleduje nové verze *Nástroje* po jejich uvolnění výrobcem *Nástroje* a informuje *Odběratele* o aktuálním stavu zaregistrovaných námětů.
- 2.14. Služby podle bodu 2.1 a) není *Dodavatel* povinen poskytnout v případě, že *Odběratel* nepoužívá aktuální verzi *Nástroje*, přestože od okamžiku, kdy měl *Odběratel* aktuální verzi *Nástroje* k dispozici, uplynula doba delší než 1 rok.
- 2.15. *Technickou podporu nástroje* není *Dodavatel* povinen poskytnout v případě, že *Odběratel* nebo jakákoliv třetí osoba učinila jakýkoliv neoprávněný zásah do *Nástroje* nebo pokud *Odběratel* použil *Nástroj* společně s jiným hardwarem a softwarem než tím, který je uveden v aktuální dokumentaci výrobce *Nástroje*.
- 2.16. *Odběratel* je povinen umožnit pracovníkům *Dodavatele* přístup k *Nástroji* a odpovídající infrastruktuře, pokud to bude pro poskytování *Technické podpory nástroje* nezbytné a pokud o to *Dodavatel* při poskytování *Technické podpory nástroje* požádá.

3. SERVISNÍ PODPORA

- 3.1. *Dodavatel* se zavazuje poskytovat oprávněným osobám *Odběratele*, uvedeným v Příloze č. 2. *Smlouvy* servisní podporu (dále *servisní podpora*) zahrnující:
- a) návrh, vývoj a implementace požadavků na změnu některé z aplikací nad *Nástrojem*, implementovaných *Dodavatelem* u *Odběratele*, nebo vytvořených *Odběratelem* včetně aplikace Helpdesk;
- b) instalace a reinstalace nových a opravných verzí *Nástroje*;
- c) návrh, vývoj a implementace nastavení a úprav *Nástroje* nebo vytvoření jeho nadstavby;
- d) převod vytvořených aplikací na nové verze *Nástroje* a na nové verze podpůrných technologií;
- e) konzultace k rozvojovým a záměrům nad *Nástrojem* a rozvoji aplikací nad ním vytvořených;
- 3.2. *Servisní podpora* podle odstavce 3.1 bude *Dodavatelem* poskytována v tomto objemu:
- 50 člověkodní v roce 2013
 - 30 člověkodní v roce 2014
 - 30 člověkodní v roce 2015
 - 30 člověkodní v roce 2016
- 3.3. V případě potřeby je *Odběratel* oprávněn 20 % tohoto objemu tj. 10 člověkodní v roce 2013 6 člověkodní v letech 2014-16 převést do dalšího kalendářního roku.
- 3.4. *Odběratel* objedná *servisní podporu* formou elektronické pošty na adrese podpora@lbms.cz s uvedením specifikace rozsahu prací (dále jen *Požadavky na služby*). Reakční doba *Dodavatele* nepřekročí 3 pracovní dny od zadání *Požadavku na služby*.
- 3.5. *Dodavatel* bude veškeré poskytnutí *servisních služeb* evidovat a vykazovat prostřednictvím dokumentu „Výkaz služeb“, který bude vždy obsahovat následující položky: popis realizované služby, datum, kdy byla služba realizována;, jméno pracovníka, který službu realizoval a počet hodin, po které byla služba realizována (dále *Výkaz služeb*).

- 3.6. *Dodavatel* zašle vyplněný *Výkaz služeb* elektronickou poštou jako přílohu zprávy ve formátu PDF oprávněné osobě *Odběratele* vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly poskytnuty *servisní služby*.
- 3.7. Oprávněná osoba *Odběratele* je povinna ověřit správnost údajů ve *Výkazu služeb* a následně, nejpozději však do 5 (pěti) pracovních dnů od obdržení, potvrdit jeho správnost elektronickou poštou, čímž jsou vykázané služby *Odběratelem* řádně odsouhlaseny. K odmítnutí může dojít jen z důvodů zjištění nesprávných údajů ve *Výkazu služeb*. V tomto případě bude ve stejné lhůtě zformulována oprávněnou osobou *Odběratele* zpráva ve formě elektronické pošty, která přesně specifikuje důvod odmítnutí a vyzývá *Dodavatele* k nápravě. V případě, že *Dodavatel* neobdrží ve výše uvedené lhůtě potvrzení *Výkazu služeb* ani vyhotovenou zprávu o odmítnutí potvrzení, budou vykázané služby uvedené v příslušném *Výkazu služeb* považovány pro veškeré účely Smlouvy za řádně provedené a *Výkaz služeb* bude považován za *Odběratelem* řádně odsouhlasený.
- 3.8. Pokud je pro poskytnutí *servisní podpory* nezbytná účast *Dodavatele* v prostorách *Odběratele*, je minimální objem poskytnutých služeb stanoven na jeden člověkodenní. Pokud bude *Dodavatel* poskytovat služby v prostorách *Odběratele*, zavazuje se dodržovat předpisy BOZP, protipožární předpisy a interní bezpečnostní předpisy *Odběratele*, se kterými byl *Odběratelem* seznámen a *Odběratel* se zavazuje zajistit přístup *Dodavatele* do takových prostor.
- 3.9. *Dodavatel* se zavazuje poskytovat Služby řádně a včas, v souladu s obecně dostupnými technickými poznatky, standardy, legislativními požadavky s maximální odbornou péčí, s využitím všech svých získaných znalostí a zkušeností.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. *Odběratel* se zavazuje uhradit *Dodavateli* celkovou cenu za plnění dle Smlouvy v období od podpisu smlouvy do 31.12.2016 ve výši **3.368.050,-- Kč** (slovy tři-milióny-tři-sta-šedesát-osm-tisíc-padesát-korun-českých). V případě, že dojde k rozšíření licencí *Nástroje* dle ustanovení článku 5 Smlouvy, bude celková cena upravena v souladu s ustanovením odstavce 5.3 Smlouvy.
- 4.2. Cena za plnění dle smlouvy bude *Odběratelem* hrazena vždy na kalendářní rok (dále *Období podpory*) předem (dále *Cena roční podpory*). *Dodavateli* vznikne nárok na úhradu *Ceny roční podpory*:
- a) ke dni podpisu Smlouvy pro období od podpisu Smlouvy do 31.12.2013 ve výši **1.083.850,-- Kč** (slovy jeden-milión-osmdesát-tři-tisíce-osm-set-padesát-korun-českých). Fakturace bude provedena ke dni podpisu Smlouvy.
- b) ke dni 1.1. příslušného roku pro kterékoli následující roční období v letech 2014-2016 ve výši **761.400,-- Kč** (slovy sedm-set-šedesát-jedna-tisíc-čtyři-sta-korun-českých). Fakturace bude provedena 60 dní před datem počátku ročního období. V případě, že dojde k rozšíření licencí *Nástroje* dle ustanovení článku 5 Smlouvy, bude *Cena roční podpory* upravena dle odstavce 5.3 Smlouvy.
- 4.3. Splatnost faktur je ve lhůtě 60 dní ode dne doručení *Odběrateli*. Faktura je považována za uhrazenou dnem, kdy bude odpovídající částka připsána na účet *Dodavatele*.
- 4.4. Všechny ceny uvedené ve Smlouvě jsou bez DPH.

5. ROZŠÍŘENÍ LICENCÍ NÁSTROJE

- 5.1. Rozhodne-li se *Odběratel* následně po *Dodání nástroje* rozšířit počet licencí *Nástroje* o dodatečné licence (dále *Dodatečné licence*), vyžádá si od *Dodavatele* nabídku na dodávku *Dodatečných licencí*. Nabídka bude obsahovat počet, typ a cenu *Dodatečných licencí* a cenu jejich roční podpory. Bude-li *Odběratel* s nabídkou *Dodatečných licencí* souhlasit, vystaví pro *Dodavatele* na základě této nabídky objednávku.
- 5.2. Pro technickou podporu *Dodatečných licencí* platí analogicky ustanovení článku 2 Smlouvy s tím, že počáteční *Období podpory* *Dodatečných licencí* se zkrátí tak, aby skončilo ke stejnému dni jako *Období podpory* ostatních licencí *Nástroje*. Cena technické podpory *Dodatečných*

licencí za takto zkrácené počáteční *Období podpory* se zkrátí příslušným poměrem (počet dní počátečního *Období podpory* /365).

- 5.3. Současně s dodávkou *Dodatečných licencí* předá *Dodavatel Odběrateli* též aktualizovaný seznam všech licencí *Nástroje* ve vlastnictví *Odběratele* ve stavu, v jakém je tento seznam po realizaci dodávky *Dodatečných licencí* a ve struktuře stejné, jako je struktura Přílohy č.1 *Smlouvy*. Součástí seznamu bude též aktualizovaná *Cena roční podpory*, platná od nejbližšího nadcházejícího období podpory.
- 5.4. *Odběratel* se zavazuje uhradit na základě faktury *Dodavatele* cenu za podporu *Dodatečných licencí* za počáteční *Období podpory* *Dodatečných licencí* podle odstavce 5.2 *Smlouvy*.


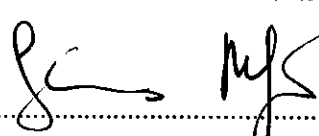
6. SMLUVNÍ POKUTA A ÚROK Z PRODLENÍ

- 6.1. V případě nedodržení lhůty splatnosti faktury se *Odběratel* zavazuje uhradit *Dodavateli* úrok z prodlení 0,05% fakturované částky za každý započatý den prodlení.

7. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 7.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2016.
- 7.2. *Smluvní strany* se výslovně dohodly, že *Dodavatel* neodpovídá za:
- a) jakékoliv nežádoucí chování nebo špatnou či omezenou funkčnost *Nástroje*, způsobené užíváním v rozporu s postupy stanovenými *Dodavatelem* či užíváním v rozporu s aktuální dokumentací výrobce *Nástroje* či v důsledku porušení zásad systémové obsluhy dle aktuální dokumentace výrobce *Nástroje*;
 - b) jakékoliv nežádoucí chování nebo špatnou či omezenou funkčnost *Nástroje*, vzniklé v důsledku neoprávněného zásahu do *Nástroje*;
 - c) jakékoliv nežádoucí chování nebo špatnou či omezenou funkčnost *Nástroje*, jejichž původ vyplývá bezprostředně z vlastností (chování) nebo chyb *Nástroje*;
 - d) jakékoliv nežádoucí chování nebo špatnou či omezenou funkčnost *Nástroje*, jejichž původ vyplývá z použití *Nástroje* společně s jiným hardwarem a softwarem než s tím, který byl uveden v aktuální dokumentaci výrobce *Nástroje*;
 - e) jakékoliv nežádoucí chování nebo špatnou či omezenou funkčnost *Nástroje*, vzniklé změnou zdrojové nebo spustitelné podoby *Nástroje* bez souhlasu *Dodavatele*.
- 7.3. *Odběratel* je povinen přijmout veškerá příslušná preventivní opatření sloužící k náležité ochraně *Nástroje* včetně běžného zálohování k prevenci ztrát, zničení programů, souborů či dat.
- 7.4. Nesouhlasí-li *Odběratel* s přidělenou závažností nebo s výsledkem řešení *Problému nástroje*, informuje o svých výhradách Pracoviště zákaznické podpory a nedojde-li k dohodě mezi *Odběratelem* a Pracovištěm technické podpory, bude další postup řešení dohodou odpovědných zástupců obou *Smluvních stran*.
- 7.5. Odpovědnost *Dodavatele* za škody způsobené *Odběrateli* nebo třetím osobám v souvislosti s plněním *Smlouvy* je omezena na náhradu skutečné škody do celkové výše ceny za šest (6) měsíců poskytování technické podpory dle *Smlouvy*. *Dodavatel* nemá vůči *Odběrateli* odpovědnost za jakékoliv nepřímé, náhodné nebo následné škody jako např. ztrátu smluvních vztahů, ušlý zisk či ztrátu.
- 7.6. *Dodavatel* není povinen poskytovat jakékoli plnění dle *Smlouvy*, pokud je *Odběratel* v prodlení s úhradou ceny za poskytování plnění po dobu delší než 60 dní.
- 7.7. *Smlouva* a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky. V otázkách *Smlouvou* výslovně neupravených se uplatní významem nejbližší ustanovení zákona 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, nebo předpisu, jež jej nahradí.
- 7.8. Veškeré změny, úpravy nebo doplnění *Smlouvy* mohou být prováděny jen na základě dohody *Smluvních stran*, formou písemných dodatků. Výjimkou je změna oprávněných osob v Příloze č. 2, kde postačuje písemné sdělení ze strany *Odběratele*.

- 7.9. V případě, že jakékoli ustanovení nebo část *Smlouvy* je neplatné nebo nevymahatelné, zůstávají zbývající části v plném rozsahu v platnosti a účinnosti, pokud neplatnost ustanovení nebo části *Smlouvy* nezpůsobí zmaření účelu, pro který byla *Smlouva* uzavřena.
- 7.10. Nedílnou součástí *Smlouvy* je:
- a) Příloha č. 1 – Seznam licencí nástroje;
 - b) Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob pro poskytování systémové podpory;
- 7.11. *Smlouva* je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každé *Smluvní straně* připadne jeden exemplář.
- 7.12. *Smlouva* se stává platnou a účinnou podpisy obou *Smluvních stran*.
- 7.13. *Smluvní strany* potvrzují, že *Smlouva* byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní a za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 7.14. Na znamení souhlasu se *Smlouvou* ji podepisují zplnomocnění zástupci obou *Smluvních stran*:

V Ústí nad Labem dne..... 29 -05- 2013	V Praze dne
	
Krajská zdravotní, a.s.	LBMS, s.r.o.
Ing. Eduard Reichelt ředitel	Ing. Stanislav Mlynář, jednatel společnosti
jako <i>Odběratel</i>	jako <i>Dodavatel</i>



19
Krajská zdravotní, a.s.
Sociální péče 3316/12A
401 13 Ústí nad Labem
IČ: 25488627
DIČ: CZ 25488627



LBMS, s.r.o.
Sokolovská 77
186 00 Praha 8
DIČ: CZ49704001

PŘÍLOHA Č. 1 – SEZNAM LICENCÍ NÁSTROJE

Název	Typ licence	Počet
Serena Business Manager Production (*)	Server	1
Serena Business Manager Non-Production / Test (*)	Server	1
Serena Business Manager – Single Application	Seat	415
Serena Request Center	Seat	1000
Serena Request Center	Content	1000

(*) Serena Business Manager Production a Non-Production/Tets Server zahrnuje ve verzi 10.1.2 následující rozšiřující licence:

- Clearcase Bridge
- ChangeMan Connector
- ChangeMan Solutions
- CVS Bridge
- Project Bridge
- Incident Management Solution
- Test Bridge
- XML Bridges

Na uvedené licence bude poskytována *technická podpora nástroje* dle této *smlouvy* do doby, dokud budou výrobcem *nástroje* formou rozšiřující licence k Serena Business Manager Production a Non-Production/Tets Server nabízeny.



PŘÍLOHA Č. 2 – SEZNAM OPRAVNĚNÝCH OSOB PRO POSKYTOVÁNÍ SYSTÉMOVÉ PODPORY

Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	E-mail
Jiří BEČVÁŘ	správce aplikace	724 054 847	jiri.becvan@kzer.eu
Aleš DANIEL	vedoucí OAP	731 535 635	ales.daniel@kzer.eu
Ivana VAŇHOVÁ	referent Helpdesku	477 115 270	ivana.vanhova @kzer.eu
Tereza POPOVIČOVÁ	referent Helpdesku	477 115 270	tereza.popovicova @kzer.eu
Jana BLAŽKOVÁ	referent Helpdesku	477 115 270	jana.blazkova @kzer.eu