

# Smlouva o dílo Záruční, mimozáruční a pozáruční servis

(dále jen „Servisní smlouva“)

číslo Smlouvy Objednatele:

číslo Smlouvy Dodavatele:

Dnešního dne uzavřely Smluvní strany:

## Nemocnice Na Homolce

sídlo: Praha 5 - Motol, Roentgenova 37/2, PSČ 150 30

IČ: 00023884

DIČ: CZ00023884

Jednající: MUDr. Vladimír Dbalý, MBA, ředitel

(dále jen „Objednatel“)

a

## JVM Computers spol. s r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 8823

sídlo: Vídeňská 744/2, 140 00 Praha 4

IČ: 45311684

DIČ: CZ45311684

Bankovní spojení: Citibank Europe plc, Praha  
č.ú. 2504190118/2600

zastoupená: Jindřichem Jindrou, jednatelem společnosti

(dále jen „Dodavatel“)

tuto

## Smlouvu o dílo – záruční, mimozáruční a pozáruční servis (dále jen „Smlouva“)

v souladu s ustanoveními § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**



## 1. Předmět smlouvy (plnění)

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je poskytnutí služeb záručního, mimozáručního, pozáručního servisu a profylaktické kontroly Zařízení dodaných Dodavatelem Objednateli, včetně školení obsluhujícího personálu (viz. čl. 2.6). Podrobná specifikace těchto služeb a Zařízení, pro která jsou služby určeny, jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 1. této Smlouvy (dále jen jako „Služby“).

## 2. Pojmy užívané ve Smlouvě

- 2.1 **Zařízení** – zařízení, pro které jsou poskytovány záruční a pozáruční servisní služby nebo služby správy zařízení podle této Smlouvy.
- 2.2 **Záruka** – Záruční servis v záruční době Zařízení, tj. po dobu 48 měsíců od předání Zařízení Objednateli. Součástí záruky je bezplatná oprava popř. výměna vadných nebo poškozených částí vyvolávacího systému, dále aplikačního SW a ostatních dodaných zařízení. Záruka obsahuje veškeré práce technika a použité náhradní díly související se záruční opravou. Záruka se nevztahuje na úpravy a změny v nastavení vyvolávacího systému (po ukončení testovacího provozu v trvání 1 měsíce od protokolárního předání). Záruční vadou se rozumí takové poškození, které vzniklo chybou při výrobě nebo poruchou při provozu, nikoliv však nesprávným používáním věci. Za záruční vadu se nepovažuje běžné opotřebení systému Q-Matic a ostatních dodaných zařízení. Do záručních oprav nespádají opravy charakteru mimozáručního servisu (viz níže).
- 2.3 **Záruční servis** – oprava závad zařízení (služby opravy a náhradní díly) nebo nastavení zařízení (vč. upgrade firmware nebo změna nastavení, vyvolaných záruční závadou Zařízení), které jsou předmětem Záruky na Zařízení.
- 2.4 **Mimozáruční servis** – oprava závad Zařízení (náhradní díly a související služby) nebo nastavení Zařízení v době záruky na Zařízení, které nejsou předmětem záruky na Zařízení. Jedná se o závadu Zařízení nebo jeho části způsobené nesprávným či neoprávněným používáním (tj. používáním v rozporu s dokumentací pro uživatele nebo pokyny při vyškolení), použitím neoriginálních náhradních dílů (tj. neschválených výrobcem) nebo vyšší mocí. Patří sem dále i upgrade firmware nebo změna nastavení, vyžádaná Objednatelem, profylaktická kontrola Zařízení.
- 2.5 **Pozáruční servis** – oprava veškerých závad Zařízení (náhradní díly a související služby) nebo nastavení Zařízení v době po uplynutí záruky na Zařízení.
- 2.6 **Profylaktická kontrola** – jedná se o pravidelnou profylaktickou kontrolu, vyčištění, seřízení, otestování, revizi, opravu či výměnu jednotlivých částí systému a to v rámci záručního, mimozáručního nebo pozáručního servisu. U mimozáručního a pozáručního servisu bude vyměněný vadný díl účtován dle platného ceníku náhradních dílů, u záručního je vadný díl dodán bezúplatně v rámci záruky. Součástí profylaktické kontroly (v ceně) je změna konfigurace a to na základě konkrétního požadavku Objednatele. Dále je součástí profylaktické kontroly doškolení obsluhujícího personálu a to zejména v těchto oblastech:
- používání statistik
  - výměna prezentací na plazmových TV
  - on-line sledování toku klientů
  - změna nastavení priorit – řízení toku klientů

Pro dodržení záruční doby 48 měsíců je nutno provést profylaktickou kontrolu nejpozději do jednoho roku od zprovoznění systému. Poté doporučuje výrobce provádět profylaktické kontroly optimálně 1x ročně.

## 3. Cena, platební podmínky, smluvní pokuty

- 3.1 Ceny Služeb podle čl. 3. této Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.



- 3.2 Cena za poskytování Služeb podle čl. 3. bude hrazena vždy za kalendářní čtvrtletí a to na základě faktur splňujících náležitosti daňového dokladu Dodavatele. Faktura bude vystavena vždy k poslednímu dni každého čtvrtletí poskytování služeb. Splatnost faktur činí 60 dní.
- 3.3 V případě prodlení Dodavatele s odstraněním vad Zařízení je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení Smluvní pokuty ve výši 300 Kč za jedno zařízení za každý i započatý den prodlení.
- 3.4 Zaplacení smluvní pokuty uvedené v čl. 3.3 není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody.

#### 4. Termín a místo plnění

- 4.1 Dodavatel se zavazuje poskytnout Služby v termínech a dostupnosti uvedených v Příloze č. 1. této Smlouvy.
- 4.2 Místo poskytnutí Služeb je uvedeno v Příloze č. 1. této Smlouvy.

#### 5. Přejímka Plnění

- 5.1 Přejímka Plnění bude provedena po provedení opravy.
- 5.2 Dodavatel zašle emailem (v elektronické podobě) soupis provedených mimozáručních a pozáručních zásahů a to ve formátu Akceptačního protokolu. Soupis bude obsahovat referenční čísla jednotlivých incidentů (hlášení HelpDesk). Pokud byly Služby poskytnuty podle podmínek uvedených v této Smlouvě, podepíše zástupce Objednatele protokol o převzetí Plnění a zašle ho zpět Dodavateli.

#### 6. Podmínky poskytování Služeb

- 6.1 Součástí Plnění podle této Smlouvy je povinnost Dodavatele zajistit na své straně odpovídající vybavení nutné pro poskytování Služeb (přístroje, licence software, oprávnění poskytování servisu, certifikáty, apod.) a to podle podmínek výrobce. Objednatel tedy není povinen zajišťovat nebo vlastnit žádné dodatečné vybavení nebo oprávnění pro poskytování Služeb Dodavatelem.

#### 7. Spolupráce smluvních stran, součinnost Objednatele

- 7.1 Zástupci oprávnění jednat v záležitostech této Smlouvy jsou:

Zástupci pro smluvní záležitosti této Smlouvy jsou :

za Objednatele : Ing. František Novák

za Dodavatele : Ing. Josef Cmíral tel. 603452842, email: cmiral@jvm.cz

Zástupci pro technické záležitosti této Smlouvy jsou :

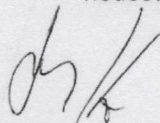
za Objednatele : Ing. František Novák

za Dodavatele : Ing. Josef Cmíral

#### 8. Záruky

- 8.1 Záruka za bezpečnost :

- 8.1.1 – Dodavatel zaručuje, že Služby nezpůsobí napadení systémů a počítačových pracovišť Objednatele počítačovým virem nebo podobným napadením, způsobujícím nedostupnost odpovídající Služby.
- 8.1.2 – Dodavatel zaručuje, že Služby neumožní neautorizovaný přístup k systémům nebo počítačovým pracovištím Objednatele počítačovým virem nebo podobným napadením, způsobujícím nedostupnost Služeb, systémů nebo počítačových pracovišť Objednatele.





**8.2 Záruka za jakost Služby:**

**8.2.1** Dodavatel poskytuje záruku za kvalitu Plnění v délce 6 měsíců ode dne podpisu protokolu o akceptaci Služby.

**8.3** Objednatel je povinen oznámit zjištěné vady Dodavateli bez zbytečného odkladu na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo některým z komunikačních kanálů určených pro poskytování Podpory podle článku 11. této Smlouvy.

**9. Podpora**

**9.1** Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli v průběhu poskytování Služeb Podporu na dálku (prostřednictvím telefonu nebo emailu). Podpora na dálku bude poskytována každý pracovní den od 8:00 hod do 17:00 hod.

**9.2** Podpora ve formě konzultací nebo komunikace podle čl. 10 této Smlouvy bude probíhat přes:

- telefon : 244471820,244472751
- email : [podpora@jvm.cz](mailto:podpora@jvm.cz)

**10. Školení**

**10.1** Doškolení obsluhy je součástí předmětu plnění dle. čl. 1 smlouvy.

**11. Závěrečná ustanovení**

**11.1** Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran a uzavírá se na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná plynout prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

**11.2** Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.

**11.3** Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří tyto její přílohy :

- Příloha č. 1. – Podrobná specifikace Služeb
- Příloha č. 2. – Ceny a sazby za Služby

**11.4** Tato Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, po jednom vyhotovení pro každou ze Smluvních stran.

**Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech člancích této Smlouvy připojují své podpisy.**



V Praze dne 4.5. 2009

V Praze dne . . . 2009

Za Nemocnici Na Homolce

Za JVM Computers spol. s.r.o.

NEMOCNICE  
NA HOMOLCE  
150 30 Praha 5, Roentgenova 2

MUDr. Vladimír Dbalý, MBA  
ředitel nemocnice

Jindřich Jindra, jednatel



JVM Comput  
Vidoňská  
140 00 Praha 4  
tel: +420 244 471  
fax: +420 244 472  
http://www.jvm

Table with multiple columns and rows, containing technical specifications and prices. The text is mirrored and difficult to read.

Popominij  
4/5 09  
Kobylka



## Podrobná specifikace Služeb

### 1. Mimozáruční servis Zařízení - hardware

#### a. Podrobná specifikace jednoho kusu Zařízení

Č	Skladové č.	Popis	Mj	Počet
1.	10202821	Výdejna Vision	ks	2
2.		Podstavec pod výdejnu Vision	ks	2
3.	10110000A	Program Q-Win "S"	ks	1
4.	10110201	Interface Q-Win 55,01	ks	1
5.	10110100B	Software Q-Monitor Base (pro využití plazmových obrazovek)	ks	1
6.	10110101B	Software Q-Monitor Player	ks	1
7.	10110020	Software Q-Win - 6 uživatelů + 3 manažer	ks	9
8.		Software Custom Layout	ks	1
9.	10370301	Přepázkový displej Galaxy 917 RED-LED, displeje jsou plně alfanumerické	ks	6
10.		LCD LG, uhlop. 106	ks	3
11.		Uchycení plazmové obrazovky	ks	3
12.	10930101	Informační deska Galaxy 917	ks	6
13.		Propojovací krabice SAT	ks	1
14.		Propojovací krabice MCB	ks	1
15.		Napájecí zdroj	ks	2
16.	12260106	Propojovací konektory inf. desky	ks	12
17.	12350352A	Uchycení displejů	ks	6
18.		Držáky displejů	ks	6
19.		Rozvodnice Schrack	ks	1
20.		VGA kabel	m	80
21.		VGA rozbočovač (dle konfigurace)	ks	0
22.		Kabel CYKY 3C x 2,5	m	80
23.		Kabel H05V - K	m	110
24.		Kabel H05V - V	m	100
25.		Faxový telefonní kabel	m	60
26.		Rozvodná zásuvka RJ11	ks	10
27.		Konektory RJ11	ks	20
28.		Audio kabel	m	80
29.		EURO konektor 230V	ks	3
30.		Konektor Jack	ks	3

#### b. Podrobná specifikace služby

Pol.	Specifikace služby	Parametry služby
1.	<b>Mimozáruční servis</b> - odstranění závady vč. dodání potřebných náhradních dílů	
2.	<b>Profylaktická kontrola</b> Týká se Zařízení podle čl. 1.a) této přílohy :	1x ročně



	<p><b>Tiskárna lístků</b>  Odstranění prachu z vnitřku tiskárny.  Vyčištění gumového kola a kontrola tiskové hlavy.  Kontrola podávání lístků.  Kontrola tisku lístků a seřízení přítlaku tiskové hlavy.  Vyčištění výdejny lístků speciálním přípravkem.  Výměna vadných nebo opotřebovaných částí.</p> <p><b>Displeje Galaxy</b>  Vyčištění všech displejů.  Test LED diod.  Kontrola datových a napájecích konektorů.  Kontrola činnosti gongů hlavních displejů.</p> <p><b>Plazmové monitory LG</b>  Vyčištění monitoru.  Kontrola funkčnosti.  Prodloužení životnosti plazmové obrazovky (whitewash, orbiter, inversion).  Kontrola datových a napájecích konektorů.  Výměna baterií v dálkovém ovladači.</p> <p><b>Rozvodnice</b>  Kontrola jističů a pojistek.  Kontrola zdrojů AC/DC 230/24V.  Kontrola svorek a upevnění krytů dle vyhlášky 50/78 Sb. a norem ESČ a ČSN.</p> <p><b>Ostatní komponenty systému</b>  Odstranění prachu z vnitřku i povrchu zařízení.  Kontrola celistvosti a neporušenosti izolace kabelů.  Kontrola datových a napájecích konektorů.  Kontrola svorek, a upevnění krytů.</p>	
3.	<b>Telefonická popř. emailová podpora pro pracovníky Objednatele</b>	
	- podpora pro pracovníky Objednatele pro úkony vedoucí k zajištění odstranění závady pro bezproblémové fungování systému – přeinstalování, změnu nastavení apod. - doba odezvy na emailové požadavky je 2 hodiny od přijetí požadavku, tzn. Response time.	

**c. Termíny a dostupnost služby**

Den zahájení poskytování služby : .....2009

Doba pro přijetí požadavku : pracovní dny pondělí až čtvrtek od 8:00 do 17:00, v pátek od 8:00 do 15:00

Doba přístupu k Zařízení : pracovní dny od 8:00 do 17:00, v urgentních případech po dohodě s Objednatelem potom v režimu 24x7

Reakční doba (response time): 2 hodiny od přijetí požadavku

Doba odstranění závady (fix time):

1. uvedení do provozuschopného stavu (tzn. Zařízení musí splňovat základní funkční vlastnosti a to i za předpokladu, kdy je do systému vřazena náhradní součást, nikoliv původního typu, značky, apod.) : do 16 pracovních hodin od okamžiku nahlášení závady (v pracovní dny)
2. uvedení do stavu, ve kterém se Zařízení nacházelo před poruchou : do 30 dnů od okamžiku nahlášení závady
3. V případě, že se v záruční době vyskytnou vady Plnění, je Dodavatel povinen vadné Plnění nahradit bezvadným nebo poskytnout Plnění znovu, a to na vlastní náklady, nejpozději do 16 pracovních hodin celkem (2 celé pracovní dny) od nahlášení vady Objednatelem.

Den ukončení poskytování služby : den ukončení účinnosti smlouvy

**d. Plánovaná nedostupnost služby**

Nedostupnost je plánována takto :

Pol.	Termín nedostupnosti	Důvod nedostupnosti
------	----------------------	---------------------



1.	není	---
----	------	-----

**e. Měření**

Použitá metrika : časové záznamy z Helpdesku Objednatele

**2. Mimozáruční servis Zařízení - Služby správy software**

**a. Podrobná specifikace software**

Pol.	Specifikace software	Sériové číslo	Verze č.	# licencí
1.	Program Q-Win "S"			1
2.	Interface Q-Win 55,01			1
3.	Software Q-Monitor Base (pro využití plazmových obrazovek)			1
4.	Software Q-Monitor Player			1
5.	Software Q-Win – uživatelská licence			1

**b. Podrobná specifikace služby**

Pol.	Specifikace služby	Rozsah a parametry služby
1.	<b>Profylaktická kontrola</b> - kontrola nastavení - změna nastavení (pouze v případě požadavku uživatele) - analýza error souborů - oprava, přeinstalování systému (pouze v případě potřeby za asistence IT Objednatele) - zaškolení obsluhujícího personálu Objednatele	
2.	<b>Telefonická popř. emailová podpora pro pracovníky Objednatele</b> - podpora pro pracovníky Objednatele pro úkony vedoucí k zajištění odstranění závady pro bezproblémové fungování systému – přeinstalování, změnu nastavení apod. - doba odezvy na emailové požadavky je 2 hodiny od přijetí požadavku, tzn. Response time.	

**c. Termíny a dostupnost služby**

Termín zahájení poskytování služby :

Časový režim poskytování služby :

Doba přístupu k Zařízení :

Reakční doba (response time):

Doba odstranění závady (fix time):

.....2009

pracovní dny od 8:00 do 17:00

pracovní dny od 8:00 do 17:00, v urgentních případech po dohodě s Objednatelem potom v režimu 24x7

2 hodiny od přijetí požadavku

1. odstranění závady pro bezproblémové fungování systému – do 2 pracovních dnů od okamžiku nahlášení závady (v pracovní dny)

2. změna nastavení - 7 pracovních dnů od okamžiku nahlášení závady

3. V případě, že se v záruční době vyskytnou vady Plnění, je Dodavatel povinen vadné Plnění nahradit bezvadným nebo poskytnout Plnění znovu, a to na vlastní náklady, nejpozději do 16 pracovních hodin celkem (2 celé pracovní dny) od nahlášení vady Objednatelem.

Termín ukončení poskytování služby :

den ukončení platnosti smlouvy

**d. Plánovaná nedostupnost služby**

Odstávky jsou plánovány takto :

Pol.	Termín nedostupnosti	Důvod nedostupnosti
1.	není	---



**e. Měření**

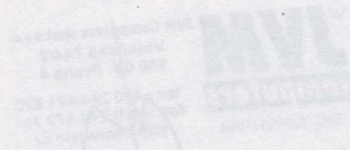
Použitá metrika : časové záznamy z Helpdesku Objednatele



JVM Computers spol s r.o.  
 Viděňská 744/2  
 140 00 Praha 4  
 tel: +420 244 471 820  
 fax: +420 244 472 75  
 http://www.jvm.cz

DIČ CZ45311684

Číslo úlohu	Provedená práce	Cena práce v Kč bez DPH
O-5002	Dopravní náklady za 1 km	180 Kč
O-5001	1 hod práce (SW)	190 Kč
	1 hod práce (HW)	2 Kč



*[Handwritten signature]*



## Ceny a sazby za Služby

### Cena Služeb :

1. Cena za poskytování mimozáručního a pozáručního servisu po dobu účinnosti smlouvy (bez ohledu na počet servisních zásahů), je stanovena jako paušální na 1 rok ve výši **18 700,- Kč bez DPH za jedno Zařízení** (slovy: osmnácttisíc korun českých).
2. Cena dle článku 1, přílohy č. 2 této smlouvy obsahuje:
  - a) Profylaktickou prohlídku 1x ročně na každé Zařízení Q-Matic,
  - b) Veškeré úkony a servisní zásahy (včetně zaškolení obsluhy) na Zařízení, neuvedené v článku 3, přílohy č. 2 této smlouvy pro všechny oblasti HW a SW
  - c) Veškeré dopravní náklady dodavatele spojené s odstraněním závady a Profylaktickou prohlídkou, neuvedené v článku 3, přílohy č. 2 této smlouvy.
  - d) Výměnu opotřebených a poškozených náhradních dílů za nové v rámci Profylaktické prohlídky Zařízení v době záruky.
  - e) Změnu nastavení Zařízení 1x ročně v den uskutečnění pravidelné profylaktické kontroly.
- 3.) Cena dle článku 1, přílohy č. 2 této smlouvy neobsahuje:
  - a) Náhradní díly použité při mimozáručním zásahu a pozáručním servisu, vyjma ustanovení článku 2, odstavce d) přílohy č. 2 této smlouvy. Cena náhradních dílů se řídí platným ceníkem zboží a materiálu Dodavatele.
  - b) Změny nastavení Zařízení – pouze na vyžádání. Cena služeb se řídí ustanovením článku 4), přílohy č. 2 této smlouvy. K ceně služeb bude připočítaná částka za použitý materiál a zboží spojený se změnou nastavení. Cena materiálu a zboží se řídí platným ceníkem Dodavatele.

### 4.) Ceny služeb dodavatele:

Číslo úkonu	Provedená práce	Cena práce v Kč bez DPH
	1.hod. práce (HW)	490 Kč
Q-S001	1 hod. práce (SW)	790 Kč
Q-S002	Dopravní náklady na 1 km	9 Kč


**JVM** Computers spol.s r.o.  
 Videaňská 744/2  
 140 00 Praha 4  
 tel: +420 244 471 820  
 fax: +420 244 472 751  
 http://www.jvm.cz  
 DIČ CZ45311684