

Servisní smlouva

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., v platném znění

I. Smluvní strany

MEDORO s.r.o.

se sídlem Štrossova 567, Bílé Předměstí, 530 03 Pardubice

IČ: 26002612, DIČ: CZ26002612

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 19430

zastoupená Ondrou Koloničným, jednatelem společnosti

bank. spoj.: Raiffeisenbank a.s.

č. účtu: [REDACTED]

(dále jen **Zhotovitel**)

a

Nemocnice Havlíčkův Brod, příspěvková organizace

Se sídlem Husova 2624, Havlíčkův Brod 580 01

IČ: 00179540, DIČ: CZ00179540

zapsaná v Obchodním rejstříku vedená u rejstříkového soudu v Hradci Králové oddíl Pr., vložka 876

Zastoupená Mgr. Davidem Rezničenkem, ředitelem

(dále jen **Objednatel**)

II. Předmět smlouvy

Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje zajišťovat softwarovou podporu, aktualizace produktů a aktualizace licencí pro všechny instalace SW uvedených v Příloze č. 1 u Objednatele za podmínek vymezených dále.

Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění uhradit zhotoviteli Cenu dle této smlouvy, její výše je dána v Příloze č. 2.

III.

Specifikace softwarové podpory, vymezení pojmů

Softwarovou podporou pro účely této smlouvy se rozumí:

- poskytování aktualizací a oprav k software uvedenému v Příloze č. 1 této Smlouvy (tzv. update)
- reakce na požadavek opravy nahlášené závady objednatelem
- odstranění nahlášené závady zhotovitelem
- informování objednatele o odstranění nahlášené závady

IV.

Způsob hlášení závad v software a kontakt s dodavatelem

Vyskytne-li se potřeba na straně Objednatele kontaktovat zhotovitele za účelem čerpání servisních služeb podle této Smlouvy, bude objednatel postupovat dle uvedeného návodu:

- a) Jedná-li se o ohlášení závady, bude závada oznámena formou emailu na adresu podpora@dicompass.cz. Pokud je to možné, potvrdí odeslání zachycené závady přímo z dialogového okna software.

Emailová zpráva ohlášení závady musí obsahovat:

- Podrobný popis situace a činnost objednatele, která vedla ke vzniku závady.
- Text chybového hlášení (bylo-li zobrazeno na monitoru).
- Datum a čas kdy byla prvně vada zpozorována, případně dobou, po kterou přetrvává.
- Informaci o tom, zda se závada projevuje stejně i na jiném počítači v síti.
- Popis postupu objednatele při pokusu odstranit vadu, pokud k tomuto pokusu došlo nebo informace že k takovému pokusu nedošlo (pozn. pokusem o odstranění vady může být např. i vypnutí a opětovné zapnutí počítače).
- Licenční číslo k software (je uvedeno na úvodní obrazovce po spuštění software Dicompass)
- IP adresa (nebo ID v případě TeamViewer) serveru nebo pracovní stanice, kde se nahlášená závada projevuje.
- Informace o formě vzdáleného přístupu (pokud je to možné), včetně přihlašovacích údajů, na server nebo pracovní stanici, kde se nahlášená závada projevuje.
- Jméno a telefonní číslo pracovníka, který poskytne součinnost a bude celou záležitost na straně objednatele vyřizovat. Tento pracovník musí být připraven poskytnout součinnost při řešení závady od okamžiku jejího nahlášení až do konce doby odstranění závady. Nebude-li tato součinnost poskytnuta, prodlužuje se doba odstranění závady zhotovitelem, sjednaná touto

smlouvou, o dobu neposkytnutí součinnosti objednatelem.

- b) V případě založeného účtu na <http://helpdesk.medoro.org>, může použít tento způsob nahlášení incidentu.
- c) V ostatních případech nebo v případě potřeby konzultace, může objednatel vždy využít email podpora@dicompass.cz.

Případné porušení jakéhokoliv bodu ze strany objednatele v tomto článku může mít za následek nemožnost odstranění závady zhotovitelem na software uvedeném v Příloze č. 1 této Smlouvy.

V. Vzdálený přístup

Objednatel se zavazuje, že umožní zhotoviteli poskytování služeb dle této smlouvy vzdáleným přístupem tak, aby zhotovitel mohl plnit své závazky dle této smlouvy, tj. objednatel musí zajistit možnost vzdáleného přístupu Zhotoviteli na všechny stanice a servery, na kterých je nainstalován software uvedený v Příloze č. 1.

Objednatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Zhotovitele prostřednictvím sítě Internet na ty a pouze ty určené technické prostředky Objednatele, kam je přístup nutný z důvodu plnění předmětu Smlouvy. K tomu Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsobem připojení je SSH přístup na serverové aplikace, Teamviewer na koncové počítače.

Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli jmenný seznam pracovníků Zhotovitele, kteří budou oprávněni využívat vzdálený přístup, a jméno odpovědného pracovníka, který je odpovědný za správu tohoto seznamu a přidělování oprávnění k vzdálenému přístupu na straně Zhotovitele. Tento jmenný seznam není součástí této smlouvy.

Každý servisní zásah bude pečlivě dokumentován v **Záznamech o činnostech zpracování osobních údajů**. Každý takový záznam bude obsahovat:

- Datum a čas zásahu
- Jméno a kontaktní údaje pracovníka Zhotovitele, který provedl servisní zásah
- Jméno a kontaktní údaje pracovníka Objednatele, který byl určen, jako kontaktní osoba Objednatele a který byl obeznámen s výsledky provedení servisního zásahu
- Kategorie zpracování – zda a jakých osobních údajů se servisní zásah dotkl
- Informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci (včetně jejich identifikace)
- Popis servisního zásahu
- Obecný popis technických a organizačních bezpečnostních opatření – zálohování, kontrola

osobou Objednatele, ...

VI. Ochrana důvěrných, osobních a citlivých údajů

Zhotovitel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, subdodavatelé a zaměstnanci subdodavatelů neoprávněně a mimo smluvní ujednání nakládat s osobními a citlivými osobními údaji, se kterými přijdou v rámci plnění předmětu smlouvy do styku, nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly, které se vztahují k objednateli. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy a nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.

Zhotovitel je odpovědný i za zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této smlouvy z nedbalosti.

Zhotovitel, ani osoby výše uvedené nesmí bez vědomí a prokazatelného souhlasu objednatele pořizovat žádné kopie dat včetně testovacích dat a informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu smlouvy.

Zhotovitel je povinen dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., v platném znění a v případě jeho porušení nese plnou odpovědnost s tím, že je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 100 000,- za každé takové porušení.

Zhotovitel seznámí se zněním smlouvy všechny výše uvedené osoby, které získají nebo mohou získat přístup k informacím objednatele.

Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto bodě a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením výše uvedeným osobám, které neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, aniž by to zhotovitelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany objednatele.

Tím není dotčeno právo objednatele požadovat náhradu vzniklé škody, která může zaviněním zhotovitele nebo výše uvedených osob vzniknout objednateli.

VII. Forma servisní činnosti

Primárně budou závady řešeny na základě hlášení uvedeného v článku IV. Jiná forma řešení závady v software bude řešena individuálně vzájemnou dohodou mezi zhotovitelem a objednatel.

VIII.

Reakční doby a způsob odstranění závady

Reakční doba jsou 3 pracovní dny – je dobou, do kdy musí dojít k "první reakci" ze strany zhotovitele. Tato doba se počítá od doby prokazatelného nahlášení závady objednatelem (viz článek IV). První reakce zhotovitele může být jakákoliv prokazatelná odezva, např. v podobě emailového potvrzení, telefonní hovor nebo osobní návštěva.

Doba diagnostiky závady je 5 pracovních dní – je dobou, do kdy musí zhotovitel stanovit příčinu nahlášené závady. Lhůta běží od prokazatelné odezvy zhotovitele (viz odstavec výše).

Doba odstranění závady je 20 pracovních dní – je dobou, do kdy musí zhotovitel závadu odstranit, jedná-li se prokazatelně o vadu v software, v programovém kódu, funkcionalitě software či jeho nastavení, uvedeném v čl. II. této smlouvy.

V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je zhotovitel povinen postupovat na základě dohody s objednatelem a dále s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.

V případě incidentu, kdy není důvodem závadného chování software uvedený v Příloze č. I této Smlouvy, zjedná nápravu objednatel ve vlastní režii. Jedná se zejména o závady, které vzniknou v důsledku změn v IT infrastruktuře, kterou nespravuje zhotovitel (např. změna konfigurace PACS serveru, změna stavení firewallu, IP adres, atd.).

V případě, že objednatel objednal servisní zásah na softwaru definovaného v Příloze č. 1 a popisovaná chyba nebyla prokazatelně chybou, kterou pokrývá tato smlouva, je zhotovitel oprávněn servisní zásah fakturovat objednateli, a to v ceně 1.000 Kč bez DPH za každou započatou hodinu práce servisního technika. Jedná se zejména o situace popsané v předchozím odstavci.

IX.

Součinnost objednatele

Objednatel je povinen při plnění předmětu této smlouvy poskytnout zhotoviteli součinnost, zejména se zavazuje:

- stanovit pověřeného zástupce, znalého IT infrastruktury a potřeb objednatele, který jej bude zastupovat při komunikaci se zhotovitelem

- zajistit aktivní spolupráci pověřených zástupců, v nutných případech i mimo řádnou pracovní dobu
- umožnit vstup zaměstnanců zhotovitele do prostor objednatele
- poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané zhotovitelem, pokud bude nutná a účelná
- umožnit vzdálený přístup VPN zhotoviteli do své sítě a sdělit přístupové kódy
- poskytnout včasné, přesné a úplné informace ze strany objednatele potřebné k řádnému plnění povinností zhotovitele
- Případné zamítnutí uvedené součinnosti ze strany objednatele může mít za následek nemožnost odstranění závady zhotovitele na software.

X.

Kvalita a záruky

Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s dodávanou dokumentací. Zhotovitel se zavazuje provádět služby v kvalitě, odpovídající účelu smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.

Pokud zhotovitel neodborným zásahem způsobí závadu na software, které je předmětem plnění dle této smlouvy, nebo jeho sub-systémech je povinen toto uvést neprodleně do původního provozního stavu.

Zhotovitel poskytuje na servisní služby záruku. Záruční doba na opravy je poskytována v rozsahu tří měsíců od okamžiku ukončení opravy. Tato záruční doba platí i po ukončení účinnosti této smlouvy.

XI.

Doba trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

Smluvní strany se dohodly, že objednatel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění v Registru smluv vedeného MV ČR. O uveřejnění smlouvy bude zhotovitel informován prostřednictvím datové schránky, kdy obdrží zprávu o zveřejnění přímo z Registru smluv. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv a smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani 90. den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.

Smlouvu lze vypovědět bez udání důvodu, vždy však písemnou formou. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla druhé straně doručena výpověď.

XII. Závěrečná ustanovení

Smluvní strany se dohodly, že vztah vzniklý z této smlouvy se řídí českým právem, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.

Ustanovení této smlouvy mohou být upravena pouze písemným dodatkem ke smlouvě. S dodatkem musí souhlasit obě smluvní strany a potvrdit podpisem.

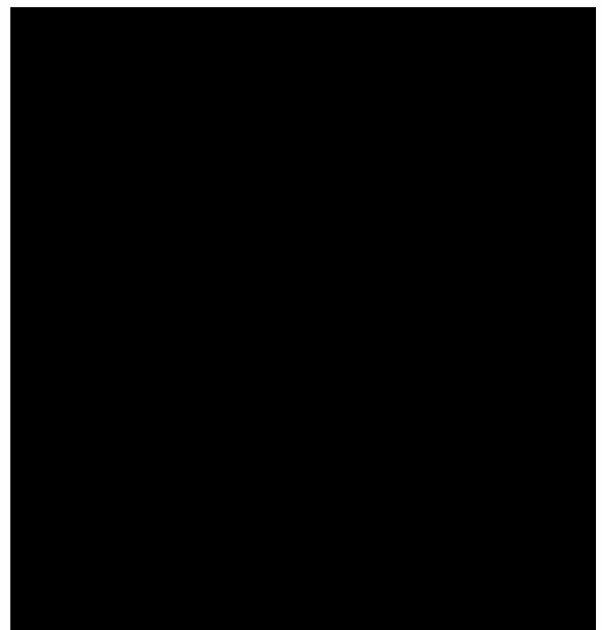
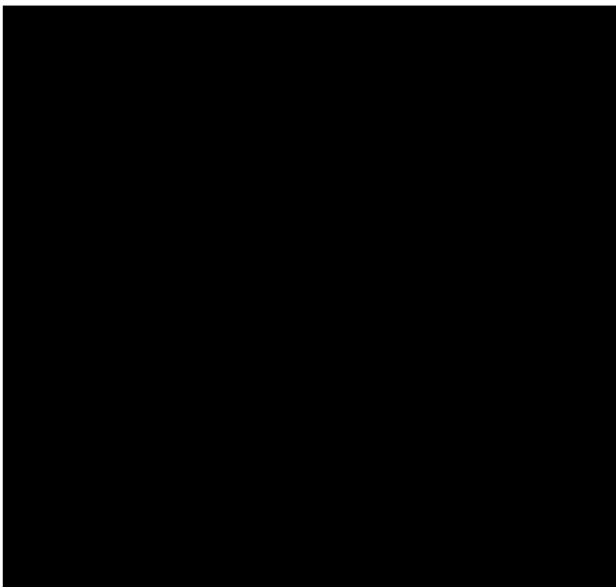
Nedílnou součástí smlouvy jsou Příloha č. 1 – Soupis podporovaného softwaru a Příloha č. 2 – Cena a platební podmínky.

Tato smlouva je vyhotovená ve 2 vyhotoveních, oba s platností originálu, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.

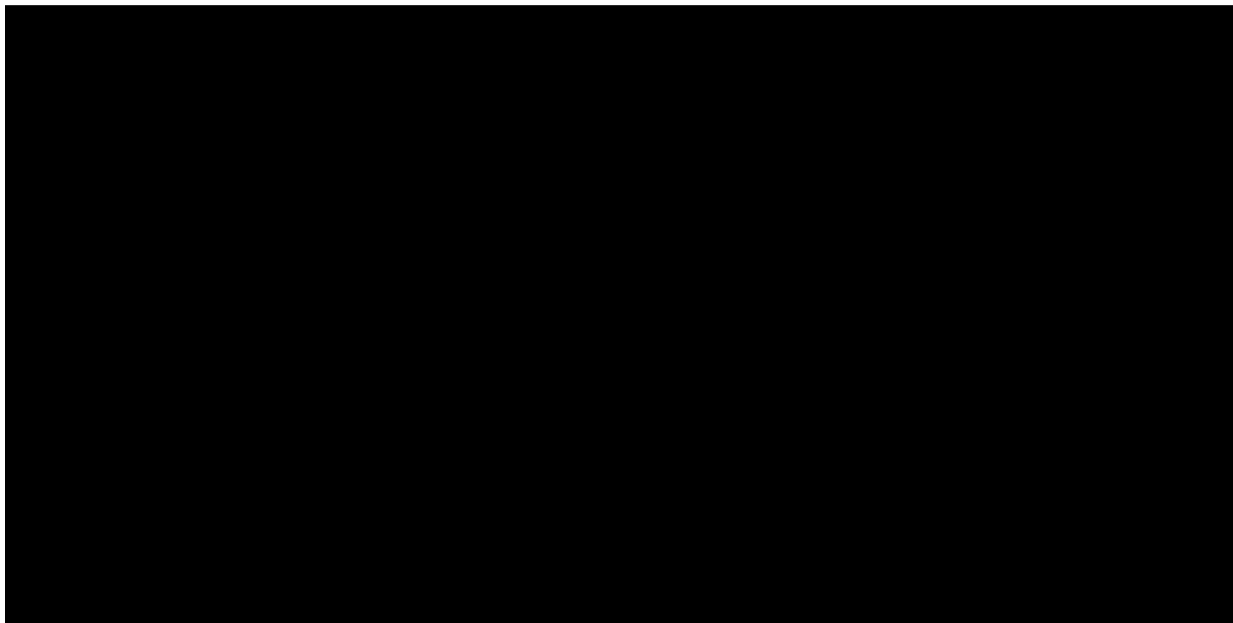
Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně.

V *Pardubici* dne: *19.11.2018*

V *Havlíčkově Brodě* dne: *19.11.2018*



Příloha č. 1 – Soupis podporovaného softwaru



Příloha č. 2 - Cena a platební podmínky

