
Servisní smlouva

I. Smluvní strany

MEDORO s.r.o.

se sídlem Štrossova 567, Bílé Předměstí, 530 03 Pardubice

IČ: 26002612

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

zastoupená Ondrou Koloničným, jednatelem společnosti

(dále jen dodavatel)

a

Uherskohradištská nemocnice a.s.

se sídlem J. E. Purkyně 365, 686 68 Uherské Hradiště

IČ: 27660915, DIČ: CZ27660915

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 4420

zastoupená MUDr. Petrem Sládkem, předsedou představenstva

(dále jen odběratel)

II. Účel smlouvy

Účelem této smlouvy je zajištění softwarové podpory a aktualizací produktů Dicompass a Dicompass Server.

III. Specifikace softwarové podpory, vymezení pojmů

Softwarovou podporou pro účely této smlouvy se rozumí:

- reakce na požadavek opravy nahlášené závady odběratelem
- odstranění nahlášené závady dodavatelem
- informování odběratele o odstranění nahlášené závady
- nárok na získání aktualizací a oprav softwaru (tzv. update) dodavatelem v rámci placené roční podpory

(dále také jen „servisní složby“)

IV. Způsob hlášení závad v software a kontakt s dodavatelem

Vyskytne-li se potřeba na straně odběratele kontaktovat dodavatele za účelem čerpání servisních služeb podle této smlouvy, bude odběratel 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 odběratele, která vedla ke vzniku závady.
 - Text chybového hlášení (bylo-li zobrazeno na monitoru).
 - Datum a čas kdy byla prvně vada zpozorována, případně dobu po kterou přetrvává.
 - Informaci o tom, zda se závada projevuje stejně i na jiném počítači v síti.
 - Popis postupu odběratele 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 Dicompassu)
 - Informace o formě vzdáleného přístupu (pokud je to možné), včetně přihlašovacích údajů, na server nebo pracovní stanici, kde se nahlášená závada projevuje. Pouze v případě pokud není VPN přístup součástí této smlouvy.
 - Název organizace/firmy, jméno a telefonní číslo pracovníka, který poskytne součinnost a bude celou záležitost na straně odběratele 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, není doba odstranění závady sjednaná v této smlouvě pro dodavatele závazná.
- b) V ostatních případech nebo v případě potřeby konzultace, může odběratel vždy využít email podpora@dicompass.cz

Případné porušení jakéhokoliv bodu ze strany odběratele v tomto článku může mít za následek nemožnost odstranění závady dodavatelem na dodaném software.

V. Forma servisních služeb

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

Bezplatné čerpání servisních služeb v rámci této smlouvy se týká pouze skrze vzdálený přístup VPN (viz článek VI. Vzdálené připojení VPN).

Místem plnění servisních služeb jsou operační sály 1 až 6 v budově Centrálního objektu Uherskohradištské nemocnice.

VI. Vzdálené připojení VPN

Odběratel se zavazuje poskytnout dodavateli vzdálený přístup VPN na osobní počítače, servery nebo jiná zařízení, na kterých bude nainstalovaný jakýkoliv software Dicompass, nebo Dicompass Server.

Vzdálený přístup může být zajištěn formou služby TeamViewer nebo VPN + následující protokoly SSH, RDP nebo VNC.

Technické parametry VPN přístupu budou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy, která je její nedílnou součástí.

V případě, že odběratel nebude schopen, z jakýchkoliv důvodů, zajistit VPN přístup, není dodavatel povinen poskytnout servisní podporu. Nicméně v této situaci dodavatel nabídne jinou formu řešení případného servisního zásahu, která už může být zpoplatněna a kterou bude muset odběratel objednat formou standardní objednávky emailem na adresu podpora@dicompass.cz

VII. Reakční doby a způsob odstranění závady

Reakční doba je 1 pracovní den - je doba, do kdy musí dojít k "první reakci" ze strany dodavatele. Tato doba se počítá od doby prokazatelného nahlášení závady odběratelem (viz článek IV). První reakce dodavatele může být jakákoliv prokazatelná odezva, např. v podobě emailového potvrzení o ohlášení závady zaslaného odběrateli.

Doba diagnostiky závady jsou 2 pracovní dny - je doba, do kdy musí dodavatel stanovit příčinu nahlášené závady.

Doba odstranění závady je 10 pracovních dní - je dobou, do kdy musí dodavatel závadu odstranit, jedná-li se prokazatelně o vadu v dodaném software.

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 dodavatel povinen postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším

možném čase.

V případě incidentu, kdy není důvodem závadného chování dodaný software, zjedná nápravu odběratel ve vlastní režii. Jedná se zejména o závady, které vzniknou v důsledku změn v IT infrastruktuře, kterou nespravuje dodavatel (např. změna konfigurace PACS serveru, změna stavení firewallu, IP adres, atd.).

V případě, že odběratel objednal servisní zásah na softwaru Dicompass nebo Dicompass Serveru a popisovaná chyba nebyla prokazatelně chybou, kterou pokrývá tato smlouva, je dodavatel oprávněn servisní zásah fakturovat dodavateli, a to 1 000 Kč bez DPH za každou započatou hodinu práce servisního technika. Jedná se zejména o situace popsané v předchozím odstavci.

V případě, že dodavatel z důvodů, které nejsou mimo jeho kontrolu, nezačne s opravou nebo jinak nebude reagovat na požadavek odběratele na opravu v časovém intervalu, který byl touto smlouvou sjednán, zaplatí odběrateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení. Maximální pokuta pro dodavatele je omezena roční podporou odběratelem a to částkou 35.880kč.

VIII. Součinnost objednatele

Odběratel je povinen při plnění účelu této smlouvy poskytnout dodavateli součinnost, zejména se zavazuje:

- stanovit pověřeného zástupce, znalého IT infrastruktury a potřeb odběratele, který jej bude zastupovat při komunikaci s dodavatelem
- zajistit aktivní spolupráci pověřených zástupců, v nutných případech i mimo řádnou pracovní dobu
- umožnit vstup zaměstnanců dodavatele do prostor odběratele
- umožnit vzdálený přístup VPN dodavateli do své sítě a sdělit přístupové kódy
- poskytnout včasné, přesné a úplné informace ze strany odběratele potřebné k řádnému plnění povinností dodavatele

Případné zamítnutí uvedené součinnosti ze strany odběratele může mít za následek nemožnost odstranění závady dodavatelem na dodaném software.

IX. Cena a platební podmínky

Odběratel se zavazuje k plnění následujících platebních podmínek:

- uhrazení roční podpory na dodaný software na základě faktury vystavené dodavatelem po uplynutí příslušného kalendářního roku, která je ve výši mezi 20-30% z celkové pořizovací ceny software (první rok podpory je v rovnou započítán do kupní ceny software)

-
- splatnost faktur je 30 dní ode dne jejich doručení odběrateli
 - každá faktura musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou právní úpravou, zejména zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty
 - odběratel si vyhrazuje právo vrátit dodavateli do data její splatnosti fakturu, která nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy ČR nebo touto smlouvou, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů); v takovém případě začne běžet doba splatnosti faktury až doručení řádně opravené faktury odběrateli

Přehled licencí a cena podpory je v příloze č. 2 této smlouvy.

X. KVALITA A ZÁRUKY

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

Pokud dodavatel neodborným zásahem způsobí poruchu na stávajícím SW systému nebo subsystému je povinen tyto SW části uvést do původního provozního stavu.

Dodavatel 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 platnosti této smlouvy.

XI. Doba trvání smlouvy

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

Smlouvu lze vypovědět oboustranně, 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. Dnem ukončení smlouvy pak je den expirace zakoupených licencí/podpory software.

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.

Vztahuje-li se na tuto smlouvu povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, souhlasí obě smluvní strany s tímto uveřejněním a sjednávají, že správci registru smluv zašle tuto smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv odběratel.

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

Nedílnou součástí smlouvy jsou Příloha č. 1 - Technické parametry vzdáleného přístupu VPN a Příloha č. 2.

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.

Jako odborný zástupce odběratele pro jednání s dodavatelem je určen:

Pan(i): Ing. Michal Hájek

Telefon: 572 529 204

Email: hajek@nemuh.cz

V Uherském Hradišti dne: 28.11.2016

Dodavatel
Ondřej Koloničný
jednatel společnosti

Odběratel
MUDr. Petr Sládek
předseda představenstva

Příloha 1

Technické parametry vzdáleného přístupu VPN

Technologie VPN přístupu pro server:	server spravuje spol. ICZ, která řeší i případné problémy a aktualizaci licencí na DicompassServeru
Přístupové údaje server:	
IP adresa serveru:	
Technologie VPN přístupu pro pracovní stanice:	TeamViewer
Přístupové údaje na pracovní stanice:	přístupové údaje byly již předány
IP adresy pracovních stanic:	

Příloha 2

Soupis veškerého software, který byl Objednateli dodán:

Název	Licenční číslo	Počet	Cena/kus	Celková kupní cena bez DPH [Kč]
Software Dicompass	D42-S36-N6	6 ks	25.000 Kč	150.000 Kč

Vyčíslení jednotlivých položek za roční podporu:

Název	Licenční číslo	Počet	Cena/kus	Celková cena roční podpory bez DPH [Kč]
Software Dicompass	D42-S36-N6	6 ks	5.980 Kč	35.880 Kč

- Licence D42-S36-N6 obsahuje Dicompass – modul Digitalizace & Dicomizace