

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

IČO: 26002612, DIČ: CZ26002612

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

zastoupená Ondrou Koloničným, jednatelem společnosti

bank. spoj.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

č. účtu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(dále jen **zhotovitel**)

a

Masarykův onkologický ústav

se sídlem Žlutý kopec 543/7, 656 53 Brno

IČO: 00209805, DIČ: CZ00209805

zastoupený prof. MUDr. Janem Žaloudíkem, CSc., ředitelem

bank. spoj.: Česká národní banka

č. účtu: 20001-87535621/0710

(dále jen **objednatel**)

II. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje zajišťovat softwarovou podporu, aktualizace produktů a aktualizace licencí (dále též „servisní služby“) pro SW **Dicompass Gateway Webviewer** – konkurentní klinická licence pro 31 uživatelů (dále jen „software“) u objednatele za podmínek vymezených dále.
2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění uhradit zhotoviteli Cenu dle čl. VI této smlouvy.

III. Specifikace softwarové podpory, vymezení pojmů

1. Softwarovou podporou pro účely této smlouvy se rozumí:
 - poskytování aktualizací a oprav softwaru (tzv. update),
 - reakce na požadavek opravy nahlášené závady objednatelem,
 - odstranění nahlášené závady zhotovitelem,
 - informování objednatele o odstranění nahlášené závady.

IV. Způsob hlášení závad

- Smluvní strany se dohodly na následujících způsobech hlášení závad zhotoviteli:
 - v helpdeskovém systému, který zhotovitel zpřístupní kontaktním osobám objednatele na <https://helpdesk.medoro.cz>
 - e-mailem zaslaným na adresu XXXXXXXXX@dicompass.cz. Pokud je to možné, potvrdí odeslání hlášení zachycené závady přímo z dialogového okna software.

E-mailová zpráva ohlášení závady musí především obsahovat:

- Podrobný popis, jak se závada projevuje.
 - Text chybového hlášení (bylo-li zobrazeno na monitoru).
 - Datum a čas, kdy byla vada zpozorována, případně dobu, 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).
- Závadu nahlášenou e-mailem zhotovitel bezprostředně zaznamená v helpdeskovém systému, ve kterém bude sledován celý proces řešení závady (projev, reakce, diagnostika, řešení a odstranění).

V. Kontaktní osoby

- Smluvní strany se v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy zavazují komunikovat přednostně prostřednictvím níže uvedených osob:

Na straně Zhotovitele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt
Michal Pokorný	Hlavní řešitel	XXXXXXXXXX@medoro.org
Michal Morávek	Technická podpora	XXXXXXXXXX@medoro.org
Pavel Navrkal	Technická podpora	XXXXXXXXXX@medoro.org
Jan Horáček	Technická podpora	XXXXXXXXXX@medoro.org
Pracovníci helpdesku	reakce na požadavky v helpdeskovém systému	https://helpdesk.medoro.cz
Pracovníci podpory	řešení závad	XXXXXXXXXX@dicompass.cz

Na straně Objednatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt
Bc. Vlastimil Polko	správce SW	XXXXXXXXXX@mou.cz
správci sítě Uživatele	konfigurace a správa sítě Uživatele	XXXXXXXXXX@mou.cz

VI. Cena a platební podmínky

- Roční paušální cena činí **26.800** Kč bez DPH.
- Objednatel se zavazuje k plnění následujících platebních podmínek:
 - uhrazení roční podpory na software na základě faktury vystavené zhotovitelem,
 - datum zdanitelného plnění je výroční den předání podporovaného SW k užívání, tj. 18.10.2019.

- splatnost faktur je 30 dní ode dne jejich doručení objednateli.
 - 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, ve znění pozdějších předpisů.
 - objednatel si vyhrazuje právo vrátit zhotoviteli 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 doručením řádně opravené faktury objednateli.
3. Cena je stanovena jako konečná, pevná a nepřekročitelná. Cena může být změněna pouze v případě změny sazby daně z přidané hodnoty. V takovém případě se složka ceny, která tvoří daň z přidané hodnoty, upraví v souladu s právními předpisy. Cena může být také změněna po vzájemné dohodě obou smluvních stran.

VII. Vzdálený přístup

1. Objednatel se zavazuje, že umožní zhotoviteli poskytování služeb dle této smlouvy vzdáleným přístupem přes VPN koncentrátor objednatele podle smlouvy o vzdáleném přístupu.
2. Vzdálený přístup bude řešen v samostatné smlouvě mezi objednatelem a zhotovitelem.

VIII. Zpracování osobních údajů

1. V souvislosti s plněním této smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů zhotovitelem pro objednatele. Objednatel je v postavení správce osobních údajů (dále v tomto článku smlouvy označen jako „správce“ a Zhotovitel je v postavení zpracovatele osobních údajů (dále v tomto článku smlouvy označen jako „zpracovatel“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují jednat v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“).
2. Zpracování osobních údajů zpracovatelem bude spočívat v jejich: sběru (shromáždění), zaznamenávání, vyhledání, nahlížení, uložení, likvidaci.
3. Osobní údaje jsou zpracovávány zpracovatelem za účelem plnění této smlouvy pro hlášení závad, odstranění závad a zdokumentování servisního zásahu. Zpracovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce a pouze v rozsahu, po dobu a pro účely uvedené v této smlouvě. Zpracovatel není oprávněn zpracovávat osobní údaje pro jiné účely, pokud toto zpracování není vyžadováno právními předpisy – v takovém případě zpracovatel o tomto požadavku informuje správce před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
4. Tato smlouva představuje pokyny správce zpracovateli ke zpracování osobních údajů. Veškeré dodatečné pokyny nevyplývající z této smlouvy mohou být správcem uděleny pouze písemně prostřednictvím kontaktních osob uvedených v čl. V. této smlouvy Písemná forma je dodržena také v případě doručení e-mailu na e-mailovou adresu oprávněné osoby.
5. Zpracovatel je oprávněn na základě této smlouvy zpracovávat ve formě listinné i elektronické identifikační osobní údaje pacientů správce uložené v logu systému případně v hlavičkách DICOM souborů, ve kterých jsou uloženy dané snímky.
6. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje po dobu nezbytně nutnou k dosažení účelu zpracování osobních údajů, nejdéle však po dobu trvání práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.

-
7. Zpracovatel se zavazuje vést, písemně (včetně elektronické formy), záznamy o zpracování osobních údajů v souladu s čl. 30 odst. 2 GDPR.
8. Zpracovatel tímto prohlašuje, že umožní přístup k osobním údajům výlučně pověřeným osobám, které budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a podmínkami jejich zpracování dle této smlouvy a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech (ať již na základě smlouvy či zákona), o nichž se dozví v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
9. Zpracovatel se zavazuje přijmout vhodná technická a organizační opatření týkající se zabezpečení zpracování osobních údajů dle čl. 32 GDPR, zejména:
- stanoví pravidla pro přístup k osobním údajům v souladu s principem „potřebuji vědět“, tj. přístup pouze pověřeným osobám, které přístup k osobním údajům nezbytně potřebují za účelem plnění smlouvy,
 - zabezpečí přístup do informačního systému obsahujícího osobní údaje heslem,
 - osobní údaje ve fyzické podobě budou zabezpečeny v uzamčených místnostech a uzamykatelných skříních,
 - bez předchozího pokynu správce nebudou vytvářeny kopie osobních údajů, s výjimkou záložních kopií nutných pro zabezpečení dat či plnění požadavků vyplývajících z právních předpisů,
 - bude zajištěna integrita osobních údajů tak, aby nedocházelo k neoprávněným změnám a aby osobní údaje mohly být odděleny od jiných informací (tj. schopnost systémů zajistit v případě žádosti např. výmaz nebo omezení zpracování některých osobních údajů),
 - systém, v němž jsou osobní údaje uchovávány, musí mít schopnost obnovy dostupnosti a přístupu k osobním údajům v případě fyzických nebo technických incidentů,
 - osobní údaje v listinné podobě budou na dálku předávány způsobem vylučujícím přístup neoprávněných osob, dálkový přenos osobních údajů v elektronické podobě bude zajištěn buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
- a dále se zavazuje přijetí těchto opatření řádně zdokumentovat a uvedené na vyžádání předložit správci.
10. Zpracovatel je oprávněn zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele výlučně za podmínek uvedených v čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR. Jedná-li se o dalšího zpracovatele ze třetí země (stát mimo území Evropské unie a Evropský hospodářský prostor), musí být dále splněny podmínky pro předávání osobních údajů do třetí země, uvedené v čl. 44 až 46 GDPR.
11. Zpracovatel poskytuje správci součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi vztahujícími se na zabezpečení osobních údajů dle čl. 32 až 34 GDPR a při posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a předchozí konzultaci s dozorovým úřadem.
12. Zpracovatel poskytuje správci součinnost prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, ke splnění povinností správce při vyřizování žádostí o výkon práv subjektu údajů stanovených čl. 12 až 23 GDPR. Tyto žádosti, požadavky a námítky bude vyřizovat správce. Informaci o takovém požadavku případně vzneseném vůči zpracovateli je zpracovatel povinen bez zbytečného odkladu předat správci k vyřízení.
13. Zpracovatel se zavazuje, že poskytne správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v této smlouvě, a umožní audity osobních údajů, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Jestliže budou na základě těchto auditů či inspekci shledány nedostatky týkající se plnění povinností

dle této smlouvy, je zpracovatel povinen přijmout opatření k odstranění těchto nedostatků ve lhůtě stanovené správcem či auditorem.

14. Zpracovatel je povinen písemně ohlásit správci porušení zabezpečení osobních údajů a poskytnout správci podrobný popis povahy daného případu porušení zabezpečení osobních údajů, a to ve lhůtě 24 hodin od zjištění porušení zabezpečení osobních údajů.
15. Zpracovatel je povinen po ukončení platnosti této smlouvy dle písemného pokynu správce odevzdat nebo zničit veškeré nosiče obsahující osobní údaje, je-li to prakticky možné, a vymazat veškeré osobní údaje ze všech svých systémů či databází včetně všech zálohových kopií nejpozději do třiceti dnů, není-li stanoveno jinak právními předpisy nebo správcem. Ohledně odevzdání, provedení výmazu osobních údajů či zničení nosičů osobních údajů bude pořízen písemný protokol. Při ukončení spolupráce smluvních stran ohledně zpracování osobních údajů je zpracovatel povinen postupovat dle instrukcí a v souladu s požadavky správce.
16. V případě, že v důsledku porušení povinností zpracovatele týkajících se ochrany osobních údajů, vyplývajících z právních předpisů nebo z této smlouvy bude správce povinen uhradit třetí osobě (např. dozorový úřad, subjekt údajů) jakoukoliv částku (zejména pokutu, náhradu újmy), je zpracovatel povinen uhradit správci částku odpovídající částce, kterou správce uhradil třetí osobě, a to ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení výzvy k úhradě částky ze strany správce. Tímto není dotčen nárok správce na náhradu vzniklé újmy v plném rozsahu.

IX. Reakční doby, způsob odstranění závady a záznam řešení požadavku

1. **Reakční doba** je 1 pracovní den a 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 znamená jakoukoliv prokazatelnou odezvu, např. v podobě e-mailového potvrzení, telefonního hovoru nebo osobní návštěvy. Způsob odezvy spolu s uvedeným časem se zaznamená v helpdeskovém systému, ve kterém se vedou záznamy o řešených incidentech a požadavcích.
2. **Doba diagnostiky závady** je 5 pracovních dní a je dobou, do kdy musí zhotovitel stanovit příčinu nahlášené závady. Doba diagnostiky běží od prokazatelné odezvy zhotovitele (viz odstavec výše).
3. **Doba odstranění závady** je 15 pracovních dní a 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. Doba odstranění závady se počítá od nahlášení závady.
4. V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. 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.
5. V případě, kdy je zhotovitel v prodlení s odstraněním závady (mimo případy uvedené v odstavci shora), je zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý započatý den prodlení.
6. V případě incidentu, kdy není důvodem závadného chování software dodaného zhotovitelem, 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.).
7. V případě, že objednatel objednal servisní zásah 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. Cena za takový servisní zásah bude fakturována po provedení servisního zásahu po odsouhlasení provedení prací oprávněným pracovníkem objednatele

v helpdeskovém systému zhotovitele na základě faktury s náležitostmi daňového dokladu se splatností 30 dnů ode dne doručení faktury objednateli.

8. Každý servisní zásah bude dokumentován zhotovitelem v helpdeskovém systému. Záznam bude zejména obsahovat:
- datum a čas nahlášení požadavku
 - jméno pracovníka objednatele, který požadavek nahlásil
 - datum a čas reakce na nahlášení požadavku
 - jméno odpovědného pracovníka zhotovitele, který reagoval na požadavek a způsob reakce
 - popis servisního zásahu (opravy)
 - datum a čas vyřešení požadavku
 - datum a čas odsouhlasení ukončení vyřešení požadavku
 - jméno pracovníka objednatele, který vyřešení požadavku odsouhlasil

X. Součinnost objednatele

1. Objednatel je povinen při plnění předmětu této smlouvy poskytnout zhotoviteli součinnost, zejména se zavazuje:
 - zajistit aktivní spolupráci pověřených zástupců,
 - umožnit vstup zaměstnanců zhotovitele do prostor objednatele na pracoviště, která software používají – k řešení závad software, které nelze odstranit vzdáleným přístupem, jedná se především o přístup ke stanicím, kde se závada vyskytuje. Není vyžadován fyzický přístup na serverovnu.
 - na základě vzájemné dohody poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané zhotovitelem, pokud bude nutná a účelná,
 - umožnit vzdálený přístup na instalovaný SW (na virtuální appliance zhotovitele)
 - poskytnout včasné, přesné a úplné informace ze strany objednatele potřebné k řádnému plnění povinností zhotovitele.
2. Objednatel bere na vědomí, že případné zamítnutí uvedené součinnosti ze strany objednatele může mít za následek nemožnost odstranění závady softwaru zhotovitelem.

XI. Kvalita a záruky

1. 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.
2. Pokud zhotovitel neodborným zásahem způsobí závadu na softwaru, jehož podpora je předmětem plnění dle této smlouvy nebo jeho sub-systémech, je povinen uvést software neprodleně do původního provozního stavu.
3. Zhotovitel poskytuje na servisní služby záruku. Záruční doba na opravy je poskytována v délce tří měsíců od okamžiku ukončení opravy. Tato záruční doba platí i po ukončení účinnosti této smlouvy.

XII. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
2. Smluvní strany se dohodly, že objednatel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění v Registru smluv vedeném 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 a případné vypořádání mezi smluvními stranami bude provedeno dle zásad bezdůvodného obohacení.

3. Plnění předmětu smlouvy před účinností smlouvy se považuje za plnění podle smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí smlouvou.
4. 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.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. 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.
2. Ustanovení této smlouvy mohou být upravena pouze písemným dodatkem ke smlouvě. S dodatkem musí souhlasit obě smluvní strany a potvrdit podpisem.
3. Pokud jakékoliv ustanovení smlouvy netvořící její podstatnou náležitost je nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení smlouvy a taková neplatnost nebo nevymahatelnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních ustanovení smlouvy, strany se zavazují v rámci smlouvy nahradit prostřednictvím dodatku ke smlouvě toto neplatné nebo nevymahatelné oddělené ustanovení takovým novým platným a vymahatelným ustanovením, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního odděleného ustanovení. Pokud však jakékoliv ustanovení smlouvy tvořící její podstatnou náležitost je nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, strany nahradí neplatné nebo nevymahatelné ustanovení v rámci nové smlouvy takovým novým platným a vymahatelným ustanovením, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního ustanovení obsaženému ve smlouvě.
4. Zhotovitel je oprávněn převést svoje práva a povinnosti ze smlouvy vyplývající na jinou osobu pouze s písemným souhlasem objednatele.
5. Smluvní strany se zavazují nahlásit bankovní účty pro případné platby v souladu s požadavky zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) a nevyžadovat platby od druhé smluvní strany na jiné než tyto účty. Smluvní strany se zavazují prokazatelně písemně nahlásit druhé smluvní straně skutečnost, že se stali nespolehlivými plátcí dle zákona o DPH.
6. Zhotovitel si je vědom toho, že v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Zhotovitel se zavazuje poskytnout kontrolním orgánům při provádění kontroly maximální součinnost. Zhotovitel je zároveň povinen zavázat své subdodavatele, aby tito spolupůsobili při provádění kontroly a poskytovali kontrolním orgánům při provádění kontroly maximální součinnost.
7. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v úplném znění, stejně jako s uveřejněním úplného znění případných dohod (dodatků), kterými se smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to zejména prostřednictvím Registru smluv (smlouvy.gov.cz) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
8. Smluvní strany se v souladu s § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád ve znění pozdějších předpisů dohodly, že místně příslušným soudem je Městský soud v Brně.

-
9. Tato smlouva je vyhotovená ve 2 vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.
10. 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 Pardubicích dne: 16-05-2019
Zhotovitel

V Brně dne: 17-06-2019
Objednatel

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ondřej Koloničný
jednatel Medoro s.r.o.

prof. MUDr. Jan Žaloudík, CSc.
ředitel Masarykova onkologického ústavu

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX