



Podpora informačního systému transfuzní stanice

Smlouva o podpoře programových modulů

I.

Smluvní strany

1) **TIS Brno, s. r. o.**, Křtiny 221, 679 05 Křtiny, IČ: 269 38 944, DIČ: CZ26938944

Zastoupení: Ing. Tomáš Lejdar, jednatel společnosti

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s. č.účtu: 366479028/5500

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 46968

(dále jen „zhotovitel“)

2) **Fakultní nemocnice Brno**, Jihlavská 20, 625 00 Brno. IČ: 65269705, DIČ: CZ65269705

Zastoupení: MUDr. Roman Kraus, MBA, ředitelem

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Brno, č. účtu: 71234621/0100

FN Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku, je zapsána v živnostenském rejstříku vedeném Živnostenským úřadem města Brna

(dále jen "objednatel")

II.

Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele poskytovat objednateli služby související s podporou provozu informačního systému transfuzní stanice objednatele, konkrétně programových modulů a připojených zařízení:

- a) Softwarové připojení krevních lisů lisů Dualpress
- b) Softwarové připojení analyzátoru Sysmex KX21 v Odběrovém středisku Třebíč
- c) Softwarové připojení analyzátoru Cobas e411
- d) Softwarové připojení analyzátoru Techno
- e) SW pro objednávkový kalendář pro dárce krve
- f) Softwarové připojení Systému s201 (PCR Roche)

Podpora bude prováděna v níže uvedeném rozsahu. Podporou provozu se pro účely této smlouvy rozumí odstraňovat chybné funkce a nestandardní stavy ve výše uvedených modulech a těmto chybným funkcím a nestandardním stavům systematicky předcházet. Dále povinnost udržovat uvedené moduly vsouladu s legislativními požadavky na jejich funkčnost a provozování. Povinností objednatele je zaplatit za plnění předmětu této smlouvy sjednanou cenu.

III.

Základní časové a obsahové pokrytí

- 1) Podpora je poskytována v **pracovních dnech v době od 7:30 – 15:30**. Reakční doba je stanovena na maximálně 2 hodiny. Dohledávání chyb a problémů způsobených nesprávnou funkcí programu a jejich řešení v reakční době stanovené smlouvou.
- 2) Objednatel uplatňuje své požadavky na plnění smlouvy ze strany zhotovitele:
 1. Užitím webového portálu Help desk na webové adrese <https://bugs.tis-brno.cz> přístupný oprávněným osobám.
 2. Telefonicky v době základního časového pokrytí dle článku 3, této smlouvy na telefonních číslech: +420 516 411 620, +420 603 244 545, +420 739 203 535, +420 731 463 011
 3. Elektronickou poštou **nepřetržitě** na adresách lejdar@tis-brno.cz, svenda@tis-brno.cz, vadurova@tis-brno.cz.
 4. Faxem nepřetržitě, fax: +420 516 411 620
 5. Listovní poštou na adresu sídla dodavatele.
 6. Osobně v případě setkání zástupců zhotovitele a objednatele.

Smluvní strany se dohodly, že v případě telefonického požadavku je následně požadavek uplatněn a případně doplněn objednatelem i některým z dalších způsobů.

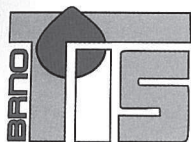
- 3) Zhotovitel se zavazuje zahájit řešení problému v termínech dle následující tabulky v rámci doby základního časového pokrytí poskytování podpory.

Stupeň závažnosti	Zahájení řešení	Vyřešení v době poskytování služby
Havarijní	1 hodina	4 hodiny
Vážný	2 hodiny	8 hodin
Nezávažný	8 hodin	24 hodin

Havarijní aplikace nebo některý její modul či podstatná funkcionálita je nefunkční nebo vykazuje chyby zpracování.

Vážný problém, který neohrožuje funkčnost systému, existuje složitý náhradní postup k dosažení potřebného cíle, případně se jedná o funkcionálitu, která není akutně potřebná nebo je prodloužena časová náročnost tak, že ohrožuje provoz celého systému.

Nezávažný problém, který neohrožuje funkčnost systému, existuje použitelný náhradní postup k dosažení potřebného cíle, nebo je prodloužena časová náročnost bez ohrožení provozu celého systému.



Podpora informačního systému transfuzní stanice

- 4) Smluvní strany se dohodly, že za objednatele mají právo uplatnit požadavky na plnění smlouvy tyto oprávněné osoby objednatele:

Z Transfuzního a tkáňového oddělení:

primář oddělení nebo jeho zástupce

vedoucí laborant

vedoucí lékaři úseků

vedoucí NLZP úseku

lékař v ústavní pohotovostní službě

Z Centra informatiky

vedoucí oddělení informatiky nebo jeho zástupce

pověřený pracovník uživatelské podpory

Místem plnění je oddělení supportu na adrese sídla zhotovitele. V případě potřeby zásahu do IS TIS objednatel, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu v sídle objednatele.

IV. Cena podpory

Cena služby podpory je stanovena na 9 700,-Kč (devět tisíc sedm set korun českých) bez DPH za každý uskutečněný měsíc, splatná na základě fakturace zhotovitele za poskytování služeb v uplynulém kalendářním měsíci.

Cena služby podpory se skládá:

Položka	Typ služby	Cena bez DPH měsíčně
Softwarové připojení krevních lisů lisů	M01	1 275,00 Kč
Softwarové připojení analyzátoru Sysmex KX21 v Odběrovém středisku Třebíč	M01	675,00 Kč
Softwarové připojení analyzátorů Cobas e411	M01	2 000,00 Kč
Softwarové připojení analyzátoru Techno	M01	1 500,00 Kč
SW pro objednávkový kalendář pro dárce krve	M01	2 375,00 Kč
Softwarové připojení Systému s201 (PCR Roche)	M01	875,00 Kč
Služby HelpDesk a Hotline	T01+T02	1 000,00 Kč

Typy služeb a jejich popis jsou v samostatných přílohách.

K ceně plnění bude připočtena daň z přidané hodnoty odpovídající zákonné sazbě platné v den uskutečnění zdanitelného plnění.



Podpora informačního systému transfuzní stanice

Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel je oprávněn na základě dohody s objednatelem zvýšit cenu všech nebo některých vybraných služeb, a to nejvýše o procentuální sazbu, jejíž výše se stanoví podle nárůstu indexu spotřebitelských cen sděleného Českým statistickým úřadem (ČSÚ) nebo zveřejněném v tisku na základě informace ČSÚ, za období od data posledního stanovení ceny. Nedojde-li k dohodě o úpravě ceny do 30 dnů od předložení písemného návrhu objednateli, je zhotovitel oprávněn od smlouvy odstoupit.

Cenu plnění bude zhotovitel fakturovat vždy za uplynulý kalendářní měsíc do 5 dnů po uplynutí kalendářního měsíce; faktura musí obsah veškeré náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů.

V případě, že bude faktura vystavena před splněním nebo nebude obsahovat veškeré stanovené náležitosti nebo bude obsahovat věcné nesprávnosti, je objednatel oprávněn vrátit fakturu zhotoviteli; v takovém případě zhotovitel vystaví novou fakturu s novým datem splatnosti a do uplynutí nového data splatnosti není kupující v prodlení s placením faktury.

Splatnost faktury činí 60 dní od jejího odeslání.

V.

Platnost a účinnost smlouvy

Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami, účinnost nabývá dnem 1.1.2014

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

VI.

Odpovědnost za vady

Zhotovitel dodá s každou provedenou úpravou i novou verzi uživatelské a administrátorské dokumentace tak, aby předaná dokumentace zcela odpovídala aktuálnímu stavu aplikace. Pokud se provedené změny nedotknou obsahu této dokumentace, není ji potřeba předávat.

V případě, že dodaná služba podpory nebo dopracovaná úprava aplikace bude mít vady jakosti, množství nebo právní vady, je objednatel oprávněn tyto vady u poskytovatele reklamovat. Reklamáce musí mít písemnou formu a musí v ní být uvedeno, jakým způsobem se vady projevují. Zhotovitel se zavazuje vady bezplatně odstranit.

V případě, že poskytovatel obdrží reklamaci uživatele, je povinen se kní bez zbytečného odkladu vyjádřit a dohodnout s objednatelem způsob odstranění vady.

VII.

Ukončení smluvního vztahu

- 1) Tuto smlouvu lze ukončit;
 - a) dohodou smluvních stran;
 - b) písemnou výpovědí;
 - c) odstoupením od smlouvy.

- 2) Tuto smlouvu lze vypovědět i bez udání důvodu; výpověď musí být písemná, jinak je neplatná. Smluvní vztah pak zanikne uplynutím výpovědní lhůty, která se sjednává v trvání 2 (dvou) měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé smluvní straně.
- 3) Od této smlouvy je oprávněna odstoupit smluvní strana dotčená podstatným porušením závazků druhé smluvní strany. Za podstatné porušení závazku se pokládá
 - a) na straně zhotovitele:
 1. prodlení s odstraněním vady či řešení problému o více než dvojnásobek sjednané doby (čl. III odst. 3);
 2. opakované poskytnutí vadné služby;
 - b) na straně objednatele:
 1. prodlení se zaplacením fakturované ceny prací delší jednoho měsíce.
- 4) Odstoupení musí být provedeno písemnou formou a musí být druhé straně doručeno. Smluvní vztah pak zaniká dnem, který je uveden v odstoupení od smlouvy.

VIII.

Smluvní pokuty

- 1) Ocitne-li se zhotovitel v prodlení s poskytnutím služby anebo poskytne-li vadnou službu, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dohodnuté ceny za každý den prodlení.
- 2) Ocitne-li se objednatel v prodlení se zaplacením řádné faktury, je zhotovitel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 3) Právo na náhradu škody zaplacením smluvní pokuty není dotčeno.

IX.

Ostatní smluvní ujednání

- 1) Tento smluvní vztah se řídí občanským zákoníkem (zákon č.89/2012 Sb.) .
- 2) Veškeré změny a doplňky této smlouvy musí mít písemnou formu.
- 3) Parametry podpory aplikace neupravené touto smlouvou, podrobný postup řešení problému, specifikace závažnosti chybových stavů a další podmínky plnění závazků zhotovitele i objednatele jsou stanoveny v příloze nazvané Technicko-organizační podmínky poskytování služeb podpory IS TIS, která je nedílnou součástí této smlouvy.



Podpora informačního systému transfuzní stanice

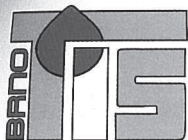
Jako osoby zmocněné pro jednání mezi smluvními stranami
za objednatele: MUDr. Eva Tesařová, Ing. Dana Kroupová, Bc. Imrich Ludányi
za dodavatele: Ing. Tomáš Lejdar, zástupce RNDr. Petr Švenda

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk.

V Brně, dne

Ing. Tomáš Lejdar

.....
MUDr. Roman Kraus, MBA



Úroveň služeb – Příloha T01

Help Desk/IS TIS

Předmět služby

V rámci služby HelpDesk/IS TIS zajišťuje zhotovitel příjem, evidenci a vyřizování požadavků na služby, uvedené v předmětu smlouvy.

Popis služby

Objednatel se obrací se svými požadavky primárně přes webový portál <https://bugs.tis-brno.cz> ve výjimečných případech též telefonicky, elektronickou poštou, faxem či listovní poštou na adresu zhotovitele.

V případě nejasné formulace požadavku ze strany objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo hodnocení závažnosti bude ze strany zhotovitele a objednatele rozdílné, má zhotovitel právo si vyžádat jeho následující upřesnění, a to primárně přes webový portál <https://bugs.tis-brno.cz> nebo písemnou formou (elektronickou poštou nebo faxem). Vyžádá-li si zhotovitel doplnění požadavku prostřednictvím webového portálu, je současně povinen na tuto žádost upozornit příslušného pracovníka objednatele elektronickou poštou.

Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývajících z této smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín jeho zápisu do webového portálu.

Zhotovitel, pokud to bude v jeho moci, bude informovat objednatele o předpokládané délce prací vedoucí k řešení požadavku.

Zhotovitel dokumentuje postup řešení požadavku formou zápisu komentářů přes webový portál .

Rozsah a místo plnění

Služba je poskytována v rozsahu, stanoveném v článku III. této smlouvy.

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele, dle potřeby i místo sídla objednatele.

Technicko-organizační podmínky

- 1) Objednatel se zavazuje vznášet požadavky pouze prostřednictvím oprávněných zástupců a pouze prostřednictvím služby Help Desk.
- 2) Zhotovitel nebude přijímat požadavky na využívání služeb adresované přímo pracovníkům zhotovitele.



Úroveň služeb – Příloha T02

Hot Line / IS TIS

Předmět služby

V rámci služby Hot Line / IS TIS se zhotovitel zavazuje poskytovat telefonické konzultace s oprávněnými zástupci objednatele související s provozem a využíváním IS TIS.

Popis služby

Požadavek na konzultaci vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS. Pracovník zhotovitele poté sám telefonicky kontaktuje určeného pracovníka objednatele, a poskytne mu konzultaci.

Rozsah plnění

Pracovník zhotovitele kontaktuje objednatele do 2 hodin po přijetí požadavku službou HelpDesk / IS TIS.

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele.

Úroveň služeb – Příloha M01

Maintenance / IS TIS

Předmět služby

V rámci služby Maintenance / IS TIS se zhotovitel zavazuje v záruční době a dále po celou dobu platnosti smlouvy odstraňovat chybné funkce IS TIS, dodaného zhotovitelem.

Zhotovitel se zavazuje k instalacím nejnovějších verzí dodaných modulů minimálně jednou ročně, pokud u uvedených modulů došlo k vývoji.

Zhotovitel se zavazuje provádět úpravy IS TIS tak, aby funkce odpovídaly platným zněním závazných legislativních předpisů České republiky.

Popis služby

Objednatel při zjištění chybné funkce IS TIS nebo změny platné legislativy, oznámí neprodleně tuto skutečnost zhotoviteli a specifikuje vzniklou chybu případně popis změny legislativy jasnou a srozumitelnou formou, zejména určí stupeň závažnosti chyby.

Oznámení, resp. požadavek na opravu chyby vznáší oprávněný zástupce objednatele výlučně prostřednictvím služby Help Desk / IS TIS.

Zhotovitel potvrdí příjem Hlášení problému oprávněnému zástupci objednatele elektronickou poštou a potvrdí stupeň závažnosti chyby.

Zhotovitel se zavazuje odstranit chybu, případně navrhnout náhradní řešení s přihlédnutím k její závažnosti a momentálním potřebám objednatele ve lhůtách, daných touto smlouvou – článek III.

Součástí řešení vedoucí k odstranění chyby je bezplatná instalace opravené verze modulu.

Rozsah plnění

Chybnou funkcí se pro účely této smlouvy rozumí odlišné chování IS TIS, od popisu v uživatelské dokumentaci.

Místo výkonu služby

Místem výkonu služby je oddělení podpory na adrese zhotovitele. V případě potřeby fyzického zásahu do IS TIS, použije zhotovitel on-line připojení k IS TIS nebo vyšle svého pracovníka k provedení zásahu na pracovišti objednatele.

Technicko – organizační podmínky

V případě následného vzniku problému se stejným či vyšším stupněm závažnosti mohou objednatel se zhotovitelem přehodnotit dříve dohodnuté termíny řešení problémů.

Zhotovitel má právo reklamovat klasifikaci závažnosti problému stanovenou objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je zhotovitel povinen zahájit řešení problému.

V případě reklamace klasifikace závažnosti chyby zhotovitelem bude závažnost stanovena dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem.

Požadavky na úpravy IS TIS, nemající charakter chyby, nejsou předmětem této služby.

Podpora informačního systému transfuzní stanice

Zhotovitel s objednatelem spolupracují při odhalení příčiny závady a jejího následného řešení, přičemž:

zhotovitel v případě výskytu závady, na kterou se vztahuje účinnost této služby, zahájí práce na jejím odstranění v čase určeném v čl. III, případně v čase dohodnutém mezi objednatelem a zhotovitelem,

zhotovitel i objednatel budou vzájemně jednat s maximální vstřícností, zejména v případech, kdy bude vzhledem k nastalým okolnostem nutno navrhnout dočasné náhradní řešení.

Zhotovitel se zavazuje vyřešit vzniklou závadu, případně navrhnout náhradní řešení s přihlédnutím k její závažnosti a momentálním potřebám objednatele v dohodnutých termínech.

zhotovitel se zavazuje nainstalovat bez zbytečného odkladu opravené APV a včlenit je do systému objednatele.

Zhotovitel bude informovat objednatele o stavu řešení problému v termínech dohodnutých mezi oprávněnými osobami zhotovitele a objednatele