

Smlouva o podpoře a údržbě IS MEDIX®

1. SMLUVNÍ STRANY

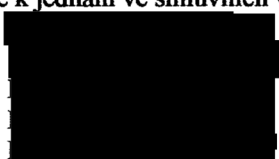
1.1. OBJEDNATEL **Fakultní nemocnice Hradec Králové**
se sídlem: Sokolská tř. č. 581, 500 05 Hradec Králové
zastoupená: ředitelem doc. MUDr. Leošem Hegerem, CSc.
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Hradec Králové
č. účtu : 24639511/0100
IČO: 00179906
DIČ : CZ00179906

1.2. DODAVATEL **COMS Computer systém spol. s r.o.**
se sídlem: Tolstého 8, 746 01 Opava
zastoupená: MUDr. Cyrilem Vojtkem, jednatelem
IČO: 471 52 940
DIČ: CZ47152940
bankovní spojení: č. ú. 22503821 /0100
Zapsaná v obchodním rejstříku KS Ostrava odd.C vložka 3916

smluvní strany prohlašují, že údaje, které uvedly v tomto článku smlouvy, jsou v souladu s platnými zápisy v obchodním rejstříku (§ 27 a násl. obchod. zák.) resp. v živnostenském rejstříku (§ 60 živnostenského zákona), a že osoby zde uvedené jsou jejich oprávněnými zástupci. Smluvní strany se zavazují, že změny dotyčných údajů oznámí bez prodlení druhé straně.

1.3. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

1.3.1. Osoby oprávněné k jednání ve smluvních vztazích:
za objednatele:



za dodavatele:

1.3.2. Osoby oprávněné k jednání ve věcech technicko-realizačních:
za objednatele:



za dodavatele:

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem smlouvy je závazek dodavatele provádět placenou údržbu a podporu programového vybavení IS MEDIX® ode dne podpisu smlouvy, dále označované jako podpora. Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli cenu, vše za podmínek a způsobem stanoveným touto smlouvou.

Služby podpory v rámci paušální ceny zahrnují:

- úpravy programu dle platné legislativy, platných standardů pro vykazování zdravotní péče
- poradenskou a konzultační činnost na pracovišti dodavatele, prostřednictvím elektronické pošty, internetu, telefonu a faxu (dále jen hotline) od 8.00 - 16.00 hod, v rozsahu dle čl.2.3.
- rozvoj funkcionalit software na základě plánů vývoje dodavatele,
- předávání patchů (úpravy, opravy chyb ve standardní verzi) a hotpatchů (úpravy a opravy týkající se odlišností instalace u objednatele),
- poskytnutí nové verze, tzv. upgrade stávajícího zakoupeného programového vybavení IS MEDIX® uvolněného v době platnosti této smlouvy.



- 2.2. Údržba a podpora programového vybavení se vztahuje na rozsah programového vybavení implementovaného dle Smlouvy na dodávku informačního systému MEDIX. Prodávající MEDIN, a.s. a následujícího rozšíření o webovou aplikaci.
- 2.3. Objednatel má nárok na konzultační a poradenskou činnost v následujícím rozsahu:
- V případě potřeby návštěva zaměstnance dodavatele, po předchozí dohodě obou stran, v sídle objednatele v rozsahu do 20 hodin ročně, v minimálních časových blocích 3 hodiny v celku.
 - Tato podpora je určena pouze pro produkty společnosti COMS s.r.o., dále pak obsahuje podporu pro serverové produkty a databázové nástroje firmy Microsoft.
 - Nalezení řešení jedné žádosti může vyžadovat několik telefonických diskusí a práci ze vzdáleného připojení.
- 2.4. Podporu poskytuje dodavatel objednateli pouze po dobu platnosti této smlouvy.
- 2.5. Bude-li upgrade vyžadovat změnu systémových prostředků (např. upgrade HW), je dodavatel povinen s přiměřeným předstihem věc projednat s objednatelem. Pokud objednatel změnu odsouhlasí, provede změnu systémových prostředků na vlastní náklady.

3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 3.2. Dodavatel je oprávněn prodloužit dobu poskytnutí služby v případě nedodržení závazků objednatele podle článku 5.1 a dále z důvodu vyšší moci u jedné ze smluvních stran, a to po dobu trvání této skutečnosti. V těchto případech není dodavatel v prodlení s dodáním služeb objednateli.
- 3.3. Místem plnění je sídlo objednatele, tedy areál Fakultní nemocnice Hradec Králové.

4. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

- 4.1. Dodavatel se zavazuje:
- provádět činnosti uvedené v předmětu této smlouvy v termínech sjednaných s objednatelem na základě písemných ujednání, není-li v této smlouvě stanoveno jinak;
 - udržovat v tajnosti veškeré informace získané při plnění předmětu této smlouvy;
 - veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této smlouvy;
 - vést záznamy o provedené práci s popisem provedených změn formou pracovních protokolů vystavených po realizaci práce;
 - protokoly budou potvrzeny oprávněnou osobou objednatele;
 - oznámit objednateli uvolnění nové verze a navrhnout termín její instalace do 90 dnů od uvolnění;
 - zajistit funkčnost svého software na serveru s aktuálními bezpečnostními patchy firmy Microsoft a updaty firmware;

5. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 5.1. Objednatel se zavazuje:
- zajistit předání dokumentace, informací, dat nezbytných k plnění předmětu smlouvy;
 - umožnit zaměstnancům dodavatele vstup na pracoviště objednatele v individuálně předem sjednaných termínech;
 - poskytnout součinnost při instalaci software;
 - umožnit a zabezpečit dodavateli vzdálený přístup do systému k výkonu funkcí vzdálené správy aplikace informačního systému MEDIX® dle organizačních a technických podmínek specifikovaných v příloze číslo 2 smlouvy;
 - zajistit přítomnost odpovědných zaměstnanců objednatele, pokud je to vyžadováno dodavatelem, a to i po pracovní době, pokud je to nezbytné k plnění předmětu smlouvy, vždy po předchozí dohodě;
 - určit zaměstnance, který bude zajišťovat chod IS MEDIX® jako jeho správce a zajistit jeho účast na školení pořádaných dodavatelem;
 - předem konzultovat nákup nových HW a SW prostředků s dodavatelem, pokud mají jakýkoliv vztah k IS MEDIX®;

- používat po dobu platnosti této smlouvy poslední verzi IS MEDIX® nebo verzi bezprostředně předcházející. Nedodrží-li tento závazek, dodavatel není povinen poskytovat podporu a údržbu starších verzí:

5.2. V rámci placené údržby a podpory systému má objednatel nárok na plnou funkcionalitu každé nové verze v rozsahu zakoupených licencí. Vícepráce potřebné k zavedení rozšířené funkcionality nejsou součástí placené údržby a podpory.

6. ŘEŠENÍ VZNIKLÝCH ZÁVAD A PŘIPOMÍNEK

6.1. Smluvní strany se dohodly, že připomínky a závady bude objednatel uplatňovat písemnou formou (písemnou formou se rozumí fax nebo e-mail) s uvedením závažnosti problému, popisu závady a kdy a za jakých okolností se závada vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů objednatele, dále uvede požadavek na odstranění závady nebo řešení připomínky. Doba odezvy a řešení je určena závažností problému.

	Definice závažnosti problému	Doba zahájení řešení	Řešení
A	Provoz systému je zcela zastaven. Důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.	ihned	A,b
B	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	1 den	A,b
C	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	5 dnů	a,b,c
D	Připomínka - funkčnost systému není narušena	Dle dohody	B, c, d, e

6.2. Řešením se ve smyslu této smlouvy rozumí:

- odstranění chyby aplikace nebo lokalizace jiné závady do 24 hodin;
- poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému do 48 hodin ;
- akceptování připomínky k zapracování do budoucích verzí;
- postoupení problému třetí straně (Microsoft, dodavatel HW);
- odmítnutí problému;

6.3. Hlášení závad typu A bude řešeno prostřednictvím telefonních čísel (viz příloha č.1) s následným splněním bodu 6.1.

6.4. Po zahájení řešení bude dodavatelem předložen písemný návrh řešení s uvedením termínu realizace. Za písemný návrh se považuje také návrh předložený formou e-mailu.

6.5. Dodavatel řeší nahlášené závady a připomínky dle priorit dohodnutých mezi zmocněnými osobami a podle rychlosti reakce dohodnuté v čl. 6.1.. Dodavatel má výhradní právo stanovit, zda nahlášené závady či připomínky jsou závadou IS MEDIX® nebo pouze požadavky na zlepšení a na úpravy systému.

6.6. Dodavatel má výhradní právo stanovit, zda mají být navrhovaná doporučení zahrnuta do nových verzí systému.

7. SANKCE

7.1. V případě, že dodavatel nebude schopen odstranit poruchu typu A (viz. definice v bodě 6.1. této smlouvy) do 24 hodin nebo do 48 hodin pro poruchy typu B od písemného ohlášení závady, je objednatel oprávněn uplatnit sankci 4000 Kč za každých započatých 24 hodin nefunkčnosti systému. Při zásahu vyšší moci, která zabrání odstranění závady v požadovaném termínu, se od sankce upustí.

7.2. Pro případ prodlení s peněžitým plněním může dodavatel požadovat na objednateli úrok z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý den prodlení.

8. NADSTANDARDNÍ SLUŽBY

- 8.1.** Dodavatel může dále poskytovat objednateli nadstandardní služby nad rámec této smlouvy, jako jsou např. převody dat, správa systému, konzultantská podpora v sídle objednatele, úpravy případně vytváření nových sestav, zhotovení specializovaných řešení a práce podobného charakteru, školení obsluhy, opravy chyb v datech způsobených obsluhou. Tyto služby nejsou předmětem smlouvy a nejsou cenově zohledněny v čl. 9..
- 8.2.** Nadstandardní služby se sjednávají individuálně písemnou formou a budou účtovány v hodinových sazbách podle ceníku dodavatele. Fakturovány budou podle skutečně provedené práce na základě pracovních protokolů potvrzených objednatelem, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

9. CENA

- 9.1.** Cena je stanovena dohodou v celkové výši 82.000,- Kč ročně bez DPH, při rozsahu podle čl.2.2. této smlouvy. Platby dodavateli budou probíhat na základě fakturace dle této smlouvy 2x ročně. První faktura bude vystavena 2 měsíce po podpisu smlouvy. Splatnost faktur se sjednává na 45 dní. Další faktury vystaví dodavatel vždy k 1.4. a 1.10 příslušného roku.
- 9.2.** K ceně bez DPH bude připočtena DPH v platné výši.
- 9.3.** Dodavatel má právo cenu valorizovat jednou ročně o oficiální míru inflace vyhlášenou Českým statistickým úřadem bez vyvolání cenového jednání. Své rozhodnutí oznámí písemně minimálně měsíc před uplatněním valorizace.
- 9.4.** Dodavatel je oprávněn odmítnout poskytnutí služby objednateli bez náhrady při neuhrazených pohledávkách za objednatelem delších než 2 měsíce po splatnosti.

10. ZÁRUKY

- 10.1.** Dodavatel poskytuje plné záruky dle kupní a licenční smlouvy od předání programového vybavení MEDIX®, jeho částí nebo aktualizace do rutinního provozu. Záruka se vztahuje na vady software. Vadami se rozumí, že software neodpovídá funkcím popsané v dodané dokumentaci nebo nápovědě (helpu) nebo metodikám zdravotních pojišťoven, a ostatním platným právním předpisům, týkajících se provozu IS MEDIX®. Dodavatel je povinen odstraňovat záruční závady bezplatně.
- 10.2.** Dodavatel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty objednatele způsobené nesprávným zadáním objednatele, způsobené vyšší mocí nebo nesprávným použitím programového vybavení dodaného dodavatelem nebo neoprávněným zásahem objednatele.
- 10.3.** Dodavatel nenese odpovědnost a nepřebírá záruku za to, že dodané programové vybavení IS MEDIX® nebude fungovat bez přerušení nebo závad způsobených :
- závadami používaného HW či obsluhou
 - kolizí s jinými SW aplikacemi případně běžícími na společném HW.

11. VYŠŠÍ MOC

- 11.1.** Okolností vylučující odpovědnost dodavatele a objednatele je překážka, jež nastala nezávisle na jeho vůli a brání ve splnění jeho povinností podle této smlouvy, přičemž jde o překážku, kterou nelze předvídat nebo odvrátit.
- 11.2.** Pro účely tohoto ustanovení znamená „Vyšší moc“ událost, kterou nelze předvídat a nezahrnuje chybu nebo zanedbání ze strany dodavatele nebo objednatele.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1.** Tato smlouva má celkem 5 stran a 2 přílohy.
- 12.2.** Smlouva se vyhotovuje ve 2 vyhotoveních, z nichž 1 obdrží objednatel a 1 dodavatel.
- 12.3.** Změny a doplňky je možné provádět pouze formou písemných číslovaných dodatků k této smlouvě pod sankcí neplatnosti.
- 12.4.** Dodavatel souhlasí se zveřejněním cen.

12.5. Objednatel souhlasí s uváděním názvu své firmy při propagačních akcích a na propagačních materiálech dodavatele.

12.6. Tato smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

Smlouvu lze skončit písemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

12.7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz této dohody o všech ustanoveních této smlouvy připojují své podpisy.

V Opavě

Dne: 18. 7. 2004



.....
Dodavatel

COMS computer systém, s.r.o.

V Hradci Králové

Dne: 18. 7. 2004



.....
Objednatel

doc. MUDr. Heger Leoš CSc.
ředitel

Fakultní nemocnice Hradec Králové



Příloha č.1
Hlášení poruch dle čl. 6.3.

Kontaktní telefonní čísla a email:



Příloha č.2

Vzdálený přístup dle čl. 5.1. - podmínky a povinnosti smluvních stran

I.

- 1 Předmětem této přílohy je definice vzdálené správy IS Medix prostřednictvím vzdáleného připojení na server medix.fnhk.cz (dále jen server). Do sítě FNHK bude umožněn přístup z pracoviště dodavatele výhradně přes VPN koncentrátor. Přístup na server bude pomocí služby „Vzdálená plocha“ (RDP - protokol TCP/3389)
- 2 Postup zřízení vzdáleného přístupu:
 - a) Po podpisu této smlouvy zajistí zodpovědná osoba FN HK instalaci a konfiguraci vzdáleného připojení ze strany FNHK. FN HK poskytne bezplatně klienta pro vzdálený přístup.
 - b) Dodavatel si provede instalaci a konfiguraci svého klienta pro vzdáleného připojení dle obdrženého návodu. OVS FN HK poskytne přiměřenou součinnost.
- 3 Vzdálené připojení pro plánované akce bude dodavateli umožněno na základě písemné žádosti dodavatele (forma emailu je dostatečná) směřované na odpovědného pracovníka FN HK a na helpdesk FN HK (tel.: 495 834 443, email: helpdesk@fnhk.cz). Připojení bude používáno pouze k účelům definovaným v žádosti a pouze na dobu nezbytně nutnou k provedení příslušných prací.
 - a) Připojení pro plánované akce musí být dohodnuto písemně v dostatečném předstihu (2 pracovní dny předem, pokud se dodavatel a odpovědná osoba FN HK nedohodnou jinak) a to s přihlédnutím k minimalizaci vlivu připojení na provoz FN HK. Oprávněná osoba FN HK má právo odmítnout nebo odložit vzdálené připojení.
 - b) Připojení v rámci neplánované akce (porucha, provozní problém, konzultace) bude umožněno po dohodě dodavatele a odpovědné osoby FN HK.
 - c) Skutečnost, že vzdálené připojení již nebude používáno (naplánované práce byly dokončeny) a je možné ho ukončit, dodavatel neprodleně nahlásí odpovědnému pracovníku FN HK.
- 4 O provedených pracích (např. nasazení nových verzí, změnách nastavení, importu/exportu dat apod.) bude písemně informován zodpovědný pracovník FN HK.

II.

- 1 Dodavatel se zavazuje, že nebude užívat vzdálené připojení k jiné činnosti než k činnosti specifikované v čl. I. této smlouvy, tj. nebude se připojovat, vzdáleně ovládat či jinak ovlivňovat další stanice, služby či jiné součásti IT ve FN HK, ani se o toto pokoušet. Dodavatel se dále zavazuje, že neumožní vzdálené připojení třetí straně.
- 2 Dodavatel souhlasí se změnou hesla jedenkrát za tři měsíce.
- 3 Jestliže bude mít dodavatel podezření na možnost narušení bezpečnosti IT FN HK v rámci vzdáleného připojení, je povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat odpovědnou osobu FN HK.
- 4 Dodavatel se zavazuje, že nevznikne jeho činností FN HK škoda a učiní pro to ze své strany všechna nutná opatření. Pokud by přesto měl zásah dodavatele negativní důsledek(-y) na chod spravovaného systému, je dodavatel povinen ihned o této

skutečnosti informovat odpovědnou osobu FN HK, aby se přikročilo k nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na FN HK.

- 5 Pokud dodavatel provede změny, které mohou mít vliv na provádění standardních automatických záloh, je povinen tuto skutečnost písemně bezodkladně oznámit příslušné odpovědné osobě FN HK . Stejně musí postupovat pokud bude mít podezření, že provedené změny mohou mít vliv na jiné služby, provoz nebo nastavení FN HK.
- 6 FN HK si vyhrazuje právo, kdykoliv ukončit vzdálené připojení, a to bez udání důvodu.

