
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: 1526905001/5500

(dále jen dodavatel)

a

Albertinum, odborný léčebný ústav, Žamberk

se sídlem Za Kopečkem 353, 564 01 Žamberk.

IČ: 001 96 096, DIČ: CZ00196096

Zapsáno v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 712,

bank. spoj. : Komerční banka, pobočka Žamberk

č. účtu: 18938611 / 0100

(dále jen objednatel)

II. Předmět smlouvy

Dodavatel se touto smlouvou zavazuje zajišťovat softwarovou podporu, aktualizace produktů a aktualizace licencí pro všechny instalace sw Dicompass, Dicompass digitalizace, Dicompass Gateway WebViewer, Dicompass Gateway Archive a Dicompass Server u Objednatele za podmínek vymezených dále. Veškeré produkty a licence jsou uvedeny v příloze 2.

Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění uhradit dodavateli cenu dle této smlouvy.

III. Specifikace softwarové podpory, vymezení pojmů

Softwarovou podporou pro účely této smlouvy se rozumí:

- poskytování aktualizací a oprav k software uvedenému v čl. II. této smlouvy (tzv. update)
- reakce na požadavek opravy nahlášené závady objednatelem
- odstranění nahlášené závady dodavatelem
- informování objednatele o odstranění nahlášené závady

IV. Způsob hlášení závad v software a kontakt s dodavatelem

Vyskytne-li se potřeba na straně objednatele kontaktovat dodavatele 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 helpdesk@medoro.org. 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).
 - 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 dodavatelem, sjednaná touto smlouvou, o dobu neposkytnutí součinnosti objednatelem.
- b) V ostatních případech nebo v případě potřeby konzultace, může objednatel vždy využít email helpdesk@medoro.org.

Případné porušení jakéhokoliv bodu ze strany objednatele v tomto článku může mít za následek nemožnost odstranění závady dodavatelem na software uvedeném v čl. II. této smlouvy.

V. Vzdálený přístup

Objednatel se zavazuje, že umožní dodavateli poskytování služeb dle této smlouvy vzdáleným přístupem tak, aby dodavatel mohl plnit své závazky dle této smlouvy, tj. objednatel musí zajistit možnost vzdáleného přístupu dodavateli na všechny stanice a servery, na kterých je nainstalován software Dicompass, Dicompass digitalizace, Dicompass Gateway WebViewer, Dicompass Gateway Archive a Dicompass Server.

Objednatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Poskytovatele 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. Způsobem připojení je SSH kanál na dohledový server (Dicompass Server).

Přehled technických parametrů vzdáleného přístupu je v příloze č. 1 této smlouvy

Dodavatel bude mít přístup pouze k datům, která budou pořízena pracovníky objednatel výhradně skrze software týkající se této smlouvy (Dicompass, Dicompass Gateway WebViewer, Dicompass Gateway Archive a Dicompass Server).

V případě, že bude vzdálený přístup, jakkoliv omezen (např. povolení pouze některých portů u SSH, nebo vytvoření SSH připojení pouze na žádost atd.), může dojít ke stížení diagnostiky nahlášené závady. V tomto případě není dodavatel schopen plnohodnotně poskytnout softwarovou podporu objednateli, což může vést až k nemožnosti diagnostiky a odstranění závady dodavatelem. Nicméně v této situaci dodavatel nabídne jinou formu řešení případného servisního zásahu, která už může být zpoplatněna a kterou bude muset objednatel objednat formou standardní objednávky emailem na adresu helpdesk@medoro.org

Pokud bude vzdálený přístup omezen, začíná se reakční doba dodavatele počítat dnem, kdy prokazatelně obdrží přístup na pracovní stanici, nebo server kde se projevila nahlášená závada.

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli jmenný seznam pracovníků dodavatele, 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 Poskytovatele. Tento jmenný seznam není součástí této smlouvy.

VI. Ochrana důvěrných, osobních a citlivých údajů

Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, subdodavatelé a zaměstnanci subdodavatelů nebudou 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.

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

Dodavatel, 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.

Dodavatel 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 dodavatelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany objednatele.

Tím není dotčeno právo objednatele požadovat náhradu vzniklé škody, která může zaviněním dodavatele 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 dodavatelem a objednatelem.

VIII. Reakční doby a způsob odstranění závady

Reakční doba je 1 pracovní den – je dobou, do kdy musí dojít k “první reakci“ ze strany dodavatele. Tato doba se počítá od doby prokazatelného nahlášení závady objednatelem (viz článek IV). První reakce dodavatele může být jakákoliv prokazatelná odezva, např. v podobě emailového potvrzení, telefonní hovor nebo osobní návštěva.

Doba diagnostiky závady jsou 3 pracovní dny – je dobou, do kdy musí dodavatel stanovit příčinu nahlášené závady. Lhůta běží od prokazatelné odezvy dodavatele (viz odstavec výše).

Doba odstranění závady je maximálně 10 pracovních dní – je dobou, do kdy musí dodavatel závadu odstranit, jedná-li se prokazatelně o vadu v software, v programovém kódu, funkcionalitě software či jeho nastavení, uvedeném v čl. II. této smlouvy.

Objednatel si je vědom, že pokud se jedná o chybu HW je nutné individuálně řešit datum odstranění závady dle možností dodání požadovaných komponent pro servis.

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 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 čl. II. této smlouvy, zjedná nápravu objednatel ve vlastní režii. Jedná se zejména o závady, které vzniknou v důsledku změn v IT infrastruktuře, kterou nespravuje dodavatel (např. změna stavení firewallu, IP adres, atd.).

V případě, že objednatel objednal servisní zásah na softwaru a popisovaná chyba nebyla prokazatelně chybou, kterou pokrývá tato smlouva, je dodavatel oprávněn servisní zásah fakturovat objednateli, a to v ceně 1.500 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 dodavateli součinnost, zejména se zavazuje:

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

Případné zamítnutí uvedené součinnosti ze strany objednatele může mít za následek

nemožnost odstranění závady dodavatele na software.

X. Cena a platební podmínky

Objednatel se zavazuje k plnění následujících platebních podmínek:

- uhrazení roční podpory na software uvedený v čl. II. této smlouvy na základě faktury vystavené dodavatelem po uplynutí příslušného kalendářního roku. Začátek podpory je stanoven k 1.1.2021 Cena podpory dle přílohy č.1 této smlouvy.
- 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, v platném znění.
- objednatel 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 doručením řádně opravené faktury objednateli.

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

XI. 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 závadu na software, které je předmětem plnění dle této smlouvy, nebo jeho sub-systémech je povinen toto uvést neprodleně 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 účinnosti této smlouvy.

XII. 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 dodavatel 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.

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) Nedílnou součástí smlouvy jsou Příloha č. 1 – Soupis podporovaného softwaru
- 4) Tato smlouva je vyhotovená ve 2 vyhotoveních, oba s platností originálu, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.
- 5) 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.
- 6) Jako odborný zástupce objednatele pro jednání se dodavatelem je určen:

Pan(i): Martin Pech
Telefon: 606 172 051
Email: pech@albertinum-olu.cz

Jako odborný zástupce dodavatele pro jednání se objednatelem je určen:

Pan(i): Michal Seiner
Telefon: 777 648 998
Email: seiner@medoro.org

- 7) Smluvní strany se dohodly, že Albertinum, odborný léčebný ústav, Žamberk, jako povinný subjekt, bezodkladně, nejdéle ve lhůtě dle příslušného zákona, od uzavření tohoto dodatku č. 5 smlouvy, odešle tento k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění smlouvy Albertinum, odborný léčebný ústav, Žamberk bezodkladně informuje druhou smluvní stranu.

V Pardubicích dne:

V Žamberku dne:

Dodavatel
Ondřej Koloničný
jednatel společnosti

Objednatel
Ing. Rudolf Bulíček
ředitel

Příloha 1 – Technické parametry vzdáleného přístupu

| | |
|--------------------------------------|--|
| Technologie SSH přístupu pro server: | SSH přístup prostřednictvím SSL brány |
| Přístupové údaje server: | Přístupové údaje budou předány odpovědné osobě společnosti Medoro s.r.o. |
| IP adresa serveru: | 192.168.10.253 |

Příloha 2 – Soupis podporovaného softwaru

Soupis veškerého aktivního software produktů Dicompass a jejich roční podpora:

| Licence | Počet | Cena roční podpory ks bez DPH [Kč] | Celková cena roční podpory bez DPH [Kč] |
|--|-------|------------------------------------|---|
| Dicompass Gateway Archive do 5 TB: | 1 ks | 18.000 Kč | 18.000 Kč |
| Dicompass Gateway WebViewer - klinická: | 5 ks | 1.260 Kč | 6.300 Kč |
| Dicompass Gateway WebViewer – diagnost.: | 1 ks | 7.600 Kč | 7.600 Kč |
| Externí lékař: | 1 ks | 1.260 Kč | 1.260 Kč |

| Moduly Dicompass Gateway | Počet | Cena roční podpory ks bez DPH [Kč] | Celková cena roční podpory bez DPH [Kč] |
|--------------------------|-------|------------------------------------|---|
| Podpora HL7, Worklist: | 1 ks | 11.400 Kč | 11.400 Kč |
| Komprese dat na archivu: | 1 ks | 7.400 Kč | 7.400 Kč |
| Řízení přístupu: | 1 ks | 9.400 Kč | 9.400 Kč |
| Napojení na LDAP/AD: | 1 ks | 5.600 Kč | 5.600 Kč |

Sleva na poskytované služby a licence je ve výši 15%.

Celková cena roční podpory po slevě na softwarové vybavení objednatele je 56.916,- Kč bez DPH.