

Smlouva o podpořena a údržbě systému SoPHIS

mezi účastníky:

Městská nemocnice Čáslav

sídlo: Jeníkovská 348/17, 286 01 Čáslav Nové Město

IČ: 00873764

DIČ: CZ00873764

zastoupená: Ing. Jiřím Cimickým, ředitelem v pověření

č. účtu: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

SoPHIS a.s.

sídlo: Malostranská 36, Brno 62500

IČ: 48586285

DIČ: CZ48586285

zastoupená: Ing. Radkem Uchytilem, Ph.D., předsedou představenstva

zapsaná: u OR v Brně dne 6.12.2002 v oddíle B, vložce č. 3831

č. účtu: [REDACTED]

(dále jen „Zhotovitel“)

1. Předmět smlouvy

1.1 Předmětem smlouvy jsou podmínky poskytování služeb údržby a podpory modulu informačního systému DoctIS, který byl Zhotovitelem Objednateli implementován. Implementované moduly informačního systému SoPHIS:

- Stravovací provoz (dále též „systém“ či „software“)

2. Rozsah služeb

2.1 Zhotovitel poskytuje Objednateli následující služby za podmínek dále definovaných v této smlouvě:

- 2.1.1 poradenská a konzultační činnost k software na pracovišti Zhotovitele prostřednictvím elektronické pošty, internetu a telefonu v pracovní dny od 8.00 do 16.00; tedy smlouvou o dílo specifikovaný helpdesk,
- 2.1.2 servis a odstraňování závad software prostřednictvím vzdáleného přístupu; 1x ročně profylaxe systému v místě;
- 2.1.3 rozvoj funkcionalit software na základě plánů vývoje software;
- 2.1.4 průběžnou optimalizaci výkonu aplikace a databáze - předávání patchů (úpravy, opravy chyb ve standardní verzi) a hotpatchů (úpravy a opravy týkající se odlišností u objednatel) k software;

- 2.1.5 úpravy systému v návaznosti na související změny platných právních předpisů;
- 2.1.5 poskytnutí nové verze, tzv. upgrade stávajícího zakoupeného programového vybavení software uvolněného v době platnosti této smlouvy.
- 2.2 V případě potřeby, Zhotovitel vyšle po předchozí domluvě s Objednatelem své pracovníky do místa instalace software osobně.
- 2.3 V případě, že upgrade software dle této smlouvy vyžaduje změnu systémových prostředků, Objednatel takovou změnu po dohodě se Zhotovitelem provede na vlastní náklady.

3. Cena servisních služeb a fakturace

- 3.1 Cena služeb dle článku 2. této smlouvy je stanovena paušální částkou 29 400 Kč bez DPH ročně s tím, že tato cena nebude Zhotovitelem účtována za první rok po předání systému do užívání.
- 3.2 Zhotovitel má právo od druhého roku poskytování podpory zvyšovat cenu za údržbu a podporu systému o roční míru inflace zveřejněnou Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok. Cena za údržbu a podporu systému se v tomto případě zvyšuje k 1. lednu roku následujícího po roce, za který je míra inflace vyhlášena. Nová výše ceny služeb dle odstavce 3.1 bude Objednateli písemně sdělena Zhotovitelem, a to do 31. 5. běžného roku, jinak nárok na inflační doložku pro inkriminovaný rok zaniká.
- 3.3 K ceně měsíční údržby bez DPH bude připočtena DPH ve výši dle platných právních předpisů.
- 3.4 Paušální částka za údržbu bude hrazena na účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy. Fakturace servisních služeb se provádí k prvnímu dni udržovaného měsíce. Splatnost faktur činí 14 dní. Zhotovitel se zavazuje dodat fakturu objednateli na email: faktura@nemcaslav.cz
- 3.5 Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené příslušnými právními předpisy včetně čísla smlouvy objednatele uvedeného v záhlaví této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat tyto náležitosti, je objednatel oprávněn, aniž by se dostal do prodlení, tuto fakturu ve lhůtě splatnosti vrátit zhotoviteli s uvedením důvodu k opravě či doplnění. V takovém případě začne doručením opravené (doplněné) faktury objednateli běžet nová lhůta splatnosti a to v délce stanovené touto smlouvou.

4. Práva a povinnosti Zhotovitele

- 4.1 Zhotovitel se zavazuje:

- 4.1.1 provádět činnosti uvedené v předmětu této smlouvy v termínech sjednaných s Objednatel na základě písemných ujednání, není-li v této smlouvě stanoveno jinak;
- 4.1.2 udržovat v tajnosti veškeré informace získané při plnění předmětu této smlouvy;
- 4.1.3 veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této smlouvy;
- 4.1.4 vést záznamy o provedené práci formou pracovních protokolů vystavených po realizaci práce, které budou potvrzeny oprávněnou osobou objednatel;
- 4.1.5 oznámit Objednateli uvolnění nového upgrade software a navrhnout termín jeho instalace do 90 dnů od uvolnění.

5. Práva a povinnosti Objednatel

5.1 Objednatel se zavazuje:

- 5.1.1 zajistit předání dokumentace, informací a dat nezbytných k plnění předmětu smlouvy;
- 5.1.2 umožnit pracovníkům Zhotovitel vstup na pracoviště Objednatel v individuálně předem sjednaných termínech;
- 5.1.3 poskytnout součinnost při instalaci software;
- 5.1.4 umožnit a zabezpečit Zhotoviteli vzdálený přístup do systému k výkonu funkcí vzdálené správy software;
- 5.1.5 zajistit přítomnost pracovníků Objednatel, pokud je to vyžadováno Zhotovitelem, a to i po pracovní době, pokud je to nezbytné k plnění předmětu smlouvy vždy po předchozí dohodě;
- 5.1.6 předem konzultovat nákup nových HW a SW prostředků se Zhotovitelem, pokud mají jakýkoliv vztah k software firmy SoPHIS;
- 5.1.7 používat po dobu platnosti této smlouvy poslední verzi software nebo verzi bezprostředně předcházející. Zhotovitel není povinen poskytovat podporu a údržbu starších verzí.

6. Řešení vzniklých závad a připomínek

6.1 Objednatel se zavazuje:

Připomínky a závady je Objednatel povinen uplatňovat písemnou formou (písemná forma je zachována v případě e-mailu) s uvedením závažnosti problému, popisu závady a kdy a za jakých okolností se závada vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Objednatel 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 –	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
D	Připomínka - funkčnost systému není narušena	Dle dohody	b,c,d,e

6.2 Řešením se ve smyslu této smlouvy rozumí

- a odstranění chyby aplikace nebo lokalizace jiné závady;
- b poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému;
- c akceptování připomínky k zapracování do budoucích verzí;
- d postoupení problému třetí straně (dodavatel HW);
- e odmítnutí problému.

6.3 Hlášení závad typu A bude řešeno prostřednictvím telefonu s následným hlášením dle odst. 6.1.

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

6.5 Zhotovitel řeší nahlášené závady a připomínky dle priorit dohodnutých mezi zmocněnými osobami a podle rychlosti reakce dohodnuté v odst. 6.1. Zhotovitel má výhradní právo stanovit, zda nahlášené závady či připomínky jsou závadou dodaného software nebo pouze požadavky na zlepšení a na úpravy systému.

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

7. Nadstandardní služby

7.1 Zhotovitel 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. 6.1.

7.2 Nadstandardní služby se sjednávají individuálně písemnou formou a budou účtovány v hodinových sazbách podle ceníku zhotovitele uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy. Fakturovány budou podle skutečně provedené práce na základě pracovních protokolů potvrzených objednatel, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

8. Kontakty

- 8.1 Kontakty pro poradenskou a konzultační činnost a hlášení závad:
e-mail: brno@sophis.cz, mobil: +420 734 244 430.

Oprávněné osoby pro styk s objednatelům jsou:

- 
- 

Pracovníci pověřeni ze strany objednavatele jsou:

Za stravovací provoz:

- 
- 

Za oblast IT:

- 

Ve věcech týkajících se smlouvy a ekonomických podmínek realizace:

- 

9. Mlčenlivost a ochrana informací

- 9.1 Každá ze smluvních stran se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích, jež o sobě smluvní strany navzájem získaly při uzavření této smlouvy a v rámci jejich dodavatelsko-odběratelského vztahu, které jsou jako důvěrné označeny nebo jejichž sdělení třetímu subjektu by mohlo ohrozit či poškodit kteroukoli smluvní stranu, a užívat takové informace pouze za účelem splnění svých závazků vyplývajících z těchto vztahů. Žádná ze smluvních stran není oprávněna sdělit takové informace jakékoliv třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a může sdělit tyto informace pouze svým zaměstnancům či poradcům, jež je potřebují znát, a to v nezbytném rozsahu, přičemž zajistí, aby i tyto osoby byly vázány povinnostmi uchovávat informace v tajnosti. Ustanovení občanského zákoníku o obchodním tajemství ani ustanovení zákona o registru smluv nejsou tímto článkem dotčena.
- 9.2 Ustanovení odstavce 9.1 se vztahuje jak na období platnosti této smlouvy, tak na období po jejím ukončení.
- 9.3 Obě smluvní strany jsou povinny zachovávat veškeré bezpečnostní standardy ve vztahu k šíření počítačových virů a ochrany počítačové sítě.
- 9.3 Smluvní strany uzavřou z důvodu požadavku na utajení důvěrných informací a osobních a citlivých údajů v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2, § 504 a § 2985 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a Nařízení evropského parlamentu a rady č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (dále jen GDPR) v platném znění samostatnou dohodu, která je součástí této servisní smlouvy a která se vztahuje na celé období spolupráce smluvních stran.

10. Doba trvání smlouvy

- 10.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.2 Smlouvu je možné ukončit k libovolnému datu, pokud se tak smluvní strany dohodou. Podmínkou platnosti takové dohody je písemná forma dohody podepsaná odpovědnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.3 Smlouvu je možné jednostranně vypovědět bez udání důvodu nejdříve po uplynutí 48 měsíců platnosti smlouvy. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v registru smluv. Zveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 11.2 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 11.3 Práva a povinnosti smluvních stran se řídí ustanoveními občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.
- 11.4 Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat jen na základě písemných číselovaných a oprávněnými zástupci obou smluvních stran podepsaných dodatků k této smlouvě. Všechny dodatky, které budou označeny jako dodatky této smlouvy, jsou nedílnou součástí této smlouvy.
- 11.5 Veškeré předchozí ústní nebo písemné ujednání smluvních stran shodující se svým obsahem s obsahem této smlouvy nejsou považovány za závazné.
- 11.6 Neplatnost některého ustanovení smlouvy nemá za následek neplatnost celé smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení smlouvy ustanovením platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe původně zamýšlenému účelu.
- 11.7 Smluvní strany se zavazují veškeré spory vzniklé z této smlouvy primárně řešit smířčí cestou. V případě soudního sporu se smluvní strany 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.
- 11.8 Zhotovitel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti nebo pohledávky z této smlouvy nebo její části třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu objednatel.
- 11.9 Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1: Ceník servisních prací zhotovitele.
 - Příloha č. 2: Dohoda o ochraně informací a osobních údajů

11.10 Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem, který je projevem jejich pravé a svobodné vůle souhlasí a na důkaz toho, že není uzavírána za nápadně nevýhodných podmínek, ji stvrzují vlastnoručními podpisy.

V Brně dne

V Čáslavi dne

ZHOTOVITEL:

OBJEDNATEL:

Ing. Radek
Uchytíl, Ph.D. Digitálně podepsal Ing.
Radek Uchytíl, Ph.D.
Datum: 2021.06.09
14:51:43 +02'00'

Ing. Jiří
Cimický Digitálně podepsal
Ing. Jiří Cimický
Datum: 2021.06.08
15:01:47 +02'00'

.....
Ing. Radek Uchytíl Ph.D.
Předseda představenstva a ředitel společnosti

.....
Ing. Jiří Cimický
Ředitel v pověření

Příloha č. 1: Ceník servisních prací zhotovitele pro software Doctis

a) školení uživatelů* (učebna, na pracovištích).....	900,- Kč/hod
b) servisní hodina.....	900,- Kč/hod
c) hod programátora – práce na místě u klienta	1200,- Kč/hod
d) hod systémového analytika – práce na místě u klienta	1250,- Kč/hod
e) cestovné (dle počtu ujetých km).....	11,- Kč/km
f) čas strávený při spolujíždě.....	290,- Kč/hod

Ostatní práce: dle písemné dohody obou stran

Všechny ceny jsou uváděny bez DPH. DPH bude k ceně připočtena ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Pozn.:

*Základní školení uživatelů v rámci zkušebního provozu (do předání, v rámci testování) je v ceně software.

Příloha č. 2: Dohoda o ochraně informací a osobních údajů

1. Smluvní strany tímto prohlašují, že berou na vědomí, že při plnění této smlouvy může dojít ke zpřístupnění informací, které jsou považovány za důvěrné a tyto informace mohou být zpřístupněny rovněž zaměstnancům druhé smluvní strany.
2. Smluvní strany se zavazují, že během platnosti této smlouvy nezpřístupní žádné třetí straně jakékoliv informace, které byly v souvislosti s plněním dle této smlouvy poskytnuty mezi smluvními stranami (ať již úmyslně nebo opomenutím) a mají důvěrný charakter. Tato povinnost se však nevztahuje na:
 - a) informace, na jejichž zpřístupnění se smluvní strany dohodly;
 - b) jakékoliv sdělení učiněné smluvními stranám, zástupcům nebo zaměstnancům, jejichž znalost takovýchto informací je nezbytná k řádnému plnění této smlouvy;
 - c) každou informaci, která byla dostupná veřejnosti se souhlasem strany, od níž pochází, nebo se stala veřejným majetkem jinak než porušením této smlouvy přijímající stranou;
 - d) každou informaci získanou přijímající stranou od třetí strany bez povinnosti mlčenlivosti;
 - e) informace, které jsou smluvní strany povinny poskytovat na základě platných právních předpisů.
3. Výše uvedené se nevztahuje na standardní osobní údaje ani na zvláštní kategorie osobních údajů zaměstnanců, pacientů, klientů a obchodních partnerů Objednatele, tyto údaje zůstávají důvěrnými za všech okolností.
4. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace považují všechny informace, které jsou nebo mohou být součástí obchodního tajemství, zejména:
 - a) popisy technologických postupů, procesů a vzorců nebo jejich části;
 - b) technické vzorce a technické know-how;
 - c) informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech;
 - d) obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části;
 - e) nabídky, smlouvy, dohody a jiná ujednání se třetími stranami;
 - f) informace o vztazích s obchodními partnery, vč. jejich osobních údajů;
 - g) osobní údaje a zvláštní kategorie osobních údajů zaměstnanců a obchodních partnerů Objednatele; a
 - h) veškeré další informace, jejichž zveřejnění by mohlo smluvní straně způsobit škodu.
5. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom, že při plnění této smlouvy není oprávněn k přístupu ke standardním osobním údajům ani ke zvláštním kategoriím osobních údajů zaměstnanců, pacientů, klientů a obchodních partnerů Objednatele; zpřístupnění těchto údajů podléhá souhlasu subjektu údajů a dalším podmínkám dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Přístup k osobním údajům v databázi proto bude mít pouze garant supportu, popř. servisní technik a to pouze po

dobu nezbytně nutnou k zajištění nápravy nebo opravy, o každém přístupu do databáze systému/přístroje bude automaticky učiněn záznam v auditu přístupů.

6. V případě, že by Zhotoviteli při plnění této smlouvy byly náhodně zpřístupněny standardní osobní údaje či zvláštní kategorie osobních údajů zaměstnanců, pacientů, klientů a obchodních partnerů Objednatele, je Zhotovitel povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit Objednateli prostřednictvím odpovědných pracovníků Objednatele. Zhotovitel se zavazuje přijmout příslušná opatření, aby ke zpřístupnění standardních osobních údajů ani osobních údajů zvláštní kategorie zaměstnanců, pacientů, klientů a obchodních partnerů již nedošlo. Současně se smluvní strany zavazují pořídit protokol o zpřístupnění údajů, který bude obsahovat veškeré podstatné informace o incidentu (tj. kdy ke zpřístupnění došlo, kdo se s údaji seznámil, jakých údajů se zpřístupnění týkalo, jaká Opjednatel přijal opatření k zabránění opakování, podpisy zástupců obou smluvních stran atp.). Pokud bude mít zpřístupnění za následek riziko pro práva a svobody subjektu údajů, zavazuje se Objednatel informovat o zpřístupnění dozorový orgán (Úřad pro ochranu osobních údajů) a bude-li mít zpřístupnění za následek vysoké riziko pro jeho práva a svobody rovněž subjekt údajů, jehož osobních údajů se zpřístupnění týká, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 72 hodin od okamžiku, kdy se o něm dozvěděla.
7. Jsou-li důvěrné informace poskytovány v písemné nebo elektronické podobě, je nezbytné toto na dokumentech označit alespoň na první straně či na hlavičce každého dokumentu obsahujícího důvěrné informace. Tato povinnost se nevztahuje na standardní osobní údaje ani na zvláštní kategorii osobních údajů zaměstnanců, pacientů, klientů a obchodních partnerů Objednatele, ty jsou považovány za důvěrné vždy.
8. Zhotovitel je povinen se v rámci svého smluvního plnění vždy důsledně řídit ustanoveními této přílohy a platnými a účinnými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů, jakož i příslušnými pokyny Objednatele. V tomto směru poskytuje Objednatel potřebnou součinnost za účelem efektivního zajištění všech zákonných i smluvních povinností.
9. Zhotovitel je povinen při plnění této přílohy smlouvy důsledně dodržovat všechna technická a organizační opatření stanovená touto smlouvou s cílem účinně chránit osobní údaje a citlivé osobní údaje zaměstnanců, pacientů, klientů a obchodních partnerů Objednatele před náhodným nebo neoprávněným zničením a/nebo náhodnou ztrátou, změnou, zveřejněním nebo přístupem, a to zejména v případech, kdy je k plnění této smlouvy využívána elektronická síť. Vedle toho je Zhotovitel povinen chránit osobní údaje a citlivé osobní údaje zaměstnanců, pacientů, klientů a obchodních partnerů Objednatele před všemi neoprávněnými formami zpracování, a to včetně přijetí potřebných opatření k zajištění spolehlivosti a mlčenlivosti všech svých zaměstnanců, kteří mají nebo by mohli mít přístup k osobním údajům či zvláštním kategoriím osobních údajů, a k zajištění, aby tito zaměstnanci byli

podrobně seznámeni s povinnostmi dle této smlouvy a zákona č. 110/2019 Sb., jakož i směrnice GDPR

10. Po ukončení této smlouvy je Zhotovitel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Objednateli všechny předané důvěrné informace a nosiče, které je obsahují, a v souladu s platnou a účinnou právní úpravou ochrany osobních údajů vymazat či zničit všechny kopie a duplicitní záznamy, které obsahují předané důvěrné informace, včetně osobních údajů a citlivých osobních údajů.
11. Pro případ, že by plnění této smlouvy probíhalo zcela nebo zčásti v elektronické formě, poskytuje Zhotovitel Objednateli tyto záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany důvěrných informací:
 - nakládání s důvěrnými informacemi bude probíhat v prostorách sídla Zhotovitele na adrese uvedené v záhlaví této smlouvy,
 - jakékoliv dispozice s důvěrnými informacemi budou prováděny výhradně prostřednictvím zaměstnanců Zhotovitele, vázaných povinností mlčenlivosti,
 - k plnění smlouvy bude využita výhradně moderní výpočetní technika ve výlučném vlastnictví Zhotovitele, u které systém přístupových kódů, hesel a dalších technických opatření zamezuje neoprávněnému přístupu třetích osob, jakož i neoprávněným přenosům či jinému zpracování důvěrných informací.
12. Plnění této smlouvy v manuální formě bude probíhat za technických a organizačních opatření Zhotovitele směřujících k dostatečné fyzické ochraně důvěrných informací, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému fyzickému přístupu třetích osob k těmto důvěrným informacím, k jejich změně, zničení či ztrátě, jakož i k jinému zneužití.
13. Zhotovitel je povinen po jakémkoli zjištění porušení ochrany důvěrných informací dle této smlouvy, nesrovnalosti, nejasnosti nebo technické závady či jiné závažné události o této skutečnosti informovat Objednatele a seznámit ji s budoucím technickým nebo organizačním opatřením, které do budoucna takové události zabrání.
14. Smluvní strany se dohodly, že povinnost mlčenlivosti dle tohoto ustanovení smlouvy přetrvává i po jejím skončení.