

690/2014

Smlouva o podpoře a údržbě informačního systému Getinge T-DOC

SMLUVNÍ STRANY

Ústřední vojenská nemocnice – Vojenská fakultní nemocnice Praha

se sídlem: U Vojenské nemocnice 1/1200, 169 02 Praha 6
zastoupená: Prof. MUDr. Miroslavem Zavoralem, Ph.D., ředitelem
IČO: 61383082
DIČ: CZ 61383082
dále jen „objednatel“

a

Getinge Czech Republic, s.r.o.

se sídlem: Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4
zastoupená: Ing. Pavel Křivonoska, jednatel
zapsaná v: OR u MS v Praze oddíl C, vložka 119056
IČO: 27614883
DIČ: CZ27614883
bankovní spojení [REDAKCE]
dále jen „dodavatel“

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu dle ujednání uvedeného v článku I. odstavec 4) smlouvy o dílo uzavřené mezi objednatel a dodavatelem dne 18.12.2015, na základě které objednatel zakoupil od dodavatele komplexní elektronický systém pro elektronickou evidenci instrumentaria.

Smlouva je uzavřena podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele provádět pro objednatel údržbu a podporu programového vybavení „komplexní elektronický systém pro elektronickou evidenci instrumentaria“ (dále jen „GETINGE T-DOC“ nebo jen „T-DOC“), instalovaného u objednatel, a databáze provozních dat (dále jen „Software“) a dále závazek objednatel zaplatit dodavateli sjednanou cenu, za podmínek a způsobem stanoveným touto smlouvou.
- 1.2. Služby podpory poskytované dodavatelem za cenu dle čl. 8 této smlouvy zahrnují:
 - řešení problémů uživatelů T-DOC
 - poradenskou a konzultační činnost poskytovanou osobně pracovníky dodavatele v sídle objednatel nebo prostřednictvím elektronické pošty, internetu, telefonu (dále jen „hotline“) v pracovní dny od 8.00 - 16.00 hod
 - rozvoj T-DOC automatickým upgradem na všechny nové verze T-DOC v rozsahu zakoupených licencí, obvykle jednou ročně
 - úpravy a opravy chyb v aktuálně instalované verzi T-DOC
 - úpravy a opravy se týkají i databázi, včetně podpory při přechodu na vyšší verzi databázového serveru zadavatele

- 1.3. Bude-li upgrade T-DOC vyžadovat změnu systémových prostředků (např. upgrade HW), je dodavatel povinen v dostatečné době předem HW požadavky projednat s objednatelem. Pokud objednatel změnu systémových prostředků odsouhlasí, provede ji objednatel na své vlastní náklady.

2. MÍSTO PLNĚNÍ

Smluvní strany se dohodly, že místem plnění je sídlo objednatele.

3. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

3.1. Dodavatel se zavazuje:

- poskytovat služby podpory v termínech uvedených v čl. 5 této smlouvy, případně jiných termínech písemně sjednaných s objednatelem
- udržovat v tajnosti veškeré informace získané při plnění předmětu této smlouvy a v souvislosti s ním
- dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění
- veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této smlouvy
- předkládat oprávněné osobě objednatele protokoly o provedení změn a úprav T-DOC k jejich potvrzení
- neprodleně oznámit objednateli uvolnění nové verze T-DOC a navrhnout termín její instalace tak, aby nová verze T-DOC byla u objednatele zprovozněna nejpozději do 90 dnů od uvolnění s minimálním omezením provozu objednatele
- zajistit funkčnost T-DOC na serveru objednatele a SQL databázi objednatele
- dodržovat bezpečnostní pravidla objednatele pro vzdálený přístup do sítě ÚVN a k T-DOC

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

4.1. Objednatel se zavazuje:

- předat dodavateli jím vyžadovanou dokumentaci, informace a data nezbytná k plnění předmětu této smlouvy, pokud je má k dispozici
- umožnit zaměstnancům dodavatele vstup na pracoviště objednatele pro účely poskytování služeb podpory, a to v individuálně předem sjednaných termínech
- poskytnout dodavateli součinnost a přístupová práva pro instalaci a údržbu T-DOC
- v případě potřeby zajistit po předchozí dohodě přítomnost odpovědných IT zaměstnanců objednatele, pokud je to vyžadováno dodavatelem a je to nezbytné k plnění předmětu smlouvy, a to i po pracovní době, pokud danou činnost nelze provést v pracovní době
- určit zaměstnance, který bude podporovat chod T-DOC za stranu objednatele, a v případě potřeby umožnit jeho účast na školeních pořádaných dodavatelem
- umožnit dodavateli pro plnění smlouvy vzdálený přístup přes internetové připojení, resp. vytvoření virtuální privátní sítě (VPN)
- předem konzultovat nákup nových HW a SW prostředků s dodavatelem, pokud mají jakýkoliv vztah k T-DOC a jeho použití
- používat po dobu platnosti této smlouvy nejnovější verzi T-DOC instalovanou dodavatelem. Dodavatel není povinen poskytovat služby podpory dle této smlouvy pro starší verze T-DOC.

4.2. Bezpečnost a ochrana dat na serverových systémech pro T-DOC:

- Objednavatel se zavazuje zabezpečovat zálohování veškerých dat zpracovávaných T-DOC podle doporučení dodavatele. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá dodavatel za jejich obnovu.
- Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky této smlouvy.
- Objednatel je odpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech objednatele ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění.

5. ŘEŠENÍ VZNIKLÝCH PROBLÉMŮ

5.1. Smluvní strany se dohodly, že požadavky na řešení problémů týkajících se fungování T-DOC bude objednatel dodavateli ohlašovat písemnou formou (písemnou formou se rozumí také fax nebo e-mail) na adresy/čísla uvedená v příloze č. 1 této smlouvy s uvedením závažnosti problému, jeho popisu a informace o tom, kdy a za jakých okolností se problém vyskytl, popisu předchozích kroků a ostatních postupů objednatele. Nejzávažnější akutní problémy objednatel hlásí co nejdříve na telefonní číslo dle přílohy č. 1.

Lhůta pro zahájení řešení problému a pro jeho vyřešení je stanovena dle stupně závažnosti problému (A-C) následovně:

A. Provoz T-DOC je v důsledku nastalého problému zcela zastaven a systém nelze používat ani v omezeném režimu. Důležitá funkce T-DOC je narušena a objednateli hrozí škoda.

Doba zahájení řešení: ihned

Způsob řešení: Identifikace problému a jeho odstranění do 24 hodin nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení po dobu vyřešení problému, je-li takové řešení možné.

B. Provoz T-DOC je v důsledku nastalého problému omezen, ale činnosti objednatele mohou v takto omezeném režimu pokračovat.

Doba zahájení řešení: 2 pracovní dny

Způsob řešení: Identifikace problému a jeho odstranění do 3 dnů od zahájení řešení nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení po dobu vyřešení problému, je-li takové řešení možné.

C. Připomínky či dotazy na nestandardní chování T-DOC, kdy není provoz omezen.

Doba zahájení řešení: dohodou

Způsob řešení: Identifikace problému a jeho odstranění do 5 dnů od zahájení řešení nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení po dobu vyřešení problému, je-li takové řešení možné.

5.2. Neprodleně po identifikaci problému bude dodavatelem objednateli předložen návrh řešení s uvedením termínu realizace a s uvedením eventuálního náhradního řešení problému, použitelného po dobu potřebnou k odstranění problému.

5.3. Dodavatel řeší nahlášené problémy dle priorit dohodnutých mezi oprávněnými osobami za obě smluvní strany a ve lhůtách dle čl. 5.1. výše. Dodavatel má výhradní právo zdůvodnit a rozhodnout, zda nahlášený problém je funkční závadou T-DOC, chybou uživatele nebo požadavkem na zlepšení nebo úpravu či rozšíření licence T-DOC.

5.4. Dodavatel je oprávněn prodloužit dobu řešení problému v případě, že objednatel k řešení problému neposkytl nezbytnou součinnost a dále z důvodu vyšší moci u jedné

ze smluvních stran, a to o dobu trvání dané překážky. V těchto případech není dodavatel po dobu, o níž byla lhůta k řešení problému prodloužena, v prodlení s poskytnutím služeb podpory objednateli. To neplatí, jestliže dodavatel je v prodlení již v době, kdy vyšší moc nastala.

- 5.5. Dodavatel má výhradní právo rozhodnout, zda mají být navrhovaná doporučení a přijatá řešení zahrnuta do nových verzí T-DOC.

6. SANKCE

- 6.1. V případě, že dodavatel neodstraní problém ve lhůtách uvedených v čl. 5.1. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty 2.500,- Kč za každých započatých 24 hodin prodlení dodavatele do doby odstranění problému.
- 6.2. Pro případ prodlení objednatele s peněžitým plněním může dodavatel požadovat po objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.

7. NADSTANDARDNÍ SLUŽBY

- 7.1. Dodavatel může dále poskytovat objednateli nadstandardní služby v rámci této smlouvy, jako jsou např. školení uživatelů, převody dat, správa systému, konzultantská podpora v sídle objednatele, vytváření sestav výstupů z T-DOC dle požadavků uživatele, zhotovení specializovaných řešení, opravy chyb v datech způsobených obsluhou apod. Tyto nadstandardní služby nad rámec předmětu smlouvy dle čl. 1.2. nejsou zahrnuty v ceně dle čl. 8.
- 7.2. Nadstandardní služby se sjednávají individuálně písemnou formou a budou účtovány v hodinových sazbách podle ceníku dodavatele (ceník ke dni uzavření smlouvy je uveden v příloze č. 2). Fakturovány budou podle skutečně provedené práce na základě pracovních protokolů potvrzených objednatel, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

8. CENA

- 8.1. Cena za poskytování služeb podpory dle této smlouvy je stanovena dohodou v celkové výši měsíčně 11.019,- Kč bez DPH, tj. 13.333,- Kč vč. DPH. Platby dodavateli budou probíhat měsíčně na základě faktur vystavených dodavatelem splňujících náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů.
- 8.2. Faktury za služby budou vystavovány na konci měsíce, ve kterém byly služby poskytnuty, počínaje měsícem podpisu smlouvy.
- 8.3. Splatnost faktur se sjednává na 60 dní ode dne doručení faktury objednateli.
- 8.4. V případě, že faktura nebude splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy, je objednatel oprávněn fakturu dodavateli vrátit, přičemž lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené faktury objednateli.

9. ZÁRUKY

- 9.1. Dodavatel poskytuje záruku za služby podpory poskytované podle této smlouvy, pokud jsou jimi prováděny změny či úpravy T-DOC, jeho části nebo jeho aktualizace (upgrade), po dobu 6 měsíců od provedení takové úpravy nebo aktualizace. Záruka se vztahuje na vady T-DOC spočívající v tom, že jeho instalovaná funkcionality neodpovídá funkcím a parametrům deklarovaným dodavatelem. Dodavatel je povinen odstraňovat záruční závady bezplatně, přičemž pro ohlášení a řešení záručních závad se použije čl. 5.1.
- 9.2. Dodavatel neodpovídá za škody a ztráty objednatele způsobené nesprávným zadáním objednatele, vyšší mocí, nesprávným použitím T-DOC nebo neoprávněným zásahem objednatele do T-DOC.

9.3. Dodavatel nenes odpovědnost a nepřebírá záruku za to, že dodaný T-DOC bude fungovat bez přerušení nebo závad způsobených:

- závadami používaného HW či obsluhou T-DOC
- kolizí s jinými SW aplikacemi případně běžícími na společném HW.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Smlouva se uzavírá na 4 roky.
- 10.2. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž 1 obdrží objednatel a 1 dodavatel.
- 10.3. Změny a doplňky této smlouvy je možné provádět pouze formou písemných číslovaných dodatků pod sankcí neplatnosti.
- 10.4. Tato smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.5. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 10.6. Vyšší mocí podle této smlouvy se rozumí překážka, jež nastala nezávisle na vůli objednatele nebo dodavatele a brání mu ve splnění jeho povinností podle této smlouvy, přičemž jde o překážku, kterou nelze předvídat nebo odvrátit a která nebyla způsobena chybou nebo zanedbáním ze strany objednatele nebo dodavatele.
- 10.7. V případě, že některé ustanovení této smlouvy se ukáže neplatným, neúčinným či nevymahatelným anebo některé ustanovení chybí, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy touto skutečností nedotčena. Strany se dohodnou na náhradě takového neplatného, neúčinného či nevymahatelného ustanovení za ustanovení jiné, které nejlépe splňuje tytéž obchodní účely jako ustanovení neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné.
- 10.8. V otázkách výslovně neupravených touto smlouvou se závazky smluvních stran řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky.
- 10.9. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne28.03- 2017

V Praze dne 23/3/2017

Za objednatele

Za dodavatele