

**Smlouva o poskytování průběžného servisu
IS Amadeus pro Krajskou zdravotní, a.s.**

Tuto smlouvu uzavírají smluvní strany na základě veřejné zakázky s názvem „**Zajištění provozní a licenční podpory informačního systému Amadeus v Krajské zdravotní, a.s.**“

1. Smluvní strany

Objednatel

Název: **Krajská zdravotní, a.s.**
sídlo organizace: Sociální péče 3316/12A, 401 13 Ústí nad Labem
statutární zástupce: MUDr. Petr Malý, MBA, generální ředitel společnosti
registrace: v OR vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem,
oddíl B vložka 1550
bankovní spojení: [REDACTED]
IČO: 25488627
DIČ: CZ25488627
(dále jen „objednatel“)

a

Poskytovatel

Název: Steiner, s.r.o.
sídlo organizace: Jevanská 2423/10, Strašnice, 100 00 Praha 10
statutární zástupce: Mgr. Ing. David Steiner, MBA, Ph.D., jednatel
pověřený zástupce: [REDACTED]
bankovní spojení: [REDACTED]
IČO: 26488931
DIČ: CZ26488931
(dále jen „poskytovatel“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu

2. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat provozní podporu a průběžný servis komplexního informačního systému Amadeus pro řízení provozu transfuzních oddělení (dále jen IS) pro Krajskou zdravotní, a.s., a objednatel se zavazuje zaplatit dohodnutou cenu.

3. Podmínky spolupráce

1. Poskytovatel se zavazuje
 - 1.1. Dodávat služby dle článku 2. odst. 1.

- 1.2. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli práva na užívání aktuální verze dodaného IS na neomezeném množství pracovních stanic za předpokladu dodržování podmínek uvedených v článku 3. odst. 2. této smlouvy.
- 1.3. Poskytovat operativní konzultační službu a řešit reklamace v rámci této smlouvy.
- 1.4. Dodavatel je povinen zajistit běh jím dodávaného informačního systému, vč. všech komponent nutných pro běh, (např. DB, knihovny, ovladače) na podporovaném OS. Tento OS bude opatřen všemi doporučenými bezpečnostními aktualizacemi či opravnými balíčky, které budou dodavatelem instalovány nejpozději do 14 dnů od vydání opravného či bezpečnostního balíčku. Instalace bude vždy probíhat dle doporučení vydavatele opravného balíčku. Dodavatel provádí administraci a konfiguraci operačního systému na serveru i příslušných pracovních stanicích objednatele, pokud to dodávaný IS bude vyžadovat. Mezi základní administraci patří definování konstant operačního systému, definování a nastavování archivačního systému apod.
- 1.5. Po dobu trvání této smlouvy poskytovatel zajistí včasné inovace IS a předávání inovovaných verzí IS a aktuálních verzí celostátně platných číselníků tak, aby IS vždy plně vyhovoval aktuální platné legislativě, všem závazným předpisům platným pro provozování zařízení transfuzní služby a všem nařízením a doporučením kontrolních a řídicích resortních orgánů (např. SÚKL, MZČR apod.).
- 1.6. K novým verzím IS dodavatel zajistí proškolení pověřených pracovníků objednatele, bude-li to třeba s ohledem na rozsah změn. Cena tohoto školení není zahrnuta v udržovacím poplatku a stanoví se podle článku 4. odst. 3. této smlouvy.
- 1.7. Přednostně poskytnout své programátorské kapacity objednateli pro další vývoj IS.
- 1.8. Poskytovat provozní podporu a servis systému s dobou odezvy dle závažnosti vzniklého požadavku následovně:
- a. telefonickou konzultační službu v pracovní dny v době od 8.00 do 16.30 na tel. [REDACTED]
 - b. konzultační činnost týkající se provozování systému IS Amadeus
 - c. hot-line systému v režimu 7 x 24 x 365 na tel. [REDACTED] s dobou odezvy a vyřešení dle klasifikace událostí
 - d. Dodavatel poskytne rozhraní pro možné propojení HelpDeskových systémů s objednatel, vč. předávání veškerých změn stavů vytvořených tiketů. Toto rozhraní bude vytvořeno nejpozději do 6 měsíců od podpisu této smlouvy, do té doby bude zajištěn přístup na HelpDesk poskytovatele [REDACTED] s možností využít off-line komunikaci se servisním centrem, nahlášení závad, dotazů nebo připomínek.

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci událostí, dostupnosti podpory a stanovení priority incidentů spolu s limity doby reakce v případě výskytu problému od okamžiku přijetí hlášení události na HelpDesk poskytovatele a limitů doby vyřešení, které jsou v následujících tabulkách.

Klasifikace událostí

1 - kritická - postiženo je celé provozní prostředí, nebo některý z funkčních modulů IS Amadeus, nedostupnost celého prostředí nebo některého z funkčních modulů postihuje všechny uživatele. Událost má kritický dopad na provoz a znemožňuje užívání nebo přístup k IS Amadeus zadavatele, resp. jsou závažným způsobem narušeny stanovené bezpečnostní požadavky a pravidla.

V případě, že chyba vznikne aktualizací systému, bude vždy považována objednatelem za kritickou.

2 - střední - částečné omezení způsobuje zhoršení výkonnosti celého řešení nebo jeho částí. Událost způsobuje provozní problémy, postihuje část uživatelů..

3 - nízká - řešení provozních změn a nových funkcionalit

4 - konzultace - funkčnost systému není omezená, řešení uživatelských chyb, které nezpůsobují zhoršení výkonnosti celého řešení nebo jeho funkčních modulů, a dotazů uživatelů.

Dostupnost podpory					
Služba	Dostupnost	Příjem požadavku	Klasifikace	Doba reakce v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Provozní podpora	24x7	24x7	1	1	8
			2	2	48
			3	4	120
	12x5		4	8	dohodou

* dohodou je míněno, že poskytovatel navrhne datum předpokládaného vyřešení, který po odsouhlasení odběratelem bude závazný a penalizovatelný. Pokud nedojde k dohodě o termínu do 14 dnů, počítá se doba 3 měsíců od zadání do HD dodavatele.

Priorita incidentů

Priorita	Popis stavu
1 - velmi vysoká	Je nutné přednostně bezodkladně řešit kritickou událost systému.
2 - vysoká	Je nutné přednostně řešit událost systému.
3 - střední	Běžný požadavek na řešení provozních problémů
4 - nízká	Ostatní požadavky

Smluvní strany se dohodly, že pořadí řešení jednotlivé události bude stanoveno na základě součtu hodnot atributů klasifikace závad a priorit incidentu, kdy nižší hodnota znamená přednostní řešení události.

Pro případ prodlení poskytovatele s poskytováním sjednaného předmětu plnění dle předmětu smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty v následující výši:

Nedodržení limitu doby reakce na nahlášené a zaevidované události		
Klasifikace události	Doba reakce	Smluvní pokuta
1 - kritická	1 hodina	
2 - střední	2 hodiny	
3 - nízká	4 hodiny	
4 - konzultace	8 hodin	

Nedodržení limitu doby vyřešení zaevidovaných událostí		
Klasifikace události	Doba vyřešení	Smluvní pokuta
1 - kritická	8 hodin	
2 - střední	48 hodin	
3 - nízká	Dohodou *	
4 – konzultace	Dohodou *	

1.9. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré informace, data a údaje o objednateli a veškeré údaje z informačního systému objednatele, s nimiž bude seznámen při plnění závazků z této smlouvy vyplývajících a při další vzájemné spolupráci, bude považovat za důvěrné a jako s takovými s nimi bude nakládat. Informace a data bude udržovat v tajnosti, nebude je dále rozšiřovat, reprodukovat, zpřístupňovat nebo poskytovat jakékoliv třetí straně s výjimkou, kdy k tomu dá druhá smluvní strana předchozí písemný souhlas, a za podmínky, že se taková třetí strana smluvně zaváže k ochraně informací, dat a k nezneužití získaných údajů ve prospěch svůj nebo dalších třetích osob. Informace a data vedená v elektronické formě po ukončení spolupráce odstraní ze svých paměťových médií. Rovněž tak zabezpečí, že tyto údaje, pokud budou zpracovávány mimo prostory objednatele, nebudou zneužity nebo využity pro jiné účely než stanovuje tato smlouva.

1.10 Poskytovatel se zavazuje, že v případě zpracování osobních údajů bude postupovat jako „zpracovatel“ v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

1.11 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody v plném rozsahu. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od doručení výzvy k její úhradě zhotoviteli.

2. Objednatel se zavazuje

- 2.1 Řídit se a postupovat podle pokynů poskytovatele při poskytování služeb průběžného servisu IS u objednatele.
- 2.2 Umožnit poskytovateli vzdálený přístup do počítačové sítě objednatele.

4. Cena

- 1.1. Cena za průběžný servis a inovaci IS je 440 000 Kč bez DPH za jeden rok. Tato cena zahrnuje 30 hodin servisní práce, programátorské práce nebo školení uživatelů (240 000 Kč Masarykova nemocnice v Ústí n. L., o.z. + 120 000 Kč Nemocnice Děčín, o.z. + 80 000 Kč Nemocnice Teplice, o.z.)

- 1.2. Ostatní ceny

Cena za servis, školení nebo programátorské práce je 920 Kč bez DPH za každou započatou hodinu.

Servis je realizován z Prahy. Cena za servis je účtována pouze pro služby poskytnuté nad rámec plnění díla dle této smlouvy, např. řešení havárií systému, které nejsou zapříčiněny závadou dodaného IS (software) nebo technického zařízení dodaného poskytovatelem (hardware) v záruční době. K oprávněně účtovanému servisnímu zásahu bude poskytovatel účtovat také náklady na dopravu.

Programátorské práce se využívají pro realizaci speciálních úprav programového vybavení dle požadavků objednatele. Obsah a termíny těchto úprav jsou předmětem zvláštního ujednání, např. dodatku k této smlouvě nebo objednávky. Cena za dopravu je 16 Kč bez DPH/kilometr. Poskytovatel nebude objednateli fakturovat čas strávený na cestě. Servisní zásahy budou přednostně řešeny pomocí vzdáleného přístupu.

V rámci udržovacího poplatku dle článku 4. odst. 1.1. bude poskytovatel zajišťovat a poskytovat:

- dodávání nových verzí IS, do kterých jsou zahrnuty úpravy, které reagují na:
 - a) změny platné legislativy a resortních předpisů (SÚKL, MZČR, doporučení Rady Evropy, orgánů Evropské unie apod.),
 - b) požadavky na funkčnost IS ze strany rozhodujících odběratelů výrobků transfuzních oddělení (zejména zpracovatelů plazmy), nové verze systému jsou distribuovány pomocí chráněné oblasti internetu poskytovatele,
- dodávání aktualizovaných verzí celostátně platných číselníků používaných v IS (SÚKL, VZP apod.). Aktuální verze číselníků jsou distribuovány pomocí chráněné oblasti internetu poskytovatele,
- záruku poskytovatele za včasnou inovaci IS a distribuci aktualizovaných celostátně platných číselníků tak, aby plně odpovídal platné legislativě a resortním předpisům,
- dálkovou správu IS,
- konzultační činnost týkající se IS (telefon, e-mail),
- záruku na okamžité a operativní řešení havárií a atypických situací provozu IS (v rozsahu dle bodu 3.1.8),

- provádění validace IS a vystavení veškerých validačních protokolů požadovaných SÚKL a týkajících se IS přesně dle požadavků SÚKL a v termínech stanovených SÚKL,
 - udržovací poplatek neobsahuje cenu za specifické programátorské práce požadované objednatelem, které jsou předmětem zvláštního ujednání, např. formou dodatku ke smlouvě.
- 1.3. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH. Poskytovatel bude objednateli účtovat DPH dle aktuálně platné legislativy.
 - 1.4. Smluvní strany se dohodly, že na plnění díla nebudou poskytovány zálohy.
 - 1.5. Smluvní strany se dohodly, že cena bude fakturována dvakrát ročně na začátku kalendářního pololetí v daném roce.
 - 1.6. V případě, že dojde k ukončení, nebo odstoupení od této smlouvy z důvodů na straně objednatele bude poskytovatel fakturovat práce skutečně vykonané ke dni ukončení, nebo odstoupení.
 - 1.7. Daňový doklad - faktura obsahuje kromě čísla smlouvy a lhůty splatnosti, která činí 60 dnů od doručení faktury objednateli, také náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.
 - 1.8. Úhrada ceny bude prováděna bezhotovostní formou (převodem) na bankovní účet poskytovatele. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že peněžitý závazek je splněn dnem, kdy je částka odepsána z účtu objednatele.
 - 1.9. Cena dle článku 4. odst. 1.1. je cenou konečnou a nepřekročitelnou, zahrnující veškeré plnění dle této smlouvy.

5. Zvláštní ujednání

- 1.1. Škody způsobné objednateli nedodržením ustanovení této smlouvy ze strany poskytovatele budou objednatelem vymáhány dle platné legislativy.
- 1.2. V případě, že hodnota předmětu smlouvy přesahuje 50 000 Kč bez daně z přidané hodnoty, a na smlouvu se nevztahuje některá z dalších výjimek uvedených v § 3 odst. 2 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), musí být tato smlouva uveřejněná prostřednictvím registru smluv do tří měsíců ode dne, kdy byla uzavřena. V případě nesplnění této povinnosti bude smlouva ze zákona zrušena od počátku.
- 1.3. Smluvní strany shodně prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy (včetně všech jejích příloh), nepředstavuje obchodní tajemství žádné smluvní strany

podle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a ani důvěrné informace, a souhlasí s uveřejněním této smlouvy v plném rozsahu.

- 1.4. Smluvní strany se dohodly, že elektronický obraz této smlouvy a metadata vyžadovaná zákonem o registru smluv zašle správci registru smluv objednatel ve lhůtě 14 dní od uzavření smlouvy.
- 1.5. V případě, že smlouva nebude uveřejněná prostřednictvím registru smluv ani v 15. den od jejího uzavření, je oprávněná předat elektronický obraz smlouvy a metadata druhá smluvní strana tak, aby smlouva byla uveřejněná prostřednictvím registru smluv do tří měsíců ode dne, kdy byla uzavřena.

6. Závěrečná ustanovení

- 1.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců.
- 1.2. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 1.3. Tuto smlouvu je možno aktualizovat, doplnit či změnit pouze formou písemných dodatků potvrzených odpovědnými zástupci obou smluvních stran. V případě uzavírání dodatků této smlouvy postačí, pokud bude smluvními stranami podepsána a poskytovateli doručena příloha k této smlouvě, přičemž ostatní text smlouvy zůstává nezměněn.
- 1.4. Není-li v této smlouvě výslovně ujednáno jinak, veškerá právní jednání činěná v písemné formě si smluvní, veškerá právní jednání činěná v písemné formě si smluvní strany doručují osobně oproti podpisu druhé smluvní strany, datovými zprávami ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb ve smyslu zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, případně na jinou adresu písemně sdělenou příslušnou smluvní stranou. Je-li písemnost doručována do datové schránky, považuje se za doručenu okamžikem, kdy se adresát do datové schránky přihlásí. Pokud se adresát do datové schránky nepřihlásí ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byla písemnost do datové schránky dodána, považuje se posledním dnem lhůty písemnost za doručenu.
- 1.5. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 1.6. Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi stranami, budou rozhodovány s konečnou platností u obecně příslušných soudů ČR.
- 1.7. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající a v této smlouvě neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 1.8. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.

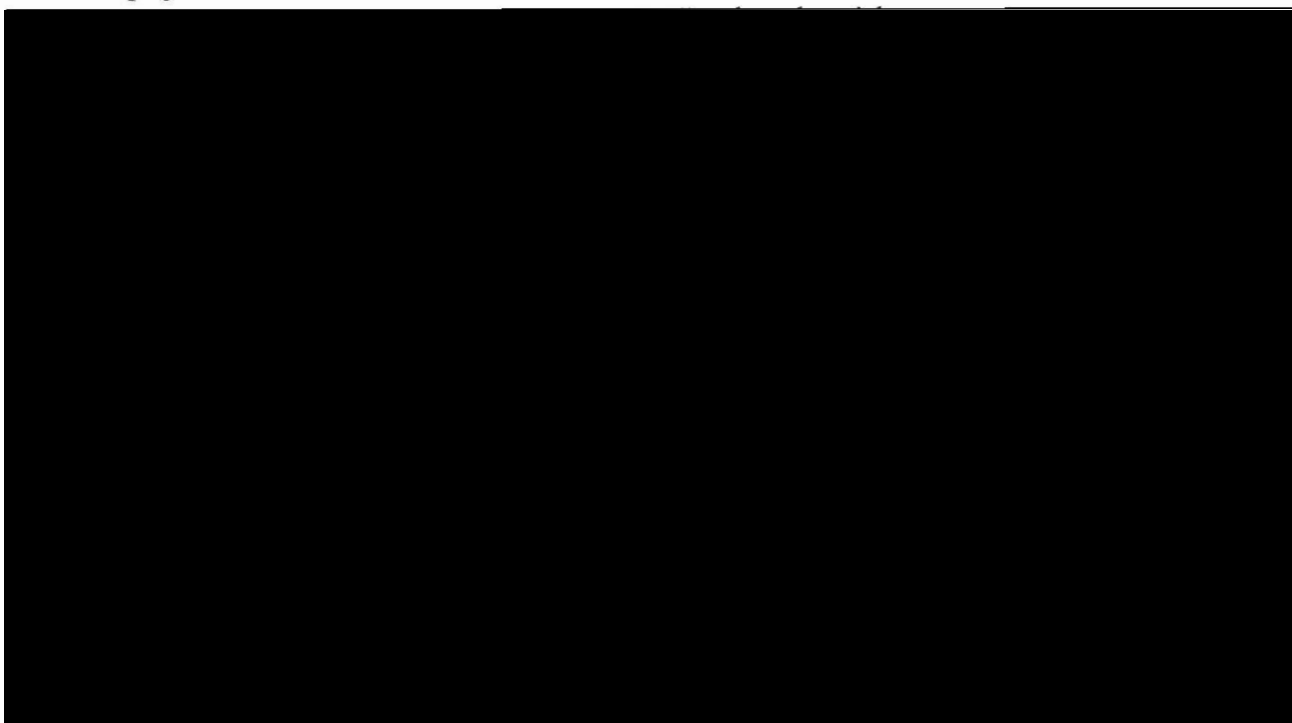
1.9. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím zněním souhlasí a na důkaz pravé a svobodné vůle připojují níže své podpisy.

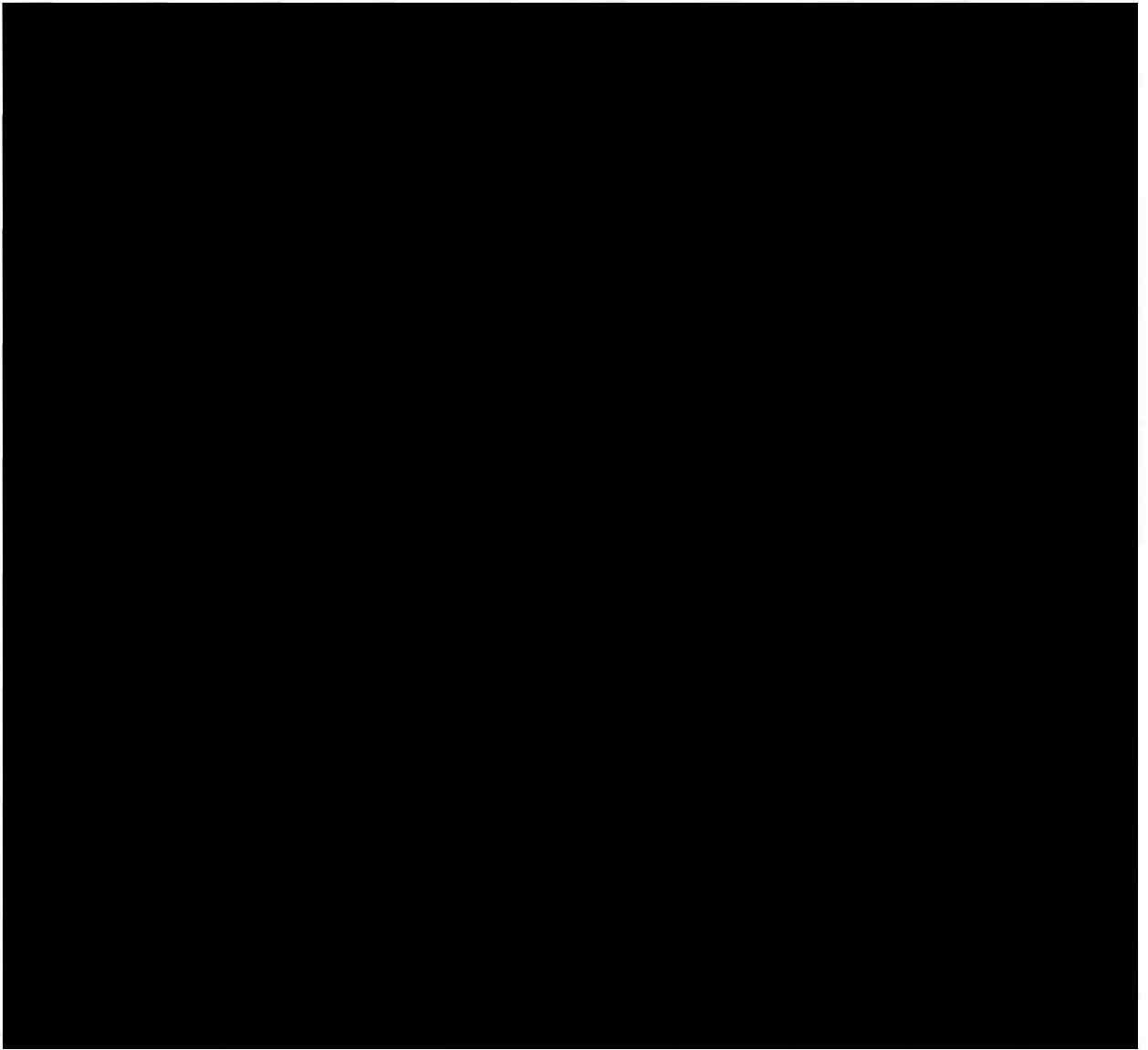
Příloha č. 1 Oprávněné osoby



Příloha č. 1
Oprávněné osoby

Za Kupujícího:





Za Prodávajícího

