

Servisní smlouva k medicínské databázi astraia

uzavřená mezi **poskytovatelem**:

Společnost: system IN s.r.o.
Adresa pro zasílání korespondence: Nová 823, 252 10 Mníšek pod Brdy
IČ: 48952532
DIČ: CZ48952532
Jednající: Jan Šejc, jednatel
Kontaktní telefon: 739 029 063
Kontaktní email: jan.sejc@systemin.eu

(Dále jen „Poskytovatel“)

a **objednatelem**:

Společnost: Fakultní nemocnice Hradec Králové
Sídlem: Sokolská 581, 500 03 Hradec Králové
IČ: 00179906
DIČ: CZ00179906
Zastoupená: prof. MUDr. Vladimírem Paličkou, CSc., dr. h. c., ředitelem

(Dále jen „Objednatel“)

I.

Účel smlouvy

1. Předmětem smlouvy je poskytování podpory a údržby medicínské databáze a software *astraia* (dále jen „*astraia*“), který uživatel užívá na základě licenčních podmínek a za podmínek stanovených touto smlouvou.
2. Výrobce *astraia* je společnost *astraia software gmbh* se sídlem v Adalperostrasse 80, 85737 Ismaning, Německo (dále jako „**Výrobce**“).
3. Poskytovatel pro potřeby této smlouvy vystupuje jako výhradní dodavatel pro Českou republiku a je povinen dodržovat platné technické a obchodní podmínky Výrobce.

II.

Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na kalendářní rok 2022.
2. Smlouva bude automaticky prodloužena o dalších 12 měsíců, nebude-li předem písemně zrušena, a to měsíc před koncem smluvního roku.
3. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění dle platných právních předpisů.
4. Smlouvu lze vypovědět oboustranně, bez udání důvodu, vždy však písemnou formou.
5. Poskytovatel je oprávněn okamžitě vypovědět smlouvu v případě, že Objednatel provádí neoprávněné modifikace *astraia* nebo pokud někdo takové modifikace provádí pro něj.
6. Dodatečně může Poskytovatel vypovědět smlouvu s výpovědní lhůtou 1 měsíce, pokud Objednatel v určité lhůtě nezaktualizuje *astraia* vhodnými upgrady a updaty, a to navzdory žádosti Poskytovatele.
7. Dnem ukončení smlouvy je den doručení výpovědi protistraně.

III.

Specifikace servisní činnosti, vymezení pojmů

1. Servisní činností pro účely této smlouvy se rozumí především:

- Identifikace, lokalizace, popřípadě řešení nebo doporučení řešení incidentů a vad *astraia*, které zapříčiní závadný chod *astraia* nebo jej zcela znemožní.
- Aktualizace dat a databází *astraia* (update).
- Aktualizace *astraia* nebo jeho částí, nasazení vyšší verze (upgrade).
- Školení uživatelů.
- Provoz telefonické linky a emailu určených k hlášení poruch.
- Provoz telefonické linky určené k poskytování uživatelských rad na základě dotazů objednatele.
- Konzultační a poradenská činnost formou emailové korespondence.
- Provádění bezpečnostně technických prohlídek, dále jako BTK.

2. Vadou *astraia* se rozumí takové závadné chování *astraia*, které znemožňuje, zabraňuje nebo omezuje používání *astraia* např. z důvodu poruchy, nesprávných nebo neočekávaných pracovních výsledků nebo odezev.

3. Za vadu *astraia* se nepovažuje změna v chování jednotlivých modulů a funkcí *astraia*, která byla zveřejněna před instalací nové verze, a se kterou se mohl Objednatel předem seznámit.

4. Za incident je považován každý úmyslný či neúmyslný zásah do konfigurace a nastavení hardware nebo software důležitých pro správnou funkci *astraia* provedených Objednatelem, jeho zaměstnanci nebo třetí stranou.

5. Za incident je považována také nesprávná obsluha *astraia*, a to zejména z důvodu neznalosti nebo nerespektování nařízení Objednatelem a jeho zaměstnanci, nebo z důvodu neznalosti *astraia* při absenci řádného proškolení.

6. Předmětem servisní činnosti dle této smlouvy není servis hardware, jiného software než je *astraia*, operačního systému serveru(ů), operačního systému koncových stanic ani software jiných dodavatelů, koncových stanic a tiskáren, síťové infrastruktury, připojení k internetu či jiným sítím a dalších systémů.

IV.

Forma servisní činnosti

1. Servisní činnost může být vykonávána osobním zásahem u objednatele nebo formou vzdáleného přístupu.

2. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Poskytovatele u Objednatele, nebo tato nebude přímo objednatelem vyžádána. Objednatel zajistí ve vlastní režii vzdálený přístup pro Poskytovatele s administrátorskými právy pro danou pracovní stanici nebo server. Typ spojení bude řešen jako bezpečný, přístupové kódy sdělí Objednatel Poskytovateli vždy dle potřeby vzdáleného přístupu. Po ukončení této servisní smlouvy budou přístupové kódy Objednatelem změněny nebo jinak zneplatněny.

V.

Způsob oznamování závad

Vyskytne-li se potřeba na straně Objednatele kontaktovat Poskytovatele za účelem čerpání servisních služeb podle této smlouvy, bude Objednatel postupovat takto:

1. Jedná-li se o ohlášení závady, bude tato nejdříve oznámena formou emailu na adresu podpora@astraia.cz, a zároveň bude odeslání zprávy potvrzeno telefonicky, nebo zasláním zprávy SMS na telefonní číslo 739 029 063. V případě nedostupnosti uvedeného tel. čísla bude vždy zaslána alespoň SMS.

Emailová zpráva ohlášení závady musí obsahovat:

- Přístupové údaje terminálové služby, pokud je tato dohodnuta pro řešení a pokud již tyto údaje Poskytovatel neobdržel.
- Podrobný popis situace a činnost Objednatele, která vedla ke vzniku vady.
- Text chybového hlášení (bylo-li zobrazeno na monitoru).
- Datum a čas, kdy byla prvně vada zpozorována, případně dobu, po kterou přetrvává.
- Označení počítače, na kterém k závadě došlo.
- 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).
- Jméno a telefonní číslo pracovníka, který poskytne součinnost a bude celou záležitostí 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, není doba odstranění závady, je-li sjednaná v této smlouvě, pro Poskytovatele závazná.

2. Jedná-li se o potřebu porady (konzultace), může tuto Objednatel čerpat:

- bezúplatně emailem na stanovenou adresu: podpora@astraia.cz
- bezúplatně v pracovních dnech v době od 9.00 do 17.00 na telefonním čísle 739 029 063

3. V ostatních případech bude vždy využit email na stanovenou adresu podpora@astraia.cz

VI.

Reakční doby a způsob odstranění závady.

1. Reakční doba - je dobou, do kdy musí dojít k „první reakci“ ze strany poskytovatele směřující k řešení závady. Tato doba se počítá od doby nahlášení závady objednatel. První reakce poskytovatele může být jakákoliv prokazatelná odezva, např. v podobě emailového potvrzení o ohlášení závady zasláního Objednateli.

2. Doba diagnózy příčiny - je dobou, do kdy musí Poskytovatel stanovit příčinu incidentu.

3. Doba odstranění závady - je dobou, do kdy musí Poskytovatel závadu odstranit, jedná-li se prokazatelně o vadu astraia. V takovém případě může být vada odstraněna například dodáním jiné verze astraia. Je-li Objednateli umožněno získat instalační balíček jiné verze astraia (například stažením z úložiště Poskytovatele <http://www.astraia.cz>) již v době nahlášení závady, doba odstranění závady se nesleduje.
4. Poskytovatel je povinen vyvinout maximální možnou a prokazatelnou součinnost tak, aby došlo k odstranění závady v co nejkratším možném čase.
5. Společnost astraia zaručuje následující reakční doby:

Popis	Reakční doba
<u>Vady znemožňující provoz:</u> Vada znemožňující provoz zabraňuje používání podporovaného programu např. z důvodu poruchy, nesprávných pracovních výsledků nebo odezev nebo je podporovaný program silně omezen.	4 hodiny
<u>Vady omezující provoz:</u> Vady omezující provoz neznemožňuje nebo silně neomezuje použití programu, nicméně je program omezen značným způsobem, např. z důvodu selhání, nesprávných pracovních výsledků nebo odezev.	8 hodin
<u>Ostatní vady:</u> Není-li podporovaný program zasažen přímo a/nebo značným způsobem, například v případě špatně nadefinovaných základních nastavení nebo chybějících nepodstatných funkcí.	40 hodin

6. 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 Poskytovatel povinen reagovat a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.
7. V případě incidentu, kdy není důvodem závadného chování program astraia, zjedná nápravu Objednatel ve vlastní režii. Objednatel může požádat Poskytovatele, aby závadu odstranil, je-li to v jeho možnostech. Pokud je původcem incidentu sám Poskytovatel, je povinen odstranit závadu bez nároku na odměnu.
8. Ve všech případech není nikterak dotčen nárok Poskytovatele na odměnu za identifikaci a lokalizaci závady.

VII.

Součinnost Objednatele

Objednatel je povinen poskytnout součinnost Poskytovateli, zejména se zavazuje:

- Stanovit pověřeného zástupce, znalého IT infrastruktury a potřeb Objednatele, který jej bude zastupovat při komunikaci s Poskytovatelem.
- Zajistit aktivní spolupráci pověřených zástupců, v nutných případech i mimo řádnou pracovní dobu.

- Umožnit vstup zaměstnanců Poskytovatele do prostor Objednatele.
- Poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané poskytovatelem, pokud bude nutná a účelná
- Umožnit vzdálený přístup Poskytovateli do své sítě a sdělit přístupové kódy.
- Poskytnout včasné, přesné a úplné informace potřebné k řádnému plnění povinností poskytovatele.
- Zajistit podle pokynů Poskytovatele vhodné a zabezpečené prostory pro provoz hardware, síťových komponent a jiného technického zařízení, na kterém bude Software astraia provozován. Tyto prostory budou zařízeny a temperovány způsobem obvyklým pro umístění těchto technických zařízení.

VIII.

Důvěrnost

1. Smluvní strany výslovně dohodli, že informace, údaje a data získaná stranami v době trvání obchodního vztahu na základě této smlouvy nejsou veřejně přístupné, jsou a budou smluvními stranami považovány za obchodní tajemství, pokud nebudou zpřístupňující stranou výslovně označeny za veřejně přístupné.
2. Strany nezveřejní také informace a údaje žádné 3. straně, s výjimkou nezbytných informací poskytnutých Výrobci za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
3. Strany se zavazují, že nezpřístupní obsah této smlouvy žádné třetí straně, a že kopie této smlouvy budou použité jen za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
4. Strany přijmou veškerá důležitá opatření, a to mezi svými zaměstnanci a Výrobce tak, aby ustanovení tohoto článku byla dodržena.
5. Tato ujednání stran důvěrnosti zůstávají v platnosti i po ukončení smluvního vztahu.

IX.

Platební podmínky

1. Za výše uvedenou údržbu a podpůrné služby Objednatel zaplatí roční poplatek kalkulovaný dle platných podmínek Poskytovatele a Výrobce stanovený podle zakoupených licencí v souladu s aktuálním ceníkem pro daný kalendářní rok.
2. Seznam zakoupených licencí a výše ročního poplatku je přílohou číslo 1. této smlouvy.
3. V případě změny počtu nebo rozsahu licencí je Poskytovatel oprávněn upravit roční poplatek vypočtený poměrnou částí za kalendářní rok dle data, kdy taková změna nabude platnosti např. nákupem rozšíření licencí – upgrade. V takovém případě bude uzavřen dodatek k této smlouvě.
4. V případě změny licenčních podmínek je Poskytovatel oprávněn upravit roční poplatek dle nových podmínek. Pokud se poplatky nebo příplatky zvýší o více než 10 % z částky uplatňované v předchozích 12 měsících, Objednatel může odstoupit od smlouvy ke dni zvýšení těchto částek.
5. Výše uvedený poplatek nezahrnuje údržbu a podpůrné služby, které mohou být nutné z důvodu neschopnosti zákazníka dodržovat pokyny obsažené v dokumentaci pro software, jiného nesprávného provozování nebo z důsledku nedbalého nebo záměrného poškození nebo modifikaci programů nebo datových nosičů, na nichž jsou uloženy. Taková údržba a podpůrné služby budou účtovány podle času a na základě ceníku poskytovatele platného v příslušném období.
6. Pokud poskytovatel koná z důsledku hlášení o chybách a ukáže se, že je třetí strana nebo Objednatel zodpovědný za poruchu, a je-li tato v souvislosti s programem pro který není poskytována podpora v rámci této smlouvy, poskytovatel je oprávněn dodatečně požadovat poplatek za zmařený čas a snahu

dle platného ceníku poskytovatele.

7. Cena dle této smlouvy je po dobu jejího trvání neměnná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním dle této smlouvy..

8. Splatnost všech faktur je do 30 dnů ode dne jejich doručení Objednateli.

9. Faktury budou Objednateli zasílány elektronickou formou na emailovou adresu:

X.

Vyšší moc

1. Poskytovatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy, nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Poskytovatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit Objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí Poskytovatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu

XI.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že vztah vzniklý z této smlouvy se řídí českým právem, konkrétně pak ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
2. Ustanovení této smlouvy mohou být upravena pouze formou písemného dodatku ke smlouvě.
3. 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.
4. Smluvní strany se dohodly, že jestli v budoucnu dojde při realizaci této smlouvy ke sporům ohledně práv a povinností jejich účastníků, budou tyto spory přednostně řešit smírnou cestou.
5. Tato smlouva má 2 přílohy.

prof. MUDr. Vladimír
Palička CSc.dr.h.c

Digitálně podepsal prof. MUDr.
Vladimír Palička CSc.dr.h.c
Datum: 2022.04.14 14:54:51 +02'00'

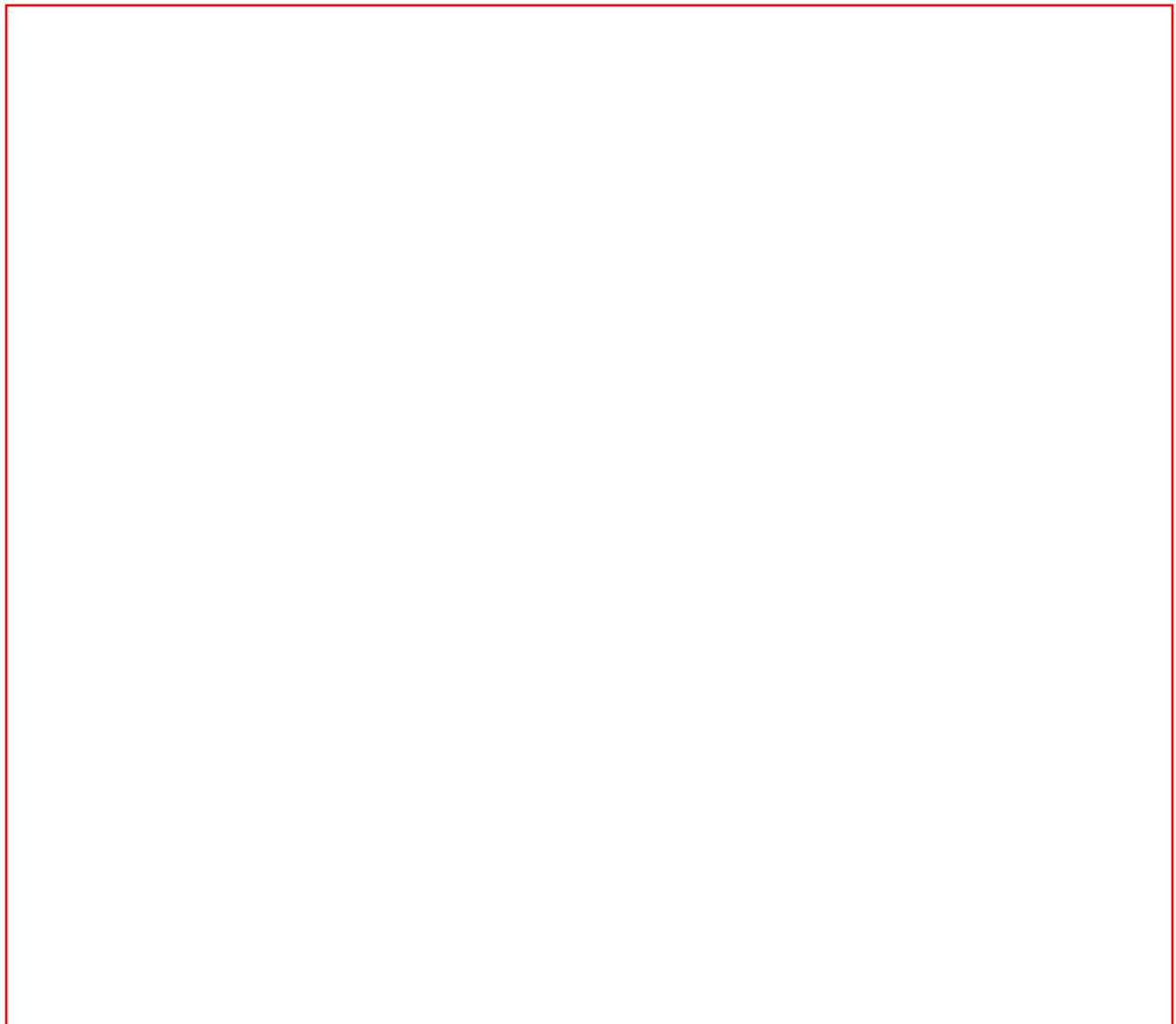
Objednatel v: dne: podpis:

Poskytovatel v: Mníšku pod Brdy dne: 13.4.2022
podpis: Jan Šejc, jednatel

Jan
Šejc

Digitally signed by Jan Šejc
DN: CN=Jan Šejc, C=CZ, O=system
IN s.r.o., G=Jan, SN=Šejc,
OID.2.5.4.97=NTRCZ-48952532,
SERIALNUMBER=ICA - 10477610
Reason: I am the author of this
document
Location: 13.4.2022
Date: 2022.04.13 09:27:58+02'00'
Foxit PDF Reader Version: 11.2.1

Příloha č. 1 - Technická specifikace a ceník zboží



	Roční poplatek za služby dle této smlouvy bez DPH dle IX.1.:	4.097,74 EUR
* cena v CZK je kalkulována dle aktuálního kurzu ČNB, cena pro fakturaci se stanovuje v okamžiku vytvoření daňového dokladu podle aktuálního měnového kurzu		

Příloha č. 2 - Kontaktní osoby objednatele

Text	Jméno	Email	Telefon
Technický kontakt			
Lékařský kontakt			
Administrativní kontakt			