Druh servisního balíčku: Premium + C-RAS

SERVISNÍ SMLOUVA č. SB02/FY2017 (dále jen „Smlouva")

SYSMEX CZ s.r.o.

IČ: 27752356

DIČ: CZ27752356

Sídlo: Brno – Husovice, Elgartova 683/4, PSČ 614 00

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 56576,

[redacted]

(dále jen „**Dodavatel**")

a

Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno

IČ: 00209775

DIČ: CZ00209775

Sídlo: Brno, Pekařská 53, PSČ 656 91

[redacted]

(dále jen „**Zákazník**")

Dodavatel a Zákazník (dále jen „**smluvní strany**") uzavřeli následující Smlouvu.

1. Předmět Smlouvy

1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Zákazníkovi kompletní servisní péči na zařízeních uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy na adrese **Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno, Hematologická laboratoř, Pekařská 53, 656 91 Brno** a závazek Zákazníka zaplatit Dodavateli cenu za podmínek stanovených touto Smlouvou.

1.2 Servisními službami se rozumí především konzultace, opravy, údržba, výměny součástí, nastavení, kalibrace, kontrola funkcí a verifikace, vzdálená správa na zařízeních uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy (vzdálená technická podpora je součástí služby C-ras).

1.3 Rozsah provádění servisní služby je uveden v Přílohách č. 2 a 3 této Smlouvy.

2. Podmínky pro poskytování servisních služeb

2.1 Dodavatel poskytuje servisní služby v pracovních dnech od 8:00 do 15:00 v místě uvedeném v bodě 1, pokud není dohodnuto jinak.

2.2 Reakční doba na zadaný požadavek je do 1 hodiny od ohlášení poruchy Zákazníkem. Tato služba je zavedena na poskytování konzultací, poradenství a hlášení poruch s jejich následným řešením. V případě technických problémů, které nemohou být řešeny na dálku telefonicky nebo pomocí služby C-Ras, přijede autorizovaný technik týž pracovní den na místo a zahájí opravu. V případě nahlášení poruchy v den svátku nebo v den pracovního klidu zahájí Dodavatel servisní zásah nejpozději následující pracovní den po nahlášení poruchy.

2.3 Objednání servisních služeb provádí Zákazník formou objednávky. Objednávat servisní zásahy může pouze osoba pověřená osobou zodpovědnou za činnost laboratoře několika způsoby.

[redacted]

[redacted]

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1 Dodavatel je povinen poskytovat servisní služby v rozsahu uvedeném v příloze č. 2 této Smlouvy na základě požadavku Zákazníka.

3.2 V případě poskytování servisních služeb nad rámec této Smlouvy je Dodavatel povinen sdělit písemně tuto skutečnost Zákazníkovi. Služby poskytované nad rámec této Smlouvy budou účtovány podle Obchodních servisních podmínek Dodavatele platných pro aktuální rok (např. stěhování přístrojů, poškození vlivem živelných pohrom).

3.3 Dodavatel je povinen dodržovat specifické podmínky předepsané provozním a bezpečnostním řádem případně jinými předpisy, které se vztahují k místu provádění servisní služby a provozu zařízení. Před zahájením opravy musí Zákazník seznámit Dodavatele s těmito místními předpisy.

3.4 Dodavatel je povinen respektovat odůvodněné požadavky Zákazníka na zahájení doby opravy zařízení.

3.5 Dodavatel není zodpovědný za škody ani za poruchy zařízení, které byly způsobeny nesprávnou obsluhou, neodbornými zásahy nebo nedodržením provozních a technických podmínek ze strany Zákazníka a za škody vzniklé vlivem živelných pohrom (požár, blesk, exploze, poškození vodou, apod.).

3.6 Dodavatel je povinen vystavit protokol o provedených servisních službách (dále jen „**zakázkový list**“) s popisem závady, uvedením provedených servisních úkonů, seznamem použitých náhradních dílů a potvrzením o uvolnění zařízení do provozu. Zakázkový list bude zástupcem Zákazníka po ukončení zásahu odsouhlasen a potvrzen. Potvrzený zakázkový list bude podkladem k provedení fakturace v případě provedených servisních služeb nad rámec této Smlouvy. Kopie zakázkového listu bude předána na pracovišti u zařízení.

3.7 Zákazník se zavazuje zpřístupnit zařízení k vykonání servisní služby v dohodnutém čase a poskytnout plnou součinnost při odstraňování poruchy na zařízení.

3.8 Zákazník se zavazuje dodržovat provozní a technické podmínky stanovené výrobcem zařízení uvedené v Návodu k obsluze daného zařízení.

3.9 Zákazník se zavazuje provádět pravidelnou, výrobcem přístrojů předepsanou uživatelskou údržbu zařízení specifikovanou v Návodu k obsluze příslušného zařízení a vést záznam o údržbě.

3.10 Zákazník umožní pracovníkovi Dodavatele příjezd servisním vozidlem do objektu, ve kterém je zařízení uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy provozováno.

3.11 V případě, že Dodavatel nedodrží sjednané podmínky doby nástupu na opravu dle bodu 2.2, je Zákazník oprávněn uložit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % prodejní ceny zařízení (bez DPH).

3.12 V případě uzavření Smlouvy „Premium" je dodavatel povinen v případě přetrvávajícího havarijního stavu zařízení zapůjčit náhradní zařízení nebo jeho součásti, které řeší havarijní stav do 72 hodin od zahájení opravy. V případě nedodržení této povinnosti je Zákazník oprávněn uložit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z prodejní ceny zařízení (bez DPH).

4. Finanční ujednání

4.1 Zákazník se zavazuje uhradit Dodavateli cenu za servisní služby prováděné podle této Smlouvy. Cena je stanovena dle dohody smluvních stran na celkovou částku **138.500,- Kč bez DPH** za dobu platnosti této Smlouvy. Za každý rok uhradí **částku ve výši 69.250,- Kč bez DPH**. První faktura bude vystavena **v měsíci, kdy byla smlouva podepsána a doručena oběma smluvním stranám**. Doklad je vždy vystaven předem na servisní služby následujícího **roku**.

4.2 Dodavatel je povinen vystavit Zákazníkovi vždy k 10. dni měsíce daňový doklad - fakturu splňující veškeré zákonem stanovené náležitosti (dále jen „**daňový doklad**") na úhradu dle této Smlouvy prováděných servisních služeb včetně vyčíslení daně z přidané hodnoty a doručit ji Zákazníkovi nejpozději do 3 (tří) dnů od vystavení. **Splatnost daňového dokladu je 14 dnů** ode dne jeho vystavení, pokud nebylo dohodnuto jinak.

4.3 Dodavatel může odmítnout provedení servisních služeb v případě, že Zákazník neuhradil smluvní částku za poskytování servisních služeb.

4.4 Pro případ pozdní úhrady faktury je Zákazník povinen zaplatit Dodavateli zákonný úrok z prodlení a dále navíc smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.

5. Záruka

5.1 Záruční lhůta na provedenou servisní službu činí 3 (tři) měsíce a počíná běžet dnem předání předmětu servisního zásahu do provozu.

5.2 Na náhradní díly montované při opravách se poskytuje záruka 6 (šesti) měsíců za podmínky provádění pravidelné údržby Dodavatelem. Tato záruka se nevztahuje na díly podléhající běžnému opotřebení.

5.3 Po vypršení této Smlouvy je na provedené práce a na montované díly při opravách záruka 6 (šest) měsíců.

6. Závěrečné ujednání

6.1 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy 1 až 4.

6.2 V případě jakéhokoliv rozporu znění této Smlouvy s kteroukoliv její přílohou se uplatní a aplikují ustanovení této Smlouvy.

6.3 Právní vztahy mezi smluvními stranami založené touto Smlouvou se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

6.4 Tato Smlouva zůstává v platnosti i tehdy, pokud by některé její ustanovení bylo nebo se stalo neúčinným. Smluvní strany se zavazují nahradit neúčinné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, účinným, které svým obsahem a smyslem nejlépe odpovídá obsahu a smyslu ustanovení původního. Ukáže-li se některé ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení této Smlouvy obdobně podle ustanovení § 576 občanského zákoníku.

6.5 Veškeré změny této Smlouvy včetně jejího doplnění vycházející i z ústních ujednání musí být učiněny v písemné formě. Požadavek písemné formy je zachován užitím prostředků elektronické komunikace. Změnu obsahu nebo doplnění této Smlouvy lze provádět jen po souhlasu oprávněných zástupců smluvních stran písemnými dodatky, které budou tvořit nedílnou součást této Smlouvy.

6.6 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu této Smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly v této Smlouvě ujednat a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy, přičemž na případy, které tato Smlouva neřeší, se použijí Obchodní servisní podmínky Dodavatele platné pro aktuální kalendářní rok. Ustanovení této Smlouvy se uplatní vždy v případě, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně jinak. Žádný projev smluvní strany učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá jakýkoliv závazek žádné ze smluvních stran.

6.7 Smluvní strany výslovně vylučují, aby byly nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy jakákoliv práva či povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže tato Smlouva nebo pozdější písemné ujednání smluvních stran výslovně stanoví jinak. Nad rámec výše uvedeného smluvní strany výslovně prohlašují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

6.8 Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě prohlášení učiněných v této Smlouvě, nebude mít žádná ze smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmikoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá smluvní strana informace při jednání o této Smlouvě.

6.9 Pokud bude Zákazník dlužit Dodavateli více dluhů, pak bude jakékoliv plnění vždy započteno nejprve na nejstarší dluh nebo jeho část, a to nejprve na příslušenství nebo část příslušenství takového nejstaršího dluhu.

6.10 Práva vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 6 (šesti) let ode dne, kdy právo moho být uplatněno poprvé.

6.11 Práva vzniklá z této Smlouvy či jejího porušení, nezmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

6.12 Započtení na pohledávky vzniklé z této Smlouvy či z jejího porušení se nepřipouští.

6.13 Pro vyloučení pochybností se ujednává, že ke splnění peněžitého dluhu podle této Smlouvy nelze použít směnku.

6.14 Smluvní strany se dohodly na tom, že Dodavatel odpovídá Zákazníkovi za škodu/újmu pouze do maximálního limitu náhrady škody/újmy ve výši 500.000,- Kč

6.15 Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevylučuje právo na náhradu škody ve výši, v jaké převyšuje sjednanou smluvní pokutu. V případě, kdy bude smluvní pokuta snížena soudem, zůstává zachováno právo na náhradu škody ve výši, v jaké škoda převyšuje částku určenou soudem jako přiměřenou a to bez jakéhokoliv dalšího omezení; tím není dotčeno ujednání smluvních stran v rámci bodu 6.14 této Smlouvy.

6.16 Smluvní strany se dohodly, že kromě případů upravených v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku zprostí Dodavatele povinnosti k náhradě škody také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli v době, kdy byl Dodavatel v prodlení s plněním smluvených povinností, avšak pouze od okamžiku vzniku takové překážky. Za mimořádnou, nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku budou smluvní strany pro účely této Smlouvy mimo jiné považovat prodlení smluvního partnera Dodavatele jako původního dodavatele náhradních dílů nebo jiného servisního zboží.

6.17 Namísto ustanovení § 573 občanského zákoníku si smluvní strany pro účely doručování výslovně sjednávají, že dokument odeslaný doporučenou zásilkou nebo zásilkou na doručenku nebo jiným obdobným způsobem prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu smluvní strany uvedenou v této smlouvě, na adresu sídla zapsanou v obchodním rejstříku nebo na jinou písemně sdělenou adresu pro doručování je doručen 3 (třetí) den následující po předání takové zásilky k přepravě, ledaže bude prokázán dřívější den doručení. Tato fikce doručení se za splnění podmínek uvedených v tomto ustanovení uplatní též v případě, že se zásilka z jakéhokoliv důvodu vrátí zpět odesílateli jako nedoručená nebo nedoručitelná, a to včetně důvodu, že byla adresátem nepřevzata, odmítnuta nebo nevyzvednuta po uložení anebo že se adresát v místě nezdržuje. Tím není dotčena možnost doručení dokumentů jinými prostředky.

6.18 Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, každá smluvní strana obdrží dva stejnopisy.

6.19 Smlouva se uzavírá na dobu **určitou**, a to na dobu 2 (dvou) let od podpisu Smlouvy oběma Smlouvními stranami, s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet měsícem následujícím po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu jejími smluvními stranami.

6.20 Smluvní strany potvrzují, že si tuto Smlouvu pečlivě přečetly a že jejímu obsahu dobře rozumí, přičemž ten odpovídá jejich pravé, svobodné a vážné vůli a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.

Dodavatel:

V Brně dne 04.04.2017

[redacted]

Zákazník:

V Brně dne 10. 04. 2017

[redacted]

7. Seznam příloh

Příloha č. 1 Smlouvy SB02/FY2017 - Seznam zařízení Zákazníka

Příloha č. 2 Smlouvy SB02/FY2017 - Rozsah servisních prací a cenových položek v rámci servisní smlouvy „Premium“

Příloha č. 3 Smlouvy SB02/FY2017 - Rozsah servisních prací a cenových položek v rámci servisní smlouvy „C-RAS“

Příloha č. 4 Smlouvy SB02/FY2017 - Popis služby „Správa C-RAS“

Příloha č. 1 Smlouvy SB02/FY2017 - Seznam zařízení Zákazníka

Typ analyzátoru	Výrobní číslo analyzátoru
[redacted]	[redacted]

Příloha č. 2 Smlouvy SB02/FY2017 - Rozsah servisních prací a cenových položek v rámci servisní smlouvy „Premium“

Obsah poskytované služby v rámci uvedené smlouvy
Technická telefonická podpora a poskytování služby „Správa C-RAS“ v pracovní době od 7:00 do 15:00 pondělí až pátek. Služba "C-RAS" obsahuje externí kontrolu IQAS ONLINE, vzdálený přístup servisního technika, vzdálený monitoring chybových hlášení analyzátoru servisním střediskem ([redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]

Příloha č. 3 Smlouvy SB02/FY2017 - Rozsah servisních prací a cenových položek v rámci servisní smlouvy „C-RAS“

Obsah poskytované služby v rámci uvedené smlouvy
Technická telefonická podpora a poskytování služby „Správa C-RAS“ v pracovní době od 7:30 do 16:00 pondělí až pátek. Služba „C-RAS“ obsahuje externí kontrolu IQAS ONLINE, vzdálený přístup servisního technika, vzdálený monitoring chybových hlášení analyzátoru servisním střediskem (n[redacted]
Vzdálený monitoring, pravidelné vyhodnocení chybových dat odesílaných analyzátorem.
Vzdálený monitoring, pravidelné vyhodnocení měření firemního kontrolního materiálu IQAS.
Vzdálený přístup, prioritní řešení akutních servisních požadavků, požadavků na produktovou konzultaci, diagnostika závady, drobné kalibrace, diagnostika závady v přenosech do LIS v pracovní dny pomocí dálkové správy.
Technická realizace a konfigurace samotného připojení.
Technický dohled nad funkčností C-RAS technologie pro potřeby vzdálené správy a vzdáleného monitoringu.
Tunelové propojení pro šifrovaný přenos dat.

Upozornění
Samostatná servisní smlouva „C-RAS“ nepokrývá akutní servisní zásahy na místě v laboratoři, cestovné, výměnu náhradních dílů a cenu vyměněných náhradních dílů, pravidelné prohlídky a verifikace přístrojů. Tyto komplexní služby jsou zahrnuty pouze v servisní smlouvě „PREMIUM + C-RAS“.

Příloha č. 4 Smlouvy [redacted]enalezen zdroj odkazů. - Popis služby „Správa C-RAS“

1. Poskytování servisní péče na dálku je prováděno přes internetové linky (dále jen „**správa C-RAS**“) prostřednictvím hardwarového vybavení routeru. [redacted]
2. Dodavatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi servisní služby vzdálené správy C-RAS na zařízeních uvedených v příloze č. 1 na adrese **Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno, Hematologická laboratoř, Pekařská 53, 656 91 Brno**.
3. Servisními službami správou C-RAS se rozumí především monitoring a vyhodnocování měření firemního kontrolního materiálu (dále jen IQAS ONLINE), vzdálený monitoring chybových a technických dat odesílaných analyzátory uvedenými v příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „vzdálený monitoring“) a vzdálený přístup do řídící jednotky analyzátorů uvedených v příloze č. 1 (dále jen „vzdálený přístup“) za účelem oprav a technických nebo aplikačních konzultací požadovaných Zákazníkem.

Rozsah a technický popis provádění servisní služby „Správa C-RAS“

4. **IQAS ONLINE** – monitoring měřeného originálního kontrolního materiálu dodávaného firmou Sysmex CZ s.r.o. Výsledky měření kontrolní krve všech hladin jsou při aktivaci služby odesílány jako emailová zpráva řídící jednotkou analyzátoru na centrální server firmy Sysmex, kde jsou statisticky vyhodnoceny v rámci přístroje samotného i ve vztahu k ostatním účastníkům této služby na celosvětové úrovni. E-mail nepřenáší žádná data pacientů ani informace o laboratoři, přenos dat probíhá jedním směrem – z analyzátoru na server Sysmex. Statistická data kvality měření dané šarže a hladiny kontrolního materiálu vztažená na určitý typ analyzátoru každého účastníka jsou účastníkům služby přístupná na zabezpečených webových s[redacted] LICENCE“.
5. **Vzdálený monitoring** – analyzátor napojený na tuto službu odesílá na server Sysmex při každém procesu ukončení provozu „Shutdown“ technická data související s provozem analyzátoru a chybovými hlášeními přístroje. Servisní dispečink obdrží v případě významných odchylek od normálního stavu analyzátoru nebo při častém opakování stejné chyby hlášení ze systému a provede ověření stavu analyzátoru.
6. **Vzdálený přístup** – v případě nahlášení závady, hlášení systému Vzdáleného monitoringu nebo potřeby servisní konzultace ze strany Zákazníka, se servisní technik firmy Sysmex CZ s.r.o. s přístupovými právy do Centrálního vzdáleného přístupového serveru (dále jen C-RAS) připojí na řídící jednotku analyzátoru a provede jeho diagnostiku. Je-li to možné, provede opravu

přístroje na dálku. Každý jednotlivý vzdálený přístup servisního technika na analyzátor je systémem C-RAS monitorován a zaznamenáván firmou Sysmex.

Podmínky pro poskytování služby správy C-RAS

7. Dodavatel zajišťuje výlučnost a bezpečnost přístupu do informačního systému Zákazníka při poskytování správy C-RAS. Připojení správy C-RAS je kontinuální 24 hodin denně 7 dní v týdnu.
8. Monitoring technického stavu zařízení uvedených v příloze č. 1 Smlouvy je prováděn na základě obdržených a vyhodnocených chybových hlášení přístrojů. Servisní dispečink pověří oprávněného servisní technika pro konzultaci stavu zařízení se zodpovědnou osobou v laboratoři a domluví se na dalším postupu.
9. Dodavatel se zavazuje, že nebude užívat vzdálené připojení k jiné činnosti než k činnosti specifikované v části Popis služby, tj. nebude se připojovat, vzdáleně ovládat či jinak ovlivňovat další stanice, služby či jiné součásti IT u Zákazníka, ani se o to pokoušet. Dodavatel se dále zavazuje, že neumožní vzdáleně připojení třetí straně.
10. Jestliže bude mít Dodavatel nebo Zákazník podezření na možnost narušení bezpečnosti v rámci vzdáleného připojení, je povinnost jedné strany bez prodlení informovat stranu druhou o této skutečnosti na uvedených kontaktech.

Práva a povinnosti smluvních stran

11. Pokud má dodavatel při poskytování správy C-RAS přístup, ve smyslu ustanovení § 4 písm. a) a písm. b) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „Zákon o ochraně osobních údajů"), k osobním a citlivým údajům pacientů Zákazníka, dodavatel se zavazuje, že budou dodrženy všechny relevantní české právní předpisy jakož i předpisy Evropského společenství upravující problematiku ochrany dat, tj. zejména Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, a Zákon o ochraně osobních údajů. Dále se zavazuje tento závazek přenést i na další subdodavatele a spolupracující subjekty.
12. Dodavatel se tímto zavazuje, že osobní údaje pacientů Zákazníka, popř. citlivé údaje pacientů Zákazníka, k nimž se při Správě C-RAS dostanou servisní technici Dodavatele, jím nebudou dále zpracovávány.
13. Dodavatel je povinen respektovat odůvodněné požadavky Zákazníka na dobu pro vzdálený přístup na řídící jednotku analyzátoru.
14. Dodavatel je povinen poskytnout Zákazníkovi výpis realizovaných vzdálených přístupů, pokud jej Zákazník na Dodavateli vyžádá.
15. Dodavatel nezodpovídá za případný ušlý zisk nebo finanční ztráty způsobené Zákazníkem nebo třetí stranou při nefunkčností vzdálené správy pro zařízení uvedené v příloze č. 1 Smlouvy.
16. Zákazník souhlasí, aby Dodavatel zpracovával technické informace získané z chybových zápisů přístroje a získaná technická data použil za účelem analýzy a zlepšení servisní péče.

17. Záruční doba na hardwarové vybavení zajišťující správu C-RAS je 24 měsíců a počíná běžet dnem jeho předání Zákazníkovi.

[redacted]

[redacted]	1.	servisní technik

[redacted]