



NEZNP005PT7S

## Smlouva o podpoře a údržbě IS MEDIX®

### 1. SMLUVNÍ STRANY

1.1. Nemocnice Znojmo, příspěvková organizace  
se sídlem: MUDr. Jana Janského 11, 669 02 Znojmo  
zastoupená: MUDr. Miroslavem Kavkou, MBA, ředitelem Nemocnice Znojmo  
IČO: 00092584  
DIČ: CZ00092584

dále jen „objednatel“

a

1.2. COMS Computer system spol. s r.o.  
se sídlem: Tolstého 8, 746 01 Opava  
jejím jménem: MUDr. Cyrilem Vojtkem, jednatelem  
IČO: 41 52 940  
DIČ: C47152940  
bankovní spojení: č. ú. [REDACTED]

dále jen „dodavatel“.

Smluvní strany prohlašují, že údaje, které uvedly v tomto článku smlouvy, jsou v souladu s platnými zápisy v obchodním rejstříku (§ 27 a násl. obchod. zák.) resp. v živnostenském rejstříku (§ 60 živnostenského zákona), a že osoby zde uvedené jsou jejich oprávněnými zástupci. Smluvní strany se zavazují, že změny dotyčných údajů oznámí bez prodlení druhé straně. Smluvní strany uzavřely tuto smlouvu podle ustanovení § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

### 1.3. Osoby oprávněné k jednání jsou

#### 1.3.1 ve věcech smluvních vztahů:

za objednatele:

za dodavatele: MUDr. Cyril Vojtek

#### 1.3.2. ve věcech technicko-realizačních:

za objednatele:

za dodavatele: MUDr. Cyril Vojtek,

### 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele provádět ode dne podpisu smlouvy za úplatu pro objednatele údržbu a podporu programového vybavení IS MEDIX® Lite CS a webové žádanky implementovaného u objednatele ke dni podpisu této smlouvy, včetně webové aplikace (dále jen „Program“ nebo „Software“), dále též jen „podpora“ či „služby podpory“, a závazek objednatele zaplatit dodavateli sjednanou cenu, to vše za podmínek a způsobem stanoveným touto smlouvou.

2.2. Služby podpory poskytované dodavatelem v rámci ceny dle čl. 9 této smlouvy zahrnují:

- úpravy Programu dle platné legislativy a platných standardů pro vykazování zdravotní péče,

- řešení problémů nastalých při užívání Software, dostupnost služby pro závady typu A je 365 dní v roce a 24 hodin denně.
- poradenskou a konzultační činnost osobně v sídle dodavatele nebo prostřednictvím elektronické pošty, internetu, telefonu a faxu (dále jen „hotline“) v pracovní dny od 8.00 - 16.00 hod,
- rozvoj funkcionalit Software na základě plánů vývoje dodavatele,
- předávání patchů (úpravy a opravy chyb ve standardní verzi Programu) a hotpatchů (úpravy a opravy Programu týkající se odlišností instalace u objednatele),
- poskytnutí nové verze (tzv. upgrade) Programu uvolněné v době platnosti této smlouvy.

2.3. V případě potřeby se dodavatel zavazuje poskytnout objednateli poradenskou a konzultační činnost dle druhého bodu čl. 2.2 této smlouvy také v sídle objednatele, a to po předchozí dohodě obou stran a v rozsahu do 20 hodin ročně, v minimálních časových blocích 3 hodiny v celku. Podpora poskytovaná formou poradenské a konzultační činnosti je určena pouze pro produkt společnosti COMS s.r.o., dle čl-2.1 a pro serverové produkty a databázové nástroje Microsoft.

2.4. Podporu poskytuje dodavatel objednateli pouze po dobu platnosti této smlouvy.

2.5. Bude-li upgrade Programu vyžadovat změnu systémových prostředků (např. upgrade HW), je dodavatel povinen v přiměřené době předem věc projednat s objednatel. Pokud objednatel změnu systémových prostředků odsouhlasí, provede ji na své vlastní náklady.

### **3. MÍSTO PLNĚNÍ**

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

### **4. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE**

4.1. Dodavatel se zavazuje:

- poskytovat služby podpory v termínech uvedených v čl. 6 této smlouvy, případně jiných termínech písemně sjednaných s objednatel;
- udržovat v tajnosti veškeré informace získané při plnění předmětu této smlouvy a v souvislosti s ním;
- respektovat bezpečnostní požadavky objednatele
- dodržovat Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této smlouvy;
- vést záznamy o poskytnutých službách podpory s popisem provedených změn a úprav Software formou pracovních protokolů vystavených po realizaci příslušné změny či úpravy;
- předkládat oprávněné osobě objednatele protokoly o provedení změn a úprav Software k jejich potvrzení;
- neprodleně oznámit objednateli uvolnění nové verze Software a navrhnout termín její instalace tak, aby nová verze Software byla u objednatele zprovozněna nejpozději do 90 dnů od uvolnění;
- zajistit funkčnost Software na serveru s aktuálními bezpečnostními patchy Microsoft a updaty firmware.
- 

### **5. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

5.1. Objednatel se zavazuje:

- předat dodavateli jím vyžadovanou dokumentaci, informace a data nezbytná k plnění předmětu této smlouvy;
- umožnit zaměstnancům dodavatele vstup na pracoviště objednatele pro účely poskytování služeb podpory, a to v individuálně předem sjednaných termínech;
- poskytnout dodavateli součinnost při instalaci Software;
- umožnit a zabezpečit dodavateli vzdálený přístup do své počítačové sítě k výkonu funkcí vzdálené správy Software dle organizačních a technických podmínek specifikovaných v příloze číslo 2 této smlouvy;
- zajistit vždy po předchozí dohodě přítomnost odpovědných zaměstnanců objednatele, pokud je to vyžadováno dodavatelem a je to nezbytné k plnění předmětu smlouvy, a to případně i po pracovní době;

- určit zaměstnance, který bude zajišťovat chod software jako jeho správce, a zajistit jeho účast na školeních pořádaných dodavatelem;
- předem konzultovat nákup nových HW a SW prostředků s dodavatelem, pokud mají jakýkoliv vztah k Programu a jeho použití;
- používat po dobu platnosti této smlouvy poslední verzi Programu nebo verzi bezprostředně předcházející. Dodavatel není povinen poskytovat služby podpory dle této smlouvy pro starší verze Programu.

**5.2.** V rámci služeb podpory poskytovaných dle této smlouvy má objednatel nárok na zajištění ze strany dodavatele plné funkcionality každé nové verze Software v rozsahu zakoupených licencí. Vícepráce potřebné k případnému zavedení rozšířené funkcionality (bude-li ze strany objednatele požadována) nejsou součástí služeb podpory dle této smlouvy.

## **6. ŘEŠENÍ VZNIKLYCH ZÁVAD A PŘIPOMÍNEK**

**6.1.** Smluvní strany se dohodly, že připomínky a závady Programu (dále společně také „problém“) 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, popisu závady a informace o tom, kdy a za jakých okolností se závada vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů objednatele. Lhůta pro zahájení řešení závady nebo připomínky a pro jejich vyřešení je určena závažností problému dle následující tabulky a běží od okamžiku doručení písemného ohlášení :

Typ	Definice závažnosti problému	Doba zahájení řešení	Způsob řešení
A	Provoz Programu je v důsledku nastalého problému zcela zastaven. Důležitá funkce Programu je narušena – hrozí škoda.	Okamžitě	a, b
B	Provoz Programu je v důsledku nastalého problému omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	1 den	a, b
C	Provoz Programu je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	5 dnů	a, b, c
D	Připomínka - funkčnost Programu není narušena	Dle dohody	b, c, d, e

**6.2.** Jednotlivými způsoby řešení problému jsou:

- a odstranění problému nebo lokalizace a odstranění jiné závady, která problém vyvolala, do 24 hodin po zahájení řešení;
- b poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému po dobu potřebnou pro jeho odstranění, a to nejpozději následující pracovní den po nahlášení problému (existuje-li takové náhradní řešení);
- c akceptování připomínky k zapracování do budoucích verzí Software;
- d postoupení problému třetí straně (Microsoft, dodavatel HW);
- e odmítnutí připomínky;

**6.3.** Objednatel je oprávněn závady typu A hlásit také telefonicky na telefonních číslech uvedených v příloze č.1 této smlouvy s následným písemným ohlášením dle bodu 6.1. Dostupnost služby pro závady typu A je 365 dní v roce a 24 hodin denně.

**6.4.** Neprodleně po zahájení řešení problému bude dodavatelem objednateli předložen písemný návrh řešení s uvedením termínu realizace a s uvedením možného náhradního řešení problému použitelného po dobu potřebnou k odstranění problému. Za písemný návrh se považuje také návrh předložený formou e-mailu nebo faxem.

Dodavatel řeší nahlášené závady a připomínky dle priorit dohodnutých mezi oprávněnými osobami a ve lhůtách dohodnutých v čl. 6.1. výše. Dodavatel má výhradní právo rozhodnout, zda nahlášené závady či připomínky jsou závadou Programu nebo pouze požadavky na zlepšení a na úpravy Programu.

**6.5.** 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 této skutečnosti. V těchto případech není dodavatel po dobu, o níž byla lhůta k řešení problému prodloužena, v prodlení s poskytnutím služeb podpory objednateli.

**6.6.** Dodavatel má výhradní právo rozhodnout, zda mají být navrhovaná doporučení a přijatá řešení zahrnuta do nových verzí Programu.

## **7. SANKCE**

**7.1.** V případě, že dodavatel neodstraní problém ve lhůtách uvedených v čl. 6.1. této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu 4000 Kč za každých započatých 24 hodin do doby odstranění problému. Při zásahu vyšší moci, která zabrání dodavateli odstranit závadu v požadovaném termínu, se od sankce upustí. To neplatí v případě, že dodavatel je v době vzniku okolností vyšší moci již v prodlení.

**7.2.** Pro případ prodlení s peněžitým plněním může dodavatel požadovat na objednateli úrok z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý den prodlení.

## **8. NADSTANDARDNÍ SLUŽBY**

**8.1.** Dodavatel 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 apod. Tyto služby nejsou předmětem smlouvy a nejsou zohledněny v ceně dle čl. 9.

**8.2.** Nadstandardní služby se sjednávají individuálně písemnou formou a budou účtovány v hodinových sazbách podle ceníku dodavatele. Fakturovány budou podle skutečně provedené práce na základě pracovních protokolů potvrzených objednatel, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

## **9. CENA**

**9.1.** Cena za poskytování služeb podpory dle této smlouvy je stanovena dohodou v celkové výši ██████████ Kč měsíčně, tedy ██████████ Kč ročně bez DPH. Platby dodavateli budou probíhat měsíčně na základě faktur vystavených dodavatelem splňujících náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy. První faktura bude vystavena dne 15. 03. 2012. Splatnost faktur se sjednává na 120 dní ode dne doručení faktury objednateli. Další faktury vystaví dodavatel vždy k 15. dni příslušného měsíce a příslušného roku trvání této smlouvy. K ceně dle tohoto článku bude připočtena DPH v platné výši.

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 řádné faktury objednateli.

**9.2.** Dodavatel má právo bez vyvolání cenového jednání cenu za poskytování služeb podpory jednou ročně valorizovat, a to nejvýše o oficiální míru inflace za předchozí kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Své rozhodnutí oznámí písemně minimálně jeden kalendářní měsíc před uplatněním valorizace. Dodavatel je oprávněn odmítnout poskytnutí služby objednateli bez náhrady při neuhrazených pohledávkách za objednatel delších než 2 měsíce po splatnosti.

## **10. ZÁRUKY**

**10.1.** Dodavatel poskytuje záruku za služby podpory poskytované podle této smlouvy, pokud jsou jimi prováděny změny či úpravy Programu, jeho části nebo jeho aktualizace (upgrade) po dobu 6 měsíců od provedení takové změny či úpravy nebo aktualizace. Záruka se vztahuje na vady Software spočívající v tom, že software neodpovídá funkčnosti popsané v dodané dokumentaci nebo nápovědě (helpu) nebo metodikám zdravotních pojišťoven a ostatním platným právním předpisům majícím vliv na funkčnost Programu. Dodavatel je povinen

odstraňovat záruční závady bezplatně, přičemž pro ohlášení a řešení záručních závad se použije čl. 6.1. obdobně

**10.2.** Dodavatel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty objednatele způsobené nesprávným zadáním objednatele, způsobené vyšší mocí nebo nesprávným použitím Software dodaného dodavatelem nebo neoprávněným zásahem objednatele do Software.

**10.3.** Dodavatel nenese odpovědnost a nepřebírá záruku za to, že dodaný Software bude fungovat bez přerušení nebo závad způsobených:

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

## **11. VYŠŠÍ MOC**

Okolností vylučující odpovědnost dodavatele nebo objednatele je překážka, jež nastala nezávisle na jeho vůli a brání 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 dodavatele nebo objednatele.

## **12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**12.1.** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

**12.2.** Tato smlouva má celkem 5 stran a 2 přílohy a vyhotovuje ve 2 vyhotoveních, z nichž 1 obdrží objednatel a 1 dodavatel.

Změny a doplňky je možné provádět pouze formou písemných číslovaných dodatků k této smlouvě pod sankcí neplatnosti.

**12.4.** Dodavatel souhlasí se zveřejněním cen ze strany objednatele.

Objednatel souhlasí s uváděním názvu své firmy při propagačních akcích a na propagačních materiálech dodavatele.

**12.5.** Tato smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.


**12.6.** Smlouvu lze skončit písemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

**12.7.** 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.

**12.8.** V otázkách výslovně neupravených touto smlouvou se závazky smluvních stran řídí ustanoveními příslušných právních předpisů, zejména obchodního zákoníku.

**12.9.** Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravomocné vůle a důkaz této dohody o všech ustanoveních této smlouvy připojují své podpisy.

V Opavě  
Dne: 22.2.2012



COMS computer systém, s.r.o.  
Dodavatel

Ve Znojmě  
Dne: 28.

MUDr.  
MUDr.

Nemocnice Znojemská, příspěvková organizace

## Příloha č. 1

### Hlášení poruch dle čl. 6.3. smlouvy

Kontaktní telefonní čísla a email:

MUDr. Vojtek

Podpora a údržba IS Medix

Pohotovostní číslo pro podporu a údržbu IS MEDIX:

**Dostupnost služby pro závady typu A je 365 dní v roce a 24 hodin denně.**

Objednatel bere na vědomí, že v případě použití služby potlačení identifikace volajícího (skryté číslo), mu nebude možno volat zpět.

## Příloha č.2

### Nastavení dálkového připojení

1. Pro dálkové připojení dodavatel zajistí , že jím pověřené osoby určené k poskytování služeb podpory budou dodržovat podmínky bodu 4.1 smlouvy.
2. Dodavatel vždy předem zajistí, že nedojde k nepředpokládanému narušení chodu IS MEDIX.