

Servisní smlouva

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zák. č 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

I. Smluvní strany

Objednatel:

název organizace: Nemocnice Pardubického kraje, a. s.
sídlo organizace: Kyjevská 44, 532 03 Pardubice
statutární zástupce: MUDr. Tomáš Gottvald, předseda představenstva a Ing. Petr Rudzan, místopředseda představenstva
bankovní spojení: KB, a.s., č. ú. 43-6084130247/0100
IČO: 27520536
DIČ: CZ27520536
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném KS v Hradci Králové Odd. B, vložka 2629

Zhotovitel:

název organizace: Steiner, s.r.o.
sídlo organizace: Dýšinská 477, 109 00 Praha 15
statutární zástupce: Mgr. Ing. David Steiner, MBA Ph.D., jednatel
bankovní spojení: Česká spořitelna, Praha 1, Rytířská 29, č. ú. 1942771399/0800
IČO: 26488931
DIČ: CZ26488931
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze Odd. C, vložka 85437

II. Předmět smlouvy

Zhotovitel se zavazuje poskytovat podporu komplexního softwarového systému Amadeus pro řízení provozu transfuzního oddělení nemocnice Chrudim v rozsahu dle bodu III Ujednání o službách.

III. Ujednání o službách

Zhotovitel se zavazuje **poskytovat** pro podporu softwarového systému Amadeus **následující služby**:

- **Aplikační podpora** softwarového systému Amadeus. **Tato služba zahrnuje:**
 - **Garanci funkčnosti** – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
 - **Garanci rozvoje** – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
 - **Garanci zajištění souladu s legislativou** – po dobu trvání této smlouvy zhotovitel zajistí předávání inovovaných verzí programového vybavení na základě změn obecně závazných právních předpisů v termínech platnosti změn těchto předpisů a na základě podzákoných předpisů uveřejněných ve Věstníku MZ ČR. Programy budou předávány v dohodnutých termínech.
 - **Servisní garanci** – garance dostupnosti servisních služeb, služby HelpDesk a služby Hotline následovně:

Kategorie události	Zahájení řešení	Příjem hlášení	
		HotLine	HelpDesk
Havárie (mimořádná událost)	Nejpozději do 24 hodin od nahlášení	nepřetržitě, 24x7x365	nesjednáno
Významná závada (naléhavá událost)	Nejpozději do 3 kalendářních dnů od nahlášení		
Závada (omezená událost)	Nejpozději do 3 kalendářních dnů od nahlášení		
Požadavek	Dle dohody		

Pozn.:

- **Havárie** (mimořádná událost) je:
 - úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb (funkcionality) na úrovni celé sw aplikace s dopadem na všechny uživatele dané aplikace.
 - porucha, jejímž důsledkem je ohrožení nebo ztráta života či zdraví nebo velká hmotná škoda,
 - **Významná závada** (naléhavá událost) je:
 - omezené přerušení provozu či částečná nedostupnost služeb sw aplikace s dopadem na omezenou skupinu uživatelů dané sw aplikace.
 - **Závada** (omezená událost, drobná porucha) je:
 - drobná vada, která nemá vliv na schopnost sw aplikace plnit požadovanou funkci,
 - vada lokálního významu bránící užívání sw aplikace konkrétnímu uživateli, aj.
- **Konzultační činnost** týkající se provozování systému Amadeus formou telefonické konzultační služby v pracovní dny v době od 8.00 do 15.30 na:
 - tel. č.: 274782631-32,
 - GSM brána: 604 244 630
 - **Garance školení** - k novým dodávaným verzím programu po jejich instalaci zabezpečit proškolení pověřených pracovníků objednatele v termínech dohodnutých smluvními stranami, bude-li to třeba s ohledem na rozsah úprav.
 - Přednostně poskytnout své programátorské kapacity objednateli pro další vývoj systému.

IV. Ochrana osobních a citlivých údajů

- Zhotovitel se zavazuje, že nebude neoprávněně a mimo smluvní ujednání nakládat s osobními a citlivými údaji, se kterými přijde do styku v rámci plnění předmětu této smlouvy, nebude scizovat, a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly, které se vztahují k objednateli. Uvedený závazek se vztahuje i na zaměstnance zhotovitele. Stejně tak zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, s nimiž se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy a nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), jakož i o osobních údajích, citlivých údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by

ohrozilo zabezpečení osobních a citlivých údajů ve smyslu zejména ustanovení § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

- Zhotovitel se zavazuje, že nepoužije jakýkoliv osobní nebo citlivý údaj, s nímž přijde do styku při plnění závazků dle Smlouvy, a ani neumožní použití třetí osobě.
- Zhotovitel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky Objednatele k zajištění ochrany osobních a citlivých údajů pacientů a klientů Objednatele, o nichž je Dodavatel průkazně informován. Objednatel v průběhu platnosti smlouvy bude předávat své aktuální bezpečnostní požadavky týkající se Zhotovitele písemnou formou servisnímu pracovníkovi Zhotovitele. O předání se vypracuje předávací protokol. Součástí těchto bezpečnostních požadavků bude i výčet třetích subjektů, které odebírají nebo dodávají data do systému Amadeus a s kterými bude nutno řešit případné komunikační problémy nad konkrétními daty.
- Zhotovitel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních a citlivých údajů pacientů a klientů Objednatele před jejich zneužitím nebo únikem prostřednictvím svých zaměstnanců
- Zhotovitel prohlašuje, že jeho zaměstnanci přicházející při výkonu své práce do styku s osobními a citlivými údaji pacientů a klientů Objednatele, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji, budou průběžně seznámeni s aktuálními bezpečnostními požadavky Objednatele a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi Objednatele
- V případě zaviněného porušení povinností upravených v tomto článku smlouvy je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti. Nárok na náhradu vzniklé škody tímto není dotčen.
Zaviněné porušení smlouvy je – ztráta nebo vyzrazení neveřejné informace o systému řízení a kontroly, které se vztahují k objednateli důsledkem úmyslného nebo neúmyslného jednání pracovníka Zhotovitele, ztráta nebo vyzrazení dat pacientů.
Zaviněné porušení smlouvy není – ztráta nebo vyzrazení informací jako důsledek přírodní katastrofy nebo válečného konfliktu, vyzrazení informace, která byla prokazatelně veřejně známá před podpisem této dohody, sdělení omezené konkrétní informace při řešení provozního problému v rámci servisu a údržby systému (např. řešení provozního problému exportu nebo importu dat z nějakého externího kooperujícího systému).
- Ustanovení tohoto článku se vztahuje jak na období účinnosti této smlouvy, tak na období po jejím ukončení.

V. Cena

- Cena za údržbu a inovaci programového vybavení je 80 000,- Kč ročně včetně DPH. Cena bude objednatelům hrazena formou dvou splátek po 40 000,- Kč bez DPH v měsících březnu a říjnu daného kalendářního roku. Cena bude hrazena na základě faktury vystavené zhotovitelem. Lhůta splatnosti faktury bude 4 týdny ode dne doručení.

Cena obsahuje:

- nové verze systému, do kterých jsou zahrnuty standardní úpravy, které sledují změnu resortních předpisů. Nové verze systému jsou distribuovány pomocí chráněné oblasti internetu zhotovitele, případně instalovány dálkovým přístupem
- záruku na včasnou inovaci systému dle změn obecně závazných právních předpisů a na základě podzákoných předpisů uveřejněných ve Věstníku MZ ČR
- telefonickou konzultační službu

- konzultační činnost týkající se systému
 - záruku na okamžité a operativní řešení havárií a atypických situací provozu veškeré validační protokoly požadované SÚKL týkající se SW Amadeus
 - přístup na WWW helpdesk systému Amadeus
- Cena za servis je 680,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu a cena jízdného činí 11,- Kč na kilometr bez DPH. Servis je realizován z Prahy. Cena za servis je účtována pro služby poskytnuté nad rámec plnění díla dle této smlouvy, např. řešení havárií systému, které nejsou zapříčiněny závadou dodaného SW nebo HW.
 - Cena za programátorské práce činí 820,- Kč za hodinu bez DPH. Cena za programátorské práce bude podkladem pro stanovení celkové ceny případných speciálních úprav programového vybavení dle požadavků objednatele. Obsah a termíny těchto úprav jsou předmětem zvláštního ujednání, dodatkem k této smlouvě.
 - Cena bude automaticky navýšena vždy k 1.6. daného kalendářního roku (a to počínaje rokem 2018) o míru inflace vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok.
 - Prodávající se touto smlouvou zavazuje, že jím vystavený daňový a účetní doklad (dále jen „faktura“), budou obsahovat náležitosti, které jsou stanoveny obecně závaznými právními předpisy. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti uvedené v předchozím odstavci, je kupující oprávněn fakturu vrátit. V případě nové nebo opravené faktury běží nová, lhůta splatnosti.

VI. Zvláštní ujednání

V případě, že Zhotovitel nesplní termíny dodání inovovaných verzí k termínům zavedení změn či nových obecně závazných právních předpisů nebo podzákoných předpisů uveřejněných ve Věstníku MZ ČR, měnících algoritmy projektu, resp. kvalita inovovaných verzí nebude odpovídat původním verzím, zavazuje se uhradit Objednateli prokazatelně vzniklou škodu vzniklou jeho zaviněným jednáním.

VII. Závěrečná ustanovení

- Tato smlouva se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- Tuto smlouvu je možno aktualizovat, doplnit a změnit jen písemnými dodatky potvrzenými oběma smluvními stranami.
Smluvní strany se dohodly, že smlouva může být ukončena písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního čtvrtletí následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Smlouva může být ukončena i písemnou dohodou smluvních stran.
- Tato smlouva je vypracována ve 2 vyhotoveních, po 1 pro obě strany.
- Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

VIII. Potvrzení smluvních stran

Datum:

Datum:

Objednatel:

Zhotovitel:

MUDr. Tomáš Gottvald
předseda představenstva

Mgr. Ing. David Steiner, MBA Ph.D.
jednatel

Ing. Petr Rudzan
místopředseda představenstva