

Servisní smlouva

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění,
mezi smluvními stranami:

1. objednatel:

název: **Fakultní nemocnice Hradec Králové**
sídlo: **Sokolská 581, 500 05 Hradec Králové – Nový Hradec Králové**
IČ: **00179906**
DIČ: **CZ00179906**
bankovní spojení: **Česká národní banka**
č. účtu: 24639511/0710
ID datové schránky: **v7zqi84**
(dále jen „objednatel“)

a

2. poskytovatelem:

název: **Siemens Healthcare, s.r.o.**
sídlo: **Budějovická 779/3b, 140 00 Praha 4**
IČ: **04179960**
DIČ: **CZ04179960**
bankovní spojení: **UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,**
č. ú. 2111696847/2700
zapsaná(ý) v OR **vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 243166**
ID datové schránky: **am75rx6, příjem datových zpráv: ANO**
malý/střední podnik: **ne**
registrační číslo osoby provádějící servis v Informačním systému zdravotnických prostředků
RZPRO 000764 (dle Zákona č. 375/2022 Sb., o zdravotnických prostředcích a diagnostických
zdravotnických prostředcích in vitro, v platném znění)
(dále jen „poskytovatel“)

Objednatel a poskytovatel uzavírají tuto smlouvu v souladu se zadávací dokumentací objednatele podlimitní veřejné zakázky s názvem „**SW pro hodnocení MR vyšetření vč. záruční a pozáruční servisní podpory**“ (dále také jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy musí být vykládána v souladu se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky, vč. jejich příloh (dále též „zadávací dokumentace veřejné zakázky“) a v souladu s nabídkou poskytovatele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky (dále též „nabídka poskytovatele“).

1 Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro objednatele pozáruční **servisní podporu pro dodaný software pro hodnocení MR vyšetření** (dále také jen „SW“, „zboží“, „zdravotnický prostředek“ nebo „ZP“), a to včetně zajištění a realizace update/upgrade potřebného software a udržení verzí zboží v aktuálním stavu (dále jen „**servisní podpora**“). Poskytovatel se zavazuje provádět servisní podporu předmětu plnění, který byl dodán dle kupní smlouvy na dodávku zboží, za podmínek stanovených v zadávací dokumentaci objednatele, , dále pak v souladu s právními předpisy, nařízeními výrobce, souvisejícími technickými normami a se zákonem č. 375/2022 Sb., o zdravotnických prostředcích a diagnostických zdravotnických prostředcích in vitro (dále také „zákon o zdravotnických prostředcích“) a s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/745 (resp. nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/746).

V příloze této smlouvy je uvedena podrobná specifikace činností s příslušnou souhrnnou cenou.

Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje provádět na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele servisní podporu vymezenou ve smlouvě, a objednatel se zavazuje servisní podporu přebírat a zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.

Servisní podpora bude zajišťována buď vlastními pracovníky poskytovatele, nebo smluvně zajištěnými servisními pracovníky jiných společností. V případě zajištění servisní podpory jinou společností je poskytovatel povinen objednateli před zajištěním servisní podpory poskytnout platné oprávnění této společnosti k provádění servisu dle

zákona č. 375/2022 Sb. (rovněž je nutné podepsání zpracovatelské smlouvy ohledně dodržování nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 – obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“)). Nedílnou součástí servisní podpory je:

- veškerá servisní podpora, opravy dodaného zboží (vč. přidružených technologií), vystavení případných protokolů,
- musí vyhovovat všem ustanovením zákona č. 375/2022 Sb., o zdravotnických prostředcích, v platném znění, GDPR, a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/745 o zdravotnických prostředcích, resp. nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/746,
- update/upgrade ovládacího a dalšího software/HW dodaného v době instalace zboží tak, aby byl zajištěn bezvadný, bezpečný a spolehlivý provoz zboží po celou dobu zajišťování pozáruční servisní podpory (s časově neomezenou licencí) dle této smlouvy; upgrade poskytovaný výrobcem bezplatně (např. řešení problematiky bezpečnosti zboží v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti, v platném znění) budou poskytovatelem pro objednatele provedeny též bezplatně,
- převedení vlastnického práva na objednatele k hmotným i nehmotným součástem prováděné servisní podpory dodaných v rámci plnění této smlouvy, včetně oprávnění k jejich nerušenému užívání,
- předkládání aktuálně platných pověření výrobcem k provádění servisní činnosti dle zákona č. 375/2022 Sb., o zdravotnických prostředcích, v platném znění, a to po celou dobu platnosti této smlouvy; pověření výrobce je poskytovatel povinen předložit objednateli i na jeho výzvu, a to i zpětně; v případě, že servisní činnosti v rozsahu stanoveném touto smlouvou budou kdykoli v průběhu platnosti této smlouvy prováděny bez platného oprávnění/pověření výrobce, tzn. v rozporu s podmínkami stanovenými v této smlouvě, nemá poskytovatel nárok na úhradu smluvní ceny, a to po celou dobu, po kterou nebude poskytovatelem zajištěn a doložen výkon servisní činnosti příslušnou osobou oprávněnou k provádění servisní činnosti v souladu s podmínkami uvedenými v této smlouvě; tímto není jakkoli dotčena odpovědnost poskytovatele za zajištění řádného splnění jeho smluvních závazků a s tím související práva objednatele, a to včetně práva na náhradu škod vzniklých v souvislosti s poskytnutým plněním v rozporu s touto smlouvou,
- veškerá doprava, ztráta hodin na cestě, práce technika (mzdové náklady), náklady na náhradní díly a spotřební materiál, případné stravné či ubytování servisního technika, rizika a zisk po celou dobu platnosti této smlouvy v souladu s podmínkami uvedenými v této smlouvě a v zadávací dokumentaci, likvidace obalů a odpadu.

Prováděná servisní podpora musí být bez vad faktických i právních a provedená servisní podpora bude převzata až po jejím úplném a úspěšném dokončení.

2 Cena

Smluvní cena servisní podpory ZP pro Radiologickou kliniku činí 25 000,- Kč bez DPH/1 rok.

Konzultační návštěvy nad rámec paušálu činí 2 500,- Kč bez DPH za hodinu.

Programátorské a vývojové práce nad rámec paušálu činí 2 500,- Kč bez DPH za hodinu.

Smluvní cena bez DPH je stanovena jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná po celou dobu platnosti této smlouvy (s výjimkami uvedenými níže). Podrobný rozpis smluvní ceny servisní podpory je uveden v příloze č. 1.

Fakturovanou smluvní cenou servisní podpory včetně DPH bude cena bez DPH zvýšená o aktuální sazby DPH.

Závady, poruchy a poškození zboží způsobené úmyslně třetí osobou, vyšší mocí, nesprávným používáním zboží objednatelem atp., budou objednatelem hrazeny nad rámec smluvní ceny poskytovaného servisu.

Cena uvedená v příloze č. 1 pro servisní podporu ZP může být, po uplynutí 12 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy, kteroukoli smluvní stranou upravena; tato úprava může být provedena maximálně 1x v kalendářním roce s platností min. 12 měsíců; tato úprava může být provedena jednostranným písemným právním jednáním; přípustná změna ceny může odpovídat pouze procentuální změně meziročního indexu vývoje cen průmyslových výrobců pro kategorii J62 (tedy kategorii „činnosti v oblasti informačních technologií“ dle CZ-NACE) zveřejněnou Českým statistickým úřadem za předchozí rok.

3 Fakturace, platební podmínky

3.1 Platební podmínky

Smluvní cena za servisní podporu uvedená v čl. 2 této smlouvy bude objednatelem hrazena na základě daňových dokladů vystavených poskytovatelem. Cena servisní podpory musí být na daňovém dokladu - faktuře uvedena v české měně a musí být rozepsána dle jednotlivých položek předmětu smlouvy. Úhrada ceny za servisní podporu dle této smlouvy bude prováděna postupně formou dílčích faktur, a to zpětně vždy za období kalendářního **pololetí** na základě písemného převzetí dílčího plnění z této smlouvy objednatelem od poskytovatele.

Faktura za poskytnuté služby (nad rámec servisní podpory/paušálu) bude vystavována samostatně vždy po poskytnutí služby.

Daňový doklad - faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a dalšími platnými daňovými a účetními předpisy, včetně § 435 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Na faktuře musí být mimo jiné uvedena odvolávka na tuto servisní smlouvu, název a evidenční číslo veřejné zakázky, soupis příloh, kontaktní údaje osoby, která daňový doklad vystavila. Faktura musí být doručena nejpozději do 5. pracovního dne po skončení uplynulého období.

Z daňového dokladu – faktury musí být mimo jiné zřejmý základ daně pro sníženou sazbu DPH a základ daně pro základní sazbu DPH ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Splatnost faktur za servisní podporu, poskytnuté služby je sjednána na 30 kalendářních dnů.

Lhůta splatnosti faktury začíná dnem jejího doručení objednateli. Za uhrazení faktury se považuje den, kdy byla předmětná částka odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Poskytovatel je povinen doručit objednateli fakturu do 10 kalendářních dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. V případě, že poskytovatel nedoručí fakturu objednateli do 10 kalendářních dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění, lhůta splatnosti faktury se automaticky prodlouží o počet kalendářních dnů, v jakém byl poskytovatel v prodlení s doručením faktury objednateli.

V případě, že faktura nebude obsahovat výše uvedené náležitosti či bude-li trpět jinými vadami, je objednatel oprávněn fakturu vrátit v průběhu běhu lhůty splatnosti způsobem, který prokazuje, že do tohoto data poskytovatel vrácenou fakturu od objednatele převzal. V takovém případě je poskytovatel povinen fakturu opravit či vystavit fakturu novou. Opravená či nová faktura musí být znovu zaslána objednateli. Lhůta splatnosti, co do počtu dní nikoli kratší než lhůta původní, začíná běžet ode dne doručení opravené či nově vystavené faktury objednateli. Jestliže bez zavinění poskytovatele dojde v průběhu provádění servisních prací k nutnosti jejich provedení odchylně od zadání, a tím i k možnému zvýšení nákladů a zvýšení smluvní ceny, mohou být poskytovatelem tyto práce provedeny jen s písemným souhlasem objednatele, na základě písemného dodatku smlouvy a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., v platném znění.

Jestliže poskytovatel bez písemného souhlasu objednatele provede práce a jiná plnění nad rámec smlouvy, nemá nárok na jejich zaplacení. Výjimkou jsou pouze práce bezprostředně nutné k tomu, aby nedošlo ke vzniku škody na majetku objednatele, a to po předchozím odsouhlasení objednatelem. Poskytovatel musí prokázat, že hrozící škoda nevznikla v důsledku vadného provádění servisní podpory, ale pouze v důsledku skutečností a událostí, které nemohl při vynaložení veškeré odbornosti předpokládat.

Veškeré platby mezi smluvními stranami se uskutečňují prostřednictvím bankovního spojení uvedeného v záhlaví této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že uvedené číslo jeho bankovního účtu splňuje požadavky dle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a jedná se o zveřejněné číslo účtu registrovaného plátce daně z přidané hodnoty.

Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření smlouvy není veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty a ani mu nejsou známy žádné skutečnosti, na základě kterých by s ním správce daně mohl zahájit řízení o prohlášení za nespolehlivého plátce daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Poskytovatel je povinen objednatele nejpozději do 1 týdne o změně tohoto stavu informovat.

Objednatel, jako příjemce zdanitelného plnění, je oprávněn, v případě, že poskytovatel je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty, uhradit částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty na účet správce daně za poskytovatele. Uhrazení částky odpovídající výši daně z přidané hodnoty na účet správce daně za poskytovatele bude považováno v tomto rozsahu za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou cenu poskytovateli.

4 Doba plnění a ostatní ujednání

4.1 Doba plnění

Plnění bude na základě této smlouvy zajišťováno průběžně **po dobu neurčitou**.

4.2 Místo plnění

Místem plnění předmětu smlouvy je **Radiologická klinika** v sídle kupujícího, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

4.3 Předání a převzetí servisních prací

Závazek poskytovatele provést servisní podporu je průběžně plněn řádným prováděním servisní podpory dle podmínek vyplývajících ze zadávací dokumentace, právních předpisů, pokynů výrobce a této smlouvy. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré atesty na výrobky, prohlášení o shodě apod. potřebné pro převzetí plně funkčního a bezpečného servisovaného zboží po provedení servisního zásahu/servisní podpory.

Bude-li předmět plnění po provedeném servisním výkonu vykazovat při předání vady či nedodělky, budou tyto v předávacím protokolu nebo v Helpdesku poskytovatele specifikovány a bude zde stanovena jejich závažnost a lhůta k odstranění.

V případě dle předchozího odstavce se servisní výkon považuje za dokončený okamžikem podpisu předávacího protokolu nebo odsouhlasením do Helpdesku poskytovatele po odstranění vad a nedodělků pověřenými zástupci smluvních stran.

Závazek poskytovatele poskytnout objednatelům požadovanou službu je plněn na výzvu objednatele v termínech dle dohody mezi poskytovatelem a objednatelům, a to dle podmínek vyplývajících z právních předpisů, pokynů výrobce, zadávací dokumentace, této smlouvy a z technických norem. V případě, že termín mezi poskytovatelem a objednatelům pro poskytnutí služby nebude dohodnut, platí, že lhůta pro poskytnutí služby činí 10 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k plnění ze strany objednatele.

4.4 Součinnost

Smluvní strany jsou povinny vyvíjet veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci předmětu smlouvy, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně uloženo v jednotlivých ustanoveních smlouvy. Především jsou smluvní strany povinny vyvinout součinnost v rámci smlouvou upravených postupů a vyvinout potřebné úsilí, které lze na nich v souladu s pravidly poctivého obchodního styku požadovat, k řádnému splnění jejich smluvních povinností.

Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy okolnosti, které jí brání, aby dostala svým smluvním povinnostem, sdělí to neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, které jsou na jejich straně a které brání splnění jejich smluvních povinností. Pokud k odstranění těchto okolností nedojde, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat splnění povinností v náhradním termínu, který stanoví s přihlédnutím k povaze záležitosti.

V případě zájmu kterékoliv ze smluvních stran o úpravu rozsahu poskytovaného servisu (např. vyjmutí ze smlouvy činností, které poskytovatel zajišťuje dodavatelsky) se smluvní strany zavazují k jednání o této změně.

Objednatel umožní příjezd poskytovatele do místa plnění na dobu nezbytně nutnou k realizaci servisní podpory.

4.5 Smluvní pokuty

Pokud nebude zahájeno řešení poruchy ve stanoveném limitu uvedeném v čl. 5 (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 11 této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ zvlášť.

Pokud nebude zahájeno řešení závady ve stanoveném limitu uvedeném v čl. 5 (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 11 této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý jednotlivý případ zvlášť.

Pokud porucha nebude odstraněna ve lhůtě uvedené v čl. 5 (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 11 této smlouvy od zahájení prací, je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou i započatou hodinu, kdy ZP není funkční.

Pokud závada nebude odstraněna ve smluvené lhůtě uvedené v čl. 5 (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 11 této smlouvy od zahájení prací, je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu, kdy není závada odstraněna.

Jestliže poskytovatel poruší svůj závazek uvedený v čl. 6, bodě 12. této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé takovéto porušení zvláště, a to i opakovaně.

V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením předložené faktury poskytovatele, zaplatí poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

Smluvní pokuta je splatná samostatným dokladem (fakturou), jejíž lhůta splatnosti činí 30 dní ode dne jejího doručení druhé smluvní straně.

Smluvní pokutou není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody.

4.6 Zánik závazků

Závazky smluvních stran z této smlouvy zanikají:

- písemnou dohodou smluvních stran.
- ukončením platnosti kupní smlouvy na dodávku zboží uzavřenou mezi smluvními stranami v souvislosti s veřejnou zakázkou jinak než jejím splněním (zejména uzavřením dohody o ukončení platnosti kupní smlouvy či odstoupením od kupní smlouvy),
- objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu doručenou poskytovateli; výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena poskytovateli,
- poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu, a to i bez udání důvodu, nejdříve po uplynutí doby, která se vypočte jako délka životního cyklu (96 měsíců) ponížená o délku poskytnuté záruky na předmět plnění dodaný na základě kupní smlouvy na dodávku zboží uzavřenou mezi smluvními stranami v souvislosti s veřejnou zakázkou a o délku výpovědní doby (tj. 6 měsíců), a to ode dne nabytí účinnosti této smlouvy. Výpověď musí být učiněna písemně. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi objednateli.

4.7 Zodpovědné osoby za řízení vztahů v rámci smlouvy

Pracovníci odpovědní za řízení vztahů této smlouvy

poskytovatel

odpovědnost	jméno	pracovní zařazení	telefon, e-mail
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách		Sales&Modality Service Manager, Driver	tel. č.:

objednatel

osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách		přednosta, radiologická klinika	tel. č.:
--	--	------------------------------------	--------------

Pracovník poskytovatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s objednatelem

poskytovatel

osoba odpovědná za plnění této smlouvy		Sales&Modality Service Manager, Driver	tel. č.:
--	--	--	------------------

Pracovníci objednatele odpovědní za spolupráci s poskytovatelem

objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění této smlouvy		přednosta, radiologická klinika	tel. č.:
osoba odpovědná za spolupráci a plnění této smlouvy		radiologický fyzik, radiologická klinika	tel. č.:

Organizační podpora objednatele

Odpovědné osoby objednatele, včetně stanovení jejich dostupnosti, pro spolupráci při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního zásahu nebo servisního výjezdu poskytovatele.

Objednatel - organizační podpora objednatele pro servisní zásah nebo servisní výjezd

helpdesk	tel. č.: 495 834 443, helpdesk@fnhk.cz	Oddělení systémové péče	dostupnost v prac. dny od 7:00 do 15:30 hod.
centrální velín FN HK	tel. č.: 602 164 752 centralnivelein@fnhk.cz	centrální velín FN HK	dostupnost mimo prac. dny
		radiologický fyzik, radiologická klinika	dostupnost v prac. dny od 7:00 do 15:30 hod
		radiologický fyzik, radiologická klinika	dostupnost v prac. dny od 7:00 do 15:30 hod.
		radiologický fyzik, radiologická klinika	dostupnost v prac. dny od 7:00 do 15:30 hod

5 Servisní podmínky

Definice pojmů

- a) Pojmem „update“ se v této smlouvě rozumí taková verze servisovaného zboží či jeho části, u které se oproti předcházející verzi tohoto servisovaného zboží či jeho části mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto servisovaného zboží či jeho části vytvořena. Update zaručí především funkčnost zboží, jeho bezpečnost a včasnou reakci na změny právních předpisů publikovaných nebo oznámených ve Sbírce zákonů a Sbírce mezinárodních smluv České republiky. V případě, že změna funkčnosti tohoto servisovaného zboží byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto servisovaného zboží jeho „legislativním updatem“. Implementace/instalace těchto změn do IT prostředí objednatele je součástí předmětu této smlouvy.
- b) Pojmem „upgrade“ se v této smlouvě rozumí taková verze servisovaného zboží, u které se oproti předcházející verzi tohoto servisovaného zboží či jeho části mění její funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto servisovaného zboží či jeho části vytvořena a dochází ke změně verze. Upgrade zaručí především funkčnost zboží, jeho bezpečnost a aktuální verzi, včasnou reakci na změny právních předpisů publikovaných nebo oznámených ve Sbírce zákonů a Sbírce mezinárodních smluv České republiky, dále pak veřejně dostupné změny platné pro provoz objednatele. V případě, že změna funkčnosti tohoto servisovaného zboží či jeho části byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto servisovaného zboží či jeho části jeho „legislativním upgradem“. Implementace/instalace těchto změn do IT prostředí objednatele je součástí předmětu této smlouvy.
- c) Pojmem „Helpdesk“ se rozumí kontaktní místo, které musí být schopno přijímat požadavky na odstranění vad, nedodělků a rozvojových požadavků.

Obecné požadavky Helpdesk

- a) Helpdesk musí být dostupný v českém jazyce.

- b) Poskytovatel garantuje uložení dat dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a dále garantuje, že data neopustí území ČR. Daty jsou míněny osobní údaje pacientů objednatele a dalších osob, daty jsou dále míněny i veškeré informace, které se poskytovatel v průběhu plnění předmětu této smlouvy dozví o činnosti, struktuře a IT prostředí objednatele. Objednatel má právo 1x ročně po dobu trvání platnosti této smlouvy a následně 5 let po jejím zániku požadovat informaci o místě uložení dat HelpDesku.
- c) V Helpdesku musí být možno zaznamenat termín řešení a aktuální stav řešení požadavku.
- d) Helpdesk musí umožnit filtrovat požadavky dle zadaných parametrů (např. dle aktuálního stavu, dle termínu řešení, řešitele, atd.).
- e) Helpdesk poskytovatele musí být schopen přijímat rozvojové požadavky a požadavky na odstranění vad, a to minimálně v rozsahu kategorií vad a priorit rozvojových požadavků uvedených níže.
- f) Helpdesk musí v režimu 24x7x365 umožňovat příjem požadavků alespoň:
 - a) na telefonním čísle: 800 888 910 se zajištěnou lidskou obsluhou nebo
 - b) na e-mailové adrese: servis.cz@siemens-healthineers.com
- g) Poskytovatel je povinen písemně potvrdit objednateli přijetí požadavku v rámci Helpdesku do 15 minut od přijetí tohoto požadavku.

Kategorie Helpdesk požadavků

1. Proces odstraňování vad předmětu plnění či částí předmětu plnění softwaru bude probíhat v těchto kategoriích:

Porucha

Jedná se o stav, kdy je servisované zboží či jeho část zcela nefunkční, tzn. že se vyskytnou vady zabráňující provozu servisovaného zboží či jeho části; v důsledku těchto vad není servisované zboží či jeho část použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost servisovaného zboží či jeho části. Za poruchu se považuje i taková nefunkčnost servisovaného zboží či jeho části, která zásadním způsobem omezí běžný provoz objednatele.

Závada

Jedná se o stav, kdy nefunguje některá část servisovaného zboží či jeho části, ale servisované zboží či jeho částí je/jsou omezeně použitelná/é, tzn. že tyto vady omezují provoz servisovaného zboží či jeho části do té míry, že funkčnost servisovaného zboží či jeho části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje v daném čase běžný provoz dodaného zboží, přičemž servisované zboží či jeho část je použitelná ve svých základních funkcích.

Zařazení vady servisovaného zboží do konkrétní kategorie (závada či porucha) bude závazně určovat objednatel a poskytovatel je povinen jej plně respektovat.

2. Helpdesk poskytovatele musí být schopen přijímat rozvojové požadavky objednatele dle priorit minimálně v rozsahu (vysoká, střední, malá) a umožnit u nich zapsat požadovaný termín řešení.
3. Rozvojové požadavky budou realizovány na základě samostatných objednávek objednatele.

Ostatní servisní podmínky

1. Poskytovatel je povinen provádět práce a činnosti plně kvalifikovanými pracovníky a za jejich práci nese odpovědnost.
2. Poskytovatel poskytne v ceně paušálu této smlouvy minimálně 16 hodin ročně na rozvoj a podporu dodaného zboží. Nevyčerpané hodiny budou převoditelné do následujícího kalendářního roku.
3. Poskytovatel bude provádět pravidelné bezpečnostní updaty zboží.
4. Dále je součástí předmětu plnění této smlouvy řešení závad, poruch a nestandardních stavů na zboží vzdáleně i na místě plnění, poradenská služba a poskytování nových verzí zboží. Během této doby nesmí být objednatel nucen přejít na jiný software, byť od poskytovatele. Pokud bude v uvedené době nutný update programového vybavení, pak musí být v ceně plánované servisní podpory.

5. Pro vzdálený přístup bude poskytovatelem využita stávající infrastruktura objednatele – založená na přístupech přes VPN koncentrátoři, které jsou vlastněny objednatelem. Přístup na server(y) bude realizován pomocí služby „Vzdálená plocha“ (pro Windows server RDP – protokol TCP/3389, pro Linux SSH/22).

Podmínky zřízení a využívání VPN:

- Postup zřízení vzdáleného přístupu:
 - Předání instalačních souborů klienta pro vzdálený přístup zajistí objednatel. Tento klient je poskytován bezplatně. Současně bude poskytovateli předán i návod pro instalaci a konfiguraci klienta.
 - Poskytovatel si provede instalaci a konfiguraci svého klienta pro vzdálené připojení dle obdrženého návodu. Odbor výpočetních systémů (dále také “OVS”) objednatele poskytne poskytovateli přiměřenou součinnost.
- Požadavek na konkrétní otevření brány bude poskytovatel směřovat na HelpDesk OVS objednatele, a to buď telefonicky (495 834 443) nebo e-mailem (helpdesk@fnhk.cz).
- Připojení bude používáno pouze k účelům definovaným v žádosti a pouze na dobu nezbytně nutnou k provedení příslušných prací.
- Připojení pro plánované akce musí být dohodnuto v dostatečném předstihu (minimálně 2 pracovní dny předem, pokud se odpovědná osoba poskytovatele a odpovědná osoba objednatele nedohodnou jinak), a to s přihlédnutím k minimalizaci vlivu připojení na provoz objednatele. Odpovědná osoba objednatele má právo odmítnout nebo odložit vzdálené připojení.
- Připojení v rámci neplánované urgentní akce (porucha, provozní problém, konzultace) bude umožněno po dohodě poskytovatele a odpovědné osoby OVS objednatele nebo osoby sloužící pohotovostní službu OVS, které byl oznámen požadavek od odpovědné osoby objednatele.
- Skutečnost, že vzdálené připojení již nebude používáno a je možné ho ukončit (tedy typicky že potřebné práce již byly dokončeny), poskytovatel neprodleně nahlásí tomu odpovědnému zaměstnanci objednatele, se kterým daný případ komunikuje.
- O chystaných pracích (např. nasazení nových verzí, změnách nastavení, importu/exportu dat apod.) je poskytovatel povinen informovat zaměstnance odpovědného za plnění smlouvy za objednatele (forma emailu je dostatečná). Stejně tak poskytovatel informuje o výsledku a ukončení těchto prací.
- Vzdálený přístup bude využíván po dobu jeho podpory.
- Místem plnění vzdáleného přístupu (řešení problémů s provozem, instalace nových verzí, meziverzí či hotfix, testování apod.) budou prostory provozoven poskytovatele.
- Poskytovatel se zavazuje, že nebude užívat vzdálené připojení k jiné činnosti než k činnosti specifikované v této smlouvě, tj. nebude se připojovat, vzdáleně ovládat či jinak ovlivňovat další stanice, služby či jiné součásti IT u objednatele, ani se o toto pokoušet. Poskytovatel se dále zavazuje, že neumožní vzdálené připojení třetí straně.
- Poskytovatel souhlasí s tím, že objednatel může jedenkrát za tři měsíce změnit přístupová hesla. O této skutečnosti bude objednatel neprodleně informovat bezpečnou cestou odpovědné osoby poskytovatele.
- Jestliže bude mít poskytovatel podezření na možnost narušení bezpečnosti IT objednatele v rámci vzdáleného připojení, je povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat odpovědnou osobu objednatele.
- Poskytovatel se zavazuje, že jeho činností nevznikne objednateli škoda a učiní pro to ze své strany všechna nutná opatření. Pokud by přesto měl zásah poskytovatele negativní důsledek na chod spravovaného systému, je poskytovatel povinen ihned o této skutečnosti informovat odpovědnou osobu objednatele, aby se přikročilo k nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na objednatele.
- Pokud poskytovatel provede změny, které mohou mít vliv na provádění standardních automatických záloh, je povinen tuto skutečnost písemně bezodkladně oznámit příslušné odpovědné osobě objednatele. Stejně musí postupovat, pokud bude mít podezření, že provedené změny mohou mít vliv na jiné služby, provoz nebo nastavení objednatele.
- Objednatel si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit vzdálené připojení, a to bez udání důvodu.

- Poskytovatel odpovídá za škodu, která prokazatelně vznikne objednateli porušením povinností poskytovatele.
6. Poskytovatel je povinen poskytnout v rámci servisní podpory bezplatně objednateli update zboží, jenž zaručí především funkčnost zboží, jeho bezpečnost a včasnou reakci na změny právních předpisů publikovaných nebo oznámených ve Sbírce zákonů a Sbírce mezinárodních smluv České republiky, dále pak veřejně dostupné změny platné pro provoz objednatele. V případě, kdy nebude možné dodržet zákonný termín, bude objednatel s přiměřeným předstihem vyzván k písemné dohodě o termínu dodání úpravy. Součástí servisní podpory (servisního paušálu) musí být i implementace/instalace těchto změn do IT prostředí objednatele.
 7. Každá významná změna systému musí být dokumentována a to minimálně vydáním zprávy o změně systému a změnou kontextové nápovědy, každá změna systému musí být před instalací vyzkoušena (zkoušky nesmějí probíhat na ostré databázi), každá nainstalovaná změna musí být akceptována. Akceptace musí být součástí každé změny ZP (např. záznam v helpdesku, akceptační protokol apod.).
 8. Pod pojmem "včasná reakce" se rozumí dodání a instalace update v termínu ke dni účinnosti shora uvedených právních předpisů. Pokud to technicky možné k tomuto datu nebude, bude doba dodání a instalace update stanovena dohodou smluvních stran. Update systému bude předán nebo zpřístupněn způsobem, který bude samostatně smluvními stranami dohodnut. Součástí update je dokumentace k provedeným změnám a instalační pokyny v potřebném rozsahu.
 9. Zálohování dat a jejich případná obnova musí být proveditelná vlastními prostředky objednatele, bez podpory pracovníků poskytovatele nebo třetích osob. Poskytovatel je povinen jako součást dokumentace dodat popis nezbytného rozsahu dat pro zálohování a popis postupu vytvoření zálohy dat aplikace.
 10. Po dobu placené servisní podpory má objednatel právo v rámci paušálu na nové verze zboží.
 11. Poskytovatel garantuje servisní podporu předmětu plnění minimálně v níže uvedeném rozsahu:

Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Zahájení řešení	Obnovení provozu Odstranění závady
Porucha přerušení provozu	Služba HotLine - 24x7 HelpDesk – 8,5x5 v pracovní dny: od 7:00 do 15:30 hod.	Nejpozději do 4 hod. od nahlášení poruchy objednatelem	Nejpozději do 24 hod.
Závada	Služba HotLine - 24x7 HelpDesk – 8,5x5 v pracovní dny: od 7:00 do 15:30 hod.	Nejpozději druhý následující kalendářní den od nahlášení poruchy objednatelem	Termín stanoven dle závažnosti závady dohodou v záznamu požadavku evidence HelpDesk.

12. Poskytovatel musí garantovat v rámci servisní podpory nasazení nových verzí SW řešení a jejich instalaci v rámci paušálně placené servisní podpory, a to za podmínek výše stanovených.

6 Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. V případě, že bude při plnění předmětu této smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu článku 28, odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Poskytovatel má v takovém případě pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu GDPR. Poskytovatel je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající. Poskytovatel je zejména povinen po celou dobu plnění předmětu této smlouvy zajistit personální obsazení pozice pověřence pro ochranu osobních údajů v souladu s GDPR,

který bude odpovědný za dozor nad zajištěním ochrany osobních údajů v rámci plnění předmětu této smlouvy.

2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu této smlouvy, za účelem plnění předmětu této smlouvy a na základě dalších písemných pokynů objednatele. Za tímto účelem je poskytovatel oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli a nepotřebné osobní údaje likvidovat.
3. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy (zejména čl. 32 GDPR) dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům a zabraňující jakémukoli úniku osobních údajů mimo sféru kontroly poskytovatele a porušení jejich integrity, dostupnosti a odolnosti systému zpracování.
4. Poskytovatel bude objednateli nápomocen při zajišťování jeho povinnosti ohlásit případné porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu, oznámit případné porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, posoudit vliv zpracování na ochranu osobních údajů a případně konzultovat zpracování s dozorovým úřadem. Poskytovatel je dále povinen umožnit objednateli, nebo jím pověřenému auditorovi, či jiné objednatelům pověřené osobě, kdykoli během plnění předmětu této smlouvy a 3 roky po skončení platnosti této smlouvy kontrolu opatření k ochraně osobních údajů a poskytnout v rámci této kontroly veškerou nezbytnou součinnost.
5. Po ukončení zpracování osobních údajů poskytovatel podle rozhodnutí objednatele všechny osobní údaje u něj uložené vymaže, včetně všech případných kopií a záloh, poskytne objednateli veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností poskytovatele a umožní kontrolu objednatele nad jejich plněním.
6. Poskytovatel nezapojí do zpracování osobních údajů žádného jiného zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
7. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
8. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
9. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
10. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
11. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
12. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace týkající se objednatele jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním předmětu této smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich přísnou mlčenlivost.
13. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - b) byly písemným souhlasem dotčené smluvní strany zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinnosti některé ze smluvních stran,
 - d) příjemce je zná dříve, než mu je předá druhá smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,

- f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

14. Povinnost mlčenlivosti, ochrany osobních údajů a ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

15. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům než k plnění předmětu této smlouvy.

7 Závěrečná ustanovení

Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, vyjma oblastí vztahujících se k servisní podpoře, kde smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem ukončení záruky na zboží dodané v souladu se zadávací dokumentací objednatele, a to na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku na dodávku vybavení s názvem „**SW pro hodnocení MR vyšetření vč. záruční a pozáruční servisní podpory**“ a nabídkou poskytovatele.

Tato smlouva je uzavřena **na dobu neurčitou**.

Objednatel se zavazuje tuto smlouvu zveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., v platném znění.

Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky, akceptovanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Veškerá textová dokumentace, kterou při plnění smlouvy předává či předkládá poskytovatel objednateli, musí být předána či předložena v českém jazyce.

Veškerá komunikace související s plněním této smlouvy musí probíhat výhradně v českém nebo slovenském jazyce.

V případě sporu rozhodne na návrh některé ze smluvních stran věcně a místně příslušný soud v České republice.

Poskytovatel podpisem této smlouvy vyjadřuje souhlas se zveřejněním všech podmínek tohoto smluvního vztahu. Obě smluvní strany souhlasí, že tato smlouva bude uveřejněna dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.

Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

Mimo případy poddodávek dle zákona č. 134/2016 Sb., ve znění pozdějších předpisů, se pro účely této smlouvy vylučuje postoupení smlouvy dle § 1895 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tj. poskytovatel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti z této smlouvy nebo její části třetí osobě.

Poskytovatel se zavazuje plnit veškeré své finanční závazky vůči poddodavatelům, které použil v rámci plnění předmětu veřejné zakázky, bez prodlení. Objednatel si vyhrazuje právo požadovat po poskytovateli prokázání plnění této jeho povinnosti. Poruší-li poskytovatel svůj závazek dle první věty tohoto odstavce, tzn. dostane-li se poskytovatel do prodlení se splněním některého svého finančního závazku vůči některému ze svých poddodavatelů, vznikne objednateli právo uspokojit pohledávku konkrétního poddodavatele poskytovatele přímo, přičemž o takto uhrazenou částku bude ponížena cena dle této smlouvy.

V ostatním, ve smlouvě podrobněji neupraveném, platí příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

Písemnosti mezi stranami této smlouvy, s jejichž obsahem je spojen vznik, změna nebo zánik práv a povinností upravených touto smlouvou (zejména odstoupení od smlouvy) se doručují osobně nebo doporučenou poštou, není-li v této smlouvě stanoveno jinak. Povinnost smluvní strany doručit písemnost doporučeně druhé smluvní straně je splněna při doručování poštou, jakmile pošta písemnost adresátovi doručí proti podpisu. V případě nedoručení nabývá odstoupení od smlouvy účinnosti třetí den po odeslání oznámení o odstoupení na adresu druhé smluvní strany.

Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, kdy kupující odstupuje od smlouvy kupní, která byla uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku na dodávku vybavení s názvem „**SW pro hodnocení MR vyšetření vč. záruční a pozáruční servisní podpory**“ zadané podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve zjednodušeném podlimitním řízení, a dále v souladu s nabídkou poskytovatele ze dne.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, jejímu textu rozumí a souhlasí s ním. Smluvní strany rovněž prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich svobodnou, vážnou, pravou a úplnou vůli, prostou omylů a že tuto smlouvu neuzavírají v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz shora uvedeného připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

Příloha č. 1: Podrobný rozpis smluvní ceny servisní podpory

V Hradci Králové dne
22.08.2024

V Praze dne
15.08.2024

.....
Za objednatele:
Fakultní nemocnice Hradec Králové

.....
Za poskytovatele:
Siemens Healthcare, s.r.o.

Příloha č. 1 - Podrobný rozpis smluvní ceny servisní podpory

SW update dle doporučení výrobce - 18 000,-Kč bez DPH / rok

Konzultace, technický support - 7 000 Kč bez DPH / rok