

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PRO AUTOMATIZOVANÝ KLINICKO-FARMACEUTICKÝ DOHLED

1. SMLUVNÍ STRANY

(dále jen „**Objednatel**“)

1. Nemocnice České Budějovice, a.s.

se sídlem: České Budějovice, B. Němcové 585/54, PSČ 370 01

IČ: 260 68 877

DIČ: CZ 699 005 400

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1349

zastoupená: jedním členem představenstva

bankovní spojení:

číslo účtu:

(dále jen „**Objednatel**“)

2. Datlowe, s.r.o.

se sídlem: Velkopřevorské náměstí 488/5, Malá Strana, 118 00 Praha 1

IČ: 02931737

DIČ: CZ0291737

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 225505

zastoupená: Jakubem Kozákem

bankovní spojení:

číslo účtu:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel je poskytovatelem zdravotních služeb v rámci České republiky a hodlá uzavřít tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“), podle níž Poskytovatel zavede v organizaci Objednatele službu pro automatizovaný klinicko-farmaceutický dohled, která bude pomáhat s identifikací rizikových pacientů pro klinickou farmacii, o které Objednatel vede záznamy v elektronické podobě (dále též „**Služba**“), bude Objednateli Službu poskytovat, vyškolí personál Objednatele pro využívání Služby a bude zajišťovat provozuschopnost Služby v prostředí Objednatele. Objednatel poskytne Poskytovateli potřebnou součinnost v rozsahu a způsobem dle této Smlouvy.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem plnění dle této Smlouvy je poskytnutí práva na užívání softwarového řešení pro automatizovaný klinicko-farmaceutický dohled, které bude pomáhat s identifikací rizikových pacientů pro klinickou farmacii v elektronických záznamech o zdravotní péči poskytované

Objednatelem (dále též „**Řešení**“) formou jeho pronájmu na dobu neurčitou, instalace Řešení a jeho integrace do informační infrastruktury Objednatele, školení uživatelů na straně Objednatele a podpora provozu Řešení po dobu trvání uživatelských práv.

Specifikace předmětu plnění dle této smlouvy je podrobně uvedena v Příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy. Příslušná licence k předmětu plnění zahrnuje přístup pro neomezený počet uživatelů objednatelů a je platná po dobu trvání této smlouvy.

Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této smlouvy je zcela v souladu s požadavky objednatelů uvedenými v související zadávací dokumentaci, jež byla podkladem pro zahájení zadávacího řízení na veřejnou zakázku, ve kterém byl Poskytovatel vybrán jako nejvýhodnější Poskytovatel a na jehož základě je uzavírána tato smlouva a že je výlučně oprávněn poskytnout předmět plnění, že na předmětu plnění nevzniká žádná práva třetích osob a že není dána žádná překážka, která by mu bránila s předmětem plnění podle této smlouvy disponovat. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění nemá žádné vady, které by bránily jeho použití ke sjednaným či obvyklým účelům.

Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této smlouvy je zcela v souladu s požadavky objednatelů uvedenými v zadávací dokumentaci na veřejnou zakázku, a že je plně oprávněn poskytnout objednateli licence k užívání předmětu plnění a že není dána žádná překážka v tomto ohledu. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění nemá žádné vady, které by bránily jeho použití ke sjednaným či obvyklým účelům. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění splňuje veškeré požadavky vyplývající z právních předpisů České republiky a Evropské Unie a zavazuje se v souvislosti s dodávkou předmětu plnění splnit veškeré povinnosti z těchto předpisů vyplývající.

3. TERMÍN PLNĚNÍ

Plnění této Smlouvy sestává ze dvou hlavních etap, které jsou na sobě věcně závislé. Časově dřívejší etapa však není závislá na etapě následující.

Jsou to tyto etapy:

Etapa A – Zavedení Služby u Objednatele. V této etapě Poskytovatel provede instalaci Řešení potřebné pro poskytování Služby v prostředí Objednatele (vč. integrace na nemocniční informační systém NIS FONS Akord). Následně budou Poskytovatelem nastaveny parametry systému tak, aby v prostředí objednatelů splňoval parametry uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy Specifikace předmětu plnění.

Etapa B – Poskytování Služby Objednateli, včetně udržování parametrů provozuschopnosti Služby. V této etapě Poskytovatel umožňuje Objednateli využívat Službu v plné provozuschopnosti dle Přílohy č. 2 po dobu platnosti této Smlouvy.

4. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

4.1 Povinnosti Poskytovatele:

- (a) Poskytovatel se zavazuje dodat a instalovat Řešení do Prostředí objednatelů do 14 dnů od zpřístupnění Prostředí.
- (b) Poskytovatel se zavazuje v rámci Etapy B této Smlouvy udržovat Službu v plné provozuschopnosti v souladu s Přílohou 2 této Smlouvy.
- (c) Poskytovatel se zavazuje vyškolit zaměstnance Objednatele pro využívání Služby po dobu platnosti této Smlouvy (Etapa B).

- (d) Poskytovatel bude provádět plnění s náležitou odbornou péčí podle ustanovení této Smlouvy.
- (e) Poskytovatel se bude při plnění této Smlouvy řídit veškerými právními předpisy, zákony a vyhláškami, které jsou aplikovatelné na předmět této Smlouvy. Zejména bude Poskytovatel dodržovat všechny povinnosti zpracovatele osobních údajů podle Nařízení EU č. 2016/679 (GDPR).
- (f) V právním vztahu dle této Smlouvy bude Poskytovatel v postavení zpracovatele a Objednatel v postavení správce osobních údajů, které Poskytovatel získá od Objednatele v rámci plnění této Smlouvy. Při zpracování osobních údajů se Smluvní strany zavazují řídit ujednáním o zpracování osobních údajů, jejichž vzor tvoří Přílohu 3 této Smlouvy, a kterou Smluvní strany podepíší zároveň s touto Smlouvou nebo bez zbytečného odkladu po jejím uzavření (dále jen "**Smlouva o zpracování osobních údajů**").

4.2 Povinnosti Objednatele:

- (a) Objednatel umožní Poskytovateli přístup k virtuálnímu serveru v prostředí VM Ware (dále též „**Prostředí**“) za účelem instalace Řešení do 5 dnů od zahájení Etapy A.
- (b) Objednatel se zavazuje poskytnout zaměstnancům Poskytovatele po dobu zavádění Služby bezpečný vzdálený přístup do Prostředí. Objednatel prohlašuje, že je oprávněný poskytnout zaměstnancům Poskytovatele přístup k datům dle této Smlouvy, za podmínek obsažených v této Smlouvě a Smlouvě o zpracování osobních údajů.
- (c) Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli odměnu v souladu s článkem 6 níže.
- (d) Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost pro vyškolení svých zaměstnanců pro účely využívání Služby (Etapa B).
- (e) Objednatel se bude při plnění této Smlouvy řídit veškerými platnými zákony, předpisy a vyhláškami.

5. ZPROVOZNĚNÍ SLUŽBY, SOUČINNOST

5.1 Zprovoznění Služby

Ke zprovoznění Služby dojde po úspěšném splnění Etapy A Poskytovatelem. Poskytovatel provede za účasti Objednatele test provozuschopnosti Služby, který ověří, že Služba v Prostředí splňuje parametry Služby dle Přílohy 1 této Smlouvy. O zprovoznění Služby sepiší smluvní strany zápis (akceptační protokol).

5.2 Součinnost

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností. Každá smluvní strana je povinná informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Cena

Celková cena plnění dle Smlouvy je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy.

6.2 Platební podmínky

Platební podmínky pro platby Objednatele Poskytovateli a platební kalendář jsou stanoveny v Příloze č. 4 této Smlouvy.

Bude-li Objednatel v prodlení s placením dohodnutých částek Poskytovateli přesahujícím 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn pozastavit další plnění až do splnění platební povinnosti Objednatele.

Jakákoli věcná změna rozsahu poskytovaných plnění dle Smlouvy vyžádaná Objednatelem bude učiněna písemně a Poskytovatel Objednatele písemně vyrozumí o dopadu této změny na časový plán nebo cenu. Tato změna rozsahu, ceny nebo časového plánu bude platná pouze v případě, že bude provedena písemným dodatkem k této Smlouvě.

7. PRÁVA K NEHMOTNÝM STATKŮM

7.1 Práva k Službě a Řešení.

Poskytovatel prohlašuje, že je výlučným nositelem a vykonavatelem majetkových autorských a jiných práv k Řešení a Službě. Současně Objednatel potvrzuje, že Poskytovatel bude výlučným nositelem majetkových autorských a jiných práv ke všem úpravám, doplňkům, algoritmům, modelům či slovníkům nebo jejich částem, vytvořeným po dobu zavádění Služby v Prostředí Objednatele (Etapa A) anebo po dobu poskytování Služby po jejím plném zprovoznění (Etapa B), a to k datu jejich vytvoření. Za součást Řešení se pro účely této Smlouvy nepovažují data a standardní softwarové komponenty třetích stran, nezbytné pro provoz řešení nebo určené pro provoz s řešením.

8. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

8.1 Odpovědnost za škodu se řídí následujícími ustanoveními:

Poskytovatel odpovídá Objednateli za způsobenou škodu podle obecných ustanovení rozhodného práva. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za interpretaci jakýchkoliv dat, získávaných Objednatelem na základě Služby. Interpretace těchto dat je výlučně věcí Objednatele a jeho odborného posouzení.

9. DOBA PLATNOSTI SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

9.1 Doba platnosti Smlouvy

Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Tuto Smlouvu lze vypovědět písemnou výpovědí s třicetidenní (30) denní výpovědní dobou, přičemž výpověď může kterákoliv ze smluvních stran podat nejdříve po uplynutí 24 měsíců trvání Etapy B.

9.2 Ukončení Objednatelem

Objednatel může od této Smlouvy písemně odstoupit, pokud se Poskytovatel dopustí podstatného porušení kterékoli povinnosti podle této Smlouvy a poté nedokáže situaci napravit do třiceti (30) dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele o porušení. V tomto případě je Poskytovatel zodpovědný za škodu podle platného práva.

9.3 Ukončení Poskytovatelem

Poskytovatel může odstoupit od této Smlouvy v případě, že se Objednatel dopustí podstatného porušení jakékoliv povinnosti podle této Smlouvy a poté nedokáže do třiceti (30) dnů po obdržení písemného oznámení Poskytovatele o porušení zjednat nápravu.

10. OSTATNÍ USTANOVENÍ

10.1 Důvěrná povaha informací.

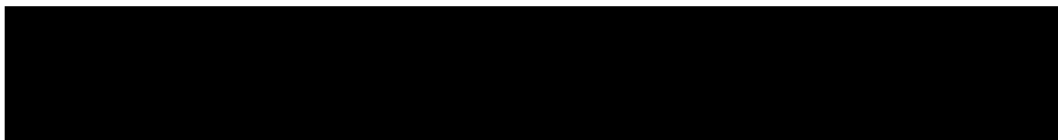
- (a) Smluvní strany si budou navzájem předkládat a poskytovat důvěrné informace a materiály (důvěrné materiály), které zahrnují veškeré technické, finanční, obchodní a jiné informace nebo údaje, programové vybavení, technické prostředky, metody a postupy vlastněné předkládající smluvní stranou nebo jakýmkoliv subjektem s ní souvisejícím, nebo označené předkládající smluvní stranou za důvěrné a obecně neznámé třetím stranám, a o nichž se může příjemce dozvědět nebo k nimž může získat přístup pouze předáním těchto položek předkládající smluvní stranou. Obě smluvní strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných informací a materiálů a nepoužijí je ve prospěch třetích stran nebo je nevyjeví žádným jiným stranám. Pokud je sdělení důvěrných informací třetím stranám nezbytné pro plnění této Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:
 - (i) třetí osobu, které budou důvěrné informace některou ze smluvních stran sděleny, odsouhlasí druhá smluvní strana; a
 - (ii) třetí strana písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány.
- (b) Bez ohledu na bod (a) však povinnost smluvních stran zachovávat důvěrnou povahu důvěrných materiálů se nebude uplatňovat v případech, kdy důvěrné materiály:
 - (i) jsou nebo se stávají veřejně přístupnými, aniž by došlo k porušení této Smlouvy; nebo
 - (ii) jsou poskytovány odborným poradcům či konzultantům smluvní strany, jestliže jsou tyto osoby zavázány zachovávat mlčenlivost o poskytnutých důvěrných materiálech na základě zákona nebo smluvního ujednání; nebo
 - (iii) je příjemce legitimně obdržel od třetí strany bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude smluvní strana uváděna jako zdroj této informace; nebo

- (iv) jsou poskytovány na základě rozhodnutí či opatření soudu nebo jiného státního orgánu (dále též "Rozhodnutí") nebo na základě obecně závazného právního předpisu, a to za předpokladu, že příjemce
- (1) předkládající smluvní stranu vyrozuměl o takovémto Rozhodnutí neprodleně po jeho obdržení, aniž by tím porušil zákaz uložený právním předpisem či na základě právního předpisu; a

10.2 Oznamování

Veškerá oznámení, která tato Smlouva vyžaduje nebo umožňuje, budou písemná a budou považována za řádně učiněná, pokud budou osobně doručena pověřenému zástupci Smluvní strany podle tohoto odstavce Smlouvy nebo budou učiněna doručením doporučené pošty nebo datové zprávy prostřednictvím informačního systému datových schránek.

Zástupci Objednatele



Zástupci Poskytovatele



11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Úplná Smlouva

Tato Smlouva, včetně jejích příloh a dodatků, představuje úplnou Smlouvu mezi Smluvními stranami ohledně předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí jednání, závazky a písemná ujednání ohledně tohoto předmětu Smlouvy, pokud nejsou některé z předchozích dokumentů v této Smlouvě výslovně uvedeny jako platné dokumenty a součásti této Smlouvy. Veškeré přílohy a dodatky této Smlouvy tvoří její nedílnou součást a jsou samostatně potvrzeny podpisy oprávněných zástupců Smluvních stran. Tuto Smlouvu lze ukončit pouze písemně. Tuto Smlouvu lze změnit jen písemnými chronologicky vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami.

11.2 Tato Smlouva obsahuje následující přílohy, tvořící její nedílnou součást:

- (a) Příloha 1: Specifikace Služby
- (b) Příloha 2: Podmínky údržby Služby
- (c) Příloha 3: Ujednání o zpracování osobních údajů
- (d) Příloha 4: Cena

V případě jakéhokoliv rozporu mezi zněním v hlavní části Smlouvy a některé z jejích příloh, je znění hlavní části Smlouvy rozhodující.

11.3 Stejnopisy

Tato Smlouva je sepsána a podepsána ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží jeden (1) stejnopis.

11.4 Rozhodné právo a řešení sporů

Tato Smlouva a práva a povinnosti Smluvních stran z ní vyplývající se řídí a budou vykládány v souladu s právním řádem České republiky. Veškeré spory z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny soudem České republiky, jehož místní příslušnost bude určena dle obecně závazných právních předpisů.

11.5 Zveřejnění smlouvy

Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinnými subjekty dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) (dále jen jako „Zákon o registru smluv“). Objednatel se zavazuje uveřejnit prostřednictvím registru smluv tuto Smlouvu a související dohody či dodatky k této Smlouvě v souladu a za podmínek stanovených Zákonem o registru smluv, a to za předpokladu, že nebude v daném případě uplatněna výjimka z této povinnosti stanovená Zákonem o registru smluv. Objednatel je povinen předem informovat Poskytovatele o tom, že Smlouva, dohoda či dodatek budou zveřejněny v registru smluv, přičemž Poskytovatel je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od uzavření Smlouvy, dohody či dodatku písemně sdělit Objednateli, zda tato smlouva, dohoda či dodatek obsahuje obchodní tajemství, které může být při splnění zákonných podmínek vyloučeno ze zveřejnění v registru smluv. Nesdělí-li Poskytovatel Objednateli informace dle předchozí věty ve stanovené lhůtě, má se za to, že souhlasí se zveřejněním Smlouvy, dohody či dodatku v registru smluv v takovém znění, ve kterém byly tyto dokumenty podepsány. Smluvní strany jsou společně a nerozdílně odpovědné za škodu způsobenou opomenutím povinnosti uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv.

11.6 Účinnost

Tato Smlouva nabývá platnosti dnem svého podpisu oběma stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv ve smyslu ust. § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění

Za Objednatele

Za Poskytovatele

Nemocnice České Budějovice, a.s.

Jakub Kozák
jednatel
Datlowe, s.r.o.

PŘÍLOHA 1: SPECIFIKACE SLUŽBY

Požadavky objednatele na instalaci a integraci systému:

- On-premise instalace v rámci existující IT infrastruktury a virtuálního prostředí objednatele.
- Minimálně jednosměrná komunikace s NIS objednatele s možností rozšíření na obousměrnou integraci.
- Integrace se systémem pro správu přístupu uživatelů objednatele, active directory.
- Provedení instalace a prvotního nastavení.
- Validace správné funkčnosti systému v prostředí objednatele.
- Přístup pro neomezený počet uživatelů (multilicence).
- Školení správců IS v takovém rozsahu, aby byli schopni řešit funkčnost systému v rámci NEMCB, byli schopni poskytovat uživatelskou podporu pracovištím objednatele, spravovat systém po stránce nastavování jednotlivých funkcionalit, nastavování přístupových oprávnění, uměli poskytovat podporu klíčovým uživatelům, uměli popsat požadavky jednotlivých pracovišť směrem k poskytovateli služby.

Požadavky objednatele na základní funkcionality systému:

- Import nově vytvořené či aktualizované zdravotnické dokumentace z NIS objednatele minimálně jednou denně.
- Analýza strukturovaných i nestrukturovaných dat ve zdravotnické dokumentaci importované z NIS objednatele.
- Analýza nestrukturovaných dat a specificky zdravotnických textů se zaměřením na schopnosti:
 - Kontextové porozumění textu,
 - Identifikace historických informací,
 - Identifikace negativních výroků,
 - Identifikace překlepů a zkratk.
- Surveillance pacienta skrze všechna nemocniční oddělení objednatele včetně ambulantních návštěv a laboratorních vyšetření.
- Surveillance pacienta z medicínského a farmaceutického pohledu s možností rozšíření o další oblasti sledování.
- Automatický průběh surveillance pacienta, tj. předávání a analýza dat a generování výstupů bez manuálního zásahu.
- Identifikace medikace (i z textové dokumentace) a schopnost zařadit medikaci dle AnatomickoTerapeuticko-Chemické (ATC) klasifikace.
- Identifikace dávkování medikace a zvolené cesty podání i z volně psaného textu.
- Identifikace potenciálních rizikových faktorů farmakoterapie (RFF) zejména dle vyhlášky č. 421/2016 Sb. včetně dalších významných rizikových faktorů i z textových dokumentů. Zejména se jedná o následující rizikové faktory:
 - polypragmazie,
 - léčiva s úzkým terapeutickým oknem,
 - léčiva s vysokým interakčním potenciálem,
 - renální insuficience,
 - hepatální insuficience,
 - pacient v intenzivní péči,
 - diabetes mellitus na terapii perorálními antidiabetiky (PAD) a/nebo inzulinu,
 - epilepsie na terapii antiepileptiky,
 - fibrilace síní,
 - nádorové onemocnění – kurativní nebo paliativní farmakoterapie,

- pacient s dlouhodobou (déle než 1 týden) léčbou systémovými kortikoidy nebo jinými imunosupresivy
 - pacient s parkinsonským syndromem
- Historie veškerých přístupů a aktivit uživatelů systému v jeho uživatelském rozhraní, tj. možný záznam údajů tak, aby byly zřejmé přístupy k jednotlivým údajům a zpětná kontrola těchto údajů. Zajištění evidence jednoznačné identifikace, kdo a kdy provedl zápis do systému nebo náhled do dokumentace. Systém musí umožnit automatizované i manuální vystoupení logových záznamů do externích systémů. Logovací modul musí být dostupný pouze určené roli.
 - Podpora role uživatelů se stratifikovanými uživatelskými právy.

Požadavky objednatele na funkcionality uživatelského prostředí systému

- Schopnost náhledu do elektronické dokumentace importované do systému.
- Zobrazení seznamu elektronické dokumentace asociované s hospitalizačním a ambulantním případem.
- Zobrazení seznamu všech pacientů a hospitalizací se základními identifikačními údaji.
- Schopnost filtrace všech seznamů vedených v systému podle jednotlivých atributů nebo jejich kombinace, včetně uživatelských filtrů s Schopností uložení často definovaných filtrů.
- Schopnost řazení seznamů podle vybraných zobrazených údajů.
- Zobrazení přehledné časové osy péče o pacienta v rámci nemocnice objednatele, hospitalizace, nebo ambulantní péče s informacemi relevantními pro lékaře a farmaceuty.
 - Schopnost filtrace časové osy podle relevantních atributů.
 - Schopnost řazení časové osy podle data a času péče o pacienta.
- Zobrazení klíčových informací, které vedly k identifikaci RFF pro ulehčení práce a lepší orientaci uživatelů objednatele.
- Validace potenciálních RFF určenými zaměstnanci objednatele.
- Schopnost manuálního zadání nového RFF.
- Schopnost tvorby statistik RFF, které umožní:
 - filtrování dat podle časového intervalu a případně dalších filtrů vhodných pro příslušné typy reportů,
 - sledování incidence, relativní četnost, či přepočet na 1000 hospitalizačních dnů,
- podpora pro statistiky a reporty v tisknutelné (.pdf) i datově zpracovatelné podobě (.xlsx, apod.)
- Zobrazení aktuálních i historických hospitalizačních případů společně s identifikovanými RFF.
- Schopnost vytvoření přehledu pacientů podle rizikovosti farmakoterapie.

Požadavky objednatele na provoz a podporu systému

- Spolupráce na zajištění provozuschopnosti systému včetně spolupráce při řešení provozních problémů vzniklých při užívání řešení u objednatele, včetně odstraňování chyb řešení nebo jiných závad.
- Pravidelná aktualizace softwaru (aktualizace zahrnuté v nabídkové ceně)
- Podpora v režimu 5x8, tj. v pracovních dnech 8-16hodin.
- Poskytování služby HelpDesk

Další požadavky

- Nabízený SW musí splňovat požadavky GDPR a Zákona o kybernetické bezpečnosti

- Součástí dodávky bude dodání dokumentace – uživatelského a administrátorského manuálu v elektronickém formátu a jejich aktualizace s každou nově nasazenou verzí nebo updatem, které přinesou změny v ovládání aplikace.
- Uchazeč, jako poskytovatel, bude mít povinnost informovat určené pracovníky objednatele o nasazení/změně aktuální verze systému.

Příloha 2: Podmínky údržby Služby

Popis služeb údržby:

- spolupráce na zajištění provozuschopnosti systému včetně spolupráce při řešení provozních problémů vzniklých při užívání řešení u objednatele, včetně odstraňování chyb nebo jiných závad systému
- provádění rutinní kontroly práce systému
- instalace patchů (úpravy, opravy chyb ve standardní verzi) a spolupráce při jejich nasazování u objednatele
- provozování služby Hot-line a HelpDesku pro řešení technických problémů a pro jiné požadavky objednatele, která přijímá požadavky a sleduje stav jejich řešení.
- dodávka a instalace aktualizací pro systém
- Pravidelné kontroly funkčnosti aplikace (monitoring)

Popis služeb nepatří do této smlouvy – zajišťuje IT oddělení objednatele.

- Údržba serveru
IT oddělení objednatele bude pravidelně aktualizovat OS virtuálního serveru. Aktualizace budou probíhat se souhlasem dodavatele, aby nedocházelo např. ke konfliktům s nasazováním nových verzí. Dodavatel může objednatele upozornit na potřebnost aktualizace v případě závažných bezpečnostních či provozních rizik a objednatel je povinen poskytnout v tomto případě součinnost.
- Denní zálohy virtuálního serveru

Podpora je poskytována v rozsahu 5x8, tj. v pracovních dnech od 8.00 do 16.00.

Komunikačním jazykem objednatele a dodavatele v rámci poskytování služeb podpory/údržby je čeština.

Poskytovatel bude v rámci Podpory přijímat požadavky objednatele:

- zadané na Help Desk dodavatele, přístupný na adrese: helpdesk.datlowe.cz
- zaslané na e-mailovou adresu Podpory dodavatele: helpdesk@datlowe.cz
- ve výjimečných případech telefonicky na telefonickém čísle Podpory dodavatele: +420 234 707 944

Maximální reakční doby, stanovené pro jednotlivé úkony Podpory:

Kategorie požadavku	Způsob reakce/podmínky	Maximální doba řešení
Urgentní	do 24 hodin (v pracovních dnech)	do 48 hodin
Vysoká	do 24 hodin (v pracovních dnech)	do 5 pracovních dnů
Střední	do 5 pracovních dnů	do 15 pracovních dnů
Nízká	do 10 pracovních dnů	dle dohody

Reakční doby začínají běžet okamžikem nahlášení požadavku, za nějž se považuje:

- zadání požadavku na Helpdesk dodavatele
- odeslání požadavku na e-mailovou adresu Podpory dodavatele
- nahlášení požadavku na telefonickém čísle Podpory dodavatele

Kategorie pro odstranění závad služby nebo pro požadavky Podpory se stanovují takto:

Kategorie požadavku	Definice
Urgentní	- SW je zcela mimo provoz nebo není možné spustit některou z podporovaných funkcí na koncových pracovištích - SW opakovaně kolabuje na zpracování stejné úlohy, není možné použít jiný pracovní postup a hrozí prodlení v předepsaném postupu zpracování příslušných dat
Vysoká	- některá z klíčových funkcí SW není k dispozici nebo je její funkčnost nespolehlivá (nebo jinak netypická) a použití náhradních postupů buď není možné, nebo je užití náhradních postupů pro uživatele velmi problematické, díky čemuž vzniká nebezpečí z možného prodlení ve zpracování dat - hrozí výpadek SW resp. hrozí výskyt závady kategorie Urgentní
Střední	- některá z méně významných funkcí SW není k dispozici a zbývající části SW jsou správně funkční bez dopadu na standardní zpracování dat, nehrozí nebezpečí z prodlení zpracování dat - některá ze standardních funkcí SW nepracuje korektně, ale k příslušné operaci existuje náhradní postup, který je možné v daném čase použít - SW má zhoršený výkon nebo komfort obsluhy - užívání SW vyžaduje od uživatelů zvýšenou pracovní zátěž (nutnost užití méně efektivních resp. náhradních postupů) - kontrolní funkce SW nepracují správně nebo spolehlivě a při obsluze SW tak roste riziko zavlečení chyby do dat nebo postupu zpracování - je vyžádána konzultace bezprostředně související s provozem SW
Nízká	- standardní úpravy konfigurace a parametrů SW ve vazbě změny organizačního uspořádání - zpracování návrhů na možná řešení složitějších změn resp. doporučených úprav konfigurace SW do budoucna, - vyžádaná konzultace bezprostředně nesouvisející s provozem SW nebo vztahující se k otázkám dalšího možného (budoucího) rozvoje SW

Požadavky na servisní, technickou a uživatelskou podporu budou zadávat jen osoby, pověřené k tomu objednatelem.

Oprávněnými osobami pro hlášení chyb, zasílání dotazů atp. jsou za objednatele:



Příloha 3: Ujednání o zpracování osobních údajů

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Toto ujednání o zpracování Osobních údajů (dále jen „**ujednání**“) Smluvní strany uzavírají v návaznosti na požadavek smluvního zakotvení vztahu mezi správcem a zpracovatelem Osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**nařízení**“).
- 1.2 Pojmy v tomto ujednání nedefinované, které jsou definovány v nařízení, mají význam stanovený v nařízení.

2. SPRÁVCE, ZPRACOVATEL

Smluvní strany se dohodly, že v právním vztahu dle Smlouvy bude Nemocnice České Budějovice, a.s v postavení správce a Poskytovatel v postavení zpracovatele Osobních údajů.

3. PŘEDMĚT ZPRACOVÁNÍ, TYP OSOBNÍCH ÚDAJŮ, KATEGORIE SUBJEKTU ÚDAJŮ

- 3.1 Zpracovatel může při plnění Smlouvy zpracovávat Osobní údaje, které získá od správce popř. vlastní činností při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s ním. Jde zejména o Osobní údaje týkající se pacientů (například jméno, příjmení, rodné číslo, informace o zdravotním stavu) a zaměstnanců (například jméno, příjmení, osobní číslo).

4. ÚČEL ZPRACOVÁNÍ, POVAHA ZPRACOVÁNÍ

- 4.1 Účelem zpracování Osobních údajů je plnění povinností zpracovatele dle Smlouvy, a to zejména implementace a podpora provozu Řešení a poskytování Služeb.
- 4.2 Zpracování Osobních údajů má zejména povahu uspořádávání, shromažďování, ukládání, prohlížení, kombinování, zaznamenávání. Zpracování nezahrnuje použití těchto údajů pro marketingové účely, není-li výslovně mezi správcem a zpracovatelem dohodnuto jinak.

5. DOBA TRVÁNÍ ZPRACOVÁNÍ

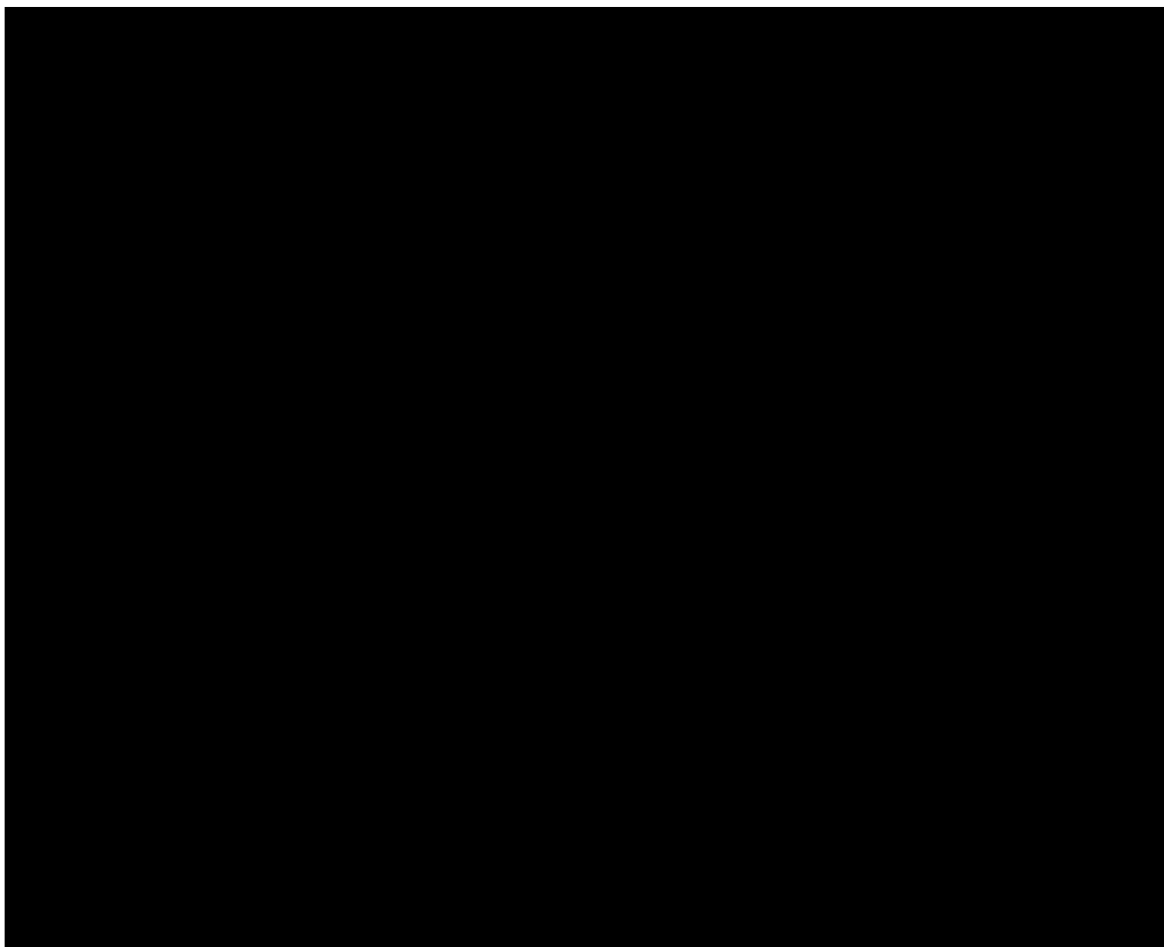
Zpracovatel zpracovává Osobní údaje pouze po dobu nezbytnou k dosažení výše uvedeného účelu zpracování, nejdéle však po dobu trvání Smlouvy. Po uplynutí této doby zpracování se zpracovatel zavazuje postupovat dle čl. 6.6 tohoto ujednání.

6. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI

- 6.1 Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce, včetně v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají příslušné právní předpisy; v takovém případě zpracovatel správce informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.

- 6.2 Zpracovatel se zavazuje zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 6.3 Zpracovatel se zavazuje přijmout veškerá opatření dle čl. 32 nařízení.
- 6.4 Zpracovatel smí využít ke zpracování Osobních údajů dle tohoto ujednání dalšího zpracovatele pouze po předchozím písemném souhlasu správce. Je-li tento souhlas udělen, zpracovatel se zavazuje dodržet své povinnosti dle čl. 28 odst. 2 a 4 nařízení.
- 6.5 Při své činnosti se zpracovatel zavazuje zohledňovat povahu zpracování, být správcí nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. nařízení a při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici.
- 6.6 Zpracovatel se zavazuje v souladu s rozhodnutím správcí všechny Osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, nejpozději po ukončení Smlouvy, a vymazat všechny jejich existující kopie, pokud příslušné právní předpisy nepožadují uložení daných Osobních údajů.
- 6.7 Zpracovatel se zavazuje poskytnout správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti ohledně ochrany Osobních údajů stanovené v tomto ujednání i ve všech příslušných právních předpisech, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispět.
- 6.8 Spolu s povinnostmi z tohoto ujednání se zpracovatel se zavazuje vždy v plném rozsahu dodržovat všechny další povinnosti plynoucí z právních předpisů o ochraně osobních údajů (včetně nařízení) a odpovídá správci za veškerou újmu, pokud kteroukoli z těchto povinností poruší.

Příloha 4: Cena



Faktury budou zasílány v elektronické podobě (ve formátu PDF) na emailovou adresu:



Faktura musí být vystavena a zaslána ve formě stanovené v této Smlouvě a musí obsahovat údaje vyplývající z příslušných právních předpisů a rovněž údaje stanovené v této Smlouvě. Nebude-li faktura vystavena a zaslána ve stanovené formě, nebo nebude-li obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli ve lhůtě osm (8) dnů od jejího doručení. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručáním opravené (správně vystavené a zasláné) faktury.