

20/2011



SERVISNÍ SMLOUVA č. HD110517

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako obchodně právní po dohodě podle § 262 a § 269 odst.2 obchodního zákoníku - zákona č. 513/1991 Sb. ČR, ve znění pozdějších předpisů.

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Revmatologický ústav

se sídlem: Praha 2, Na Slupi 4, PSČ: 128 50
jednající: Prof. MUDr. Karel Pavelka, DrSc., ředitel
IČO: 00023728
DIČ: CZ00023728
Bankovní spojení: KB a.s., Praha 1, Václavské nám. 42
č. ú.: 43-9063840227/0100
na straně jedné (dále jen „objednatel“)

a

OR-CZ spol. s r.o.

Spisová značka: C. 4090 vedená u rejstříkového soudu v Hradci Králové
se sídlem: Moravská Třebová, Brněnská 19, PSČ: 571 01
jednající: Ing. Václav Mačát, jednatel
IČO: 48168921
DIČ: CZ48168921
Bankovní spojení: KB a.s., expozitura Moravská Třebová,
č.ú.: 9131560287/0100
na straně druhé (dále jen „zhotovitel“)

tuto smlouvu:

I.

Účel a předmět smlouvy

- 1.1 Objednatel provozuje informační systém MARIE PACS pro správu, distribuci a zobrazení DICOM dat (dále jen IS). Specifikace IS, resp. modulů zahrnutých pod servisní smlouvou, je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy.
- 1.2 Za účelem rozšíření podpory provozuschopnosti IS a uspokojení servisních potřeb spojených s provozem IS se strany rozhodly uzavřít tento smluvní vztah o poskytování služeb.
- 1.3 Předmětem této smlouvy je úprava věcné i procesní stránky vztahu, kterým je založeno oprávnění objednatel stanoveným způsobem předložit zhotoviteli požadavek z oblasti IS a tomu korespondující povinnost zhotovitele na tento požadavek adekvátním a sjednaným postupem reagovat.
- 1.4 Závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace včetně orientační klasifikace problémů jsou uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Bližší specifikace a rozsah plnění je uveden v přílohách č. 2 a č. 3 této smlouvy.

II. Doba plnění

- 2.1 Smluvní strany se dohodly, že se tato smlouva uzavírá na dobu neurčitou. Tuto smlouvu lze ukončit výpovědí bez uvedení důvodů s výpovědní lhůtou 3 měsíců ode dne doručení. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Ze strany zhotovitele může být tato smlouva ukončena předčasně odstoupením pro podstatné porušení povinnosti objednatele platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá tři po sobě jdoucí měsíce. Ze strany objednatele může být tato smlouva ukončena předčasně odstoupením pro podstatné porušení povinnosti zhotovitele dodržet sjednané lhůty, pokud toto porušení trvá tři po sobě jdoucí měsíce.

III. Cena plnění a způsob úhrady

- 3.1 Servisní služby dle této smlouvy budou v období od předání díla do 1.9.2011 poskytovány bezplatně.
- 3.2 Cena za plnění této smlouvy v období od 1.9.2011 byla stanovena dohodou smluvních stran a za jeden rok poskytování plnění specifikované v přílohách č. 2 a 3 činí:

Období		Cena v Kč bez DPH za 1 rok	
Servisní služby MARIE PACS, úroveň GOLD		250.000	
Fakturační období	Splatnost (dny)	Standard - fakturovaná částka bez DPH	Zvolená varianta
Měsíčně	30	20.833	
Čtvrtletně	30	62.500	X
Ročně	30	250.000	

- 3.3 Smlouvanou cenu zaplatí objednatel oproti daňovému dokladu zhotovitele, vystavenému vždy k prvnímu dni dotčeného období se splatností třiceti (30) dnů ode dne doručení.
- 3.4 Doložka o ceně za dopravu a s ní související náklady : Zhotovitel je oprávněn samostatně účtovat cestovné spojené s poskytnutím služeb při sazbě 11,- Kč bez DPH/km.
- 3.5 Inflační doložka: Zhotovitel je oprávněn jednostranně zvýšit ceny v této smlouvě uvedené, a to o nárůst míry inflace vyhlášený Českým statistickým úřadem za minulý kalendářní rok. Ceny mohou být navýšeny maximálně o stejné procento, o které došlo k nárůstu míry inflace.

IV. Smluvní podmínky

- 4.1 Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované zhotovitelem pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v příloze č. 1 této smlouvy, včetně orientační klasifikace problémů.
- 4.2 Objednatel je povinen:
- a) zajistit dálkový přístup ke všem částem IS odsouhlaseným způsobem dle politiky přístupu do sítě koncového uživatele,

- b) zajistit vstup do dotčených objektů koncového uživatele, které v souhrnu tvoří místo plnění,
- c) poskytnout řádnou součinnost OR-CZ při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku,
- d) za poskytované služby zaplatit zhotoviteli předem dohodnutou odměnu,
- e) včas informovat zhotovitele o všech změnách souvisejících s předmětem smlouvy případně s jeho okolím (připojení nové modality, upgrade SW pracovních stanic, opravy či úpravy počítačové sítě, apod.).

4.3 Zhotovitel je povinen:

- a) zajistit pohotovostní personální zdroje s potřebnou kvalifikací a v rozsahu nutném pro řádný výkon plnění této smlouvy,
- b) zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy,
- c) provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí,
- d) dodržovat předpisy pro BOZP při výkonu plnění v sídle koncového uživatele,
- e) dodržovat předpisy a pravidla v oblasti ochrany životního prostředí v rámci zavedeného systému environmentálního managementu dle ČSN EN ISO 14001,
- f) po každém servisním výkonu provedeném v sídle objednatele vyhotovit písemný záznam o provedené činnosti a tento záznam nechat odsouhlasit formou podpisu odpovědného pracovníka objednatele.

V.

Sankce a smluvní pokuty

5.1 Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto :

- a) v případě prodlení objednatele s úhradou dlužné částky je sjednán úrok z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení,
- b) v případě porušení povinnosti zhotovitele stanovené touto smlouvou se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,03 % z celkové ceny sjednané v čl. III této smlouvy, u které došlo k prodlení, za každý den prodlení,
- c) v případě, že porušením či nesplněním povinnosti zhotovitele touto smlouvou uložené bude systém MARIE PACS nefunkční, zaniká objednateli povinnost platit smlouvenou cenu, a to v poměrné části za dobu nefunkčnosti.

5.2 Uplatnění sankcí nevylučuje právo oprávněné strany na náhradu škody.

VI.

Ostatní ujednání

6.1 Zhotovitel se zaručuje, že jeho zaměstnanci i jiné osoby, které pro něj vykonávají práci a jimž byl povolen přístup k datům koncového uživatele prostřednictvím Nemocničního informačního systému (dále jen „NIS“), budou s údaji z databází koncového uživatele zacházet pouze v souladu s jejich pracovními úkoly a toliko v nezbytném rozsahu, a že zejména:

- a) nebudou provádět ani odstraňovat jakékoli zápisy do databáze NIS,
- b) při výběru z databáze NIS si vždy vyžádají souhlas správce NIS s rozsahem vybraných dat, se způsobem a frekvencí přístupu do databáze,
- c) data získaná z databáze NIS využijí výhradně pro účely propojení NIS a databáze snímků.

6.2 Zhotovitel se zavazuje své zaměstnance, popř. jiné jejím jménem či pověřením činné osoby, poučit o povinnostech vyplývajících pro ně z této smlouvy a o zákonné povinnosti mlčenlivosti.

VII. Závěrečná ujednání

- 7.1 V případech touto smlouvou neupravených se smluvní strany řídí podle obchodního zákoníku v platném znění, vedle obecných ustanovení zejména ust. § 536 a násl..
- 7.2 Přílohy č. 1, 2 a 3 tvoří nedílnou součást této smlouvy.
- 7.3 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem oběma smluvními stranami.
- 7.4 Tato smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- 7.5 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží obě smluvní strany.
- 7.6 Účastníci prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem.

V Praze dne 31.5. 2011

V Moravské Třebové dne 26.5. 2011

.....
Prof. MUDr. Karél Pavelka, DrSc.
ředitel
Revmatologický ústav

.....
Ing. Václav Mačát
jednatel
OR-CZ spol. s r.o.

371 01
IČ: 48168921
DIČ: CZ48168921
WWW.OTCZ.CZ

Příloha č. 1

Pravidla pro odstraňování závad a postup ohlašování závad

Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

HelpDesk - základní určení

1. Zhotovitel zajišťuje řízení a správu hlášení chyb nebo závad pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk (dále jen HelpDesk).
2. Přístup do systému HelpDesk je zřízen pro tyto účely:
 - hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.,
 - poskytování aktuálních informací o stavu řešení.

1. Předání hlášení chyb a závad, pravidla komunikace

Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk je možné následujícími způsoby:

Kontaktní osoby

a) strana zhotovitele

Zpráva	Kontakt	Činnost
Příjem zprávy	Mail: helpdesk@orcz.cz http: helpdesk.orcz.cz Tel : 461 361 111 [redacted] [redacted]	Proces přijetí zprávy následovaný procesem zpracování řešitelem

b) strana objednatele

Ze strany objednatele budou určeny kontaktní osoby pověřené komunikací:

- zaslání zprávy zhotoviteli v předepsané tvaru stanoveným kanálem
- dohoda o termínu vyžádaných služeb
- kontaktní osoby objednatele jsou:

Příjmení a jméno	Email	Telefon
[redacted]	[redacted]	[redacted]

2. Pravidla komunikace:

HelpDesk je jednou z oblastí klientské zóny na www.orcz.cz, která vyžaduje pro vstup zadání uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno a heslo oznámí zhotovitel odběrateli do jednoho pracovního dne od nabytí účinnosti smlouvy o službách HelpDesk.

- a) Proces je aktivován doručením zprávy objednatele do sféry zhotovitele. Tato skutečnost je objednateli potvrzena zaslou zprávu „Požadavek zaevidován“. Od okamžiku doručení zprávy zhotoviteli se aktivuje proces zpracování obsahu zprávy řešitelem. Řešitel oznámí nejpozději do uplynutí sjednané základní reakční doby objednateli termín zahájení služby na vyžádání nebo provede službu v rozsahu sjednaném v Příloze č.2. Tato skutečnost je objednateli oznámena zaslou zprávu „Řešení požadavku zahájeno“. Ukončení služby sjednané v Příloze č.2 je oznámeno objednateli zaslou zprávu „Řešení požadavku dokončeno“.
- b) Přístup objednatele pro podání zprávy prostřednictvím webového rozhraní není časově omezen.
- c) Účinky doručení zprávy zde popsané nastanou, dojde-li zpráva v pracovní dny od 8:00 do 16:00, není-li v jednotlivých SLA stanoveno jinak. Účinky doručení zprávy se odkládají, dojde-li zpráva mimo tento časový úsek. Reakční doba se staví na dobu spadající mimo tento časový úsek, jakož i po dobu pracovního volna, klidu nebo státem stanovených svátků.

Proces zpracování požadavku je definován takto:

- a) **Nový požadavek** - nově zadaný požadavek, který ještě nebyl přidělen řešiteli
- b) **Požadavek akceptován** – požadavek je přijat oprávněnou osobou
- c) **Přiděleno řešiteli** - požadavek byl oprávněnou osobou přidělen konkrétnímu řešiteli ke zpracování
- d) **V řešení** - řešitel zahájil činnosti vedoucí k vyřešení požadavku. O způsobu a předpokládaném časovém harmonogramu informuje zadavatele. V případě složitějších požadavků komunikuje řešitel průběžně s kontaktní osobou na straně zadavatele.
- e) **Řešeno externě** - vyjadřuje stav, kdy byl požadavek postoupen výrobcí či externímu řešiteli. Řešitel průběžně informuje zadavatele o stavu požadavku (zejména o časovém harmonogramu) u externího řešitele, je-li to možné.
- f) **Čekající** - stav požadavku, kdy řešení bylo odesláno zákazníkovi a ze strany zákazníka nebylo potvrzeno, zda požadavek je splněn či nesplněn, tj. není ze strany zákazníka žádná reakce.
- g) **Dokončeno** - řešení požadavku bylo ukončeno. O dokončení požadavku je zadavatel informován zprávou.
- h) **Požadavek zamítnut** - požadavek je zamítnut jako neoprávněný, další zpracování požadavku je zastaveno. Zamítnutí požadavku je projednáno se zadavatelem.
- i) **Schváleno** - řešení požadavku bylo schváleno a akceptováno zadavatelem. V případě, že požadavek byl neoprávněnou reklamací, tj. šlo o chybu na straně zadavatele, je součástí akceptace také objem odpracovaných hodin na řešení požadavku jako podklad pro fakturaci. Tento stav nastane i v případě, kdy je požadavek ve stavu "Dokončeno" déle jak 30 kalendářních dní.
- j) **Storno** - stav, kdy požadavek byl ze strany zadavatele stornován.
- k) **Žádost o storno** - stav, kdy řešitel požádal zadavatele o stornování požadavku

3. Orientační klasifikace problémů výlučně způsobených vadami servisovaného systému

- a) Kritický - nelze pokračovat v činnosti IS. Ztráta funkcionality, není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
- b) Podstatný - činnost IS je omezena, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb IS. Lze pokračovat omezeně v práci, některé z klíčových funkcionalit IS nelze použít. Není k dispozici přijatelné náhradní řešení.
- c) Střední - problém způsobuje menší zhoršení služeb IS . Lze realizovat náhradní řešení, které obnoví funkčnost. Klíčové funkcionality jsou zachovány. Není ohroženo zpomalení dodávek odběratelům objednatele.
- d) Nepodstatný - problém nezpůsobuje ztrátu funkcionality a činnosti IS , výsledkem je malá chyba, nesprávné chování nebo chyba v dokumentaci (kontextové nápovědě).
- e) Problém vzniklý mimo zhotovitelem servisovaný systém jako předpoklad kritické chyby servisovaného systému, kdy nejsou dodrženy nutné vnější podmínky pro jeho řádnou funkci. V rámci této kvalifikace budou řešena i oznámení o plánovaných odstavkách souvisejících systémů.

Pracovníci Objednatele v požadavku na řešení problému uvedou úroveň závažnosti, která by měla odrážet stupeň důležitosti požadavku dle výše uvedených variant.

ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB úroveň MARIE SUPPORT GOLD

Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli tyto servisní a další služby :

- **připojení do Evropského dohledového centra MARIE PACS**
 - příjem pravidelně zasílaných zpráv ze systému MARIE PACS, díky čemuž je zajištěna včasná diagnostika potencionálních problémů
 - vzdálené provádění požadovaných změn konfigurace či update a upgrade SW
- **trvalý vzdálený dohled 24x7 (HW i SW)**
 - systém MARIE PACS má přímo v sobě implementovanu unikátní technologii trvalého dohledu. MARIE PACS monitoruje nejen fungování veškerých SW modulů, ale zároveň vyhodnocuje stav HW (teplotní čidla, otáčky ventilátorů, napájecí napětí, S.M.A.R.T. technologie a další). Tyto údaje jsou průběžně v nastaveném časovém intervalu (minuty) zasílány do evropského dohledového centra (provozuje spol. OR-CZ v Moravské Třebové)
 - služba je součástí standardní podpory informačního systému a souvisejícího vybavení, zahrnuje monitoring dohodnutých částí systému a představuje reakci na podněty z FSP
- **doba odezvy max. 4 hod. od diagnostiky či od nahlášení na HelpDesk (HW i SW)**
 - doba od diagnostiky (potencionálního) problému či od nahlášení na HelpDesk (HW i SW), do které je potřeba začít řešit požadavek (= akceptovat požadavek, přidělit k řešení a začít řešit)
- **servisní zásah v místě instalace příští pracovní den**
hrazena pouze cesta „tam a zpět“
- **průběžná vzdálená profylaxe**
- **průběžná kontrola konzistence uložených dat**
- **průběžná oprava dat na základě požadavků nemocnice**
- **telefonické konzultace v rozsahu 1 hodiny měsíčně**
- **1x ročně profylaxe v místě**
 - SW a HW – profylaxe serverů, datových úložišť a diagnostických pracovních stanic
- **sestavení a zasílání denních reportů o stavu a provozu PACS**
 - je zasílán podrobný přehled denní činnosti systému, slouží pro informaci pracovníků oddělení IT a RDG
- **služba elektronické výměny obrazových dat DICOMS (MARIE PACS)**
 - služba je určena pro zdravotnická zařízení, které používají systém MARIE PACS
- **update SW MARIE PACS**
 - legislativa, opravy případných chyb
- **upgrade SW MARIE PACS**
 - nové verze vč. nových funkcionalit (jádro PACS i prohlížeče MARIE xVision)

Podněty FSP	Reakce
Závada na SW MARIE PACS	Upozornění kontaktní osoby Objednatele + odstranění závady
Závada na datech způsobená chybou systému MARIE PACS, případně činností Zhotovitele.	Upozornění kontaktní osoby Objednatele + odstranění závady
Závada na SW MARIE PACS způsobená uživatelem	Upozornění kontaktní osoby Objednatele + odstranění závady na základě objednávky (není v ceně služby)
Závada na datech způsobená uživatelem	Upozornění kontaktní osoby Objednatele + asistence při odstranění závady na základě objednávky (není v ceně služby)
Závada na HW dodaném Zhotovitelem (HW je v záruční době)	Upozornění kontaktní osoby Objednatele + odstranění závady
Závada na HW dodaném Zhotovitelem (HW není v záruční době)	Upozornění kontaktní osoby Objednatele + odstranění závady na základě objednávky (není v ceně služby)
Závada na HW nedodaném Zhotovitelem	Upozornění kontaktní osoby Objednatele + asistence při odstranění závady na základě objednávky (není v ceně služby)

Příloha č.3

KONKRETIZOVANÉ PODMÍNKY SERVISNÍ PODPORY

Smluvní strany se dohodly, že na základě volby Objednatele bude Zhotovitel poskytovat tyto služby:

Služba MARIE Support	Rozsah	Oblasti
Standard		
Gold	X	viz. Seznam modulů

Podpora systému MARIE PACS	
Minimální doba pozáruční podpory	10 let
Hodinové sazby a cestovní náklady	
Hodina práce HW specialisty	900 Kč / hod.
Hodina práce SW specialisty	1 200 Kč / hod.
Hodina práce odborného konzultanta	1 200 Kč / hod.
Cestovné	11 Kč / km

Pozn.: ceny v tabulce jsou uvedeny v Kč bez DPH. DPH bude připočtena dle aktuální legislativy.

SEZNAM MODULŮ
Seznam modulů zahrnutých pod servisní smlouvu

Instalované moduly MARIE PACS	
Modul	ks
MARIE Server Lite	1
MARIE Mirror	1
MARIE NIS Konektor	1
MARIE DICOM HUB Distribution	1
MARIE xVision 300	3
MARIE xVision 300A	1
MARIE xVision 100	3
MARIE xVision View	20