

Smlouva o zajištění údržby, provozní podpory, opravách a rozvoji NIS

č.

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku, označenými smluvními stranami,
dle ustanovení § 536 a následujících Obchodního zákoníku,
zák. č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů

CompuGroup Medical Česká republika s.r.o.

Divize Nemocniční informační systémy

Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze se zn. C 131584

IČ: 47902442

Se sídlem: Veverí 111, 616 00 Brno – Žabovřesky

Zastoupena: Bc. Vladimír Přikryl, jednatel

Bankovní spojení: Volksbank CZ, a.s

Číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen Zhotovitel)

a

Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace

se sídlem: Nemocniční 20, 728 80 Ostrava

zastoupena: MUDr. Tomáš Nykel, ředitel

IČ: 00 63 51 62 DIČ: CZ 00 63 51 62

zřízená usnesením Zastupitelstva Statutárního města Ostravy, Zřizovací listina ve znění usnesení č. 0366/ZM1014/7 ze dne 27. 4. 2011, příspěvková organizace nezapsaná v Obchodním rejstříku;

Registrace nemocnice jako nestátního zdravotnického zařízení rozhodnutím odboru zdravotnictví Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, čj. MSK 54547/2006 ze dne 30. 3. 2006 ve znění následných rozhodnutí o změnách v registraci

Bankovní spojení: ČSOB, a.s., pobočka Ostrava

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen Objednatel)

- a) Smluvní strany se v souladu s ust. § 262 odst. 1 zák. č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů dohodly, že jejich závazkový vztah z této smlouvy vzniklý se ve věcech smlouvou výslovně neupravených bude řídit § 536 a následujícími ustanoveními tohoto zákoníku o smlouvě o dílo .
- b) Ve věcech/otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se rozsah a obsah vzájemných práv a povinností smluvních stran bude řídit ustanoveními obchodního zákoníku.

1. Účel smlouvy

Účelem smlouvy je zabezpečit podporu řádného a spolehlivého chodu a průběžného rozvoje nemocničního informačního systému (dále jen NIS) Objednatele a tím zajistit podmínky pro jeho řádné využívání u modulů předaných do rutinního provozu.

2. Předmět smlouvy

Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby podpory, údržby a rozvoje NIS včetně systémů komplementárních (dále jen Služby).

Zhotovitel se zavazuje provádět průběžně aktualizaci aplikačního programového vybavení v souladu se změnami legislativy a metodiky zdravotních pojišťoven v České republice, ministerstva zdravotnictví ČR a ÚZIS.

3. Rozsah a podmínky Služeb

Rozsah a podmínky Služeb jsou specifikovány v Příloze č. 1 a Příloze č. 2.

4. Cena a platby

4.1. Cena za Služby definované v bodě 2. blíže specifikované v Příloze č. 2 je Kč 50 000,-- bez DPH (měsíční paušální platba). K ceně bude účtována DPH v souladu s platným obecně závazným právním předpisem.

4.2. Zhotovitel vystaví za každý měsíc trvání smlouvy fakturu (daňový doklad) na smluvní částku podle odstavce 4.1.. Lhůta splatnosti této faktury je 30 dnů. Nedílnou součástí faktury je příloha s rozpisem účtovaných činností a hodin.

4.3. Zhotovitel má právo fakturovat objednané a provedené služby poskytnuté nad rámec plnění této smlouvy dle platného ceníku služeb. Aktuální ceník služeb je nedílnou součástí této smlouvy – Příloha č.4. Zhotovitel má právo aktualizovat ceník a povinnost Objednatele o změnách cen informovat.

4.4. V případě opoždění platby ze strany Objednatele má Zhotovitel právo účtovat úrok z prodlení za každý den prodlení s úhradou platby ve výši dle platné úpravy dle obchodního zákoníku.

4.5. V případě, že Zhotovitel nezajistí služby specifikované touto smlouvou v příloze č. 2 odstavec č. 2 a 3 má Objednatel právo snížit o poměrnou část měsíční úhradu stanovenou v odstavci 4.1. a účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši Kč 5 000,- za každý případ a následně 0,5% z měsíční paušální platby za každý den neposkytování jednotlivých služeb.

V případě prodlení Zhotovitele ve lhůtách poskytování Služeb dle přílohy č. 2 odstavce č. 1 je Objednatel oprávněn požadovat na Zhotoviteli úhradu smluvní pokuty. Za každou započatou hodinu prodlení vzhledem ke smluvně sjednané servisní lhůtě pro vadu kategorie A (kritickou vadu) a vadu kategorie B (významnou vadu) zaplatí Zhotovitel pokutu Kč 2 000,- , u vady kategorie C (ostatní vady) Kč 1 500,- . Pokuty

budou po vzájemném projednání smluvních stran fakturovány Objednatelem a vzájemně započteny s řádnými fakturami Zhotovitele.

5. Součinnost Objednatele a Zhotovitele

Smluvní strany si jsou vědomy významu a důležitosti bezporuchového nepřetržitého chodu a funkčnosti NIS a jeho subsystémů. Z tohoto důvodu obě smluvní strany se zavazují vytvářet optimální podmínky pro činnost odborných pracovníků zajišťujících plnění této smlouvy.

5.1. Osoby odpovědné za realizaci smlouvy

Kompetentní osoby odpovědné za realizaci smlouvy jsou definovány v Příloze č. 3.

5.2. Závazky Objednatele

- 5.2.1. Objednatel se zavazuje umožnit v případě potřeby přístup odborníků Zhotovitele k serverům a LAN prostřednictvím modemu, internetu a dalších technických prostředků pro realizaci monitorování NIS a odstraňování poruch.
- 5.2.2. Objednatel na vyžádání vytvoří podmínky a organizaci pro přístup pracovníků Zhotovitele do všech prostor, v nichž je realizován NIS, v pracovní době od 8:00 do 16:00 hod. v pracovních dnech a zajistí trvalou přítomnost a součinnost nejméně jednoho odborného pracovníka Objednatele a dále v případě potřeby zajistí nezbytné ochranné pomůcky, vyžaduje-li to režim pracoviště, na němž jsou práce prováděny.
- 5.2.3. V případě řešení vady kategorie A (kritická závada) NIS zajistí Objednatel a Zhotovitel přítomnost pracovníků i mimo pracovní dobu, a to po vzájemné dohodě.
- 5.2.4. Objednatel garantuje, že veškeré změny technické konfigurace systému, změny kmenových souborů a číselníků a případné změny aplikačního SW budou prováděny pouze se souhlasem Zhotovitele. Zhotovitel udělí souhlas ke všem změnám, které nenarušují chod předmětného SW. Všechny provedené změny budou řádně dokumentovány. Příslušná dokumentace musí být trvale dostupná pracovníkům Zhotovitele a jejich subdodavatelům, je vedena odborem informatiky Objednatele.
- 5.2.5. V případě, že Zhotovitel před zahájením servisní činnosti upozorní Objednatele na zvýšené riziko ztráty dat v důsledku plánované činnosti, je Objednatel povinen před vlastním zásahem provést úplnou archivaci databáze a archivní kopii řádně uložit.
- 5.2.6. Veškeré požadavky na činnost Zhotovitele specifikované v této smlouvě musí být primárně uloženy a registrovány pracovníky help-desku Zhotovitele. Zhotovitel negarantuje dostupnost systému help-desk v režimu 24 hod denně. Sekundárním způsobem hlášení v případě jeho výpadku je využití záložních způsobů komunikace. Podmínky a způsob využití systému help-desk a záložních způsobů komunikace blíže specifikuje Příloha č. 2 této smlouvy.
- 5.2.7. Za Objednatele mají oprávnění využívat help-desk oprávněné osoby určené Objednatelem viz Příloha č. 3.

- 5.2.8. Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost identifikace typu předaných požadavků a informací. V případě neodpovídající kvalifikace požadavků ze strany Objednatele si vyhrazuje Zhotovitel právo po vzájemné dohodě smluvních stran požadavek překvalifikovat.
- 5.2.9. Veškeré požadavky smluvních stran a veškeré činnosti prováděné Zhotovitelem musí být písemně dokumentovány v systému help-desk.

5.3. Závazky Zhotovitele

- 5.3.1. Zhotovitel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu ke spokojenosti Objednatele. Zhotovitel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací v návaznosti na podmínky definované v Příloze č. 2.
- 5.3.2. Zhotovitel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
- 5.3.3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů Objednatele. Zhotovitel neodpovídá za poruchy způsobené zcizením HW, neodborným zásahem třetí strany nebo pracovníků Objednatele, apod. Následné odstranění škod a obnovení funkce v těchto případech spadá do činností nezahrnutých do paušálních plateb.
- 5.3.4. Pracovníci Zhotovitele jsou povinni předem dohodnout se stanoveným oprávněným pracovníkem Objednatele provádění veškerých prací, u kterých se nedá vyloučit negativní dopad na chod provozovaného informačního systému (písemně ve všech případech rozsáhlejších prací) a tyto práce provádět až po jeho souhlasu. Pokud nebude tato dohoda dodržena nebo vůbec provedena a dojde ke vzniku škody, půjdou všechny náklady spojené s jejím odstraňováním k tíži Zhotovitele.
- 5.3.5. V případě, že lokalizaci poruchy a její odstraňování bude provádět pracovník subdodavatele Zhotovitele, zajistí Zhotovitel trvalou přítomnost pracovníka Zhotovitele. Zhotovitel přebírá veškerou odpovědnost za případné škody, rizika či problémy související se servisním zásahem prováděných vlastními pracovníky nebo pracovníky subdodavatele a uhradí veškeré náklady související s odstraněním jejich následků.
- 5.3.6. Změnové požadavky na dodaný SW, které budou Objednatelem doloženy ve formě standardní projektové dokumentace o činnosti projektového týmu složeného z pracovníků Objednatele i Zhotovitele, mohou být předmětem poskytnutí slevy na předmětnou úpravu. Případná sleva bude poskytnuta ve výši ceny kalkulované za analytické práce skutečně provedené Objednatelem dle platného ceníku služeb dle přílohy č. 4.

6. Servisní podmínky a záruky odpovědnosti za vady

- 6.1. Objednatel se zavazuje řádně a v souladu s uživatelskými návody využívat Systém a svým aktivním přístupem minimalizovat rizika škod a poruch funkčnosti Systému.
- 6.2. Zhotovitel neodpovídá za poruchy způsobené zcizením HW, zásahem třetí strany, neodborným zásahem pracovníků Objednatele, apod. Následné odstranění škod a obnovení funkce v těchto případech vždy spadá do činností nezahrnutých do paušálních plateb.
- 6.3. Zhotovitel není v prodlení v plnění předmětu smlouvy v případě, že informace o poruše nebo havárii nebyla řádně předána pracovníkům Zhotovitele na Hot-line nebo Help-desk, podané informace o stavu systému byly zkresleny či nebyly úplné ve smyslu odst. 4.8 této smlouvy, případně nebylo pracovníkům Zhotovitele umožněno včasné zahájení činnosti omezením přístupu k systému.
- 6.4. V případě, že Zhotovitel před zahájením servisní činnosti upozorní Objednatele na zvýšené riziko ztráty dat v důsledku plánované činnosti, je Objednatel povinen před vlastním zásahem provést úplnou archivaci databáze a archivní kopii řádně uložit.
- 6.5. Zhotovitel za žádných okolností neodpovídá za přímé, nepřímé ani následné škody související se ztrátou dat v případě, že ke ztrátě došlo nesprávnou manipulací se Systémem pracovníky Objednatele nebo pracovníky třetí strany (s výjimkou subdodavatelů Poskytovatele), případně nepředvídatelnou poruchou HW.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Zhotovitel se zavazuje po dobu plnění smlouvy a také v následující době zachovat v mlčenlivosti veškeré informace o skutečnostech, ke kterým budou mít přístup pracovníci zabezpečující za stranu Zhotovitele plnění této smlouvy a zajistí všemi dostupnými prostředky jejich ochranu před zcizením.
- 7.2. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpověď smlouvy je možné učinit pouze písemnou formou.
- 7.3. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že ze strany Objednatele došlo přes písemné upozornění k opakovanému hrubému porušení smlouvy.
- 7.4. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že přes písemné upozornění ve formě doporučeného dopisu, adresovaného do sídla Zhotovitele, nejsou ve lhůtě 40 pracovních dnů ode dne prokazatelného doručení tohoto písemného upozornění závazky Zhotovitele dle čl. 5.3. této smlouvy plněny.
- 7.5. Odstoupení od smlouvy má okamžitý účinek. Závazky obou smluvních stran vzniklé před ukončením účinnosti smlouvy (výpověď, odstoupení) zejména k úhradě plateb za plnění dle smlouvy, zůstávají v platnosti.

- 7.6. Veškeré změny smlouvy musí být provedeny písemně formou dodatků a nabývají platnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Kterákoliv ze smluvních stran má právo navrhnout změnu v libovolné části smlouvy.
- 7.7. Smlouva se stane účinnou k datu smlouvou výslovně určenému nebo k termínu jejího přijetí a potvrzení podpisem druhou ze smluvních stran. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech číslovaných vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží dvě.
- 7.8. Touto smlouvou končí účinnost Smlouvy o zajištění údržby, provozní podpory, opravách a rozvoji NIS č. 2002/06/06/1043/3 uzavřená dne 6.10.2003.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Rozsah služeb

Příloha č. 2 – Specifikace služeb

Příloha č. 3 – Kompetentní osoby

Příloha č. 4 – Aktuální ceník služeb mimořádných činností

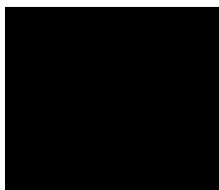
V dne.....

V dne..... 23-08-2017

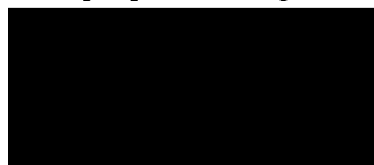
zhotovitel
CompuGroup Medical
Česká republika s.r.o.



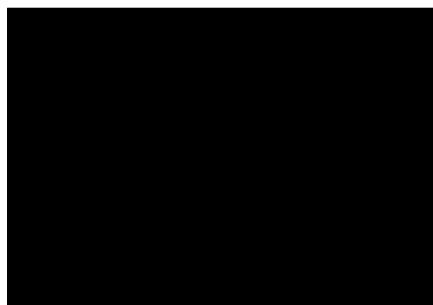
Bc. Vladimír Přikryl
jednatel společnosti



objednatel
Městská nemocnice Ostrava,
příspěvková organizace



MUDr. Tomáš Nykel
ředitel MNO



Příloha č. 1

Smlouvy o zajištění údržby, provozní podpory, opravách a rozvoji NIS MNO

Rozsah Služeb

Služby dle této smlouvy budou poskytovány k následujícímu NIS a jeho součástí.

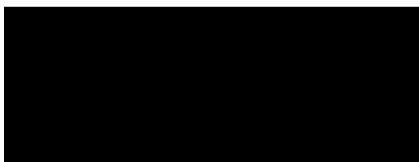
1. NIS Clinicom – všechny jeho součásti specifikované v příloze č. 1 k Předávacímu protokolu ze dne 1.2.2003
 - Clinicom - základní systém
 - Clinicom - správa pacientů
 - Clinicom - správa výkonů
 - Clinicom - komunikace
 - Clinicom - správa informací
 - CWS – klinická stanice (CareCenter)
 - Clinicom – systémový SW
2. Systémový a aplikační SW pro radiologický informační systém (RIS)
3. Modul Porodnice
4. Modul S4M Patologie
5. Správa výkonů – Centrální pojišťovna

Rozsah služeb bude průběžně aktualizován v návaznosti na Dodatky ke smlouvám rozšiřujícím NIS o další moduly.

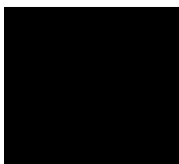
V dne.....

V dne..... 23-10-2017

zhotovitel
CompuGroup Medical
Česká republika s.r.o.



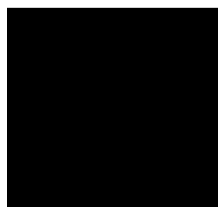
Bc. Vladimír Přikryl
jednatel společnosti



objednatel
Městská nemocnice Ostrava,
příspěvková organizace



MUDr. Tomáš Nykel
ředitel MNO



Příloha č. 2

Smlouvy o zajištění údržby, provozní podpory, opravách a rozvoji NIS MNO

Specifikace služeb

Zhotovitel zajistí pro Objednatele zpřístupnění elektronického portálu help-desk (<http://support.cgm.cz>) pro zadávání požadavků a objednávek na služby spojené s údržbou a rozvojem zakoupených produktů (modulů). Záložní způsob hlášení požadavků je formou mailu na adrese support.nis@cgmm.com. Dalším komunikačním prostředkem je pro příjem požadavků a hlášení vad v pracovní době hot-line: 800 172 842 a mimo pracovní dobu pouze pro hlášení vady kategorie A (kritická závada) hot-line: [REDACTED]

1. Služby v rámci Help-desk

Priority zadávaných požadavků:

1.1. Vada kategorie A (kritická závada)

IS není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit předmět hlavní činnosti bezpečnost, zdraví a život klientů - pacientů Objednatele nebo jeho povinností.

Reakční doba je do 2 hodin po nahlášení.

1.2. Vada kategorie B (významná závada)

Činnost IS je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav může ohrozit plnění hlavní činnosti Objednatele (poskytování zdravotních služeb). Systém jako celek pracuje, ale některé funkce systému pracují omezeně.

Reakční doba - do 2 hodin po nahlášení.

1.3. Vada kategorie C (ostatní vady)

Činnost IS je ve svých funkcích degradována tak, že systém jako celek pracuje, ale některé funkce systému pracují omezeně. Tento stav neohrožuje hlavní činnost Objednatele.

Reakční doba - do 4 hodin po nahlášení.

1.4. Požadavek – změna stávající funkce/konfigurace systému

Není nebezpečí přímého ohrožení hlavní činnosti Objednatele. Jedná se o úpravu existující funkcionality (např. aktualizace číselníků VZP).

1.5. Požadavek – typ rozvoj

Není nebezpečí přímého ohrožení hlavní činnosti Objednatele. Jedná se o vytvoření nové funkcionality.

V rámci Smlouvy o službách jsou Objednateli poskytnuty 4 hodiny měsíčně bezúplatně.

Služba plánovaný rozvoj může být rovněž využita na konzultační návštěvy pracovníka Zhotovitele u Objednatele s cílem poskytnout odborné konzultace k řešení požadavků na pracovišti Objednatele.

Minimální čerpaná doba konzultační návštěvy u Objednatele je 4 hodiny měsíčně.

Reakční doba - do 2 týdnů.

1.6. Konzultace

Dotazy určené ke konzultaci.

Reakční doba - do 3 týdnů.

1.7. Specifikace reakční doby

Zhotovitel zajistí adekvátní reakci na hlášení Objednatele. Adekvátní reakce na hlášení znamená návrh postupu řešení problému, či požadavku s odhadem termínu vyřešení.

Zhotovitel se zavazuje zahájit práce při požadavku typu Havárie bezodkladně po jeho nahlášení a jeho odstranění v nejkratší možné době.

V případě požadavků typu Rozvoj i případně rozsah pracnosti.

2. Rozvoj v rámci legislativních změn

Zhotovitel se zavazuje provádět průběžně inovaci aplikačního programového vybavení v souladu se změnami legislativy a metodiky zdravotních pojišťoven v České republice, ministerstva zdravotnictví ČR a ÚZIS.

Zhotovitel se zavazuje oznámit Objednateli, které legislativní změny budou předmětem legislativní inovace a jak budou včleněny do jednotlivých funkcionalit. Objednatel se zavazuje rozsah navržených inovací posoudit a ke způsobu včlenění se vyjádřit.

Všechny programové úpravy týkající se legislativních změn budou funkční vždy k datu sjednanému oběma smluvními stranami v návaznosti na datum uvolnění předmětného prováděcího předpisu a rozsah nutných úprav systému prováděných zhotovitelem.

V případě, že Zhotovitel na potřebné legislativní úpravy vyčlení nový programový modul, bude tento modul dodán a naimplementován Objednateli bezúplatně.

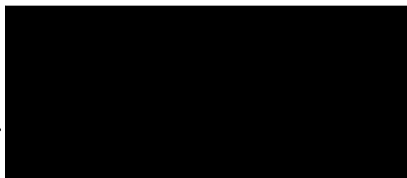
3. Služba aktualizace verzí

Zhotovitel poskytne Objednateli právo k užití nových verzí systému (tzv. upgrade), uvolněných k distribuci, v rozsahu dle Objednatelem zakoupených licencí. Nové verze systému budou poskytovány minimálně 1x ročně. Nové verze budou dostupné v termínech uvedených v help-desk systému v návaznosti na oficiální roadmapy jednotlivých subsystémů NIS.

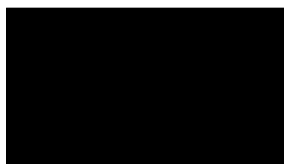
V dne.....

V *Osleat* dne *23-03-2017*

zhotovitel
CompuGroup Medical
Česká republika s.r.o.



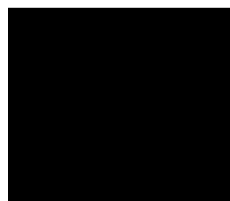
Bc. Vladimír Přikryl
jednatel společnosti



objednatel
Městská nemocnice Ostrava,
příspěvková organizace



MUDr. Tomáš Nykel
ředitel MNO



Příloha č. 3

Smlouvy o zajištění údržby, provozní podpory, opravách a rozvoji NIS MNO

1. Kompetentní osoby odpovědné za realizaci smlouvy

1.1. Za Objednatele:

MUDr. Tomáš Nykel ředitel MNO
[redacted] ekonomický náměstek
[redacted] vedoucí informačních a telekomunikačních technologií

1.2. Za Zhotovitele

Bc. Vladimír Přikryl jednatel
[redacted] ředitel divize
[redacted] obchodní ředitel

2. Osoby s oprávněním využívat help-desk

[redacted] vedoucí informačních a telekomunikačních technologií
[redacted] správce informačních technologií

V dne.....

V *Opravu* dne *20. 5. 17*

zhotovitel
CompuGroup Medical
Česká republika s.r.o.

[redacted]

Bc. Vladimír Přikryl
jednatel společnosti

[redacted]

objednatel
Městská nemocnice Ostrava,
příspěvková organizace

[redacted]

MUDr. Tomáš Nykel
ředitel MNO

[redacted]

Příloha č. 4

Smlouvy o zajištění údržby, provozní podpory, opravách a rozvoji NIS MNO

Ceník služeb

Ceník platí pro činnosti prováděné společností CompuGroup Medical Česká republika s.r.o. – divizi NIS na objednávku mimo rámec plnění zahrnutého do smluvní ceny dodávky nebo paušálního poplatku za údržbu a podporu provozu.

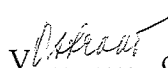
Položka	Jednotka	Cena v Kč bez DPH
Konzultační činnost a analýzy	hod	1500,-
Implementační práce	hod	1500,-
Programátorské práce	hod	1300,-
Systémové práce (systémový SW a HW)	hod	1900,-
Vedení projektu	hod	1900,-
Školení uživatelů	hod	1500,-
Školení správců aplikačního SW	hod	2400,-
Cestovní výlohy	km	13,-
Čas strávený na cestě	hod	290,-

Všechny uvedené ceny jsou v Kč bez příslušné DPH.

Pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 do 16:00. Při vyžádání práce mimo pracovní dobu je cena zvýšena o 50 %.

Ostatní vzniklé náklady (ubytování, telekomunikační poplatky apod.) jsou účtovány dle skutečné výše.

V  dne 27.3.2012

 dne 23-03-2012

zhotovitel
CompuGroup Medical
Česká republika s.r.o.

CompuGroup Medical Česká republika s.r.o.
Informační systémy
602 00 Brno
IČ: CZ47902442

Bc. Vladimír Přikryl
jednatel společnosti

objednatel
Městská nemocnice Ostrava,
příspěvková organizace

MUDr. Tomáš Nykel
ředitel MNO