

SMLOUVA O ZABEZPEČENÍ SERVISU INFORMAČNÍHO SYSTÉMU AMIS*H PO SKONČENÍ ZÁRUČNÍ DOBY

**(smlouva o Komplexním systému služeb, podpory a odborné péči o IS
- AMIS*AT CALL)**

Obsah:

1. Smluvní strany
2. Účel smlouvy
3. Předmět smlouvy
4. Softwarová a hardwarová konfigurace
5. Místo instalace
6. Doba trvání smlouvy
7. Rozsah platnosti smlouvy
8. Cena
9. Způsob platby
10. Kvalita
11. Sankce
12. Obnova dat a bezpečnost
13. Omezení platnosti a služeb
14. Odborný zásah
15. Hlášení požadavku
16. Postoupení práv
17. Pořizování kopií
18. Dálková služba
19. Odstoupení od smlouvy
20. Závěrečná ustanovení
21. Přílohy
22. Podpisový list

1. Smluvní strany

a) objednatel:

Nemocnice Uherské Hradiště,
Purkyňova 365, 686 00 Uherské Hradiště
IČO: 00 39 53 66

zastoupený:

b) zhotovitel:

AMIS Brno, spol. s r. o.
se sídlem Úvoz č. 82 Brno
kontaktní adresa: Hněvkovského č. 65, Brno IČO:
47900041

zastoupený:

AMIS Servisní dispečink:

tel. : 05 43216041 8:00 - 17:00 pondělí až pátek s výjimkou svátků
(pracovní dny)

fax : 05 43216039

2. Účel smlouvy

Účelem smlouvy je zajištění následné péče o informační systém AMIS*H (dále jen „informační systém“) a zabezpečení jeho servisu i po skončení sjednané záruční doby.

Zhotovitel se zavazuje na základě této smlouvy poskytovat objednateli tyto služby:

- a) AMIS*AT CALL - databázový systém, operační systém - kategorie A, B1
- b) AMIS*AT CALL - aplikační software - kategorie A, B1
- c) AMIS*AT CALL - síť, periferní zařízení, hardware - kategorie B1

Obsah vyjmenovaných služeb je specifikován v Článku 3. - Předmět smlouvy.

Objednatel se zavazuje poskytovat v průběhu platnosti této smlouvy zhotoviteli nezbytnou součinnost, potřebnou pro realizaci jeho závazků.

3. Předmět smlouvy

Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli následnou péči o informační systém v níže uvedeném rozsahu:

a) AMIS*AT CALL - databázový systém, operační systém - kategorie A, B1

kategorie A - preventivní údržba

Zhotovitel se zavazuje archivovat databáze parametrů NIS objednatele a databáze informací z provedených profylaktických kontrol a databáze záznamů o návštěvách objednatele v souvislosti s řešením jeho problémů. Informace získané ze shora uvedených databází budou zhotovitelem využívány k hodnocení kvality práce databázových a operačních systémů a jejich využití za sledované období.

Jednou měsíčně bude zhotovitelem vypracována písemná zpráva, ve které budou shrnuty výsledky provedené analýzy a bude objednateli předána. Pokud z provedené analýzy vyplyne nutnost okamžitého zásahu, uvědomí zhotovitel bez zbytečného odkladu objednatele a dohodne se s ním na dalším postupu.

Průběžné monitorování systému: zhotovitel se zavazuje nainstalovat a zprovoznit na serveru v místě sídla objednatele průběžný monitorovací systém, který bude snímat potřebné systémové parametry průběžně při chodu systému. Výsledky monitorování za kalendářní měsíc budou přebírány zhotovitelem jednou měsíčně.

Profylaktické kontroly: jedenkrát měsíčně se zhotovitel zavazuje provést diagnostickou a profylaktickou kontrolu systému, jejíž výsledky budou ukládány v databázi zhotovitele a budou sloužit k včasnému zásahu (změny parametrů, konfigurace), příp. doporučením (avízům). Tato kontrola bude probíhat každý 2. pátek v měsíci, vždy po 17:00, případně v jinou dobu stanovenou dohodou smluvních stran. V této době bude provoz systému omezen v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly. Kontrola bude provedena buď přímo pracovníkem zhotovitele na místě samém nebo formou tzv. dálkové kontroly.

kategorie B1 - poskytování poradenských služeb

Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli poradenské služby ve vztahu k databázovému a operačnímu systému. Tyto poradenské služby bude zhotovitel poskytovat prostřednictvím servisního dispečinku, který ve spolupráci se správcí systému objednatele poskytne objednateli potřebné informace (odborné poradenství) nebo sám poskytne přímou pomoc (dále jen „poradenské služby“) potřebné (potřebnou) pro vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady (dále též jen „vyřešení problému“). Servisní dispečink zhotovitele zahájí činnost spadající do rámce poradenských služeb nejpozději do 24 hodin od okamžiku uplatnění požadavku na poskytnutí služby, a poradenské služby bude poskytovat až do odstranění nestandardní situace nebo dosažení konsolidovaného stavu systému. K řešení těchto situací bude využito informací ze služeb kategorie A. Podrobná pravidla pro poskytování služeb servisního dispečinku jsou uvedena v Příloze č. 1 k této smlouvě /v materiálu „Dispečink - Technický popis“, „Dispečink - Informace pro správce systému (zákazníka)“, která tvoří nedílnou součást této smlouvy. Objednatel se zavazuje požadavek na poskytnutí poradenské služby uplatnit způsobem popsáným v Článku 15. - Hlášení požadavku. Požadavek na poskytnutí poradenské služby je nutno uplatnit v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin. Poradenské služby je možno poskytovat formou práce na místě samém, dálkovou službu, prostřednictvím třetí osoby (např. subdodavatelů), popř. jiným způsobem, který přispěje k vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady.

b) AMIS*AT CALL - aplikační software - kategorie A, B1

kategorie A - preventivní údržba

Zhotovitel se zavazuje archivovat databáze parametrů NIS objednatele a databáze informací z provedených profylaktických kontrol a databáze záznamů o návštěvách objednatele v souvislosti s řešením jeho problémů. Informace získané ze shora uvedených databází budou zhotovitelem využívány k hodnocení kvality práce databázových systémů a aplikačního software a jejich využití za sledované období.

Jednou měsíčně bude zhotovitelem vypracována písemná zpráva, ve které budou shrnuty výsledky provedené analýzy a bude objednateli předána. Pokud z provedené analýzy vyplyne nutnost okamžitého zásahu, uvědomí zhotovitel bez zbytečného odkladu objednatele a dohodne se s ním na dalším postupu.

Průběžné monitorování systému: zhotovitel se zavazuje nainstalovat a zprovoznit na serveru v místě sídla objednatele průběžný monitorovací systém, který bude snímat potřebné systémové parametry průběžně při chodu systému. Výsledky monitorování za kalendářní měsíc budou přebírány zhotovitelem jednou měsíčně.

Profylaktické kontroly: jedenkrát měsíčně se zhotovitel zavazuje provést diagnostickou a profylaktickou kontrolu systému (adresářové stromy, stavy databázových tabulek), jejíž výsledky budou ukládány v databázi zhotovitele a budou sloužit k včasnému zásahu (změny parametrů, konfigurace), příp. doporučením (avízům). Tato kontrola bude probíhat každý 2. pátek v měsíci, vždy po 17:00, případně v jinou dobu stanovenou dohodou smluvních stran. V této době bude provoz systému omezen v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly. Kontrola bude provedena buď přímo pracovníkem zhotovitele na místě samém nebo formou tzv. dálkové kontroly.

Update aplikačního software: zhotovitel se zavazuje poskytovat bezplatně objednateli update subsystémů - aplikačního software, na které je služba sjednána (specifikace v Článku

4. - Softwarová a hardwarová konfigurace), a to po celou dobu platnosti této smlouvy. Update subsystému zaručuje především včasnou reakci na změny související legislativy a předpisů. Update subsystému předán nebo zpřístupněn způsobem, který bude samostatně smluvními stranami dohodnut.

kategorie B1 - poskytování poradenských služeb

Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli poradenské služby ve vztahu k subsystémům - aplikačního software, na které je služba sjednána (specifikace v článku 4. - Softwarová konfigurace). Tyto poradenské služby bude zhotovitel poskytovat prostřednictvím permanentního servisního dispečinku, který ve spolupráci se správcí systému objednatele poskytne objednateli potřebné informace (odborné poradenství) nebo sám poskytne přímou pomoc (dále jen „poradenské služby“), potřebné (potřebnou) pro vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady (dále též jen „vyřešení problému“). Servisní dispečink zhotovitele zahájí činnost spadající do rámce poradenských služeb nejpozději do 24 hodin od okamžiku uplatnění požadavku na poskytnutí služby, a poradenské služby bude poskytovat až do odstranění nestandardní situace nebo dosažení konsolidovaného stavu systému. K řešení těchto situací bude využito informací ze služeb kategorie A. Podrobná pravidla pro poskytování služeb servisního dispečinku jsou uvedena v Příloze č. 1 k této smlouvě /v materiálu „Dispečink - Technický popis“, „Dispečink - Informace pro správce systému (zákazníka)“, která tvoří nedílnou součást této smlouvy. Objednatel se zavazuje požadavek na poskytnutí poradenské služby uplatnit způsobem popsáným v článku 15. - Hlášení požadavku. Požadavek na poskytnutí poradenské služby je možno uplatnit kdykoli - servisní dispečink je k dispozici v době od 8:00 - 17:00 pondělí až pátek s výjimkou svátků. Poradenské služby je možno poskytovat formou práce na místě samém, dálkovou službu, prostřednictvím třetí osoby (např. subdodavatelů), popř. jiným způsobem, který přispěje k vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady.

Sleva na upgrade aplikačního software: zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli při nákupu upgrade subsystémů - aplikačního software, na které je tato služba sjednána (specifikace v článku 4. - Softwarová a hardwarová konfigurace) 25%-ní slevu, a to po celou

dobu platnosti této smlouvy. Upgrade subsystému se rozumí nová vývojová verze subsystému. Upgrade subsystému instaluje pověřený pracovník zhotovitele, pokud nebude mezi stranami smlouvy dohodnuto něco jiného.

cj AMIS*AT CALL - síť, periferní zařízení, hardware - kategorie B1

Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli poradenské služby ve vztahu k síti a hardware. Pod pojem hardware spadají servery a pracovní stanice (příklad: HP9000/800 model T500, HP9000/700 model 712/60, SUN SparcServer 10). Tyto poradenské služby bude zhotovitel poskytovat prostřednictvím servisního dispečinku, který ve spolupráci se správcem systému objednatele poskytne objednateli potřebné informace (odborné poradenství) nebo sám poskytne přímou pomoc (dále jen „poradenské služby“) potřebné (potřebnou) pro vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady (dále též jen „vyřešení problému“). Servisní dispečink zhotovitele zahájí činnost spadající do rámce poradenských služeb nejpozději do 24 hodin od okamžiku uplatnění požadavku na poskytnutí služby, a poradenské služby bude poskytovat až do odstranění nestandardní situace nebo dosažení konsolidovaného stavu systému. K řešení těchto situací bude využito informací ze služeb kategorie A. Podrobná pravidla pro poskytování služeb servisního dispečinku jsou uvedena v Příloze č. 1 k této smlouvě /v materiálu „Dispečink - Technický popis“, „Dispečink - Informace pro správce systému (zákazníka)“, která tvoří nedílnou součást této smlouvy. Objednatel se zavazuje požadavek na poskytnutí poradenské služby uplatnit způsobem popsáním v Článku 15. - Hlášení požadavku. Požadavek na poskytnutí poradenské služby je nutno uplatnit v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin. Poradenské služby je možno poskytovat formou práce na místě samém, dálkovou službu, prostřednictvím třetí osoby (např. subdodavatelů), popř. jiným způsobem, který přispěje k vyřešení nestandardní situace či k odstranění vzniklé závady. Práce spojená s opravou a cena náhradních dílů příp. nových komponent není součástí této služby a bude zákazníkovi fakturována zvláštní fakturou. Pro poradenské služby ve vztahu k síti je smluvně zajištěna možnost hlásit požadavek na dispečink firmy UNA, s. r. o.

4. Softwarová a hardwarová konfigurace

Databázový systém :

INFORMIX OnLine Run-time 5.02.uc7, neomezený počet uživatelů
INFORMIX 4GL Compiler Run-time 4.12.uel, neomezený počet uživatelů
INFORMIX SQL Dev. 4.12.ue2, 1 uživatel
INFORMIX STAR TCP/IP Run-time 5.02.uc7, 128 uživatelů
INFORMIX NET RCP/IP Run-time 5.04.ucl, 128 uživatelů

Operační systém:

HP-UX verze 9.04, licence pro neomezený počet uživatelů

Subsystémy - aplikační software AMIS*H :**- kategorie A, B1:**

BÁZE AMIS*H + KANCELÁŘ
ADMINISTRACE
AMBULANCE
BANKA
BIOCHEMICKÁ LABORATOŘ DIM
FAKTURACE
HEMATOLOGICKÁ LABORATOŘ IM
LŮŽKOVÉ ODDĚLENÍ
NÁKUP
ORGANIZAČNÍ STRUKTURA
PERSONALISTIKA
PLÁN A ROZPOČET
POJIŠŤOVNA
PORODNICE
POKLADNA
RTG
SKLADOVÉ HOSPODÁŘSTVÍ STRAVOVACÍ PROVOZ - SBĚR DIET
OPERAČNÍ SÁLY
ÚČETNICTVÍ
PŘIPOJENÍ ANALYZÁTORŮ

- kategorie A:

VÝKAZNICTVÍ
EXTERNÍ VSTUP PRO ZP

Hardware:

Server HP9000/800 model G60, 256MB RAM, 2 GB DDS DAT, CD-ROM, 2 x 2GB HD, karta SCSI/Centronics, MO disk

Server HP9000/800 model E55, 192MB RAM, 2-8GB DDS DAT, 4 GB HD

Externí box Quadbox, 2 GB DDS DAT s kompresí, 2x2 GB HD

Sít':

Kabeláž a aktivní prvky dodané zhotovitelem v rámci budování nemocničního informačního systému.

5. Místo instalace

Místem instalace je adresa objektu, v němž se nachází instalovaný informační systém: Nemocnice s poliklinikou Uherské Hradiště, Purkyňova č. 365, 686 68 Uherské Hradiště. Případná změna tohoto místa musí být předmětem dodatku k této smlouvě.

6. Doba trvání smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 12 měsíců ode dne podpisu této smlouvy. Doba trvání smlouvy může být změněna pouze formou dodatku k této smlouvě.

7. Rozsah platnosti smlouvy

Závazky dle této smlouvy se vztahují jen na databázový systém, aplikační software a operační systém, které jsou specifikovány v článku č. 4 Softwarová a hardwarová konfigurace. Systém musí být provozován v souladu s technickými podmínkami zhotovitele, které jsou uvedeny v materiálu Příručka pro administrátory, dodaném s informačním systémem.

8. Cena

Cena za služby specifikované v této smlouvě činí celkem **1,164.064,- Kč** (slovy: jeden milion sto šedesát čtyři tisíc šedesát čtyři korun českých) za rok, včetně DPH, s tím, že tato cena je splatná v měsíčních splátkách ve výši **97.005,- Kč** (slovy: devadesát sedm tisíc pět korun českých), splatných měsíčně předem, vždy ke každému 15. dni v měsíci, počínaje měsícem únorem 1998. Měsíční cenou v uvedené výši jsou kryty vynaložené cestovní náklady, pracovní čas pracovníků zhotovitele v rámci plnění závazků dle této smlouvy, jakož i instalace update a upgrade aplikačního software. Kalkulace ceny je uvedena v Příloze č. 2 k této smlouvě, tvořící nedílnou součást smlouvy.

9. Způsob platby

Cena je splatná ve sjednaných měsíčních splátkách na základě fakturace zhotovitelem, na účet zhotovitele uvedený ve faktuře. Faktury budou zasílány na adresu objednatele uvedenou v úvodních ustanoveních této smlouvy. Faktura je splatná do 10 dnů ode dne doručení.

10. Kvalita

Kvalita služeb poskytovaných zhotovitelem musí odpovídat závazným technickým normám, platným právním předpisům a požadavkům na systém a programové vybavení, tak, jak jsou stanoveny v uživatelské dokumentaci.

Zhotovitel neodpovídá za neplnění nebo opožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim působením vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost dle § 374 obchodního zákoníku.

Reklamační řízení se řídí obdobně Reklamačním řádem, který zůstává v platnosti v podobě, v jaké tvořil přílohu k předchozí smlouvě ze dne 25. 2. 1997, uzavřené mezi týmiž smluvními stranami.

11. Sankce

V případě prodlení zhotovitele se splněním jeho povinností vyplývajících z Přílohy č. 1 k této smlouvě, a to povinnosti odeslat do 1 hodiny od přijetí reklamace (požadavku na poskytnutí poradenské služby) potvrzující dopis - mail, je zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,02 % z měsíční splátky sjednané ceny, za každou započatou hodinu prodlení, v případě prodlení se splněním povinnosti odeslat dopis - mail informující o postupu řešení požadavku nejpozději do 3 dnů od obdržení požadavku, nebo povinnosti zaslat dopis - mail informující o stavu řešení problému v termínech, které jsou uvedeny v dopise informujícím o postupu řešení požadavku, vyplývajících z téže přílohy, smluvní pokutu ve výši 0,05 % z měsíční splátky sjednané ceny za každý započatý den prodlení. Odesláním dopisu - mailu dle tohoto odstavce se rozumí okamžik odeslání dopisu-mailu elektronickou poštou od zhotovitele na adresu uvedenou v Příloze č. 1 k této smlouvě.

V případě prodlení zhotovitele s plněním povinnosti „poskytovat poradenské služby do doby odstranění nestandardní situace“, zakotvené v článku 3, pod písm. a), b) a c) této smlouvy, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,02 % z ceny subsystému uvedené v Příloze č. 2 (a to subsystému, k němuž se měly poradenské služby vztahovat), za každý započatý den prodlení.

V případě prodlení objednatele se zaplacením jednotlivých splátek sjednané ceny, je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1 % z dlužné částky za každý

započatý den prodlení. Smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční splátky sjednané ceny za každý započatý den prodlení je povinen zaplatit zhotovitel v případě, že bude v prodlení s plněním jiné povinnosti, vyplývající z této smlouvy.

Smluvní pokuty dle tohoto článku nemohou být smluvními stranami uplatňovány v případě, že dojde k nesplnění povinnosti sankcionované smluvní pokutou v důsledku zavinění druhé smluvní strany.

12. Obnova dat a bezpečnost

Objednatel je zodpovědný za obnovu ztracených nebo změněných dat nebo programů. Zhotovitel upozorňuje objednatele na nezbytnost zálohování všech jeho datových souborů v časových intervalech a před realizací řešení problému zhotovitelem, které minimalizují ztrátu dat. Zhotovitel i jeho subdodavatelé mají povinnost utajovat všechny důvěrné i tajné informace, pokud s nimi byli seznámeni nebo s nimi přišli do styku při plnění povinností, vyplývajících z této smlouvy, a to i po ukončení platnosti této smlouvy.

13. Omezení platnosti služeb

V rámci této smlouvy není zhotovitel povinen poskytovat služby na ty části systému, kde objednatel provedl změny v rozporu s uživatelskou dokumentací a pokyny zhotovitele. Objednatel odpovídá za slučitelnost jednotlivých výrobků, programového vybavení, systémů a subsystémů, které nejsou zahrnuty ve smlouvě, s dodaným systémem, s výjimkou případu, kdy zhotovitel udělil k začlenění souhlas.

14. Odborný zásah

Dříve, nežli dojde k uskutečnění požadované přímé pomoci (servisní návštěvy) v rámci poskytovaných poradenských služeb, musí objednatel provést, v případě, že k tomu bude zhotovitelem vyzván, systémový diagnostický test, který mu dá zhotovitel k dispozici. Správa systému je povinna spolupracovat na řešení problému především umožněním přístupu k informačnímu systému (na místě instalace, dálkovou službou).

15. Hlášení požadavku

Pověřenými zástupci objednatele k hlášení požadavku na poskytnutí poradenských služeb jsou: . Jen tito pověřeni zástupci mohou platně oznámit servisnímu dispečinku zhotovitele (strana č. 1) požadavek na řešení problému, a to způsobem uvedeným v Příloze č. 1 k této smlouvě. Zhotovitel je povinen potvrdit příjem požadavku způsobem uvedeným v Příloze č. 1 k této smlouvě.

16. Postoupení práv

Objednatel nemůže platně postoupit nebo převést jakákoli práva, povinnosti nebo závazky, vyplývající z této smlouvy, na třetí osobu, bez předchozího souhlasu zhotovitele.

17. Pořizování kopií

Programové vybavení dodané zhotovitelem, které má charakter autorského díla, je chráněno autorským zákonem a nesmí být jakýmkoli způsobem kopírováno, půjčováno nebo prodáváno bez souhlasu zhotovitele, s výjimkami povolenými autorským zákonem.

18. Dálková služba

Objednatel se zavazuje po dohodě na termínu umožnit zhotoviteli prostřednictvím modemu nebo INTERNETU (prostřednictvím telefonní linky) přístup do svého informačního systému za účelem identifikace problému nebo za účelem uskutečnění profylaktické kontroly. Objednatel rovněž zajistí stabilní systémové prostředí na daném informačním systému, dostatečnou dostupnost, paměťový a diskový prostor pro řešení problému během dálkové služby. Zhotovitel umožní objednateli monitorovat veškeré akce uskutečněné v rámci každé dálkové služby.

19. Odstoupení od smlouvy

Podstatným porušením smlouvy, při kterém je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit (§ 344, § 345 obč. zák.), je:

- nezaplacení dohodnuté ceny, resp. splátky ceny, objednatelem do 30 dnů od uplynutí termínu splatnosti
- bezdůvodné přerušení prací zhotovitelem

20. Závěrečná ustanovení

Veškeré změny této smlouvy je nutno učinit formou písemných číslovaných dodatků, jinak jsou neplatné. Veškerá předchozí smluvní ujednání stran této smlouvy, které jsou s touto smlouvou v rozporu, pozbývají podpisem této smlouvy účinnosti.

Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

21. Přílohy

1. „Dispečink - Informace pro správce systému“ + „Dispečink - technický popis“
2. Kalkulace ceny

22. Podpisový list

Objednatel:

Zhotovitel:

Datum:

Datum:

**Jméno pracovníka oprávněného
k podpisu:**

**Jméno pracovníka oprávněného
k podpisu:**

.....

Podpis:

Podpis:

.....

Razítko:

Razítko:

Datum: