
Servisní smlouva

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., v platném znění

I. Smluvní strany

MEDORO s.r.o.

se sídlem Štrossova 567, Bílé Předměstí, 530 03 Pardubice

IČ: 26002612, DIČ: CZ26002612

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 19430

zastoupená Ondrou Koloničným, jednatelem společnosti

bank. spoj. : Raiffeisenbank a.s.

č. účtu: 1526905001/5500

(dále jen zhotovitel)

a

Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

se sídlem Kyjevská 44, 532 03 Pardubice

IČ: 27520536, DIČ: CZ27520536

Zapsáno v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové oddíl B, vložka 2629

zastoupená MUDr. Tomášem Gottvaldem, předsedou představenstva a

Ing. Petrem Rudzanem, místopředsedou představenstva

bank. spoj. : ČSOB, a.s.

č. účtu: 280123725/0300

(dále jen objednatel)

II. Předmět smlouvy

Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje zajišťovat softwarovou podporu, aktualizace produktů a aktualizace licencí pro všechny instalace sw Dicompass, Dicompass Camera, Dicompass Recorder a Dicompass Server u Objednatele za podmínek vymezených dále. Veškeré produkty a licence jsou uvedeny v příloze 1.

Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění uhradit zhotoviteli cenu dle této smlouvy.

III. Specifikace softwarové podpory, vymezení pojmů

Softwarovou podporou pro účely této smlouvy se rozumí:

- poskytování aktualizací a oprav k software uvedenému v čl. II. této smlouvy (tzv. update)
- reakce na požadavek opravy nahlášené závady objednatelem
- odstranění nahlášené závady zhotovitelem
- informování objednatele o odstranění nahlášené závady

IV. Způsob hlášení závad v software a kontakt s dodavatelem

Vyskytne-li se potřeba na straně objednatele kontaktovat zhotovitele za účelem čerpání servisních služeb podle této smlouvy, bude objednatel postupovat dle uvedeného návodu:

- a) Jedná-li se o ohlášení závady, bude závada oznámena formou emailu na adresu podpora@dicompass.cz. Pokud je to možné, potvrdí odeslání zachycené závady přímo z dialogového okna software.

Emailová zpráva ohlášení závady musí obsahovat:

- Podrobný popis situace a činnost objednatele, která vedla ke vzniku závady.
- Text chybového hlášení (bylo-li zobrazeno na monitoru).
- Datum a čas kdy byla prvně vada zpozorována, případně dobou, po kterou přetrvává.
- Informaci o tom, zda se závada projevuje stejně i na jiném počítači v síti.
- Popis postupu objednatele při pokusu odstranit vadu, pokud k tomuto pokusu došlo nebo informace že k takovému pokusu nedošlo (pozn. pokusem o odstranění vady může být např. i vypnutí a opětovné zapnutí počítače).
- Licenční číslo k software (je uvedeno na úvodní obrazovce po spuštění software Dicompass)
- IP adresa (nebo ID v případě TeamViewer) serveru nebo pracovní stanice, kde se nahlášená závada projevuje.
- Informace o formě vzdáleného přístupu (pokud je to možné), včetně přihlašovacích údajů, na server nebo pracovní stanici, kde se nahlášená závada projevuje.
- Jméno a telefonní číslo pracovníka, který poskytne součinnost a bude celou záležitost na straně objednatele vyřizovat. Tento pracovník musí být připraven poskytnout součinnost při řešení závady od okamžiku jejího nahlášení až do konce doby odstranění závady. Nebude-li tato součinnost poskytnuta, prodlužuje se doba odstranění závady zhotovitelem, sjednaná touto smlouvou, o dobu neposkytnutí součinnosti objednatelem.

- b) V ostatních případech nebo v případě potřeby konzultace, může objednatel vždy využít email podpora@dicompass.cz.

Případné porušení jakéhokoliv bodu ze strany objednatele v tomto článku může mít za následek nemožnost odstranění závady zhotovitelem na software uvedeném v čl. II. této smlouvy.

V. Vzdálený přístup

Objednatel se zavazuje, že umožní zhotoviteli poskytování služeb dle této smlouvy vzdáleným přístupem tak, aby zhotovitel mohl plnit své závazky dle této smlouvy, tj. objednatel musí zajistit možnost vzdáleného přístupu Zhotoviteli na všechny stanice a servery, na kterých je nainstalován software Dicompass, Dicompass Camera, Dicompass Recorder nebo Dicompass Server.

Objednatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Poskytovatele prostřednictvím sítě Internet na ty a pouze ty určené technické prostředky Objednatele, kam je přístup nutný z důvodu plnění předmětu Smlouvy. K tomu Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsobem připojení je VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace),

Zhotovitel bude mít přístup pouze k datům, která budou pořízena pracovníky objednatele výhradně skrze software týkající se této smlouvy (Dicompass, Dicompass Camera, Dicompass Recorder nebo Dicompass Server).

V případě, že bude vzdálený přístup, jakkoliv omezen (např. povolení pouze některých portů u VPN, nebo vytvoření VPN připojení pouze na žádost atd.), může dojít ke stížení diagnostiky nahlášené závady. V tomto případě není zhotovitel schopen plnohodnotně poskytnout softwarovou podporu objednateli, což může vést až k nemožnosti diagnostiky a odstranění závady zhotovitelem. Nicméně v této situaci zhotovitel nabídne jinou formu řešení případného servisního zásahu, která už může být zpoplatněna a kterou bude muset objednatel objednat formou standardní objednávky emailem na adresu podpora@dicompass.cz

Pokud bude vzdálený přístup omezen, začíná se reakční doba zhotovitele počítat dnem, kdy prokazatelně obdrží přístup na pracovní stanici, nebo server kde se projevila nahlášená závada.

Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli jmenný seznam pracovníků zhotovitele, kteří budou oprávněni využívat vzdálený přístup, a jméno odpovědného pracovníka, který je odpovědný za správu tohoto seznamu a přidělování oprávnění k vzdálenému přístupu na straně Poskytovatele. Tento jmenný seznam není součástí této smlouvy.

VI. Ochrana důvěrných, osobních a citlivých údajů

Zhotovitel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, subdodavatelé a zaměstnanci subdodavatelů nebudou neoprávněně a mimo smluvní ujednání nakládat s osobními a citlivými osobními údaji, se kterými přijdou v rámci plnění předmětu smlouvy do styku, nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly, které se vztahují k objednateli. Stejně tak zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy a nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.

Zhotovitel je odpovědný i za zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této smlouvy z nedbalosti.

Zhotovitel, ani osoby výše uvedené nesmí bez vědomí a prokazatelného souhlasu objednatele pořizovat žádné kopie dat včetně testovacích dat a informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu smlouvy.

Zhotovitel je povinen dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., v platném znění a v případě jeho porušení nese plnou odpovědnost s tím, že je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 100 000,- za každé takové porušení.

Zhotovitel seznámí se zněním smlouvy všechny výše uvedené osoby, které získají nebo mohou získat přístup k informacím objednatele.

Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto bodě a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením výše uvedeným osobám, které neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, aniž by to zhotovitelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany objednatele.

Tím není dotčeno právo objednatele požadovat náhradu vzniklé škody, která může zaviněním zhotovitele nebo výše uvedených osob vzniknout objednateli.

VII. Forma servisní činnosti

Primárně budou závady řešeny na základě hlášení uvedeného v článku IV. Jiná forma řešení závady v software bude řešena individuálně vzájemnou dohodou mezi zhotovitelem a objednatelem.

VIII. Reakční doby a způsob odstranění závady

Reakční doba jsou 3 pracovní dny – je dobou, do kdy musí dojít k “první reakci“ ze strany zhotovitele. Tato doba se počítá od doby prokazatelného nahlášení závady objednatelem (viz článek IV). První reakce zhotovitele může být jakákoliv prokazatelná odezva, např. v podobě emailového potvrzení, telefonní hovor nebo osobní návštěva.

Doba diagnostiky závady je 5 pracovních dní – je dobou, do kdy musí zhotovitel stanovit příčinu nahlášené závady. Lhůta běží od prokazatelné odezvy zhotovitele (viz odstavec výše).

Doba odstranění závady je 15 pracovních dní – je dobou, do kdy musí zhotovitel závadu odstranit, jedná-li se prokazatelně o vadu v software, v programovém kódu, funkcionalitě software či jeho nastavení, uvedeném v čl. II. této smlouvy.

V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je zhotovitel povinen postupovat na základě dohody s objednatelem a dále s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.

V případě incidentu, kdy není důvodem závadného chování software uvedený v čl. II. této smlouvy, zjedná nápravu objednatel ve vlastní režii. Jedná se zejména o závady, které vzniknou v důsledku změn v IT infrastruktuře, kterou nespravuje zhotovitel (např. změna konfigurace PACS serveru, změna stavení firewallu, IP adres, atd.).

V případě, že objednatel objednal servisní zásah na softwaru Dicompass, Dicompass Camera, Dicompass Recorder nebo Dicompass Serveru a popisovaná chyba nebyla prokazatelně chybou, kterou pokrývá tato smlouva, je zhotovitel oprávněn servisní zásah fakturovat objednateli, a to v ceně 1.000 Kč bez DPH za každou započatou hodinu práce servisního technika. Jedná se zejména o situace popsané v předchozím odstavci.

IX. Součinnost objednatele

Objednatel je povinen při plnění předmětu této smlouvy poskytnout zhotoviteli součinnost, zejména se zavazuje:

- stanovit pověřeného zástupce, znalého IT infrastruktury a potřeb objednatele, který jej bude zastupovat při komunikaci se zhotovitelem
- zajistit aktivní spolupráci pověřených zástupců, v nutných případech i mimo řádnou pracovní dobu
- umožnit vstup zaměstnanců zhotovitele do prostor objednatele
- poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané zhotovitelem, pokud bude nutná a účelná
- umožnit vzdálený přístup VPN zhotoviteli do své sítě a sdělit přístupové kódy
- poskytnout včasné, přesné a úplné informace ze strany objednatele potřebné k řádnému plnění povinností zhotovitele

Případné zamítnutí uvedené součinnosti ze strany objednatele může mít za následek

nemožnost odstranění závady zhotovitele na software.

X. Cena a platební podmínky

Objednatel se zavazuje k plnění následujících platebních podmínek:

- uhrazení roční podpory na software uvedený v čl. II. této smlouvy na základě faktury vystavené zhotovitelem po uplynutí příslušného kalendářního roku. Začátek podpory je stanoven k 1.9.2017. Cena podpory dle přílohy č.1 této smlouvy.
- splatnost faktur je 30 dní ode dne jejich doručení objednateli.
- každá faktura musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou právní úpravou, zejména zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
- objednatel si vyhrazuje právo vrátit zhotoviteli do data její splatnosti fakturu, která nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy ČR nebo touto smlouvou, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů); v takovém případě začne běžet doba splatnosti faktury až doručením řádně opravené faktury objednateli.

Přehled licencí a cena podpory je v příloze č. 1 této smlouvy.

XI. Kvalita a záruky

Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s dodávanou dokumentací. Zhotovitel se zavazuje provádět služby v kvalitě, odpovídající účelu smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.

Pokud zhotovitel neodborným zásahem způsobí závadu na software, které je předmětem plnění dle této smlouvy, nebo jeho sub-systémech je povinen toto uvést neprodleně do původního provozního stavu.

Zhotovitel poskytuje na servisní služby záruku. Záruční doba na opravy je poskytována v rozsahu tří měsíců od okamžiku ukončení opravy. Tato záruční doba platí i po ukončení účinnosti této smlouvy.

Dodavatel
Ondřej Koloničný
jednatel společnosti

Odběratel
MUDr. Tomáš Gottvald
předseda představenstva

Ing. Petr Rudzan
místopředseda představenstva

Příloha 1 – Soupis podporovaného softwaru

Soupis veškerého aktivního software v roce 2017 po jednotlivých odděleních a jejich roční podpora:

Pardubická nemocnice:

Interní klinika - MUDr. Petr Vyhnálek, Ph.D.

Název	Sériové číslo / licence	Aktivní Počet	Cena roční podpory bez DPH [Kč]
Dicompass Recorder	1606004	1 ks	10.000 Kč
Dicompass Recorder	1606009	1 ks	10.000 Kč
Dicompass Recorder	1606010	1 ks	10.000 Kč
Dicompass Recorder	1606016	1 ks	10.000 Kč
Dicompass Recorder	1606016	1 ks	10.000 Kč
Prohlížeč Dicompas	P1-S71-N3	3 ks	2.394 Kč

Chirurgická klinika – MUDr. Lukáš Sákra, Ph.D.

Název	Sériové číslo / licence	Aktivní Počet	Cena roční podpory bez DPH [Kč]
Dicompass Recorder	1606003	1 ks	10.000 Kč
Dicompass Recorder	1606013	1 ks	10.000 Kč

Klinika otorinolaryngologie a chirurgie hlavy – MUDr. Jan Vodička, Ph.D.

Název	Sériové číslo / licence	Aktivní Počet	Cena roční podpory bez DPH [Kč]
Dicompass Recorder	1606028	1 ks	10.000 Kč
Dicompass Recorder	1606029	1 ks	10.000 Kč
Dicomizace	S1-S61-N5	3 ks	6.000 Kč
Prohlížeč Dicompas	P1-S62-N5	5 ks	3.990 Kč
Digitalizace	D1-S85-N3	1 ks	8.980 Kč
Dicompass Camera	ID 72	1 ks	2.000 Kč

Chrudimská nemocnice:

Název	Sériové číslo / licence	Aktivní Počet	Cena roční podpory bez DPH [Kč]
Prohlížeč Dicompass	P89-K90-N1	1 ks	798 Kč

Orlickoústecká nemocnice:

Název	Sériové číslo / licence	Aktivní Počet	Cena roční podpory bez DPH [Kč]
Dicomizace	S101-K67-N1	1 ks	2.000 Kč

Celkem činí cena roční podpory na softwarové vybavení dodavatele 116 162,- Kč bez DPH, tj. 140 556,-Kč s DPH.