

Servisní smlouva

Uzavřená dle ust. 1746 odst. 2 Občanského zákoníku

1) Thomayerova nemocnice

se sídlem Vídeňská 800, 140 59 Praha 4 - Krč
jednající: Doc. MUDr. Zdeněk Beneš, CSc., ředitel
státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR
zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl Pr, vl. 1043
IČ: 00064190
DIČ: CZ00064190
Bankovní spojení: XXX
Číslo účtu: XXX
kontakt pro věci technické: XXX

na straně jedné jako „objednatel“

2) STAPRO s. r. o.

se sídlem Pernštýnské náměstí 51, 530 02 Pardubice
IČO: 13583531
DIČ: CZ13583531
jednající Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti
bankovní spojení: XXX
číslo účtu: XXX

na straně druhé jako „dodavatel“

společně též jako „smluvní strany“

Objednatel a zhotovitel uzavírají tuto smlouvu na základě výsledku výběru nejvhodnější nabídky na veřejnou zakázku pod názvem: „**Thomayerova nemocnice - laboratorní systém pro klinickou biochemii, hematologii a imunologii**“, vyhlášenou dne 21.11.2017, evidenční číslo ve Věstníku veřejných zakázek Z2017-025259.

I.

Prohlášení smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této smlouvy (dále jen Identifikační údaje) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakékoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem smluvní strany.
2. Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, v platném znění.
3. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto smlouvou.
4. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou smlouvu a žádné smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.
5. Společným cílem Smluvních stran je zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu, funkčnosti a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných v této Smlouvě.

II.

Předmět Smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců poskytovat objednateli služby spočívající v zajištění a podpoře provozu laboratorního informačních systémů objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služeb je uveden v **Příloze č. 1 (ceník) a č. 2 (rozpis servisních služeb)** této smlouvy a vychází ze zadávacích podmínek VZ a nabídky dodavatele učiněné ve VZ.

III.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy objednatele.
2. Dodavatel se zavazuje provádět služby ve shodě s bezpečnostními pokyny a požadavky objednatele, neboť prostory laboratoří podléhají bezpečnostnímu režimu.
3. Dodavatel i objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi objednatel a dodavatelem v oblasti působnosti podle této smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č. 3 smlouvy.**
4. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění této smlouvy a umožnit tak její řádné plnění. V době provádění služeb bude na vyžádání dodavatele přítomen na pracovišti objednatele odpovědný pracovník objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
5. Objednatel se zavazuje umožnit dodavateli provádět služby dle této smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.

6. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům dodavatele:
 - bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech objednatele,
 - přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených touto smlouvou.
7. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění dodavatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu.
8. Objednatel se zavazuje po dohodě s dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem této smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností dodavatele podle této smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků dodavatele.
9. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona.
10. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení dodaného dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující struktury databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu dodavatele.
11. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému spravovaném dodavatelem, pokud tyto změny nebudou mít negativní dopad na služby poskytované dodavatelem dle této smlouvy.
12. Objednatel se zavazuje umožnit dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému objednatele za účelem plnění činností a závazků dodavatele dle této smlouvy.

IV.

Místo, termíny a prokazování plnění

1. Místem plnění služeb dle této smlouvy jsou pracoviště objednatele (areál Thomayerovy nemocnice).
2. Místem plnění služeb, které nejsou vázány na pracoviště objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis), mohou být pracoviště dodavatele, po dohodě s objednatelem.
3. Dodavatel se zavazuje provádět služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v **Příloze č. 2** této smlouvy.

V.

Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za skutečně poskytnuté služby dle této smlouvy platit dodavateli sjednanou měsíční cenu, podle ceníku uvedeného v **příloze č. 1** této smlouvy.
2. Cena se skládá (viz příloha č. 1) z:
 - pevného měsíčního paušálu
 - konzultačních hodin
 - programátorských hodin.Sjednaná cena je cenou pevnou a maximální a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady dodavatele na poskytování služby dle této smlouvy.

3. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného dodavatelem za provedené měsíční služby je sjednána 60 dnů ode dne doručení faktury objednateli s tím, že se dodavatel zavazuje, že neuplatní sankci úrokem z prodlení za dobu 60 dnů po lhůtě splatnosti.
4. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu objednatele faktury@ftn.cz. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasílané daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zaslaného daňového dokladu.
5. Platby budou prováděny objednatelem bezhotovostně na účet dodavatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
6. Ceny poskytovaných služeb jsou neměnné po dobu 3 let od podpisu této smlouvy. Počínaje lednem následujícího kalendářního roku má dodavatel právo ceny zvýšit o koeficient míry inflace vyhlášený ČSÚ.

VI.

Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u objednatele při plnění závazků dle této smlouvy nebo v souvislosti s ním. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), jakož i o osobních údajích, citlivých údajích (dále jen osobní údaje) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu zejména ustanovení § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění (zákon o ochraně osobních údajů).
2. Pokud dodavatel přijde při plnění této smlouvy do styku s osobním údajem a bude v postavení zpracovatele ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů, zavazuje se nakládat s osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a zákonem o zdravotních službách. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely. Dodavatel za účelem ochrany osobních údajů objednatele a jeho pacientů a klientů před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňuje technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle zákona o ochraně osobních údajů, zejména zajistí, aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do této zdravotnické dokumentace osobám neoprávněným osobám. Dodavatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků o povinnostech vyplývajících z této smlouvy. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů a poučení o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k dodavateli. Toto ujednání je sjednáno ve smyslu ustanovení § 6 zákona o ochraně osobních údajů.
3. Dodavatel se zejména zavazuje, že nepoužije jakýkoliv osobní údaj, s nímž přijde do styku při plnění závazků dle této smlouvy, a ani neumožní použití třetí osobě.

4. Dodavatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky objednatele k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele.
5. Dodavatel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele před jejich zneužitím nebo únikem prostřednictvím svých zaměstnanců nebo poddodavatelů.
6. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci přicházející při výkonu své práce do styku s osobními údaji pacientů a klientů objednatele, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a vnitřními směrnicemi objednatele, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.

VII.

Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data dodavatele předané objednateli při plnění této smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění této smlouvy, zůstávají ve vlastnictví dodavatele a jsou obchodním tajemstvím dodavatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 S., občanského zákoníku, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
2. Dodavatel bere na vědomí, že obsah této smlouvy, vyjma přílohy č. 1, podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.
3. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku této smlouvy. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
4. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky dodavatele pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle této smlouvy.
5. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
6. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku i po ukončení účinnosti této smlouvy.

VIII.

Odpovědnost za škodu

1. Dodavatel odpovídá objednateli za škodu, kterou mu způsobí při plnění této smlouvy.
2. Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním této smlouvy.
3. Dodavatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku škody podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků objednatele nebo, že mu ve splnění povinnosti z této smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost.

IX.

Sankční ujednání

1. Je-li objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, může Dodavatel požadovat na objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,02% z dlužné částky za každý den prodlení) nejdříve však po uplynutí 60 dnů po lhůtě splatnosti.
2. Objednatel je oprávněn uplatnit na dodavateli následující smluvní pokuty:
 - za nedodržení termínu **zahájení** servisního zásahu**1000,- Kč** za každou započatou hodinu (*tj. nezahájení servisního zásahu dálkovou správou do 60 min od nahlášení poruchy na Help Desk a v případě nutnosti zásahu na místě u objednatele do 6 hodin od nahlášení poruchy na Help Desk*).
 - za překročení termínu na odstranění poruchy**1000,- Kč** za každou započatou hodinu. (*tj. neodstranění poruchy a obnovení všech funkcionalit služby do 8 hodin od nahlášení poruchy na Help Desk*).
 - za nedodržení termínu k odstranění havárie**2000,- Kč** za každou započatou hodinu. (*tj. neodstranění havárie v případě úplného výpadku LIS do 8 hodin od nahlášení havárie na Help Desk*).
 - za nepodání průběžné informace o stavu opravy písemně na Help Desk.....**200,- Kč** za každý vzniklý případ. (*tj. průběžné hlášení co 2 hod. na Help Desk*)
 - za nepřipojení nového analyzátoru do 48 hod..... **500,- Kč** za každou započatou hodinu.
3. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení výzvy. Úhrada bude provedena na účet objednatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
4. Smluvní pokuty lze sčítat.
5. Uhrazením smluvní pokuty nezaniká nárok objednatele na náhradu vzniklé škody.

X.

Platnosti a účinnosti smlouvy, dřívější ukončení smluvního vztahu

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem po zveřejnění v registru smluv.
3. Tuto smlouvu lze ukončit:
 - vzájemnou dohodou smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě,
 - písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, přičemž výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Dodavatel smí dát výpověď nejdříve po uplynutí 48 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy.
 - písemným odstoupením od této smlouvy objednatelem z důvodů opakovaného porušování smluvních povinností dodavatelem (i přes písemnou výzvu nedodržování termínů plnění, servisního zásahu či konzultací).
 - písemným odstoupením od této smlouvy dodavatelem z důvodů opakovaného prodlení objednatele s platbou o více jak 60 dnů po lhůtě splatnosti.
4. Odstoupení kterékoliv ze smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

XI.

Ustanovení společná a závěrečná

1. Jakékoliv změny této smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke smlouvě.
2. Vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí občanským zákoníkem (z. č. 89/2012 Sb.) a autorským zákonem (z. č. 121/2000 Sb.).
3. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá smluvní strana.
4. Pokud bude jakékoliv ujednání této smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána.
5. Žádná smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody smluvních stran.
6. Veškeré spory z této smlouvy se smluvní strany zavazují řešit smírem. Pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud.
7. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání smluvních stran, že si smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání smlouvy a jejich příloh, že smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této smlouvy, tuto smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této smlouvě společně deklarovaly.

V Pardubicích dne 8. 12. 2017

V Praze dne 11.5.2018

.....
zhotovitel

.....
objednatel

Měsíční (roční) paušál - nepřetržitá podpora aplikačního SW zahrnuje:

- Garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW.
- Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 – nepřetržitá služba HotLine.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk 24x7 – nepřetržitá služba HelpDesk Centra podpory Zákazníků
- Zajištění nepřetržité aktivní vzdálené správy 24x7
- Zahájení servisního zásahu (dálkovou správou) do 60 min od nahlášení poruchy na Help Desk a v případě nutnosti zásahu na místě (u objednatele) do 6 hodin od nahlášení poruchy na Help Desk.
- Odstanění poruchy a obnovení všech funkcionalit služby do 8 hodin od nahlášení poruchy na Help Desk .
- Podávání průběžných informací o stavu opravy na Help Desk, a to každé 2 hodiny od nahlášení poruchy na Help Desk.
- V prvním roce provozu konzultační hodiny (na vyžádání laboratoře) v rozsahu 10 h měsíčně (120 h ročně) tj.:
 - Zajištění nepřetržitého provozu SW produktů LIS tj. obnovení funkcionality SW produktů LIS do plné funkcionality
 - Konzultace k provozu ASW a DB
 - Rozšíření LIS na další stanice v rámci unlimited licence
 - Malé úpravy SW produktů na žádost Objednatele včetně zaškolení odpovědných pracovníků Objednatele pro zajištění obdobných úprav v budoucnu vlastními silami
- V následujících letech konzultační (viz předchozí bod) hodiny (na vyžádání laboratoře) v rozsahu 6 h/měsíčně, (tj. 72 ročně)
- Pravidelné školení pro nově nastupující zaměstnance v prostorách TN 1x za pololetí a po velkých změnách při upgrade
- Pravidelná validace LIS (tj potvrzení o dodržení řízeného procesu vývoje, testování a validace systému s tím, že systém je ve shodě s požadavky laboratorního provozu a vyhovuje účelu užití v rozsahu svých funkcí)– minimálně 1x ročně a po každé aktualizaci/úpravě systému
- Garance rozvoje ASW a DB prostředí - poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
- Garance legislativních updatů - poskytování legislativních upgradů.
- Preventivní periodické prohlídky - kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu tj. preventivní prohlídky zahrnují kontrolu kompaktnosti datových struktur SW produktů LIS, kontrolu obsahu zápisů do chybového souboru, kontrolu vytváření souboru s výkony pro plátce, kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně DB

prostředí, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv. Z preventivní prohlídky je vypracována zpráva – protokol, který je zaslán odpovědné osobě Objednatele:

- ASW 4 x ročně
- DB prostředí 4 x ročně
- Garance informovanosti - poskytování informací o nových sw produktech.
- Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.

Konzultační návštěvy nad rámec vymezený měsíčním paušálem:

- konzultační služby poskytované v místě Objednatele nad rámec vymezený měsíčním paušálem včetně vypracování Zprávy - protokolu a jeho Zaslání odpovědné osobě Objednatele 100 h ročně

Programátorské a vývojové práce:

- vývoj nových úprav programu podle zadání objednatel 100 h ročně

Pracovník dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s objednatelem**Dodavatel**

osoba odpovědná za plnění Smlouvy			
-----------------------------------	--	--	--

Pracovníci objednatele odpovědní za spolupráci s dodavatelem**Objednatel**

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy	jméno	pracovní zařazení	tel. kontakt email
--	--------------	-------------------	-----------------------

Organizační podpora objednatele

Odpovědné osoby objednatele, včetně stanovení jejich dostupnosti, pro spolupráci při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Dodavatele.

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

Jméno	tel. kontakt email	pracovní zařazení	dostupnost denně od 00:00 do 00:00 hod.
Jméno	tel. kontakt email	pracovní zařazení	dostupnost denně od 00:00 do 00:00 hod.
Jméno	tel. kontakt email	pracovní zařazení	dostupnost denně od 00:00 do 00:00 hod.