

Dodatek č. 7 k Smlouvě o podpoře a údržbě informačního systému ARBES FEIS č. EFEP20SE/14343.09

I. Smluvní strany

Masarykův onkologický ústav

Se sídlem na adrese:

IČ:

DIČ:

zastoupený:

Žlutý kopec 7, 656 53 Brno

00209805

CZ00209805

prof. MUDr. Jiřím Vorlíčkem, CSc., *dr. h.c., ředitel*

(dále jen „objednatel“)

a

ARBES Technologies, s.r.o.

Se sídlem na adrese:

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka číslo 45023

IČ:

DIČ:

zastoupená:

Štefánikova 32, 150 00 Praha 5

42192889

CZ 42192889

Ing. Jiřím Žůrkem, jednatelem společnosti

(dále jen „zhotovitel“).

Veškeré plnění poskytované zhotovitelem objednateli na základě tohoto dodatku se vztahuje k podpoře a údržbě programového vybavení ARBES FEIS poskytované zhotovitelem objednateli na základě Smlouvy o podpoře a údržbě informačního systému ARBES FEIS č. EFEP20SE/14343.09 ze dne 19. 3. 2010, dále jen „Smlouva“.

II. Předmět plnění

- 2.1. Předmětem tohoto dodatku je změna článku II. Předmět plnění, bodu 2.4. Smlouvy.
- 2.2. S platností od 25. 8. 2014 se klientský portál ARBES WEBIS mění na ARBES JIRA.
- 2.3. Nové znění článku nahrazuje předchozí ustanovení článku II., bodu 2.4. Smlouvy:
- 2.4. *Smluvní strany se dohodly, že objednatel bude informovat zhotovitele o svých požadavcích (žádost o službu, vývoj, hlášení chyby) výhradně prostřednictvím klientského portálu ARBES JIRA, ke kterému zhotovitel sdělí přístupové údaje správcům systému (viz příloha C této smlouvy). V případě dočasné nefunkčnosti je objednatel oprávněn využít i jiné prostředky komunikace na dálku.*

- 2.5. Tento dodatek má 2 aktualizované přílohy, které tvoří jeho nedílnou součást:
Příloha A – Podmínky poskytování služeb
Příloha C – Kontaktní osoba zákazníka

III. Ostatní ustanovení

- 3.1. Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají v platnosti.
3.2. Tento Dodatek je vyhotoven ve dvou rovnocenných vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
3.3. Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3.4. Tento dodatek nabývá účinnosti dnem 25. 8. 2014.
3.5. Platnost tohoto dodatku je na dobu neurčitou.

Za objednatele:

Podpis:

Jméno: prof. MUDr. Jiří Vorlíček, CSc., dr.h.c.

Funkce: ředitel

Datum: 30. 09. 2014

Masarykův onkologický ústav
ředitelství
656 53 Brno, Žlutý kopec 7

Za zhotovitele:

Podpis:

Jméno: Ing. Jiří Žůrek

Funkce: jednatel

Datum: 24. 9. 2014

 **ARBES**
ARBES Technologies, s.r.o.
Štefánikova 32
150 00 Praha 5-Smíchov
IČ 42192889

Příloha A

Podmínky poskytování služeb

A-1. Podmínky poskytování základní podpory a údržba, řešení vad

- A-1-a. Poskytnutí každé hlavní roční verze zahrnuje: poskytnutí příslušných uživatelských práv, instalaci do testovacího a rutinního prostředí, jednodenní seznámení s novou funkcí na pracovišti objednatele, asistenci zhotovitele při testování v rozsahu do 2 dnů.
- A-1-b. Poradenství k programovému vybavení zhotovitel poskytuje telefonicky, faxem nebo elektronickou poštou v pracovní době, a to v pracovních dnech: od 9:00 do 16:00 hodin, (telefonní a faxová čísla zhotovitele jsou tato: tel.: 241 010 222, fax.: 241 010 165). Elektronická adresa je workflow@arbes.com. Služeb poradenství budou využívat pověření pracovníci objednatele. Tito pracovníci jsou uvedeni v příloze C této smlouvy. Pokud dotaz pracovníků objednatele týkající se vlastností nebo způsobů užití programového vybavení nezodpoví pracovníci zhotovitele přímo během telefonické diskuse, poskytne zhotovitel vyjádření vůči předmětnému dotazu nejpozději následující pracovní den.
- A-1-c. V podpoře nejsou zahrnuty nové verze databázových serverů a operačních systémů. Zhotovitel bude údržbu těchto komponent zajišťovat po dohodě na základě zvláštních objednávek a za úplaty. Není-li stanoveno jinak, zodpovídá objednatel za oprávněnost užití softwarového vybavení, které není předmětem plnění dle této smlouvy. V případě problémů, resp. havarijních situací vyplývajících z vad softwarových komponent třetích stran souvisejících s provozem programového vybavení, vyjadřuje zhotovitel připravenost k odborné součinnosti. Veškeré práce spojené s výše uvedenou odbornou součinností budou za úplaty dle cen stanovených pro nadstandardní služby v této smlouvě.
- A-1-d. Oznámení vady (za vadu se považuje nedostatek vlastností programového vybavení oproti vlastnostem uvedeným v uživatelské příručce popisující užití programového vybavení nebo chování programového vybavení, které vyústí v chybné výsledky), nepovažované objednatelem za podstatnou, musí být provedeno objednatelem na hot-line emailovou adresu zhotovitele písemně do 7 kalendářních dnů od zjištění vady. Objednatel je povinen vadu popsat a určit jak a kdy se projevuje. Pokud zhotovitel vadu neuzná, je povinen toto oznámit do 10 kalendářních dnů od ohlášení vady objednateli s uvedením důvodů. Zároveň toto oznámení o vadě bude zaznamenáno formou založení požadavku prostřednictvím ARBES JIRA.
- A-1-e. Oznámení vady, považované objednatelem za podstatnou vadu (vada, která znemožní nebo výrazně omezí možnost objednatele využívat programové vybavení), musí být provedeno objednatelem neprodleně telefonicky na telefonním čísle: 241 010 222 v době od 9:00 do 16:00 hodin v pracovních dnech nebo elektronickou poštou na adresu workflow@arbes.com a zároveň musí být doručeno písemně na adresu zhotovitele. Ve zprávě musí být zdůrazněno, že objednatel považuje vadu za podstatnou vadu. Pokud zhotovitel vadu neuzná, je povinen toto oznámit do 10 kalendářních dnů od ohlášení vady objednateli s uvedením důvodů.

Zároveň toto oznámení o vadě bude zaznamenáno formou založení požadavku prostřednictvím ARBES JIRA.

A-1-f. V případě, že systém nebude z důvodů na straně zhotovitele funkční (tj. nebude možné jej řádně využívat) po dobu delší než 10 pracovních dnů, zhotovitel se zavazuje uhradit objednateli po uplynutí výše uvedené lhůty 10 pracovních dnů smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení. Zaplacení smluvní pokuty se nedotýká nároku na náhradu škody v plné výši.

A-1-g. V případě, že vada nevznikla vinou zhotovitele, má zhotovitel právo vyúčtovat náklady spojené s identifikací této vady a její případnou opravou.

A-2. Podmínky poskytování nadstandardních služeb

A-2-a. Zhotovitel se zavazuje objednateli poskytovat nadstandardní služby související s provozem programového vybavení v rozsahu dle čl. 2.2.2. a 2.2.3. a to vždy na základě zvláštní písemné objednávky objednatele a za předem domluvenou cenu.

A-2-b. Cena nadstandardních služeb je stanovena podle platných ceníků zhotovitele a to buď formou čerpání z předplacených balíčků Volitelných služeb, nebo dle Ceníku služeb pro běžné uživatele

A-3. Rychlá servisní pomoc (servisní pohotovost), platí v případě, že objednatel má zakoupen příslušný balíček, který tuto službu řeší.

A-3-a. Žádá-li objednatel o rychlou servisní pomoc z důvodu výskytu podstatné vady programového vybavení, uvede toto slovním prohlášením telefonicky na číslo 241 010 222 a následně na formuláři uvedeném v příloze E této smlouvy, který zašle s ověřením přijetí na faxové číslo 241 010 165. Objednatel uvede písemně, že žádá o rychlou servisní pomoc z důvodu výskytu podstatné vady programového vybavení.

Objednatel zároveň zašle následující podklady:

- popis vady
- popis postupu, který vedl k podstatné vadě a v čem se projevuje
- určení pracoviště, kde se vada vyskytuje
- určení odpovědné osoby ze strany objednatele pro tento konkrétní případ

A-3-b. V případě požadavku objednatele o rychlou servisní pomoc z důvodu výskytu podstatné vady programového vybavení uplatněném dle bodu A-3-a zajistí zhotovitel, že se na pracoviště objednatele dostaví nejpozději do příslušného počtu hodin dle typu zakoupeného balíčku, který tuto službu řeší od uplatnění požadavku (způsobem sjednaným v bodu A-3-a-a) kvalifikovaný pracovník zhotovitele k posouzení problému a zahájí souvislou aktivitu vedoucí k odstranění podstatné vady.

A-3-c. Do uvedené lhůty se započítává pouze čas připadající na pracovní dny. Zhotovitel zahájí provádění činností směřujících k odstranění podstatné vady a ke zmírnění důsledků jejího výskytu ihned bez zbytečného odkladu po přijetí oznámení od objednatele.

A-3-d. V případě neuznání vady za podstatnou vadu, či v případě neuznání vady vůbec je zhotovitel povinen udat důvody. Zhotovitel odstraní podstatnou vadu nebo navrhne alternativní způsob použití programového vybavení, který přechodně uspokojivým způsobem zmírní důsledky výskytu podstatné vady programového vybavení.

A-3-e. V případě nedodržení lhůty servisní pohotovosti v bodě A-3-b může objednatel účtovat smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý pracovní den prodlení. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na úhradu případně vzniklé škody objednateli.

A-4. Součinnost objednatele a zhotovitele při poskytování služeb

A-4-a. Všechny pracovní stanice objednatele jsou součástí jeho počítačové sítě a objednatel zajistí takové nastavení stanic, které zajišťuje bezproblémový provoz v rámci sítě (např. národní prostředí bude na všech stanicích nastaveno jednotně).

A-4-b. Objednatel bude respektovat aktuální nároky na hardwarové a softwarové počítačové vybavení pro potřeby provozu programového vybavení.

A-4-c. Objednatel zajistí, aby jakákoliv změna programového vybavení, akceptovaná objednatel, byla zpřístupněna pro všechny pracovní stanice objednatele nasazené v provozu, které budou příslušnou funkčnost využívat.

A-4-d. Zhotovitel oznámí objednateli termín uvolnění nové verze programového vybavení. V případě, že objednatel objedná instalaci nové verze programového vybavení, dohodnou zhotovitel a objednatel do 30 dnů od objednání termín instalace nové verze programového vybavení u objednatele. Přejít na novou verzi bude probíhat podle předem domluveného harmonogramu.

A-4-e. Objednatel se zavazuje poskytnout potřebné informace a podklady nutné pro realizaci předmětu plnění ve vzájemně dohodnutých termínech.

A-4-f. Objednatel umožní a zajistí ze své strany veškeré podmínky potřebné k zdárnému provedení požadované činnosti, zajistí přítomnost odborného pracovníka znalého přístupových kódů k systému, na kterém je programové vybavení provozováno a přístup k programovému vybavení.

A-4-g. Objednatel uvede v příloze C této smlouvy určeného pracovníka (správce systému), který je po stránce technologické a věcné partnerem mezi řešiteli u zhotovitele a koncovými uživateli u objednatele.

A-4-h. Objednatel potvrdí protokoly o provedené práci vyhotovené pracovníkem zhotovitele.

A-4-i. Zhotovitel je oprávněn provést kontrolu užívání programového vybavení ve smyslu dodržování počtu uživatelů zakoupené licence programového vybavení. Objednatel je povinen poskytnout oprávněnému pracovníkovi zhotovitele veškerou potřebnou součinnost a informace, které umožní provedení takové kontroly. V případě, že užívání programového vybavení neodpovídá rozsahu sjednanému příslušnou licenční smlouvou, je zhotovitel oprávněn výúčtovat objednateli částku, která odpovídá zjištěnému překročení udělené licence programového vybavení. Cena licence bude stanovena dle aktuálních cen zhotovitele. Tuto částku je objednatel povinen uhradit do 30 dnů od data vystavení faktury. V případě, že objednatel neumožní zhotoviteli provést kontrolu nebo nezaplatí požadovanou částku, je

zhotovitel oprávněn okamžitě odstoupit od dalšího plnění této smlouvy, případně smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc ode dne doručení výpovědi objednateli. Oznámení o odstoupení nebo výpověď smlouvy musí zhotovitel oznámit objednateli písemně.

- A-4-j. V případě, že se při realizaci plnění vyskytne potřeba konzultovat některé údaje s odpovědnými osobami objednatele nebo zajistit určité činnosti ze strany objednatele, zavazuje se objednatel poskytnout zhotoviteli veškerou vyžádanou součinnost na základě specifikace zástupci zhotovitele, přičemž tato specifikace může být zaslána mailem, faxem, dopisem či při osobním jednání.

A-5. Odpovědnost za škodu

- A-5-a. Zhotovitel neodpovídá za vady plnění způsobené z důvodu vyšší moci, neovlivnitelnou okolností, kterou nemohl předvídat.
- A-5-b. Zhotovitel neodpovídá za obsahovou správnost dat uložených v datové základně.
- A-5-c. Smluvní strany se zavazují v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod. Zhotovitel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku chybné obsluhy, neoborného zacházení, či užívání v rozporu s doporučením, uvedeným v dokumentaci.
- A-5-d. Zhotovitel odpovídá za škody vzniklé Objednateli, které mu způsobila porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem, a to v rozsahu sjednaném tímto článkem.
- A-5-e. Povinnost stran k náhradě škody vzniklé porušením povinností stanovené touto smlouvou se ve smyslu § 397 obch. zákoníku omezuje; maximální celková výše náhrady škody činí 1.000.000 Kč.

A-6. Ochrana důvěrných informací

- A-6-a. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- A-6-b. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této smlouvy nebo s předmětem plnění související. Skutečnosti týkající se informačního systému Objednatele jsou považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství podle § 17 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Tím není dotčeno právo zhotovitele najímat případně k jednotlivým pracím na plnění třetí strany.
- A-6-c. S odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, se zhotovitel zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které objednatel eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak.

- A-6-d. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
- A-6-e. Za prokázané porušení ustanovení v tomto bodě má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto prokazatelně vzniklé škody.
- A-6-f. Smluvní strany se dohodly, že informace o tom, že zhotovitel je dodavatelem a řešitelem informačního systému pro objednatele, je informací veřejnou. Obě strany mohou tuto informaci šířit libovolným způsobem.

Za objednatele:

Podpis:

Jméno: prof. MUDr. Jiří Vorlíček, CSc., dr.h.c.

Funkce: ředitel

Datum:

30. 09. 2014

Za zhotovitele:

Podpis:

Jméno: Ing. Jiří Žůrek

Funkce: jednatel

Datum:

24.9.2014

Masarykův onkologický ústav
ředitelství
656 53 Brno, Žlutý kopec 7

 **ARBES**
ARBES Technologies, s.r.o.
Štefánikova 32
150 00 Praha 5-Smíchov
IČ 42192889 ②

Příloha C

1. Pracovníci objednatele pověřeni k využívání služeb poradenství (dle přílohy A, čl. A-1-b).

- Ing. Marie Kučerová
- Hana Skulová
- Jiří Stančík, DiS.
- Bc. Leoš Merta

2. Pracovníci objednatele – správce systému (dle přílohy A, čl. A-4-g).

Aplikační správce:

- Ing. Marie Kučerová, 543 134 211, marie.kucerovalmou.cz
- Hana Skulová, 543 134 233, hana.skulovalmou.cz

Technický správce:

- Jiří Stančík, DiS. 543 135 115, spravci@mou.cz
- Bc. Leoš Merta 543 135 150, spravci@mou.cz

Za objednatele:

Podpis:

Jméno: prof. MUDr. Jiří Vorlíček, CSc., dr. h. c.

Funkce: ředitel

Datum:

30. 09. 2014

Masarykův onkologický ústav
ředitelství
656 53 Brno, Žlutý kopec 7

Za zhotovitele:

Podpis:

Jméno: Ing. Jiří Žůrek

Funkce: jednatel

Datum:

14. 9. 2014

 **ARBES**
ARBES Technologies, s.r.o.
Štefánikova 32
150 00 Praha 5-Smíchov
IČ 42192889 ②