

## Smlouva o podpoře a údržbě IS MEDIX®

**Nemocnice Na Homolce**

sídlem Roentgenova 37/2, 150 30 Praha 5 - Motol  
jednající MUDr. Michalem Šetlíkem, ředitelem nemocnice  
IČ: 00023884, DIČ: CZ00023884  
bankovní spojení ČSOB, a.s. Praha 5, č. účtu: 5012-1816024093/0300  
(dále jen „objednatel“)

a

**COMS Computer system spol. s r. o.**

sídlem Tolstého 1588/8, 746 01 Opava  
jednající MUDr. Cyrilem Vojtkem, jednatelem  
IČ: 47152940, DIČ: CZ47152940  
vedená u Krajského soudu v Ostravě  
spisová značka Oddíl C, vložka 3916  
bankovní spojení Komerční banka, č.ú. 22503821/0100  
(dále jen „zhotovitel“)

uzavřeli v souladu s § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto

## **smlouvu č. 01/2013 o podpoře a údržbě informačního systému MEDIX®.**

### **Čl. 1**

#### **Oprávněné osoby**

(1) Osoby oprávněné k jednání ve smluvních vztazích:

- a) za objednatele: Mgr. Eva Bratršovská, Ing. Robert Vent,
- b) za zhotovitele: MUDr. Cyril Vojtek, Mgr. Jaroslav Josífko.

(2) Osoby oprávněné k jednání ve věcech technicko-realizačních:

- a) za objednatele: Peter Hudec, Ing. Robert Vent,
- b) za zhotovitele: MUDr. Cyril Vojtek

### **Čl. 2**

#### **Předmět smlouvy**

(1) Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele provádět údržbu a podporu programového vybavení IS MEDIX® (dále jen „podpora“). Objednatel se zavazuje zaplatit smluvní cenu, za podmínek a způsobem stanoveným touto smlouvou. Služby podpory v rámci paušální ceny zahrnují:

- a) úpravy programu dle platné legislativy nejpozději do 60 dnů od zjištění potřeby úpravy, jejich popis a protokol o nasazení těchto úprav, potvrzený ze strany objednatele
- b) poradenská a konzultační činnost na pracovišti zhotovitele, dále prostřednictvím elektronické pošty, internetu, telefonu a (dále jen hotline) od 8:00 do 16:00 hod. v rozsahu dle odst. 3 tohoto článku,
- c) rozvoj funkcionalit software na základě plánů vývoje zhotovitele, který je součástí smlouvy jako příloha č. 2,
- d) předávání a instalaci patchů (úpravy, opravy chyb ve standardní verzi) a hotpatchů (úpravy a opravy týkající se odlišností instalace u objednatele). Popis bude zaslán před

## Smlouva o podpoře a údržbě IS MEDIX®

- nasazením ke schválení Objednateli a protokol o nasazení těchto instalací, potvrzený ze strany Objednatele zaslán nejpozději do 2 dnů na mail Objednateli.
- e) poskytování a instalace nových verzí, tzv. upgradů stávajícího zakoupeného programového vybavení IS MEDIX® uvolněného v době platnosti této smlouvy, a to dle podmínek platných pro tento upgrade. Pomoc s instalací nových verzí. Instalace nadstandardních nových verzí se řídí ustanovením v čl. 7.
  - f) zajištění základní instruktáže, školení (rozsah 16hod) a návodu k novým verzím a to minimálně jednou ročně,
  - g) řešení vzniklých závad dle čl. 6,
  - h) provedení kontroly integrity dat databáze dat 1x měsíčně změny zaslat e-mail, udržování zkušební databáze pro ověření nových funkcionalit umístěné na 9. Patro Centrální sterilizace v NNH.

(2) Údržba a podpora programového vybavení se vztahuje na rozsah programového vybavení implementovaného dle Smlouvy č. 01 06 2006 na dodávku informačního systému MEDIX® uzavřené mezi objednatelům a dodavatelem

(3) Objednatel má nárok na konzultační a poradenskou činnost v následujícím rozsahu:

- a) V případě potřeby návštěva zaměstnance zhotovitele, po předchozí dohodě obou stran, v sídle objednatele v rozsahu do 50 hodin ročně, v minimálních časových blocích 3 hodiny v celku. Dodavatel je povinen informovat Objednatele na vyžádání o stavu čerpání konzultační a poradenské činnosti,
- b) Tato podpora je určena pouze pro produkty společnosti COMS s.r.o., dále pak obsahuje podporu pro serverové produkty a databázové nástroje firmy Microsoft.;
- c) Nalezení řešení jedné žádosti dle čl.6 může vyžadovat několik telefonických diskusí a práci ze vzdáleného připojení.

(4) Podporu poskytuje zhotovitel objednateli pouze po dobu platnosti této smlouvy.

(5) Bude-li upgrade vyžadovat změnu systémových prostředků, je objednatel povinen na vlastní náklady po dohodě se zhotovitelem tyto změny provést. Objednatel je změně systémových prostředků informovat objednatele s dostatečným předstihem.

### Čl. 3

#### Trvání smlouvy a místo plnění

(1) Smlouvu lze zrušit kdykoliv písemnou dohodou nebo jednostranně písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou mající svůj počátek prvního dne následujícího měsíce po datu doručení druhé straně.

(2) Zhotovitel je oprávněn prodloužit termín poskytnutí služby v případě nedodržení závazků objednatele podle čl. 5 odst. (1) a dále z důvodu vyšší moci u jedné ze smluvních stran nebo za okolností vylučujících odpovědnost. V těchto případech není zhotovitel v prodlení s dodáním služeb objednateli.

(3) Místem plnění je sídlo objednatele.

### Čl. 4

#### Práva a povinnosti zhotovitele

(1) Zhotovitel prohlašuje o zaměstnancích přicházejících do styku s údaji dle této smlouvy, že poučil tyto o povinnosti zachovávat mlčenlivost o osobních údajích dle zákona č.101/2000 Sb., v platném znění, a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Tito vzali na vědomí, že nesmějí sdělovat

komukoliv žádné skutečnosti, týkající se osobních údajů, které se dozvěděli při výkonu práce u objednatele. Tito dále byli poučeni o povinnosti zachovat mlčenlivost ohledně všech informací, které se týkají pacientů objednatele, o kterých se dozvěděli při výkonu prací u objednatele. Zhotovitel bere na vědomí, že porušení shora uvedených povinností by mohlo být důvodem k okamžitému odstoupení objednatele od smlouvy a mohlo by založit odpovědnost zhotovitele za náhradu škody tímto vzniklou.

(2) Zhotovitel se zavazuje:

- a) provádět činnosti uvedené v předmětu této smlouvy v termínech sjednaných s objednatelem na základě písemných ujednání, není-li v této smlouvě stanoveno jinak,
- b) veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této smlouvy,
- c) vést záznamy o provedené práci formou pracovních protokolů vystavených po realizaci práce a tyto přikládat k faktuře za dané fakturační období, přičemž protokoly budou potvrzeny oprávněnou osobou objednatele,
- d) oznámit objednateli uvolnění nové verze a navrhnout termín její instalace do 90 dnů od uvolnění,
- e) konzultovat a seznámit objednatele s připravovanými funkcionalitami IS MEDIX, včetně souvislosti s použitým základním SW a HW. (plán vývoje příloha č. 2),
- f) vyžádat souhlas jednatel při využití služeb třetí strany,
- g) respektovat organizační ustanovení objednatele.

## Čl. 5

### Práva a povinnosti objednatele

(1) Objednatel se zavazuje:

- a) zajistit předání dokumentace, informací, dat nezbytných k plnění předmětu smlouvy;
- b) umožnit pracovníkům zhotovitele vstup na pracoviště objednatele v individuálně předem sjednaných termínech,
- c) poskytnout součinnost při instalaci software,
- d) umožnit a zabezpečit zhotoviteli vzdálený přístup do systému k výkonu funkcí vzdálené právy aplikace informačního systému MEDIX® dle organizačních a technických podmínek specifikovaných v příloze č. 1 smlouvy,
- e) zajistit přítomnost pracovníků objednatele, pokud je to vyžadováno zhotovitelem, a to i po pracovní době, pokud je to nezbytné k plnění předmětu smlouvy vždy po předchozí dohodě,
- f) určit pracovníka, který bude zajišťovat chod IS MEDIX® jako jeho správce,
- g) předem konzultovat nákup nových HW a SW prostředků se zhotovitelem, pokud mají jakýkoliv vztah k IS MEDIX®,
- h) používat po dobu platnosti této smlouvy poslední verzi IS MEDIX® nebo verzi bezprostředně předcházející; nedodrží-li této závazek zhotovitel není povinen poskytovat podporu a údržbu starších verzí,
- i) objednatel při neplnění povinností zhotovitele dle čl. 6 odst. (1) a (2) této smlouvy má právo uplatnit sankce ve výši 5000 Kč za každý den.

(2) V rámci placené údržby a podpory systému má objednatel nárok na plnou funkcionalitu každé nové verze v rozsahu zakoupených licencí. Vícepráce potřebné k zavedení rozšířené nadstandardní funkcionality (dle bodu 7.1) nejsou součástí placené údržby a podpory.

## Čl. 6

### Řešení vzniklých závad a připomínek

(1) Připomínky a závady je objednatel oprávněn uplatňovat nepřetržitě (24 hodin, včetně sobot, nedělí a ve svátky) a uplatňovat je telefonicky či písemnou formou (písemná forma je zachována v případě e-mailu, uvedené v příloze č. 1) s uvedením závažnosti problému, popisu závady a kdy a za jakých okolností se závada vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Zhotovitel potvrdí přijetí telefonicky či písemnou formou. Objednatel dále uvede požadavek na odstranění závady nebo řešení připomínky. Doba odezvy a řešení je určena závažností problému.

	<i>Definice závažnosti problému</i>	<i>Doba zahájení řešení</i>	<i>Řešení</i>
A	Provoz systému je zcela zastaven. Důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.	Ihned	a, b
B	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	1 den	a, b
C	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	5 dnů	a, b, c
D	Připomínka - funkčnost systému není narušena	Dle dohody d	b, c, d, e

(2) Řešením se ve smyslu této smlouvy rozumí

- a) odstranění chyby aplikace nebo lokalizace závady mimo IS MEDIX do 4 hodin,
- b) poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému do 8 hodin,
- c) akceptování připomínky do 30 dnů k zapracování do budoucích verzí dle odst 7,
- d) postoupení problému třetí straně (Microsoft, dodavatel HW),
- e) odmítnutí problému.

(3) Hlášení závad typu A bude neodkladně řešeno prostřednictvím telefonních čísel (viz příloha č.1) s následným splněním podmínek odst. (1).

(4) Po zahájení řešení bude zhotovitelem předložen písemný návrh řešení s uvedením termínu realizace. Za písemný návrh se považuje také návrh předložený formou e-mailu.

(5) Zhotovitel řeší nahlášené závady a připomínky dle priorit dohodnutých mezi zmocněnými osobami a podle rychlosti reakce dohodnuté v odst. (1).

(6) Objednatel a zhotovitel v nutných případech stanoví společně písemně do 15 dnů od nahlášení, zda nahlášené závady či připomínky jsou závadou IS MEDIX® nebo pouze požadavky na zlepšení a na úpravy systému.

(7) Zhotovitel má výhradní právo stanovit, zda mají být navrhovaná doporučení zahrnuta do nových verzí systému.

## Čl. 7

### Nadstandardní služby

(1) Zhotovitel může dále poskytovat objednateli nadstandardní služby nad rámec této smlouvy, jako jsou např. převody dat, správa systému, konzultantská podpora v sídle objednatele, úpravy případně vytváření nových sestav, zhotovení specializovaných řešení a práce podobného charakteru, školení obsluhy, opravy chyb v datech způsobených obsluhou, pokud není uvedeno v čl. 2. Tyto služby nejsou předmětem smlouvy a nejsou cenově zohledněny v čl. 8.

## Smlouva o podpoře a údržbě IS MEDIX®

(2) Nadstandardní služby se sjednávají individuálně písemnou formou a budou účtovány v hodinových sazbách podle ceníku zhotovitele. Fakturovány budou podle skutečně provedené práce na základě pracovních protokolů potvrzených objednatelem, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

### Čl. 8

#### Cena

(1) Cena je stanovena dohodou v celkové výši 14.500,- Kč měsíčně bez DPH, při rozsahu podle čl. 2 odst. (2) této smlouvy. K ceně bez DPH bude připočtena DPH v platné výši. Měsíční fakturace s dobou splatnosti 60 dní.

(2) Své rozhodnutí oznámí písemně minimálně měsíc při uplatnění valorizace. Zhotovitel je oprávněn odmítnout poskytnutí služby objednateli bez náhrady při neuhrazených pohledávkách za objednatelem delších než 2 měsíce po splatnosti.

### Čl. 9

#### Záruky

(1) Zhotovitel poskytuje plnou záruku v délce 24 měsíců dle kupní a licenční smlouvy od předání programového vybavení MEDIX®, jeho části nebo aktualizace do rutinního provozu. Záruka se vztahuje na vady software. Vadami se rozumí, že software neodpovídá funkčnosti popsané v dodané dokumentaci a nápovědě (helpu) nebo platným právním předpisům, týkajících se provozu IS MEDIX®. Zhotovitel bude odstraňovat záruční závady bezplatně.

(2) Zhotovitel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty objednatele způsobené nesprávným zadáním objednatele, způsobené vyšší mocí nebo nesprávným použitím programového vybavení dodaného zhotovitelem nebo neoprávněným zásahem objednatele.

(3) Zhotovitel nenese odpovědnost a nepřebírá záruku za to, že dodané programové vybavení IS MEDIX® nebude fungovat bez přerušení nebo závad způsobených:

- a) kolizí s ostatními SW,
- b) závadami používaného HW či obsluhou.

### Čl. 10

#### Vyšší moc

(1) Okolností vylučující odpovědnost zhotovitele a objednatele je překážka, jež nastala nezávisle na jeho vůli a brání ve splnění jeho povinností podle této smlouvy, přičemž jde o překážku, kterou nelze předvídat nebo odvrátit.

(2) Pro účely tohoto ustanovení znamená „Vyšší moc“ událost, kterou nelze předvídat a nezahrnuje chybu nebo zanedbání ze strany zhotovitele nebo objednatele. Takové události mohou být války, revoluce, požáry, záplavy, epidemie, karanténní omezení, výpadek proudu delší než 24 hodin, dopravní embarga, generální stávky a výluky zaměstnanců celého průmyslového odvětví, které ovlivní provádění díla.

### Čl. 11

#### Závěrečná ustanovení

(1) Smlouva se vyhotovuje ve 3 vyhotoveních, z nichž dvě obdrží objednatel a jedno zhotovitel.

(2) Změny a doplňky je možné provádět pouze písemnou formou číslovaných dodatků této smlouvy.

## Smlouva o podpoře a údržbě IS MEDIX®

(3) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu posledním z účastníků této smlouvy. Tato smlouva nahrazuje původní smlouvu č. 01 06 2006.

(4) Tato smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to na 3 roky od podpisu smlouvy.


(5) Smluvní vztahy založené touto smlouvou se řídí ustanoveními obchodního zákoníku.

(6) Zhotovitel souhlasí se zveřejněním všech náležitostí smluvního vztahu založeného touto smlouvou.

(7) Objednatel souhlasí s uváděním názvu své firmy při propagačních akcích a na propagačních materiálech zhotovitele, po písemném souhlasu Objednatele.

(8) Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz této dohody o všech ustanoveních této smlouvy připojují své podpisy.

v Praze dne 28.2.2013

 NEMOCNICE  
NA HOMOLCE  
150 30 Praha 5, Roentgenova 2  
MUDr. Michal Šetlík  
ředitel nemocnice

v Opavě dne 28.2.2013

  
MUDr. Cyril Vojtek  
jednatel

## Technická specifikace vzdáleného připojení

(1) Objednavatel ve spolupráci se zhotovitelem se zavazuje zajistit dálkové připojení.

(2) Objednavatel zajistí stanici (např. SERVER MEDIX) pro dálkovou správu se zabezpečeným přístupem. K této stanici zhotovitel dostane časově neomezený přístup. Dálkové připojení musí splnit parametry bezpečného přístupu (např. SSH server či klient, Remote Desktop CISCO dle zvyklostí objednatele). Stanice musí být schopna připojit se jako klient SSH k SSH serveru COMS za účelem stahování upgrade.

(3) Na stanici bude přístupný klient ISMedix a SQL Management Studio. V případě nutnosti zásahu na serveru ISMEDIX správce serveru umožní přístup vzdálenou plochou ze stanice dálkové správy k serveru ISMEDIX.

(4) Objednavatel vytvoří příslušné uživatele těchto služeb.

(5) Zhotovitel odpovídá za osobu přistupující k serveru objednatele a ručí za nenarušení chodu serveru ISMEDIX a ostatních aplikací na něm umístěných. V případě porušení zhotovitel nahradí objednateli veškeré náklady s nápravou spojené plus přebírá zodpovědnost za následné škody vyplývající z přerušení provozu IS objednatele.

(6) Zhotovitel se zavazuje používat dálkové připojení pouze k účelům správy IS MEDIX dle této smlouvy.

(7) Kontaktní telefonní čísla zhotovitele pro dálkovou správu

- a) pohotovost +420 608400386, email: [vojtekdr@coms.cz](mailto:vojtekdr@coms.cz), fax :+420 553627712
- b) HelpDesk: <http://213.155.225.187:8080>

(8) Kontaktní telefonní čísla objednavatele

- a) [robert.vent@homolka.cz](mailto:robert.vent@homolka.cz) , tel: 739546996
- b) [petr.hudec@homolka.cz](mailto:petr.hudec@homolka.cz) , tel: 733165903