

Smlouva o podpoře a servisu

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) (dále jen „Smlouva“)

Číslo Smlouvy Objednatele:	
Číslo Smlouvy Poskytovatele:	20240005-NEMIV-002

Článek 1. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel:

Nemocnice Ivančice, p.o.		Nemocnice Ivančice	
Adresa sídla společnosti	Široká 390/16		
IČ:	00225827	DIČ	CZ00225827
Statutární orgán	MUDr. Jitka Hálová Novotná, MBA, ředitelka		
Email kontaktní adresa	sekretariat@nemiv.cz		
Datová schránka systému ISDS:	I77k6j8		
Osoba oprávněná jednat			
Bankovní spojení		Číslo účtu	
Zapsaná v	u Krajského soudu v Brně, oddíl Pr., vložka č. 1227		

Poskytovatel:

Seyfor, a.s.		Seyfor	
Adresa sídla společnosti	Drobného 49, 602 00 Brno		
IČ:	01572377	DIČ	CZ0157237
Provozovna:	Okružní 5, 638 00 Brno-Lesná		
Statutární orgán	Martin Cígler		
Business unit	Tech solutions (Tech)		
Business Unit kontaktní web email	Obchod.tech@seyfor.com www.tech.seyfor.com		
Datová schránka systému ISDS:	46mti92		
Osoba oprávněná jednat za základě plné moci	Ing. Dušan Bartoš		
Bankovní spojení		Číslo účtu	
Zapsaná v	B 7072 vedená u Krajského soudu v Brně		

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

Článek 2. Preambule

Oddíl 2.01 Objednatel uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu o Dílo 20240005-NEMIV-002 (dále jen „SOD“) za účelem dodávky díla spočívajícího v dodávce licencí a implementace „ELDAX Elektronická spisová služba“ (také dále „Dílo“ nebo „Systém“).

Oddíl 2.02 Tato Smlouva se uzavírá za účelem podpory, rozvoje a servisu Systému.

Článek 3. Vymezení pojmů

Oddíl 3.01 Pokud z kontextu nevyplývá něco jiného, mají následující výrazy použité v této Smlouvě níže definovaný význam:

Bod 3.01.a „**Analýza**“ nebo také „**Cílový koncept**“ znamená písemný výstup, který detailně specifikuje plnění nebo jeho dílčí části, vč. popisů procesů, součinnosti technického řešení, a případně i akceptačních kritérií.

Bod 3.01.b „**Akceptace**“ má význam ve smyslu vyslovení souhlasu s funkčností Systému nebo jeho části podléhající Akceptaci prostřednictvím podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem a Poskytovatelem.

Bod 3.01.c „**BD**“ *Business Day*. Pracovní den. Jedná se o kalendářní den, který nespadá do kategorie víkendů a svátků.

Bod 3.01.d „**Dílo**“ je předmětem plnění související Smlouvy o dílo č. 20240005-NEMIV-002 nebo může být dále rozšířené i plněním v souladu s touto Smlouvou.

Bod 3.01.e „**Důvěrné informace**“ má význam uvedený v Článek 14 této Smlouvy;

Bod 3.01.f „**IT Prostředí**“ znamená pro účely této Smlouvy veškerý hardware, software ve vlastnictví Objednatele a členů skupiny Objednatele nebo využívaný společností Objednatele. Jedná se zejména o hardware serverů, diskových polí a stanic, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích stran, pasivní a aktivní datová infrastruktura (kabeláže, switche, VPN linky apod.)

Bod 3.01.g „**Licence**“ je způsob a podmínky užívání předmětu díla nebo jeho části.

Bod 3.01.h „**NBD**“ *Next Business Day*. První Pracovní den následující pro aktuálním dni. Jedná se o první kalendářní pracovní den, který nespadá do kategorie víkendů a svátků.

Bod 3.01.i „**Pilotní provoz**“ nebo také „**Zkušební provoz**“ Pilotní provoz má za cíl prověřit Systém v reálném, produkčním provozu, s ostrými daty, ale zpravidla pouze pro vybranou skupinu uživatelů, nebo pro vybrané části Systému, případně za speciálního režimu podpory a dohledu ze strany Objednatele nebo Poskytovatele.

Bod 3.01.j „**Produkční provoz**“ Produkční provoz je běžný provoz Systému nebo Systémů s běžným režimem podpory.

Bod 3.01.k „**Předání**“ je akt mající za význam potvrzení převzetí plnění ve vztahu k Systému Objednatelem, a to se se všemi právy a závazky, které se na tento akt vážou.

Bod 3.01.l „**Servisní o podpoře a supportu**“ smlouva zajišťující podporu a support Řešení – Systému - nebo jeho částí nad rámec Smlouvy o dílo č. 20240005-NEMIV-001 – dále označované jako tato Smlouva nebo Smlouva;

Bod 3.01.m „**Systém**“ ve smyslu této Smlouvy je technologické nebo softwarové řešení, plnící svoji jedinečnou a definovanou funkci. Systém může být rozdělen do logických částí.

Bod 3.01.n „**Testovací provoz**“ Testovací provoz je realizován nad testovacími daty určenými dle dohody Smluvních stran, dle testovacích scénářů a má za cíl prověření funkcionality Systému nebo Systémů. V rámci testovacího provozu bude Objednatel prostřednictvím uživatelů prověřovat zejména soulad uživatelských vlastností Systému nebo Systémů.

Bod 3.01.o „**Zdrojové kódy**“ znamená zdrojové kódy týkající se softwarové části Systému zhotovené Poskytovatelem v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí.

Oddíl 3.02 Kromě případů, kdy tato Smlouva stanoví něco jiného:

Bod 3.02.a Slova v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a slova v množném čísle zahrnují i číslo jednotné.

Bod 3.02.b Ustanovení obsahující slovo "souhlasit", "souhlas" nebo "dohoda" nebo slova podobného významu vyžadují, aby souhlas nebo dohoda byly učiněny písemně.

Bod 3.02.c "Písemný" nebo "písemně" znamená psaný rukou, strojem, tištěný, případně zhotovený elektronicky a existující ve formě trvalého záznamu a podepsaný oprávněným zástupcem Smluvní strany.

Bod 3.02.d Slova "zahrnuje", "včetně" a "zejména" budou vykládána ve smyslu "například" nikoli "výlučně".

Bod 3.02.e Účelem nadpisů a podtitulů je pouze usnadnit orientaci v této Smlouvě, přičemž nadpisy a podtituly nemají žádný vliv na výklad této Smlouvy.

Bod 3.02.f Všechny odkazy v této Smlouvě na články, odstavce a přílohy jsou odkazy na články, odstavce a přílohy této Smlouvy.

Bod 3.02.g Přílohy k této Smlouvě jsou nedílnou součástí této Smlouvy a odkazy na tuto Smlouvu zahrnují i odkaz na tyto přílohy.

Bod 3.02.h Pokud není stanoveno jinak, veškeré odkazy na dokumenty nebo jiné listiny jsou odkazem na takový dokument nebo listinu ve znění všech případných změn a dodatků.

Bod 3.02.i Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.

Bod 3.02.j Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde ke změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této Smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.

Článek 4. Předmět smlouvy

Oddíl 4.01 Předmětem této Smlouvy zejména je průběžné poskytování služby podpory provozu a servis informačního Systému vymezeného a specifikovaného v dokumentu s názvem PŘÍLOHA č. 3, k jehož užívání má Objednatel příslušná práva. Přesná specifikace činností, které jsou předmětem Smlouvy, a jejich rozsah, případně forma objednávání, je upraveno dále touto Smlouvou a jejími přílohami.

Oddíl 4.02 Činnost uvedená v katalogu služeb v PŘÍLOHA č. 1 může být realizována jednou z následujících forem, přičemž na konkrétní formě podpory se strany dohodnou nebo formu činnosti zvolí Poskytovatel tak, aby co nejefektivněji vedla k požadovanému výsledku:

Bod 4.02.a Výjezdem technika (on-site)

Bod 4.02.b Vzdálenou správou

Bod 4.02.c Technickou podporou pracovníků Objednatele

Bod 4.02.d Zajištěním technické podpory výrobce software nebo hardware (Maintenance)

Oddíl 4.03 Poskytovatel má povinnost zajišťovat služby podle této smlouvy v kvalitě (úrovni) definované v této smlouvě a uvedené pro jednotlivé služby v PŘÍLOHA č. 1 a v servisních intervalech uvedených v PŘÍLOHA č. 5 této Smlouvy.

Článek 5. Způsob nahlašování incidentů a požadavků

Oddíl 5.01 Nahlašování incidentů nebo požadavků se realizuje pomocí systému Helpdesk.Tech dostupného na webové adrese Helpdesk.Tech.seyfor.com. Metodika práce se systémem Helpdesk.Tech je uvedena v PŘÍLOHA č. 2 této Smlouvy.

Oddíl 5.02 Poskytovatel je povinen nejpozději k okamžiku účinnosti Smlouvy aktivovat – zpřístupnit systém Helpdesk.Tech – uživatelům písemně specifikovaným Objednatelem, pokud již Helpdesk.Tech systém není aktivní na základě jiného smluvního ujednání. Zpřístupněním, aktivací se rozumí zejména předání přístupových uživatelských jmen, hesel a nastavení Helpdesk.Tech takovým způsobem, aby Objednatel mohl zadávat své požadavky v souladu s touto Smlouvou.

Oddíl 5.03 Reakce na požadavek se začíná měřit po zadání požadavku do systému Helpdesk.Tech. V případě, že v době zadání požadavku do Helpdesk.Tech systému služba, ke které se vztahuje požadavek, není aktivní (tj. není v daném časovém úseku poskytována), měří se lhůty a termíny vázající se k této službě od počátku nejbližší hodiny poskytování dané činnosti podle tabulky uvedené v PŘÍLOHA č. 1 této Smlouvy.

Oddíl 5.04 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že budou existovat objektivní příčiny, které však musí být odstraněny bez zbytečného prodlení, může být dočasně použitý namísto Helpdesk.Tech systému telefonní kontakt uvedený v přílohách této Smlouvy. Objednatel je v takovémto případě povinen zaslat rekapitulaci požadavku písemně na e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou v PŘÍLOHA č. 4 Smlouvy.

Oddíl 5.05 Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat non-stop v řádném provozu (s dostupností 99,9 %) softwarové řešení Helpdesk.Tech jako kontaktní místo pro požadavky Objednatele a jejich archivaci po celou dobu trvání této Smlouvy, a to včetně informací o způsobu vyřešení požadavků. Informace ze systému Helpdesk.Tech je povinen Poskytovatel na požádání Objednatele bezodkladně zpřístupnit.

Článek 6. Místo a další podmínky plnění

Oddíl 6.01 Místem plnění předmětu této Smlouvy jsou zejména lokality umístění serverů se Systémem Objednatele, případně sídla poboček Objednatele.

Oddíl 6.02 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb dle této Smlouvy nejpozději k datu účinnosti smlouvy.

Oddíl 6.03 Služby Poskytované na základě této Smlouvy se za dané období považují ukončené **[DOPLNIT]** podpisem akceptačního protokolu Objednatelem, jehož přílohou musí být také report systému Helpdesk.Tech, v němž jsou uvedeny všechny rozhodné změny, zásahy a reakční lhůty období, které je součástí akceptace posledním dnem období za které je služba účtována.

Oddíl 6.04 Akceptační protokol za příslušné období kalendářního měsíce zašle Poskytovatel do **10.** dne následujícího kalendářního měsíce a Objednatel je povinen se k němu vyjádřit nejpozději do **3 pracovních dnů** od jeho doručení na příslušnou adresu. Report ze systému Helpdesk.Tech za příslušné období zašle Poskytovatel **do 10. dne** následujícího kalendářního měsíce. Pokud se k němu Objednatel písemně **do 3 dnů** nevyjádří, považuje za oboustranně odsouhlasený a vzniká nárok Poskytovateli nárok na fakturaci. Objednatel je povinen vyjádřit všechny své výhrady rozhodné pro stanovení ceny za uplynulé období v písemně. Současně s ukončením období je Poskytovatel povinen Objednateli předat aktualizovanou verzi dokumentace Systému, pokud v uplynulém období došlo ke změně Systému v důsledku činnosti Poskytovatele.

Oddíl 6.05 Poskytovatel je oprávněn účtovat náklady na dopravu dle ceny uvedené v Příloze č. I, ale pouze při cestách mimo lokality BRNO, PRAHA, OSTRAVA.

Oddíl 6.06 Objednatel poskytne Poskytovateli možnost vzdáleného připojení k zařízením, na nichž je naistalován Systém. Vzdálené připojení bude umožněno pouze konkrétním pracovníkům Poskytovatele uvedeným ve jmenném seznamu obsahujícím základní identifikační údaje těchto osob (tj. jméno, příjmení, e-mail, číslo mobilního telefonu), který Poskytovatel zašle Objednateli. Poskytovatel v uvedeném seznamu současně přesně specifikuje pro jednotlivé uživatele (resp. uživatelské účty), jaká konkrétní oprávnění jsou pro daného uživatele požadována (např. k operačnímu systému, k databázi apod.). Sdílení jednotlivých uživatelských účtu více osobami není přípustné, za což nese odpovědnost Poskytovatel. Objednatel předá Poskytovateli přístupové údaje s požadovanými oprávněními nutnými pro vykonávání činností specifikovaných této Smlouvy do 5 pracovních dnů od obdržení řádně vyplněného jmenného seznamu dle tohoto odstavce. Poskytovatel je povinen archivovat podrobné záznamy o přístupech k zařízením se Systémem prostřednictvím

vzdáleného přístupu realizovaných jednotlivými uživateli, včetně jimi vykonaných aktivit, a tyto záznamy na požádání bezodkladně předložit Objednateli.

Oddíl 6.07 Objednatel na žádost Poskytovatele umožní v rámci své sítě provoz instance operačního systému, ve fyzickém nebo virtuálním prostředí, určené k běhu dohledové aplikace. Součástí žádosti však musí být řádná specifikace potřebného hardware a software, jakož i případné další související požadavky. V případě, že Objednatel nebude potřebným hardwarem a softwarem disponovat, smluvní strany se zavazují o dalším postupu společně jednat.

Oddíl 6.08 Pokud není dohodnuto jinak, Zdrojové kódy nejsou součástí žádné akceptace, předání, převzetí či jakékoliv jiné povinnosti plnění Poskytovatele vůči Objednateli na základě této Smlouvy a vždy zůstávají v majetku Poskytovatele.

Článek 7. Cena a platební podmínky

Oddíl 7.01 Cena za poskytované služby je uvedena v PŘÍLOHA č. 7, Tabulka 9 - Ceny služeb.

Oddíl 7.02 Objednatel se zavazuje platit cenu dle bodu Oddíl 7.01 této Smlouvy na základě daňových dokladů - faktur (dále jen „**daňový doklad**“) vystavených Poskytovatelem.

Oddíl 7.03 Nárok na fakturaci plné ceny v souladu s Článek 7 této Smlouvy vzniká Poskytovateli za podmínky řádného a včasného provedení služeb specifikovaných touto Smlouvou.

Oddíl 7.04 Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné do **30 kalendářních dnů** poté, co budou doručeny Objednateli na adresu sídla Objednatele nebo elektronicky.

Oddíl 7.05 Fakturu za příslušné období Poskytovatel vystaví pro jednotlivé typy služeb ke dni zdanitelného plnění dle PŘÍLOHA č. 1,

Oddíl 7.06 Tabulka 3 – Popis typů služeb a režim jejich fakturace.

Oddíl 7.07 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a další náležitosti:

Bod 7.07.a číslo Smlouvy Objednatele i Poskytovatele, přehled uskutečněného plnění,

Bod 7.07.b identifikaci Objednatele,

Bod 7.07.c den splatnosti faktury,

Bod 7.07.d označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit.

Oddíl 7.08 Nebude-li faktura Poskytovatele mít všechny stanovené náležitosti nebo bude-li obsahovat nesprávné údaje nebo bude-li vystavena neoprávněně, není Objednatel povinen ji proplatit s tím, že v takovémto případě se nedostává do prodlení s placením. Objednatel je v takovémto případě povinen daňový doklad Poskytovatele bezodkladně ve lhůtě splatnosti vrátit spolu s písemným odůvodněním, proč je daňový doklad nesprávně či neoprávněně vystaven. Poskytovatel může po odstranění vad daňového dokladu, či po vzniku svého oprávnění zaslat Objednateli daňový doklad nový či opravený, vždy však s novou lhůtou splatnosti fakturované částky odpovídající ustanovení Oddíl 7.04.

Oddíl 7.09 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn zvýšit Ceny dle této Smlouvy vždy k prvnímu dni každého kalendářního roku v souladu se změnou míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, vyhlášené Českým statistickým úřadem, nebo jeho nástupcem, resp. orgánem či institucí, která bude v budoucnu vyhlášovat index, který bude indexu sjednanému v této Smlouvě nejbližší. Pokud takový index přestane být zveřejňován, považuje se za sjednaný jeho nástupnický index, a nebude-li existovat nástupnický index, použije se jiný v té době platný index, jež bude indexu sjednanému v této Smlouvě nejbližší.

První indexace může být ze strany Poskytovatele provedena nejdříve k prvnímu dni kalendářního roku následujícího po uplynutí **24** měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel je povinen o záměru využít toto ustanovení písemně informovat nejméně do **30.9.** předchozího roku.

Článek 8. Součinnost smluvních stran

Oddíl 8.01 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nezbytně nutnou součinnost a vstupy nutné k provedení služeb dle této Smlouvy, které si Poskytovatel rozumně vyžádá a které souvisejí s předmětem této Smlouvy.

Oddíl 8.02 Objednatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Poskytovatele nebo osobám, které Poskytovatel k plnění svých závazků dle této Smlouvy užije, potřebný přístup do těch útvarů Objednatele, s nimiž je styk nezbytný pro plnění předmětu této Smlouvy a zajistit, aby příslušní zaměstnanci Objednatele Poskytovateli potřebné informace a součinnost. V případě, že osoba požadující vstup do prostor Objednatele není uvedena v příloze č. IV ani není v doprovodu takovéto osoby, je povinna prokázat svůj zaměstnanecký nebo jiný pracovní vztah k Poskytovateli a zároveň důvodnost vstupu do prostor Objednatele.

Oddíl 8.03 Součinnost mezi Objednatelem a Poskytovatelem při realizaci předmětu této Smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních osob uvedených Objednatelem v Příloze č. IV této Smlouvy a kontaktních zaměstnanců Poskytovatele uvedených tamtéž.

Oddíl 8.04 Kontaktní zaměstnanci Objednatele v rámci součinnosti:

Bod 8.04.a zprostředkují Poskytovateli nezbytnou technologicko-systémovou podporu k řešení problémů a oprávněných požadavků s odbornými útvary a zaměstnanci Objednatele,

Bod 8.04.b zabezpečí nezbytný přístup zaměstnancům Poskytovatele na pracoviště Objednatele v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy.

Oddíl 8.05 Kontaktní zaměstnanci Poskytovatele v rámci součinnosti:

Bod 8.05.a umožní Objednateli sledování průběhu plnění předmětu této Smlouvy z hlediska stanovených cílů, budou pravdivě a včas informovat o prováděných činnostech i vzniklých problémech v souvislosti s nimi,

Bod 8.05.b budou respektovat Objednatelem navržená opatření k odstranění případných nedostatků, zjištěných při kontrole prováděných činností, jimiž je tato Smlouva realizována.

Oddíl 8.06 Poskytovatel není v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy, pokud je v prodlení Objednatel. Prodlením Objednatele se rozumí zejména neposkytnutí nebo nedostatečné poskytnutí součinnosti uvedené v Oddíl 8.01 této Smlouvy.

Článek 9. Sankce

Oddíl 9.01 Při nedodržení lhůt splatnosti daňových dokladů dle Oddíl 7.04 této Smlouvy má Poskytovatel právo uplatnit vůči Objednateli zákonné úroky z prodlení a Objednatel je povinen je Poskytovateli zaplatit.

Oddíl 9.02 V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle této smlouvy, jako např. odstranění vad Systému, vč. vad zjištěných při akceptaci a uvedených v akceptačním protokolu ve lhůtách uvedených v Příloze č. V. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen hradit Objednateli smluvní pokuty v následující výši:

Bod 9.02.a Klasifikace vady 1 **500,- CZK** za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady,

Bod 9.02.b Klasifikace vady 2 **300,- CZK** za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady,

Bod 9.02.c Klasifikace vady 3 **250,- CZK** za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady

Bod 9.02.d Klasifikace vady 4 **200,- CZK** za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady

Bod 9.02.e V případě nedostupnosti Systému za každé jedno procento **1000 CZK** pod stanovenou úrovní dostupnosti dle tabulky

Bod 9.02.f Za porušení jiné povinnosti z této smlouvy **1000 CZK** za každý započatý den prodlení.

Oddíl 9.03 Smluvní strany se dále dohodly, že smluvní pokuta dle Oddíl 9.02 není uplatnitelná pro případ:

Bod 9.03.a kdy Poskytovatel jednoznačně prokáže, že vada Systému (chyba) je zapříčiněna chybou v produktu třetí strany, která zároveň není součástí plnění dle související Smlouvy o dílo nebo této Servisní smlouvy. Toto však neplatí pro vady Systému, které Poskytovatel mohl odhalit nebo předvídat při řádném poskytování služeb podle této Smlouvy, zejména při testování doplňků Systému v rámci Patch Managementu.

Bod 9.03.b kdy Objednatel je více jak **30** dní v prodlení s plněním svých platebních povinností vůči Poskytovateli.

Bod 9.03.c Objednatel řádně neposkytl součinnost včas a oprávněně požadovanou Poskyvatelem.

Bod 9.03.d Není na systém řádně pořízená maintenance výrobce v souladu s PŘÍLOHA č. 6

Článek 10. Doba trvání Smlouvy a ukončení smluvního vztahu

Oddíl 10.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu **neurčitou**. Smlouvu lze ukončit způsoby uvedeny níže v tomto článku.

Oddíl 10.02 Ukončení Smlouvy formou výpovědi:

Bod 10.02.a Objednatel má právo Smlouvu bez udání důvodu vypovědět, a to písemnou výpovědí zaslanou Poskytovateli s **3** měsíční výpovědní dobou, která běží od **1.** dne následujícího měsíce, kdy písemná výpověď byla doručena.

Bod 10.02.b Poskytovatel má právo Smlouvu bez udání důvodu vypovědět, a to písemnou výpovědí zaslanou Poskytovateli s **6** měsíční výpovědní dobou, která běží od **1.** dne následujícího měsíce, kdy písemná výpověď byla doručena. Nejdříve však po **36** měsících účinnosti této Smlouvy.

Oddíl 10.03 Ukončení Smlouvy odstoupením od smlouvy: Od této Smlouvy lze písemně odstoupit, a to z následujících důvodů:

Bod 10.03.a Pokud je Poskytovatel opakovaně v prodlení s plněním této Smlouvy a na tuto skutečnost byl písemně upozorněn a byla mu poskytnuta přiměřená lhůta alespoň **14** pracovních dnů pro nápravu.

Bod 10.03.b Pokud je Objednatel po nabytí účinnosti Smlouvy v prodlení s placením delším než **60** dní a na tuto skutečnost byl písemně Poskyvatelem upozorněn a byla mu poskytnuta přiměřená lhůta alespoň **14** pracovních dnů pro nápravu.

Bod 10.03.c Pokud dojde k úpadku Poskytovatele nebo Objednatele ve smyslu §3 zákon č. 182/2006 Sb. Insolvenčního zákona ve znění jeho pozdějších předpisů.

Oddíl 10.04 Odstoupení od této Smlouvy je účinné doručením tohoto projevu vůle druhé smluvní straně.

Článek 11. Užití a šíření plnění na vzniklého na základě této Smlouvy

Oddíl 11.01 V případě, že se v průběhu plnění předmětu této Smlouvy ukáže, že jeho část je novým autorským dílem Poskytovatele ve smyslu autorského zákona, podmínky užití autorského díla jsou součástí Akceptace. Poskytovatel garantuje a poskytuje Objednateli právo užití tato autorská díla za stejných podmínek užití díla, jako definuje SOD.

Článek 12. Záruky

Oddíl 12.01 Poskytovatel neodpovídá za vady oprav, zásahů, nebo změn nastavení nebo funkcionalit vzniklé:

Bod 12.01.a nedodržením pravidel způsobu používání programového vybavení nebo poskytované služby z pohledu technologických postupů a předpisových ustanovení,

Bod 12.01.b nesprávnou manipulací zaměstnanců Objednatele s daty,

Bod 12.01.c zásahem Objednatele do programového vybavení bez souhlasu Poskytovatele, který vedl ke vzniku vady Systému.

Oddíl 12.02 S výjimkou vad uvedených v předchozím oddílu tohoto článku Poskytovatel odpovídá za vady výsledků své činnosti podle této Smlouvy po dobu **12** měsíců ode dne převzetí nebo realizace výsledku dané činnosti podle Smlouvy.

Článek 13. Vyšší moc

Oddíl 13.01 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Článek 14. Důvěrné informace

Oddíl 14.01 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data poskytnutá ze strany Objednatele; při tom zachází se všemi informacemi, které mu Objednatel poskytl, jako s informacemi důvěrnými.

Oddíl 14.02 Žádná ze Stran nesmí v době plnění této Smlouvy ani kdykoliv po jejím ukončení poskytnout jakékoli třetí straně jakékoliv informace o podmínkách této Smlouvy, jednáních s ní spojených ani žádné informace ať už technické, obchodní či jiné povahy, včetně veškerých přístupových údajů a kopií a záloh uživatelských a serverových dat, které získá v souvislosti s plněním této Smlouvy („**Důvěrné informace**“), bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.

Oddíl 14.03 Závazek mlčenlivosti o důvěrných informacích dle článku Oddíl 14.02 této Smlouvy se nevztahuje na Důvěrné informace:

Bod 14.03.a které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany Poskytovatele;

Bod 14.03.b které jsou Poskytovateli známy a byly mu po právu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;

Bod 14.03.c které budou následně Poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí osobou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána; a

Bod 14.03.d jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona, a to pouze byly-li takové informace poskytnuty osobám oprávněným z takového zákona, a pouze v nejužším možném rozsahu.

Oddíl 14.04 Za každé prokazatelné porušení povinnosti chránit důvěrné informace dle tohoto Článek 14 (Důvěrnost informací) je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **100 000,-** Kč, přičemž uhrazením této smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu újmy v plné výši.

Oddíl 14.05 Pro vyloučení pochybností Strany prohlašují, že ustanovení tohoto článku Oddíl 13.01 (Důvěrné informace) jsou platné po dobu **5 let** po ukončení této Smlouvy, kromě informací dle odst. 14.01, na které se toto časové omezení nevztahuje.

Článek 15. Zpracování osobních údajů

Oddíl 15.01 Předmětem plnění této smlouvy není nakládání s osobními údaji zpracovávanými Objednatелеm. Při plnění předmětu této smlouvy však může, v závislosti na okolnostech

konkrétního případu, dojít ke zpřístupnění osobních údajů zpracovávaných Objednatelem Poskytovateli, resp. jím pověřené osobě, jejímž prostřednictvím provádí Poskytovatel závazky plynoucí mu z této smlouvy (dále jen „**osobní údaje**“).

Oddíl 15.02 Pokud získá Poskytovatel přístup k osobním údajům, zavazuje se s nimi nakládat výlučně na území České republiky, v souladu s právními předpisy, zejména s nařízením GDPR a se zákonem o ochraně osobních údajů, za podmínek dále stanovených v tomto článku.

Oddíl 15.03 Poskytovatel se zejména zavazuje technicky a organizačně zabezpečit ochranu osobních údajů, k nimž získá přístup tak, aby v souvislosti s jeho přístupem nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, či jinému porušení právních předpisů, upravujících zpracování osobních údajů.

Oddíl 15.04 Poskytovatel prohlašuje, že s osobními údaji zpracovanými objednatel bude nakládat v souladu se svými interními bezpečnostními předpisy, které jsou v souladu s bezpečnostními požadavky certifikátu ISO 27001, jehož je Poskytovatel oprávněným držitelem a bude jím po celou dobu trvání této smlouvy.

Oddíl 15.05 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit zpracovávání osobních údajů, pokud k němu dojde, především následujícím způsobem:

Bod 15.05.a k osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele, které budou přistupovat k osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem;

Bod 15.05.b osobní údaje budou zpracovávány pouze v prostorách Objednatele event. v prostorách Poskytovatele, do nichž budou mít přístup pouze oprávněné osoby či na zařízeních Poskytovatele, k nimž budou mít přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele;

Bod 15.05.c oprávněné osoby Poskytovatele, které budou mít k osobním údajům přístup podle této smlouvy, budou zavázány zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení, přičemž tato jejich povinnost bude trvat i po skončení jejich pracovněprávního nebo jiného vztahu k Poskytovateli.

Oddíl 15.06 Zpracování osobních údajů ze strany Poskytovatele, resp. jím pověřené osoby, nepřesáhne nezbytnou dobu pro splnění smluvního závazku; po uplynutí doby zpracování je Poskytovatel povinen bezodkladně zpřístupněné osobní údaje, resp. jejich záložní kopie předat Objednateli, nebo žádost Objednatele zlikvidovat.

Článek 16. Závěrečná ustanovení

Oddíl 16.01 Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číselovaných dodatků, které se po jejich podepsání oběma smluvními stranami stanou nedílnou součástí této Smlouvy.

Oddíl 16.02 Smlouva je vyhotovena ve **dvou** vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení obdrží každá ze smluvních stran.

Oddíl 16.03 Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.

Oddíl 16.04 Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu se obrátí na příslušný soud.

Oddíl 16.05 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá **platnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.**

Oddíl 16.06 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá **účinnosti okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv podle** zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel

Oddíl 16.07

Oddíl 16.08 Seznam příloh, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy:

PŘÍLOHA č. 1. KATALOG SLUŽEB - Specifikace rozsahu a doby jednotlivých služeb

PŘÍLOHA č. 2. Metodika práce se systémem Helpdesk.Tech

PŘÍLOHA č. 3. Seznam zařízení, aplikací a jiných komponent tvořící Systém.

PŘÍLOHA č. 4. Seznam odpovědných osob

PŘÍLOHA č. 5. Klasifikace vad a servisní intervaly

PŘÍLOHA č. 6. Seznam aplikací a komponent zahrnutých ve službě TYP 4

PŘÍLOHA č. 7. Cena služeb

V Ivančicích dne (dle elektronického podpisu)	V Praze dne (dle elektronického podpisu)
Objednatel:	Poskytovatel:
<p>MUDr. Jitka Hálová Novotná</p> <p>Digitálně podepsal MUDr. Jitka Hálová Novotná Datum: 2026.04.20 14:14:58 +02'00'</p>	<p>Ing. Dušan Bartoš</p> <p>Digitálně podepsal Ing. Dušan Bartoš Datum: 2026.04.02 14:47:01 +02'00'</p>

PŘÍLOHA Č. 1 KATALOG SLUŽEB

Tabulka 1 – KATALOG služeb

KOD	Popis činnosti	TYP 0	TYP 1	TYP 2	TYP 3	TYP 4	REŽIM SLUŽBY
MAIN	Maintenance výrobce Systému (ú)					A	Dle ustanovení třetí strany
SLA1	Servisní pohotovost dle SLA		A				WDIN, WDOU
PAMA	Realizace servisních zásahů, dle SLA		A				WDIN, WDOU
CHM	Změna konfigurace stávajících instancí serverů				A		WDIN
INT	Instalace a prvotní konfigurace nových instancí produktu				A		WDIN
MSYS	Monitoring systému a kapacity systémových prostředků				A		WDIN, WDOU
MDST	Zakládání, sledování a údržba datových úložišť				A		WDIN
SWD1	Upgrade Systému nebo jeho částí na nové verze		A				WDIN
SWDN	Vývojářské činnosti ve smyslu vytváření nových funkcionalit řešení				A		WDIN
REC	Tvorba doporučení architektury hardware s ohledem na potřebný výkon systému				A		WDIN
ADM1	Migrace, reinstalace stávajících instancí produktu				A		WDIN
ANA	Analytické činnosti				A		WDIN
TSKM	Management a administrace naplánovaných úloh				A		WDIN, WDOU
MON2	Sledování výkonu a logu událostí, ladění, optimalizace				A		WDIN, WDOU
OPT1	Optimalizace kapacity diskových prostor pro archivaci				A		WDIN
CON1	Technické konzultace, školení				A		WDIN
DOC1	Údržba aktuální dokumentace systému, vč. doporučení na změnu		A				WDIN

Položky označené „A“ jsou součástí plnění Smlouvy

Popis	MD	Poznámka
Alokované kapacity pro TYP 2	0	PŘEVODITELNOST: Rezervované kapacity pro jednotlivé činnosti jsou NEPŘEVODITELNÉ mezi činnostmi i mezi fakturačními obdobími.

Tabulka 2 – REŽIM služeb

Definuje, v jakých časových úsecích a dle jakého harmonogramu jsou služby Poskytovány

Označení	Období	Část dne	OD	DO
WDIN	Pracovní dny	Pracovní doba	8:00	18:00
WDOUT	Mimo interval vymezený v Pracovní dny, a dále Víkendy svátky	Mimo režim WDIN	Mimo režim WDIN	Mimo režim WDIN

Tabulka 3 – Popis typů služeb a režim jejich fakturace.

Definuje, jak je služba účtována a jakým způsobem jsou služby poskytovány z pohledu omezení jejich kapacitního rozsahu, nebo jakými pravidly se řídí.

Označení	Popis	Režim fakturace
TYP 1	Činnosti, které jsou zahrnuty v částce příslušné služby Tabulka 9 a jsou poskytovány v uvedeném režimu a nejsou časově, kapacitně ani jinak omezeny	Měsíčně, vždy k poslednímu dni v měsíci
TYP 2	Činnosti, které jsou zahrnuty v částce příslušné služby Tabulka 9 a jsou poskytovány v uvedeném režimu a jsou kapacitně omezeny	Měsíčně, vždy k poslednímu dni v měsíci
TYP 3	Činnosti, které nejsou zahrnuty v pravidelných platbách a jsou poskytovány v uvedeném režimu na vyžádání Objednatele dle ceníků příslušné služby Tabulka 9	Měsíčně, vždy k poslednímu dni v měsíci
TYP 4	Služby a Činnosti, které jsou zahrnuty v částce dle bod Bod 7.07.a jsou poskytovány pro Systém v uvedeném režimu, který definuje výrobce software nebo hardware. Zpravidla se jedná o služby typu Maintenance.	K prvnímu dni daného období.

PŘÍLOHA Č. 5

KLASIFIKACE VAD A SERVISNÍ INTERVALY

Klasifikace vad a servisní intervaly jsou parametry upřesňující plnění Poskytovatele v rámci služby **SLA1 - Servisní pohotovost a držení SLA** pro případ nestabilního stavu Systému, která je specifikována v PŘÍLOHA č. 3

KLASIFIKACE VAD

1. Klasifikace vady 1 – Kritická závažnost

1.1. Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.

2. Klasifikace vady 2 – Vysoká závažnost

2.1. Hlavní funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plné využívání Systému uživateli, nebo je významně omezuje (není možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o více než 50 %) a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem zákazníka. Lze takto označit problém, kdy se vyskytují chyby v Systému a není je možno nahradit jiným mimořádným postupem nebo jinými funkcemi Systému (obejítí). Pro příklad DMS jde o stav, kdy je možné s obtížemi ze Systému data vyhledávat / exportovat / číst, ale není možné nová data vkládat.

3. Klasifikace vady 3 - Střední závažnost

3.1. Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

4. Klasifikace vady 4 - Minimální závažnost

4.1. Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci apod.).

5. VYŘEŠENÍ, DOBA VYŘEŠENÍ A REAKČNÍ DOBA

5.1. **Řešení problému:** Za řešení problému se pro účely této Smlouvy považuje taková aktivita Poskytovatele, kterou Poskytovatel řeší problém v Systému Objednatele a odstraňuje vadu.

5.2. **Reakční dobou** je lhůta, která začíná běžet od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli a během níž je Poskytovatel povinen zahájit činnost (Řešení problému) směřující k Vyřešení problému. Za lhůtu k Vyřešení problému se pro účely této Smlouvy považuje doba (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu) od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli do okamžiku, kdy Poskytovatel provede Vyřešení problému („**Doba vyřešení**“).

5.3. **Vyřešením problému** se rozumí uvedení Systému do stabilního a plně funkčního stavu, jaký byl před vznikem, výskytem problému nebo identifikací problému.

5.3.1. Nejedná se v žádném případě o jakoukoliv změnu, navýšení nebo omezení funkcionalit, které nebylo předmětem SOD či jiné dodávky Poskytovatele. Takováto situace s ohledem na její charakter bude řešena formou požadavku na změnu.

6. Pozn.: Klasifikace vad, Reakční doby a Doby vyřešení se vztahují na provoz Systému, jak je vymezen v této Smlouvě. Poskytovatel neodpovídá z titulu této Smlouvy za jiné softwarové, hardwarové případně infrastrukturní a komunikační nástroje, které nejsou jednoznačně zahrnuty v Systému. Dodavatel také neodpovídá z titulu této za nefunkčnost systému v případě hardware poruchy, pokud služba výměny hardware v případě poruchy není součástí plnění Smlouvy.

Tabulka 5 - Servisní intervaly

Servisní intervaly pro jednotlivé klasifikace				
Klasifikace vady	Reakční doba WDIN	Reakční doba WDOU	Doba vyřešení v intervalu WDIN	Doba vyřešení v intervalu WDOU
1	2 hod	*	24 hod	*
2	4 hod	*	48 hod	*
3	NBD	*	3BD	*
4	NBD	*	Do 5 BD	*

Tabulka 6 - Dostupnost systému nebo jeho částí

Dostupnosti Systému nebo jeho částí				
Část	Dostupnost systému	Měřené období	Měřený interval	Klasifikace vad, kdy Systém je považovaný za nedostupný
Systém	Není stanovena	Měsíčně	24/7	Klasifikace Vady kategorie A. (Plánované odstávky se nepovažují za stav, kdy Systém je nedostupný)
-	-	-	-	-

Tabulka 7 -Metodika výpočtu servisních intervalů s ohledem na režim poskytovaných služeb

Označení	Reakce	Řešení
Hod	Čas v hodinách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
ND-Hod	Měření v hodinách začne další den okamžikem, kdy služba začne být aktivní.	Čas měřený v hodinách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována. Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
NBD-Hod	Měření v hodinách začne další pracovní den okamžikem, kdy služba začne být aktivní.	Čas měřený v hodinách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována. Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
Min	Čas v minutách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
Min-Cont	Čas v minutách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Čas je měřen od času zahájení měření, bez ohledu na režim poskytování služby (zda je služba aktivní či nikoliv).
Den	Čas ve dnech počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
Den-Cont	Čas ve dnech počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Čas je měřen od času zahájení měření, bez ohledu na režim poskytování služby (zda je služba aktivní či nikoliv).

PŘÍLOHA Č. 7: CENY SLUŽEB

Tabulka 9 - Ceny služeb – pro 1. rok provozu systému

TYP	CENÍK SLUŽEB	Počet MJ	JEDN	CENA MJ BEZ DPH	SLEVA [%]	CENA CELKEM PO SLEVĚ (CZK) BEZ DPH
	Pravidelné služby					
1	Cena služby TYP 1					31 044,0
2	Cena služby TYP 2					0
4	Cena služby TYP 4					0
	Položkový Ceník služeb TYP 3					
3	SWD – SW development					10 000,0
3	KON – Konzultant					13 440,0
3	ANA – ANALYTIK					13 440,0
3	MSE – Administrátor					13 440,0
3	DOPR – Doprava					12,0

Tabulka 10 - Ceny služeb – pro 2. a další roky provozu systému

TYP	CENÍK SLUŽEB	Počet MJ	JEDN	CENA MJ BEZ DPH	SLEVA [%]	CENA CELKEM PO SLEVĚ (CZK) BEZ DPH
	Pravidelné služby					
1	Cena služby TYP 1					31 044,0
2	Cena služby TYP 2					0
4	Cena služby TYP 4					62 088,0
	Položkový Ceník služeb TYP 3					
3	SWD – SW development					10 000,0
3	KON – Konzultant					13 440,0
3	ANA – ANALYTIK					13 440,0
3	MSE – Administrátor					13 440,0
3	DOPR – Doprava					12,0