



# Servisní smlouva pro nemocnici TGM Hodonín, příspěvkovou organizaci

## SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-3922

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“)  
(tato servisní smlouva dále též jen „smlouva“)

### I. SMLUVNÍ STRANY

#### Objednatel: Nemocnice TGM Hodonín, příspěvková organizace

Sídlo: Purkyňova 2731/11

Bankovní spojení: KB, a.s., Hodonín

č. účtu:

IČO 00226637

DIČ: CZ00226637

E-mail:

ID datové schránky: 5guk6n9

Kontaktní osoba objednatele ve věcech technických dle této smlouvy je:

(dále jen „*Objednatel*“)

#### Poskytovatel: STAPRO s. r. o.

Sídlo: Pernštýnské náměstí 51, 530 02 Pardubice

Zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 148

Bankovní spojení: ČSOB, a.s., pobočka Pardubice

č. účtu:

IČO: 13583531

DIČ: CZ699004728

E-mail:

ID datové schránky: b7uvxp6

(dále jen „*Poskytovatel*“)

**POKYN PRO ÚČASTNÍKA ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ:** Účastník zadávacího řízení doplní veškeré požadované identifikační údaje na straně Poskytovatele.

### II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Nemocniční informační systém“ - Část 2: Dodávka a implementace LIS včetně zajištění servisních služeb, ev. č. veřejné zakázky ve věstníku veřejných zakázek: ... (dále jen „*veřejná zakázka*“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb. Pověří-li Poskytovatel poskytováním části servisních služeb jinou osobu, má Poskytovatel při poskytování části servisních služeb jinou osobou odpovědnost, jako by servisní služby poskytoval sám.

3. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
4. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
5. Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo č. SO-3921 uzavřenou mezi Objednatel a Poskytovatelem na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky (dále jen „*smlouva o dílo*“).
6. Je-li v této smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněn předmět plnění dle smlouvy o dílo (dále jen „*dílo*“).

### III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k dílu je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „*servisní služby*“.
3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
  - a) Maintenance;
  - b) Technická podpora a vývoj;
  - c) Řešení incidentů.Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Servisními službami v kategorii řešení incidentů je i odstraňování záručních vad, avšak pouze těch částí díla, které jsou stanoveny v kapitole 6 přílohy č. 1 této smlouvy. Jestliže se vyskytne záruční vada části díla, která není stanovena v kapitole 6 přílohy č. 1 této smlouvy, budou smluvní strany postupovat dle smlouvy o dílo.
5. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost Laboratorního informačního systému Nemocnice TGM Hodonín (dále jen „*LIS*“), jenž je předmětem díla dle smlouvy o dílo, byla alespoň 99% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou dle kapitoly 7 přílohy č. 1 této smlouvy.

### IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění. Servisní služby se vážou na ty části díla, které jsou specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.
2. V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se díla (dále jen „*incidenty*“) a v kategorii technická podpora je Poskytovatel



povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se díla (dále jen „*požadavky*“ nebo „*REQ*“) za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.

3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy v případě poruchy IS provádět obnovu provozu LIS včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod LIS.
4. Poskytovatel je povinen udržovat hot-line 8/5 a mimo pracovní dobu a o víkendech a svátcích musí mít zadavatel možnost kontaktovat hot-line pro případ řešení neodkladných událostí. Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „*reakční doba*“ nebo „*reakce*“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „*doba vyřešení*“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
6. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
7. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „*Service desk*“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: <https://helpdesk.stapro.cz..> Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. *hotline* - dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce) na tel. čísle které bude sděleno Objednateli po podpisu smlouvy, musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu [REDACTED] a v záznamu ServiceDesk.

**POKYN PRO ÚČASTNÍKA ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ:** Účastník zadávacího řízení na tomto místě doplní požadované kontaktní údaje k Service desk a hotline.

8. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.
9. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě 48hod od doručení emailu Objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či požadavku v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 48hod, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu o vyřešení incidentu Objednateli či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.



## V. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

| <b>Nabídková cena servisních služeb</b>   |  |  |
|---|--|--|
|   | <b>Cena v Kč bez DPH za jeden (1) měsíc</b>  | <b>Cena v Kč bez DPH za 5 let, tj. za šedesát (60) měsíců</b>  |
| Paušální cena za poskytování servisních služeb v kategorii Maintenance  | 5 722,50                                     | 343 350,00   |
| Paušální cena za poskytování servisních služeb v kategorii Řešení incidentů   | 840,00                                       | 50 400,00  |
|   |  |  |
|   | <b>Cena v Kč bez DPH za jednu (1) hodinu</b> | <b>Předpokládaná cena v Kč bez DPH za pět (5) let, tj. za 60 měsíců krát 5 hodin, tj. za 300 hodin</b> |
| Cena za poskytování servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj   | 550,00                                       | 165 000,00   |
| Celková nabídková cena (suma výše uvedených celkových cen servisních služeb, tj. v kategorii Maintenance, Řešení incidentů a Technická podpora a vývoj) | <b>X</b>                                     | 558 750,00   |

**POKYN PRO ÚČASTNÍKA ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ:** Účastník zadávacího řízení na tomto místě doplní příslušné údaje o ceně za poskytování servisních služeb.

2. Cena servisních služeb v kategorii Maintenance zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb v kategorii Maintenance tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
3. Cena servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj zahrnuje:
- veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
  - cenu dodaného software a licencí nutných pro vyřešení jednotlivých požadavků Objednatele. Licence musí odpovídat podmínkám stanoveným ve smlouvě o dílo.
- Za poskytování služeb v kategorii Technická podpora a vývoj kromě shora uvedené ceny nemá Poskytovatel nárok na žádné další finanční plnění.
4. Cena servisních služeb v kategorii Řešení incidentů zahrnuje:
- veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
  - cenu náhradních dílů, materiálu, příp. kompletních výrobků (dále jen „materiál“), které bude nutno dodat nebo vyměnit k vyřešení incidentu, s výjimkou případů, kdy incident bude způsoben vnějšími událostmi a nezpůsobil jej Poskytovatel nebo osoby, s jejichž pomocí plnil svůj dluh vyplývající z této smlouvy nebo smlouvy o dílo.
- Za materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb v kategorii Řešení incidentů, je Poskytovatel oprávněn účtovat nejvýše cenu obvyklou. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli dopředu skutečnost, že pro vyřešení incidentu bude třeba dodat materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb.

5. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.
6. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.

## VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „**faktura**“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována:
  - cena servisních služeb v kategoriích Maintenance a Řešení incidentů dle počtu měsíců, v nichž v kalendářním čtvrtletí trvala tato smlouva, není-li dále stanoveno jinak;
  - cena servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dle času skutečně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování této kategorie servisních služeb;
  - cena materiálu, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb v kategorii Řešení incidentů, dle skutečné spotřeby.
2. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Přílohou každé faktury musí být Objednatelům odsouhlasené a potvrzené měsíční výkazy poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí.
3. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
4. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), náležitosti stanovené § 435 NOZ a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.
5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
6. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatele na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.
7. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatel takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.



## VII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli předloží při podpisu této smlouvy originál nebo kopii pojistné smlouvy, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou Poskytovatelem nebo jeho poddodavateli při poskytování služeb třetí osobě s pojistným plněním na jednu pojistnou událost ve výši minimálně 20 000 000,- Kč. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti po celou dobu poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
3. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty.
4. Poskytovatel je povinen provádět servisní služby poddodavatelem, pokud jím ve své nabídce podané v zadávacím řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů. Pokud ze závažných objektivních důvodů nebude Poskytovatel schopen zajistit, aby se takový poddodavatel podílel na poskytování servisních služeb, je Poskytovatel oprávněn takového poddodavatele nahradit jiným poddodavatelem pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poddodavatel nahrazující původního poddodavatele musí prostřednictvím Poskytovatele prokázat stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný poddodavatel. Objednatel nesmí změnu poddodavatele se stejnou či vyšší kvalifikací jako původní nahrazovaný poddodavatel odmítnout, nejsou-li k tomu dány závažné důvody.
5. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „*důvěrné informace*“). Ochrana osobních údajů je řešena samostatnou smlouvou uzavřenou mezi Objednatelem a zhotovitelem.
6. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.
7. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
8. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
9. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům LIS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
10. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy.

11. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň 21 dnů před očekávanou změnou.
12. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.
13. Jedenkrát za 3 měsíce trvání této smlouvy Objednatel vyvolá jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle této smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 3 pracovní dny předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména datum, místo, čas, případně další osoby určené Objednatelem ve vztahu k programu jednání. Za Poskytovatele je povinen se účastnit jednání projektový manažer [REDAKCE] a další osoby za Poskytovatele s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
  - a. Přehled o aktuálním stavu projektu a provozu systémů
  - b. Přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb
  - c. Pravidelné informování o vývojovém plánu SW
  - d. Projednání případných požadavků na změny LIS a servisních služeb

Sjednaná společná jednání jsou zahrnuta v paušální ceně za maintenance.

**POKYN PRO ÚČASTNÍKA ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ:** Účastník zadávacího řízení na tomto místě doplní příslušné údaje o členovi realizačního týmu, jenž bude plnit funkci projektového manažera (viz technické kvalifikační předpoklady dle § 56 odst. 1 písm. b) zákona stanovené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky).

## VIII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a její plnění začíná běžet od převzetí díla Objednatelem dle smlouvy o dílo.
2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
  - byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
  - jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
3. Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.
4. Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo.
5. Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.



6. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu během doby jejího trvání vypovědět. Výpovědní doba činí dva roky a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Pokud bude tato smlouva vypovězena ze strany Poskytovatele do pěti let od podpisu této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající celé ceně za dílo dle smlouvy o dílo č. SO-3921 ze dne ~~29.4.2019~~. Pokud bude tato smlouva vypovězena ze strany Poskytovatele do deseti let od podpisu této smlouvy, tj. v rozmezí pěti až deseti let, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající polovině ceny za dílo dle smlouvy o dílo č. SO-3921 ze dne ~~29.4.2019~~. Pokud bude tato smlouva vypovězena ze strany Poskytovatele po deseti letech od podpisu této smlouvy, bude platit výpovědní doba dva roky a Poskytovatel nebude povinen uhradit žádnou smluvní pokutu.

## IX. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

1. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností Poskytovatele dle této smlouvy.
2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Jestliže dostupnost LIS klesne pod hodnotu dle čl. III odst. 5 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
  - a) 4.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost NIS nedosáhne hodnoty dle čl. III odst. 5 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 98,7 %;
  - b) 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost NIS nedosáhne hodnoty 98,7 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 98 %;
  - c) 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost NIS nedosáhne hodnoty 98 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 97,5 %;
  - d) 40.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost NIS nedosáhne hodnoty 97,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
  - e) 60.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost NIS nedosáhne hodnoty 95 %.

Maximální cena pokuty je 25% ceny díla.

4. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 nebo 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
5. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou:
  - na incident kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 nebo Záruka dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
  - na incident kategorie C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 nebo 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
6. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident:
  - kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 nebo Záruka dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo



- kategorie B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
  - kategorie C při poskytování servisních služeb úrovně 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,
- je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
7. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident:
- kategorie A při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
  - kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,
- je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
8. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
9. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen platit pouze v případě, že byl požadavek Objednatele technologicky proveditelný.
10. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
11. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.

## **X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
2. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 NOZ.
3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 275 zákona o zadávání veřejných zakázek.
4. Tato smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem. Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v Registru smluv. Uveřejnění smlouvy do registru smluv zajistí Objednatel.

5. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
6. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním účastníkům zadávacího řízení nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
7. Nedílnou součástí této smlouvy je tato příloha:

**Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb**

V Hodoníně dne 29.4.2019

V Pardubicích dne 12.4.2019

Nemocnice TGM Hodonín  
Příspěvková organizace  
Purkyňova 11  
695 26 Hodonín -33-  
26637, DIČ: CZ00226637

Nemocnice TGM Hodonín

STAPRO s. r. o.

**POKYN PRO ÚČASTNÍKA ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ:** Účastník zadávacího řízení doplní požadované identifikační údaje na straně Poskytovatele a připojí podpis osoby oprávněné jednat za jménem Poskytovatele.



## Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

### 1 OBSAH

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | OBSAH.....                             | 11 |
| 2 | Seznam zkratk a pojmů .....            | 11 |
| 3 | Komunikace smluvních stran .....       | 11 |
| 4 | Maintenance .....                      | 12 |
| 5 | Technická podpora a vývoj .....        | 13 |
| 6 | Řešení incidentů .....                 | 13 |
| 7 | Metodika výpočtu dostupnosti LIS ..... | 14 |

### 2 Seznam zkratk a pojmů

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

| Pojem                           | Význam  |
|---------------------------------|---|
| <b>Incident</b>                 | Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.   |
| <b>Okamžik nahlášení</b>        | Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk, příp. HotLine  |
| <b>Reakční doba (Reakce)</b>    | Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk, nebo HotLine do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele |
| <b>Doba vyřešení (Vyřešení)</b> | Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.  |
| <b>SLA</b>                      | Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.   |
| <b>NBD</b>                      | Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.  |
| <b>HW</b>                       | Hardware  |
| <b>LIS</b>                      | Laboratorní informační systém   |
| <b>SW</b>                       | Software  |
| <b>Service desk, HotLine</b>    | Technické řešení systému podpory na straně Poskytovatele  |

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

### 3 Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

Maintenance                      prostřednictvím e-mailu

|                   |  |
|-------------------|--|
| Technická podpora | požadavky - Service desk<br>ostatní - hotline (24/7/365)                               |
| Řešení incidentů  | Service desk, ve výjimečných případech hotline a následné potvrzení incidentu e-mailem |

Pověřenou osobou Objednatele je:



Pověřenou osobou Poskytovatele je: *(doplň účastník zadávacího řízení)*



Webová adresa Service desk Poskytovatele: *(doplň účastník zadávacího řízení)*

<https://helpdesk.stapro.cz>

**POKYN PRO ÚČASTNÍKA ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ:** Účastník zadávacího řízení na tomto místě doplní požadované kontaktní údaje.

Kontaktní údaje za Objednatele (osoby oprávněné k zadávání servisních požadavků):



## 4 Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v intervalu uvedeném níže (dále jen „*Maintenance*“). Maintenance bude prováděna dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu a fyzicky na pracovištích Objednatele nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla Objednateli a aby byla splněna dostupnost LIS dle čl. III odst. 5 této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Přesný termín Maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x měsíčně:

- pravidelná profylaxe LIS (kontrola funkčnosti všech modulů, stavu databáze a dodaného HW);
- bezpečnostní analýzy (kontrola logů)

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x ročně:

- pravidelné čištění a optimalizace databáze;

Služby poskytované v rámci Maintenance průběžně případně na vyžádání:

- provoz hotline



- vedení provozního deníku maintenance úkonů;
- metodika projektového řízení a vývoje – metodiku doplní účastník zadávacího řízení dle svých zvyklostí.
- identifikace výkonnostních problémů a optimalizace běhu systému;
- údržba veškeré dodané dokumentace LIS;
- aktualizace a upgrade SW LIS;
- úprava LIS dle legislativních změn;
- opravy bezpečnostních vad LIS;
- přístup k opravným balíčkům;

## 5 Technická podpora a vývoj

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora a vývoj dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- konzultační služby
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec poptávaného řešení;

Servisní služby v této kategorii jsou garantovány v rozsahu 5 hodin za kalendářní měsíc. Nevyčerpané hodiny daného měsíce jsou automaticky převáděny do dalšího kalendářního měsíce.

Reakční doba servisních služeb v této kategorii: 5 pracovních dnů  
 Doba vyřešení servisních služeb v této kategorii: 30 pracovních dnů

Objednatel je oprávněn nad rámec garantovaných 5ti hodin za kalendářní měsíc objednat další služby v této kategorii v ceně dle článku V. odst. 1 této smlouvy.

## 6 Řešení incidentů

Kategorie servisních služeb „řešení incidentů“ definuje požadavky na činnost Poskytovatele k zajištění plynulého a bezproblémového provozu LIS, tak aby byl zajištěn účel smlouvy o dílo a požadované parametry dostupnosti LIS.

### Kategorie incidentů:

| Kategorie | Popis   |
|-----------|---|
| <b>A</b>  | Situace, kdy dílo nebo část díla je zcela nefunkční (havárie databáze, systému apod.), neumožňuje práci uživatelů s LIS a LIS nelze používat pro podporu procesů Objednatele.   |
| <b>B</b>  | Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby. |
| <b>C</b>  | Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo.   |

Tabulka 2: Kategorie incidentů

Kategorizaci jednotlivých incidentů provede Objednatel.

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doby a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

**Úroveň servisních služeb:**

| Úroveň        | A           |              | B            |              | C            |             |
|---------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
|               | Reakce      | Vyřešení     | Reakce       | Vyřešení     | Reakce       | Vyřešení    |
| <b>Záruka</b> | 3 prac. dny | 10 prac. dnů | 10 prac. dnů | 30 dnů       | 15 prac. dnů | 30 dnů      |
| <b>1</b>      | NBD         | 2 prac. dny  | 2 prac. dny  | 10 prac. dnů | 10 prac. dnů | 20 dnů      |
| <b>2</b>      | 4 hod       | 12 hod       | 4 hodiny     | NBD          | NBD          | 7 dnů       |
| <b>3</b>      | 1 hodiny    | 4 hodiny     | 4 hodiny     | 12 hodin     | NBD          | 2 prac. dny |

**Tabulka 3: Úroveň servisních služeb**

**Části díla s požadovanou úrovní servisních služeb 3:**

Oddělení Laboratorní medicíny  
Hematologická laboratoř  
Mikrobiologie

**Části díla s požadovanou úrovní servisních služeb 2:**

Transfuzní služba

**Části díla s požadovanou úrovní servisních služeb 1:**

Výkaznictví pro zdravotní pojišťovny včetně podpory DRG

## 7 Metodika výpočtu dostupnosti LIS

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti LIS (požadovaná úroveň SLA 99%) bude využita měsíční suma výpadků LIS v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti LIS se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost LIS} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100 \%$$

$T_S$  značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci LIS provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu LIS.

$T_N$  značí celkový počet hodin, po které byl LIS nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz. kategorie A incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu LIS.

Do měsíční nedostupnosti LIS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady LIS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí LIS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.



- b) LIS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
- c) V případě zásahu vyšší moci.
- d) Jakékoliv přerušení vyplývající z poruch zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
- e) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- f) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti LIS Objednatelem delší než 60 minut.