SERVISNÍ SMLOUVA č. S 0-3138

# PODPORA PROVOZU IS

Oblastní nemocnice Trutnov a. s.

se sídlem M. Gorkého 77, 54121 Trutnov jednající MUDr. Martin Limburský, předseda představenstva

26000237

 DIČ cz26000237

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B vložka 2334. adresa elektronické pošty: nemocnice@nemtru.cz (dále jen Objednatel) na straně jedné a

STAPRO s. r. o.

se sídlem Pernštýnské nám. 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02 jednající xxxx, jednatel společnosti

13583531

 DIČ CZ13583531

„...bankovní spojení xxxx

xxxx

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, pobočka v Pardubicích, oddíl C vložka 148.

adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz (dále jen Dodavatel) na straně druhé dále též Smluvní strana nebo společně Smluvní strany,

uzavírají mezi sebou obchodní smlouvu o poskytování služeb (dále jen Smlouva), v souladu s příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku, zákona číslo 513 /1991 Sb., v platném znění.

## ČLÁNEK 1 - ÚČEL SMLOUVY A CÍLE SMLUVNÍCH STRAN

1. Účelem Smlouvy je podrobná úprava a právní vymezení vztahů Smluvních stran při poskytování služeb Dodavatele Objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému Objednatele.
2. Společným cílem Smluvních stran je zajištění provozu, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačních technologií a informačních systémů užívaných Objednatelem a uživateli Objednatele.

### ČLÁNEK 11 - PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo Smluvních partnerů poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění a podpoře provozu informačních systémů Objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služeb je uveden v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje řádně a včas poskytované služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou odměnu ve sjednaných termínech.
4. Jakékoli jiné služby nebo jejich rozsah, než uvedené v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy, mohou být zajišťovány Dodavatelem po dohodě, a to výhradně na základě samostatné potvrzené písemné objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy.

ČLÁNEK 111 - PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel tímto prohlašuje, že je odbornou firmou oprávněnou a způsobilou k řádnému a kvalifikovanému zabezpečení služeb spojených se zajištěním provozu a správy v oblasti informačních systémů.
2. Smluvní strany tímto prohlašují, že mají zájem na vzájemné dlouhodobé spolupráci upravené Smlouvou, a dále prohlašují, že mají dostatečné finanční prostředky na zajišťování služeb dle Smlouvy a na úhradu ceny sjednané Smlouvou.

Sendsnĺ

1

1. Dodavatel tímto prohlašuje, že není ve stavu úpadku a není mu známo, že by vůči němu bylo zahájeno řízení ve smyslu insolvenčního zákona č.182/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního či jiného státního orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem pro soudní exekuci, a že takové řízení nebylo proti němu zahájeno.

### ČLÁNEK IV - PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby uvedené v této smlouvě s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky a v souladu se zájmy Objednatele.
2. Dodavatel se zavazuje provádět veškeré činnosti dle Smlouvy ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli předány a Dodavatelem písemně potvrzeny.
3. Dodavatel i Objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi Objednatelem a Dodavatelem v oblasti působnosti podle Smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy.
4. Dodavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za plnění závazků dle Smlouvy. Jméno pracovníka je uvedeno v Příloze č. 3 Smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout Dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v plném rozsahu. V době provádění prací bude na vyžádání Dodavatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
6. Objednatel se zavazuje umožnit provádět činnost dle Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
7. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:

 bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele,  přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou,  bezpečné, nezávadné a zdraví neohrožující pracovní prostředí,

1. Objednatel se zavazuje přijmout plnění Dodavatele, pokud bylo provedeno řádně, včas a v odpovídající kvalitě. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevezme, má se zato, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která ji v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.
2. Objednatel se zavazuje po dohodě s Dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění služeb Dodavatele, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Dodavatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Dodavatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb.
3. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje služby pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.
4. Objednatel je oprávněn provádět změny v informačním systému. Pokud W'to změny budou mít negativní dopad na služby zajišťované Dodavatelem, pak Dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.
5. Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k definovaným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.

### ČLÁNEK V - MÍSTO, TERMÍNY A PROKAZOVÁNÍ PLNĚNÍ

1. Místem plnění služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
2. Místem plnění služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis) jsou pracoviště Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
3. Dodavatel se zavazuje provést pro Objednatele sjednané služby v dohodnutých termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení. Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i zpoždění plateb Objednatele za služby Dodavatele dle Smlouvy.
4. Termíny plnění a způsoby prokazování sjednaných služeb jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.

#### ČLÁNEK Vl - CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění dle Smlouvy hradit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH uvedenou v Příloze č. 1 Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši stanovené platnou právní úpravou k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
3. Sjednaná cena bude za první tři měsíce účinnosti Smlouvy hrazena objednatelem jednorázovou úhradou za toto tříměsíční období na základě faktury, daňového dokladu Dodavatele, vystavené k poslednímu dni tohoto tříměsíčního období. V následujícím období bude cena hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě faktury, daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat faktury, daňové doklady, k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je služba poskytnuta. Splatnost každé faktury bude 30 dní ode dne jejího vystavení.
4. Faktury budou zasílány elektronickou cestou na emailovou adresu Objednatele fakturace@nemtru.cz. Objednatel se zavazuje zajistit, že emailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích emailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Faktury budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasílané faktury budou podepsány a opatřeny certifikovaným elektronickým podpisem, který prokazuje jednoznačný původ a autenticitu zaslané  faktury.
5. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, který bude vždy uveden na příslušné faktuře. Za den úhrady faktury se považuje den připsání příslušné částky na účet Dodavatele.
6. Objednatel se zavazuje hradit Dodavateli dále nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním služeb dle Smlouvy, zejména cestovní výlohy Dodavatele, průběžně po jejich vynaložení a podle aktuálního ceníku Dodavatele. Náklady budou hrazeny Objednatelem průběžně na základě vystavených faktur (daňových dokladů) Dodavateli.
7. Náklady na případné ubytování pracovníků Dodavatele spojené s plněním Smlouvy budou průběžně přeúčtovány fakturou (daňovým dokladem) Objednateli ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.
8. Servisní a instalační práce nad rámec sjednaných služeb dle Smlouvy budou účtovány Dodavatelem na základě objednávky Objednatele dle aktuálního ceníku Dodavatele.
9. Pokud Smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle Smlouvy v návaznosti na Objednatelem vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku ke Smlouvě.
10. Dodavatel je každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku publikované Ceským statistickým úřadem.

#### ČLÁNEK VII - vyšší MOC

1. Žádná ze Smluvních stran nenese odpovědnost za porušení povinností, které bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se v souladu s ustanovením S 374 Obchodního zákoníku považují překážky, jež nastaly nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana W'to překážky nebo jejich následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tyto překážky předvídala (např. požár, povodně, výpadky dodávek elektrické energie, povstání, války, zásahy vlády nebo veřejných orgánů apod.)
2. Je-li některé ze Smluvních stran zabráněno plnit své závazky z důvodů okolností vylučujících odpovědnost, oznámí druhé Smluvní straně tyto okolnosti a druhá strana přiměřeně prodlouží lhůtu plnění sjednaných Smlouvou.

## ČLÁNEK VIII - OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

1, Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u Objednatele při plnění závazků dle Smlouvy nebo v souvislosti s ním. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků zejména podle ustanovení S 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), jakož i o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu zejména ustanovení S 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Servisní

1. Dodavatel se zavazuje, že nezneužije jakoukoliv důvěrnou informaci, s niž přijde do styku při plnění závazků dle Smlouvy, a ani neumožní toto zneužití třetí osobě.
2. Dodavatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky Objednatele k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů Objednatele.
3. Dodavatel prohlašuje, že přijal bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů Objednatele před jejich zneužitím nebo únikem těchto dat prostřednictvím svých zaměstnanců.
4. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci přicházející při výkonu své práce do styku s osobními údaji pacientů a klientů Objednatele byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi Objednatele.

## ČLÁNEK IX - DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ A OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ

1. Všechny materiály v jakékoliv formě a dále koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k plnění Smlouvy zůstávají ve vlastnictví Dodavatele. Dodavatel považuje skutečnosti, které nejsou třetím osobám běžně dostupné, za své obchodní tajemství, a to včetně obsahu Smlouvy, a má zájem na jejich utajení.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání těchto materiálů, konceptů, know-how nebo technik pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku.
3. Objednatel neumožní jakékoliv další využití těchto materiálů, konceptů, know-how nebo technik bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
4. Žádná ze Smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky Smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou svých odborných poradců a členů personálu, kteří nejsou zaměstnanci dotčené strany, pokud tyto osoby pro Smluvní stranu vykonávají příslušnou odbornou činnost, a to na základě závazkového právního vztahu.
5. Povinnosti dodržování důvěrnosti informací, o nichž se hovoří v tomto článku Smlouvy, se nevztahují na informace, které:

- jsou a nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ujednání tohoto článku Smlouvy,  jsou příjemci známy a byly mu volně sděleny třetí stranou před přijetím od druhé strany,  budou následně příjemci sděleny bez závazku mlčenlivosti, - jsou vyžadovány ze zákona.

1. Smluvní strany se zavazují dodržovat veškerá ustanovení tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy, a to po dobu 5 let.

### ČLÁNEK X - ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Dodavatel odpovídá Objednateli za škody, které mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel nese odpovědnost za vadné plnění a i za opožděné plnění do výše ceny ročního plnění sjednané podle Smlouvy bez DPH.
2. Dodavatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li se, že se na vzniku škody podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob.
3. Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo zaměstnance jeho Smluvních partnerů či jiné osoby.

### ČLÁNEK XI - SANKČNÍ UJEDNÁNÍ A SMLUVNÍ POKUTY

1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění Smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Dodavatele i za dílčí neplnění termínu smluvní pokutu následovně:  za nedodržení garance zahájení servisního zásahu 500 Kč za každý započatý den
3. Smluvní pokuty uvedené výše nemají vliv na nárok úhrady případné škody, která vznikla Objednateli v souvislosti s neplněním podmínek Smlouvy Dodavatelem.
4. Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu v případě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakékoliv ceny za služby dle Smlouvy, a to ani se zpětnou platností, tzn., že Objednatel nemá nárok na zaplacení smluvní pokuty, pokud nárok vznikl v době, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle Smlouvy.

## ČLÁNEK XII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSTI SMLOUVY

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Tato smlouva nabývá účinnosti 1. 1. 2013.
4. Tato smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:

 Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.

* + Písemnou výpovědí některé ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
	+ Písemným odstoupením Dodavatele, když Objednatel je v prodlení s jakoukoliv platbou účtovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po splatnosti, Objednatel bude ve stavu úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., Ev. insolvenčního zákona, proti Objednateli bude zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona. Odstoupení je účinné dnem jeho doručení do sídla Objednatele, uvedeného k datu odeslání odstoupení od Smlouvy v příslušném obchodním rejstříku.
	+ Písemným odstoupením Objednatele z důvodu opakovaného porušování smluvních podmínek Dodavatelem zvlášť hrubým způsobem (např. opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů plnění, opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů servisního zásahu či konzultací), Dodavatel bude ve stavu úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., Ev. insolvenčního zákona, proti Dodavateli bude zahájeno insolvenční řízení ve smyslu zákona č.



182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona.

* + V případě zániku oprávnění k podnikatelské činnosti Dodavatele, a to dnem zániku oprávnění.  V případě zániku Objednatele.

### ČLÁNEK XIII - USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ

1. Změna Smlouvy - Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. Rozhodné právo - Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem obchodního zákoníku (zákon číslo 513/1991 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
3. úplná dohoda. Tato Smlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.

Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1 až 3:

* + Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění,  Příloha č. 2 - Popis služeb,
	+ Příloha č. 3 - Pravidla součinnosti a jmenování osob.
1. Salvatorní klauzule - Pokud bude jakékoliv ustanovení Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ustanovení nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbliže k neplatnému či neúčinnému ustanovení. Do doby uzavření dohody platí obecně závazná právní úprava a princip analogie.
2. Postoupení práv ze smlouvy. Zádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany
3. Doručování písemností. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním na uvedenou adresu se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
4. Rozhodování sporů - Veškeré spory z této smlouvy se smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.

Servisnísm/ouva

1. Určitost projevu vůle - Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ustanovení Smlouvy a jejich příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této Smlouvy, tuto

Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této Smlouvě společně

deklarovaly.

V Pardubicích.dne 1. 1. 2013

Dodavatel: .

xxxx jednatel společnosti STAPRO s. r. o.

V Trutnově dne 1. 1. 2013

Objednatel: .xxxx

Oblastní nemocnice Trutnov a.s. M. Gorkého 77, 541 21 Trutnov IČO:260 OO 237, DIČ: CZ26000237 tel.: xxxx

## PŘÍLOHA č. 1

ROZSAH SLUŽEB PODPORY A CENA PLNĚNÍ

1

1. Celková roční cena plnění

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| položka | cena podporyASW a HW | cena služby konzultací | roční cena plnění |
| FONS AKORD podpora provozu ASW | xxxx Kč | xxxx Kč | xxxxKč |
| FONS Re orts MIS od ra rovozu ASW | xxxx Kč |  | xxxxKč |
| celková roční cena  | od o  | bez DPH |  |  | 89 370 Kč |
| s•ednaná měsíční úhrada bez DPH |  |  | 7 448 Kč |

Konec pň70hy č. I

2

## PŘÍLOHA č. 2

POPIS SLUŽEB PODPORY

  \*Staprc

## PŘÍLOHA Č. 3

JMENOVÁNÍ OSOB A PRAVIDLA SOUČINNOSTI

### ČLÁNEK 1. - OSOBY ODPOVĚDNÉ ZA ŘÍZENÍ VZTAHŮ V RÁMCI SMLOUVY

1. Pracovníci odpovědni za řízení vztahů Smlouvy jsou stanoveni následovně:

#### Dodavatel

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| osoba odpovědná za Smluvní vztah s oprávněním k uzavření Smlouvy: | xxxx | jednatel společnosti |
| osoba oprávněná k jednání o Smluvních podmínkách:Objednatel | xxxx | obchodní manažer |
| osoba odpovědná za Smluvní vztah s oprávněním k uzavření Smlouvy: | xxxx | ředitel |
| osoba oprávněná k jednání o Smluvních podmínkách: | xxxx | ředitel |

1. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem je stanoven následovně:

Dodavatel osoba odpovědná za plnění Smlouvy xxxx vedoucí odd. HelpDesk kontakt tel.: xxxx e-mail: xxxx

1. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem jsou stanoveni následovně:

Objednatel osoba odpovědná za spolupráci xxxx vedoucí IT kontakt tel.: xxxx e-mail: xxxx

1. Organizační podpora Objednatele — odpovědná osoba Objednatele pro koordinaci servisního výjezdu Dodavatele včetně stanovení její dostupnosti:

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

 xxxx tel. xxxx dostupnost denně od 6:00 do 14:30

ČLÁNEK n. - PRAVIDLA SOUČINNOSTI

### 1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

#### HelpDesk - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:

 příjem požadavků uživatelů,  hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.  poskytování aktuálních informací o stavu řešení.

1. Přístup ke službám sw HelpDesk je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

#### Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

I. V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.

1. V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Dodavateli do systému HelpDesk.

sstapro

1. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
2. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:

|  |  |
| --- | --- |
|  internet: | http://\_www.stapro.cz |
|  e-mail: | xxxx |
|  telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: | xxxxxxxx |
|  faxem na čísle: | xxxx |
|  písemně dopisem nebo předáním na adresu: | STAPRO s. r. o. |

Úsek péče o zákazníky Pernštýnské nám. 51

530 02 Pardubice

1. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
2. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v článku 1.
3. Každý požadavek nebo závada budou evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:

 telefonická konzultace s odborným pracovníkem Dodavatele,

* + reakce — popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
	+ řešení vzdáleným přístupem,
	+ servisní zásah a oprava na místě,  předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,  předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

#### Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

1. Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpovědět Objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.

### 2. STANOVENÍ PRAVIDEL SOUČINNOSTI

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu ASW a technologií sjednaných v příloze č. 1, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou v rámci Smlouvy či jiných návazných smluv zajišťovány Dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

* Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam odpovědných osob, 
* Objednatel se zavazuje Dodavateli předat a udržovat aktuální informace o všech technických prostředcích uvedených v příloze č. 1 a to zejména:
* záruční a pozáruční podmínky výrobce nebo Dodavatele prostředku (dále jen výrobce),  podmínky poskytnutí servisní podpory výrobce,  kontaktní spojení na výrobce, resp. na servisní podporu výrobce  identifikační informace výrobce včetně přesné konfigurace konkrétního zařízení,  další specifická ujednání vztahující se k podpoře provozu ASW a HW,  požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba Objednatele,  servisní podporu HW inicializuje - objednává u výrobce Dodavatel,  s výjimkou požadavku na servisní podporu HW, předává výrobci všechny informace Objednatel, Dodavatel pouze se souhlasem nebo na žádost Objednatele,  servisní zásahy hradí Objednatel dle odst. 8 čl. VI. Smlouvy,  v případě servisního výjezdu je servisním místem adresa Objednatele,  v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu Objednatele osoba uvedená v seznamu odpovědných osob Objednatele,
* Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost organizační podpory dle definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktních číslech,
* Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat osobu organizační podpory Objednatele,
* stapro
* Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora Objednatele není dostupná, v tomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat organizační podporu,
* Objednatel odpovídá za provádění zálohování a zabezpečení ukládání zálohovacích médií záložních dat ASW a dalších informačních systémů nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti,  Dodavatel je povinen předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW, požadavky schvaluje a objednává pouze Objednatel,
* Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli informace o stavu dohledovaných systémů.

ČLÁNEK 111. - BEZPEČNOST A OCHRANA

### 1. BEZPEČNOST A OCHRANA DAT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMECH

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů takovým způsobem, aby v případě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložních dat s minimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Dodavatel za jejich obnovení.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky Dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky Smlouvy (reakční doba, služba „HotLine" apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.
3. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

### 2. VZDÁLENÝ PŘÍSTUP

1. Objednatel se zavazuje, že umožní Dodavateli poskytování služeb dle Smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu Dodavatele prostřednictvím telefonní sítě nebo sítě Internet na vyhrazenou pracovní stanici připojenou k počítačové síti LAN Objednatele.
2. Dodavatel preferuje vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob připojení IPSec VPN tunel + RDP nebo OpenVPN SSL tunel + RDP anebo RDP přístup (terminálová relace).
3. Objednatel poskytne dle požadavků Dodavatele pracovní stanici vybavenou programovými prostředky pro vzdálený přístup. Objednatel se dále zavazuje zajistit podle požadavků Dodavatele připravenost stanice pro vzdálený přístup tak, aby bylo možné okamžité připojení k požadované Části informačního systému bez zbytečného zpoždění způsobeného instalací, nastavováním a konfigurováním stanice vzdálené správy. Pokud stanice vzdálené správy nebude takto připravena, je Dodavatel oprávněn tuto konfiguraci nebo nastavení provést vlastními prostředky a následně vyfakturovat náklady dle aktuálního ceníku Dodavatele.

ČLÁNEK IV. - SPECIFICKÁ UJEDNÁNÍ

### 1. SPECIÁLNÍ LICENCE SW PRODUKTŮ VE VLASTNICTVÍ OBJEDNATELE

V případě používání SW produktů pořízených na základě speciálních licenčních programů pro zdravotnictví (MS Select) nebo školství (EDU) apod., se Objednatel zavazuje zajišťovat samostatně rozvoj těchto sw produktů. Zajištěním se rozumí vlastní pořízení legálních licencí update, upgrade a nových verzí sw produktů a dále poskytnutí této licence Dodavateli pro možnost plnění služeb podpory. Použití, resp. instalace a zprovoznění těchto speciálních licenčních sw produktů Dodavatelem bude provedeno pouze po dohodě Objednatele s Dodavatelem a dle podmínek Smlouvy.

Konec pň70hy č.3

Ob/astnĺnernocnice