

## SMLOUVA O SERVISU A ÚDRŽBĚ SOFTWARE

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dále jen „**občanský zákoník**“) takto:

Smluvní strany:

Obchodní firma/název/jméno: **CENTRUM KARDIOVASKULÁRNÍ A TRANSPLANTAČNÍ  
CHIRURGIE BRNO**

IČ: 00209775

DIČ: CZ00209775

Sídlo/místo podnikání: Pekařská 664/53, 65691 Brno

Zástupce – osoba oprávněná jednat: Doc. MUDr. Petr Němec, CSc., MBA, ředitel

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Obchodní firma/název/jméno: **C SYSTEM CZ a.s.**

IČ: 27675645

DIČ: CZ27675645

Sídlo/místo podnikání: Otakara Ševčíka 840/10, 636 00 Brno

Zástupce – osoba oprávněná jednat: [REDACTED]

Údaj o zápisu do veřejného rejstříku: Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. 4576 vedenou u Krajského soudu v Brně

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o servisu a údržbě software (dále jen „**Smlouva**“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.
2. Účelem této Smlouvy je:
  - a) poskytnutí služeb Poskytovatelem Objednateli spočívajících v servisu a údržbě integrační platformy a dodané na základě licenční smlouvy Mezi Objednatelem a Poskytovatelem ze dne ..... (dále jen „**Software**“),
  - b) stanovení základních podmínek pro poskytování dalších služeb Poskytovatelem Objednateli, které přesahují rámec služeb poskytovaných dle předchozího bodu.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že na vlastní náklady bude Objednateli řádně a za cenu a podmínek stanovených dále v této Smlouvě poskytovat následující služby:
  - a) Servisní podpora - metodická a technickou podpora, servis, hot-line, odstraňování problémů, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, a to podle charakteru problému formou vzdálené správy nebo osobně na místě u objednatel nebo jinou formou odborné pomoci
  - b) Údržba Software - poskytování aktuálních verzí dodaného software, tj. nabídka aktuálních verzí, upgrade a update dodaného software. Software bude udržován v souladu s legislativou v oblasti zdravotnictví a souvisejícími datovými a komunikačními standardy platnými v ČR.  
(dále jen „**Služby**“).
2. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování Služeb dle předchozí věty a za tyto služby platit Poskytovateli dohodnutou odměnu.
3. Poskytovatel a Objednatel se zavazují plnit závazek z této Smlouvy vzniklý v souladu s právním řádem a s ohledem na informace poskytnuté druhou Smluvní stranou a za respektování oprávněných zájmů druhé Smluvní strany.

## 3. ROZSAH SLUŽEB

1. Poskytování Služeb zahrnuje:
  - a) Poskytování podpory běhu implementovaných systémů na vlastním serveru Objednatel, která zahrnuje
    - i. Uživatelskou podporu a odborné poradenství k Software prostřednictvím služby Help Desk (dále jen „Help Desk“). Uživatelskou podporu prostřednictvím Help desk poskytuje Poskytovatel osobám určeným Objednatel dle přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „Tým Objednatel“). Dotaz k uživatelské podpoře využívající službu Help Desk je Objednatel povinen vznést přímo prostřednictvím rozhraní Help Desku.
    - ii. Uživatelskou podporu prostřednictvím služby Poskytovatel Hot-line (dále jen „Hot-line“). Tato služba je poskytována pouze Týmu Objednatel vyjmenovaného v příloze č. 1. a je určena pro jednoduché dotazy a konzultace, které je možné vyřešit poskytnutím telefonických informací bez další přípravy nebo aktivity Poskytovatel.
  - b) Odstraňování incidentů při provozu Software - havárií, poruch funkčnosti, vad a chyb Software (dále jen „Odstraňování poruch“). Poskytovatel je povinen za účelem Odstraňování incidentů zahájit souvislé aktivity vedoucí k odstranění příslušného incidentu v dobách podle kategorie problému dle dále uvedené klasifikace a lhůt.
2. Klasifikace incidentů:
  - a) incident kategorie A: jde o neplánovaný výpadek celého systému, tj. nedostupnost systému všem nebo většině uživatelů v důsledku závady jedné nebo více SW komponent;
  - b) incident kategorie B: jde o kritické vady, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušování provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání aplikačního provozního vybavení k účelu, k němuž je určeno (nedostupnost „core-business“ funkcionalit) nebo je aplikační provozní vybavení plně

funkční, zobrazuje však výsledky, které znemožňují systém užívat – systém je nedostupný většímu počtu uživatelů (> 50 %);

- c) incident kategorie C: jde o nekritické vady, kterými se rozumí poruchy, chyby, vady nekritických funkcí nebo komponent aplikačního provozního vybavení (nedostupnost „noncore-business“ funkcionalit) s hrozbou ztráty dat, kterou je možné nahradit – systém je nedostupný nebo má vada dopad na menší počet uživatelů (> 10 %);
- d) incident kategorie D: jde o vedlejší vady, kterými se rozumí poruchy, chyby, a/nebo vady aplikačního provozního vybavení způsobující nepohodlí v užívání systému, nejsou ohrožena data a omezení se týká jednotlivých uživatelů NEBO jde o vadu způsobenou SW třetích stran (doba zásahu a opravy může být po dohodě smluvních stran prodloužena v závislosti na povaze vady SW třetích stran).

Incident	Reakční doba od nahlášení	Odstranění incidentu od nahlášení
Kategorie A	do 3 hodin	do 8 hodin
Kategorie B	do 8 hodin	do 12 hodin
Kategorie C	do 12 hodin	do 3 pracovních dnů
Kategorie D	do 12 hodin	do 10 pracovních dnů

3. Provozní doba pro účely této smlouvy je 8:00 – 16:00 v pracovní dny (dále jen „Provozní doba“).
4. Reakční doba je časový interval v rámci Provozní doby, v němž poskytovatel kategorizuje přijatý incident dle jeho významnosti a naléhavosti, a pak buď incident / vadu vyřeší, nebo k němu přiřadí specialistu
5. Doba odstranění incidentu je časový interval, v němž poskytovatel incident nejpozději odstraní (tzn. je odstraněna primární příčina nebo aplikován „workaround“ anebo snížena kategorie závažnosti incidentu). Doba odstranění incidentu se počítá pouze v rámci Provozní doby, a to od nahlášení incidentu, do okamžiku, kdy je incident / vada odstraněn.
6. Incidentsy jsou hlášeny poskytovateli vždy písemně prostřednictvím služby Help Desk poskytovatele, případně na určenou e-mailovou adresu Poskytovatele v případě nedostupnosti služby Help Desk. Informace o Incidentu musí obsahovat následující informace: identifikaci uživatele, pod kterým se chyba vyskytne, podrobný popis aktivit uživatele, které vedou k chybě, očekávaný výsledek, snímek obrazovky v době, kdy dojde k chybě, úplný text chybové zprávy, soubory systémových protokolů.
7. Poskytovatel není povinen zahájit řešení incidentu, nejsou-li poskytnuté informace k incidentu úplné anebo není-li možné opakovaně navodit stav způsobující incident.

#### 4. SLUŽBY POSKYTOVANÉ NAD RÁMEC SMLOUVY

1. Veškeré jiné Služby, které nespádají do rozsahu dle článku 3. této smlouvy, tvoří Služby poskytované mimo rámec smlouvy na základě samostatné objednávky. Do Služeb poskytovaných mimo rámec smlouvy patří mj. následující plnění:
  - e) poimplementační rozvoj Software na základě požadavku Objednatele, zejména rozšíření Software o dodatečné moduly či funkční vlastnosti (dále jen „Poimplementační rozvoj“);
  - f) jiné úpravy Software na základě písemného požadavku Objednatele;

- g) školení nad rámec této smlouvy;
  - h) jiné Služby využívající práce projektového manažera, analytika, programátora, administrátora, web designéra nebo jiného pracovníka Poskytovatele.
2. Služby poskytované nad rámec smlouvy Objednatel samostatně písemně objednává u Poskytovatele. Na základě objednávky Poskytovatel zpracuje specifikaci práce, ve které vymezí předpokládaný rozsah činností jednotlivých pracovníků Poskytovatele a nákladů nezbytných k poskytnutí objednané Služby. Cena se určuje dle níže uvedeného cenového tarifu dle čl. 6 odst. 2 této smlouvy.

## 5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

1. Poskytovatel poskytuje služby dle této smlouvy od okamžiku předání a akceptace Software do rutinního provozu.
2. Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy se prodlužují vždy o dobu:
  - a) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
  - b) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
  - c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
3. Místem plnění Služeb je sídlo Objednatele, ve které je implementována příslušná rozmnoženina Software (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněn jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoli jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění.

## 6. CENA ZA SLUŽBY

1. Cena za služby dle této smlouvy na období 1 kalendářního měsíce činí částku ve výši 180.759,60 Kč bez DPH (slovy: Jednatoosmdesáttisícšedemsetpadesátdevět,60 korun českých). DPH ve výši 21 % činí 37.959,50 Kč slovy: Třicetsedmtisícdevětsetpadesátdevět,50 korun českých). Cena služby Provozní podpory celkem včetně DPH činí 218.719,10 Kč (slovy: Dvěstaosmnácttisícšedemsetdevatenáct,10 korun českých). Takto ujednaná cena za služby Provozní podpory je cenou fixní, konečnou a závaznou.
2. Poskytovatel garantuje po celou dobu trvání platnosti a účinnosti této smlouvy hodinovou sazbu svých služeb poskytovaných k Software nad rámec této smlouvy ve výši 1.300,- Kč bez DPH (slovy: Jedentisíctřista korun českých) za 1 hodinu takových prací. DPH bude účtováno ve výši dle platných předpisů.
3. Ceny za Služby dohodnuté v této Smlouvě zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb (tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající z porušení povinností ze strany Objednatele). Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskytovatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.

## 7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za služby dle této smlouvy se platí vždy za jedno období (kalendářní měsíc) po jeho uplynutí na základě Poskytovatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktur je 14 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
2. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu ve smyslu zákona o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura bude obsahovat věcné či formální nesprávnosti, popřípadě nebude obsahovat všechny zákonné náležitosti nebo přílohu dle předchozího odstavce, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet ode dne vystavení náležitě doplněné či opravené faktury.

## 8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel je dále povinen:
  - a) Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
  - b) Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
  - c) Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele;
  - d) Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy;
  - e) Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele;
  - f) Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.
2. Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je odpovědný za formulaci požadovaných technických, funkčních, estetických a jiných vlastností doplňkových modulů Software poskytovaných v rámci Služeb dle této Smlouvy a za sdělení těchto vlastností Poskytovateli.
3. Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
4. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím subdodavatelů. Provedení části plnění dle této Smlouvy subdodavatelem nezavazuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil subdodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

## 9. PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST

1. Poskytovatel odpovídá za vady případných rozšíření Software, které poskytl, případně implementoval na infrastrukturu.

2. Paušální služby poskytované na základě této smlouvy se vztahují i na případná rozšíření Software provedená v rámci Poimplementačního rozvoje.
3. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost Software v případech kdy:
  - a) dojde k zásahu vyšší mocí na server hostingu nebo dojde k jiné poruše na hostingovém serveru, přičemž důkazní břemeno nese Poskytovatel;
  - b) dojde k porušení ochrany cizími narušiteli;
  - c) obsluha Objednatele prokazatelně nedodrží pracovní postupy týkající se provozu Software, změni infrastrukturu, na níž je Software implementován, nebo odstraní či jinak změni Software, jeho součásti nebo jeho zdrojový či strojový kód.

## 10. TRVÁNÍ ZÁVAZKU

1. Závazek z této smlouvy se sjednává na dobu neurčitou od podpisu smlouvy.
2. Závazek z této smlouvy zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž v níže uvedených případech.
3. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce 3 měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Smlouva vypovězena. Výpověď této Smlouvy musí mít písemnou formu.
4. Při zániku závazku výpovědí jedné ze Smluvních stran má Poskytovatel právo na úplatu za plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již Objednatelem přijato. Smluvní strany jsou povinny v případě výpovědi této Smlouvy provést vypořádání vzájemných závazků do 30 dnů ode dne, kdy závazek z této Smlouvy zaniknul.
5. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.
6. Výpovědí této Smlouvy zanikají i případné Smlouvy o Službách poskytovaných mimo paušál, není-li dohodnuto mezi Smluvními stranami jinak.

## 11. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
2. Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím osob k tomu způsobilých.
5. Poskytovatel bude Objednateli jednou za půl roku předávat zálohu celého systému včetně

databáze.

6. Objednatel poskytuje součinnost Poskytovateli prostřednictvím členů Týmu Objednatele dle Přílohy č. 1 k této Smlouvě. Objednatel je oprávněn měnit složení Týmu Objednatele písemným oznámením změny Poskytovateli; změna je vůči Poskytovateli účinná okamžikem doručení oznámení. Členové Týmu Objednatele jsou (kromě kontaktních osob Objednatele) určeni ke komunikaci s Poskytovatelem a poskytování součinnosti Poskytovateli při plnění jeho závazků z této Smlouvy.
7. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskyvatele.
8. Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „Setkání“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskyvatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskyvatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrze členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskyvatelem.
9. Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.
10. Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.
11. Pro úspěšné plnění této Smlouvy zřídí Objednatel pracovníkům Poskyvatele vzdálený přístup na potřebné servery Objednatele.

## 12. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ SANKCE

1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny za Služby nebo vyúčtovaných nákladů se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
3. Zaplacením smluvní pokuty není, jakkoliv dotčen nárok oprávněné Smluvní strany na náhradu škody v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost ke splnění dluhu, která



je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.

4. Smluvní pokuty jsou splatné 30. dnem ode dne doručení faktury, ve které je smluvní pokuta vyúčtována, Smluvní straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna.
5. V případě, že dojde k prodloužení s reakčními dobami popsaných v článku 3 této smlouvy, zaplatí Poskytovatel Objednateli pokutu 5.000,- Kč za každých 12 hodin prodloužení.

### **13. OCHRANA INFORMACÍ**

1. Poskytovatel se zavazuje, že zachová jako citlivé informace a zprávy týkající se vnitřních záležitostí smluvních stran a předmětu plnění smlouvy, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
2. Smluvní strany budou považovat za citlivé informace a) jako citlivé označené, b) informace, u kterých se z povahy věci dá předpokládat, že se jedná o informace podléhající závazku mlčenlivosti nebo informace o objednateli, které by mohly z povahy věci být považovány za citlivé a které se dozvědí v souvislosti s plněním této smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Závazek mlčenlivosti a ochrany citlivých informací zůstává v platnosti po dobu 5 let po ukončení platnosti smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré podklady, mající charakter citlivé informace poskytnuté mu objednatel, proti odcizení nebo jinému zneužití.
5. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v závazkovém vztahu zavázán sám.
6. V souvislosti s důvěrností informací bere poskytovatel na vědomí, že je zákonnou povinností objednatele uveřejnit celé znění této smlouvy včetně všech jejích případných dodatků a seznamu subdodavatelů v souladu se zákonem. Splnění této, jakož i dalších zákonných povinností objednatele, není porušením důvěrnosti informací.
7. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informace:
  - a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto odst. ze strany poskytovatele,
  - b) které jsou poskytovateli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od objednatele,
  - c) které budou následně poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
  - d) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
8. Za prokázané porušení ustanovení v tomto čl. má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.

### **14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tato Smlouva nabývá účinnosti jejím uzavřením.



2. Vícestranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.
3. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinným nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.
4. Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci k Software v jiném jazyce.
5. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
6. K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.
7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazyce. Všechny stejnopisy mají účinky originálních vyhotovení. Každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Seznam členů Týmu Objednatele

Příloha č. 2 - Charakteristika služeb

**CENTRUM KARDIOVASKULÁRNÍ A  
TRANSPLANTAČNÍ CHIRURGIE**  
Objednatel

**C SYSTEM CZ a.s.**  
Poskytovatel

V Brně dne .....

V Brně dne .....

## Příloha č. 1 Seznam členů Týmu Objednatele

Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele	Funkce člena	Telefonní číslo	E-mailová adresa
	Správce		
	Správce		
	Správce		

## Příloha č. 2 Charakteristika služeb

### HELP DESK

Uživatelskou podporu a odborné poradenství k Software prostřednictvím rozhraní Help-desk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na adrese [REDAKCE] nebo v případě nedostupnosti pomocí emailové adresy helpdeskzis@csystem.cz, která je určena pro posílání požadavků.

Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Help desk řešit i požadavky Objednatele, které byly vzneseny prostřednictvím e-mailové komunikace.

Poskytovatel poskytuje podporu prostřednictvím Help desk v pracovní dny od 8:00 hodin do 16:00 hodin. Požadavek vznesený prostřednictvím Help desk v jinou dobu se považuje za doručený v nejbližší pracovní den v 8:00 hodin. Pracovním dnem se pro účely tohoto odstavce rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Help desku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.

### HOT LINE

Služba Hot-line představuje telefonickou uživatelskou podporu a poradenství k Software. Službu Hot-line provozuje Poskytovatel na telefonním čísle [REDAKCE] a to v **pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin**. Pracovním dnem se pro účely tohoto odstavce rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

Prostřednictvím služby Hot-line odpovídá odpovědný pracovník Poskytovatele na dotaz nebo požadavek člena Týmu Objednatele v průběhu právě jen toho telefonického hovoru, ve kterém byl dotaz vznesen.

Pro vyřízení telefonických dotazů garantuje Poskytovatel následující typy odezvy:

- problém je vyřešen okamžitě prostřednictvím Hot-line,
- pokud nelze problém vyřešit předchozím způsobem, je Objednatelem zaregistrován a následně řešen prostřednictvím služby Help desk,