

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY

TECHNICKO – PROVOZNÍHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU FAMA+

uzavřená podle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,
v platném znění

Článek I.

Smluvní strany

1.

Obchodní firma: TESCO SW a.s.
Sídlo: Tř. Kosmonautů 1288/1
IČO: 25892533
DIČ: CZ699000785
Zastoupená: Ing. Svatoplukem Benešem, místopředsedou představenstva
RNDr. Petrem Zemanem, MBA, členem představenstva
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 

Zapsaná dne 16.10.2001 pod spisovou značkou B.2530 u Krajského soudu v Ostravě.
dále jen **Zhotovitel** na straně jedné

2.

Název: Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
Sídlo: Šrobárova 50, 100 34 Praha 10 - Vinohrady
IČO: 000 64 173
DIČ: CZ00064173
Zastoupená: Doc. MUDr. Robertem Grillem, Ph.D., MHA, ředitelem nemocnice
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 

dále jen **Objednatel** na straně druhé

Smluvní strany prohlašují, že údaje, které uvedly v tomto článku smlouvy, jsou v souladu s platnými zápisy v obchodním rejstříku a že osoby zde uvedené jsou oprávněny jednat jejich jménem. Smluvní strany se zavazují, že změny uvedených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Jestliže tak jedna strana neučiní, nahradí druhé straně veškerou škodu, která druhé straně vznikla opomenutím strany první.

Článek II.

Úvodní ustanovení

1. Podkladem pro uzavření této smlouvy jsou dále uvedené dokumenty:
 - 1.1. Smlouva o dílo, Komplexní dodávka systému FaMa+ TPIS pro vedení evidence a správy majetku č. 2012/S/051 ze dne 16.05.2012
(Dále jen Smlouva o dílo)
2. Seznam modulů informačního systému FaMa+, které jsou předmětem služeb poskytovaných na základě této smlouvy (těmito moduly vymezený informační systém FaMa+ TPIS dále jen „Systém“):

Modul	Rozsah licencí
Dokumentace/Smlouvy	17 licencí pro pojmenované uživatele
E-Open	1 licence pro pojmenované uživatele
Externí vztahy	14 licencí pro pojmenované uživatele
Grafická prezentace dat	17 licencí pro pojmenované uživatele
Opakované činnosti	13 licencí pro pojmenované uživatele
Požární ochrana	3 licence pro pojmenované uživatele
Prostorový pasport	4 licence pro pojmenované uživatele
Stavební pasport	4 licence pro pojmenované uživatele
Technický pasport	10 licencí pro pojmenované uživatele
Zakázky	19 licencí pro pojmenované uživatele
Zápůjčky	4 licence pro pojmenované uživatele
Žádanky	Neomezený počet uživatelů

3. Pokud by v době trvání této smlouvy došlo k rozšíření věcných oblastí, ve kterých je Systém provozován, je nutné toto rozšíření činnosti Zhotovitele upravit dodatkem k této smlouvě. Pokud takový dodatek nebude uzavřen, Zhotovitel nadále bude poskytovat podporu pouze věcným oblastem výslovně uvedeným v [čl. II. odst. 2.](#) této smlouvy.

Článek III. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli služby servisní podpory Systému (dále jen Služby) a závazek Objednatele za poskytnuté Služby zaplatit Zhotoviteli cenu dle této smlouvy. Služby poskytované dle této smlouvy se dělí na:
 - 1.1. **Služby poskytované na paušální bázi** – detailní specifikace služeb je uvedena v [Příloze č. 1](#) této smlouvy. Vymezení garance služeb je obsaženo v [Příloze č. 2](#) této smlouvy a lhůty, ve kterých budou tyto služby Zhotovitelem poskytovány, jsou uvedeny v [Příloze č. 3](#) této smlouvy.
 - 1.2. **Služby poskytované na dodávkové bázi** – jedná se o služby rozvoje Systému realizované Zhotovitelem, které jsou poskytovány nad rámec služeb poskytovaných na paušální bázi. Zhotovitel se zavazuje tyto služby poskytnout za úplaty, budou-li Objednatelem zadány formou požadavku na Helpdesk Zhotovitele nebo objednány. Způsob poskytování služeb je popsán v [Příloze č. 5](#) této smlouvy.
2. Pojmy užívané v této smlouvě jsou definovány v [Příloze č. 6](#) této smlouvy.
3. Předmětem plnění není:
 - 3.1. implementace poskytnuté nové verze Systému do prostředí Objednatele
 - 3.2. realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:
 - a) chybným užitím Systému Objednatelem v rozporu s dokumentací systému
 - b) neautorizovaným zásahem třetí strany
 - c) vyšší mocí

- d) komponentami nedodanými Zhotovitelem, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze apod.)
 - e) souvisejícími produkty třetích stran
4. Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran.

Článek IV. Místo a způsob plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele.
2. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém evidence požadavků Zhotovitele (dále jen Helpdesk), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese, kterou oznámí Zhotovitel písemně Objednateli do 5 pracovních dnů od podpisu smlouvy. Helpdesk poskytuje nástroje pro nahrávání a evidenci stavu požadavků oprávněných osob Objednatele, které byly předány k vyřešení Zhotoviteli včetně kontroly průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob je uveden v [Příloze č. 7](#).
3. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv Objednatele či Zhotovitele, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu: [redacted] V tomto případě Zhotovitel negarantuje dobu odezvy uvedenou v [Příloze č. 3](#) této smlouvy.
4. V případě, že pro poskytnutí příslušné Služby není nezbytná osobní přítomnost Zhotovitele v sídle Objednatele, mohou být služby provedeny formou vzdáleného připojení k infrastruktuře Objednatele za podmínek uvedených v [Příloze č. 8](#) této smlouvy.

Článek V. Cena

1. Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. III. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran v měsíční a roční výši podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, v celkové výši:

Kategorie služby	Cena bez DPH/měsíc	Cena bez DPH/rok
2. C Garanční služby (Provoz)	17 784 Kč	213 408 Kč
I Implementační služby (změna a rozvoj)	15 000 Kč	180 000 Kč
A Aktualizační služby (update verzí SW)	11 856 Kč	142 272 Kč
Cena celkem bez DPH	44 640,- Kč	535 680,- Kč
21 % DPH	9 374,- Kč	112 493,- Kč
Cena celkem s DPH	54 014,- Kč	648 173,- Kč

n
oveny na základě:

- a) rozsahu služeb uvedeného v [Příloze č. 2](#) této smlouvy,
- b) reakčních lhůt uvedených v [Příloze č. 3](#) této smlouvy a

- c) detailní kalkulace uvedené v [Příloze č. 4](#) této smlouvy.
3. Cena dle [čl. V. odst. 1.](#) této smlouvy zahrnuje veškeré náklady související s poskytováním služeb. Pokud je při výkonu Implementační služby vyžadována přítomnost Zhotovitele v sídle Objednatele nebo na jiném jím určeném místě, má Zhotovitel nárok na úhradu cestovních nákladů spojených s výkonem služby na daném místě.
 4. Pokud v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně sazby DPH, výchozím údajem pro fakturaci bude částka bez DPH uvedená v [čl. V. odst. 1.](#) této smlouvy. Výše DPH se z této částky dopočítá pomocí aktuální legislativní sazby DPH a způsobu výpočtu DPH. Tuto změnu není nutno zapracovávat do smlouvy formou písemného dodatku.
 5. Cena za služby poskytované na dodávkové bázi dle [čl. III. odst. 1 bodu 1.2.](#) této smlouvy je dána násobkem počtu hodin potřebných pro realizaci služby a příslušné hodinové sazby. Zhotovitel garantuje Objednateli hodinovou sazbu po dobu platnosti této smlouvy, a to ve výši **1.500,-Kč**.
 6. Zhotovitel je oprávněn 1krát ročně upravit ceny dle [čl. V.](#) této smlouvy o inflaci, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, dle oznámení Českého statistického úřadu. Toto zvýšení je Zhotovitel povinen písemně sdělit Objednateli. Takto zvýšené ceny mohou být účtovány od kalendářního měsíce následujícího po oznámení Objednateli.

Článek VI. Platební podmínky

1. Cena dle [čl. V. odst. 1.](#) této smlouvy bude hrazena paušálně s pravidelnou měsíční fakturací na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených Zhotovitelem a zaslaných na adresu sídla Objednatele. Výše měsíční fakturace vyplývá z cenové kalkulace uvedené v [Příloze č. 4](#) této smlouvy. V případě, že účinnost této smlouvy nastane v průběhu kalendářního měsíce, bude za tento první měsíc poskytování Služeb fakturováno v poměrné výši dle počtu dnů, kdy byla Služba poskytována. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění se rozumí poslední kalendářní den příslušného měsíce.
2. Splatnost faktury je 30 dní ode dne vystavení faktury Objednateli.
3. Služby poskytované na dodávkové bázi [dle čl. III odst. 1. bodu 1.2](#) této smlouvy, oceněné sjednanou hodinovou sazbou dle [čl. V. odst. 5.](#) této smlouvy, budou Zhotovitelem fakturovány a Objednatelem uhrazeny po ukončení realizace příslušného plnění. Zásady poskytování služeb na dodávkové bázi se řídí [Přílohou č. 5](#). Faktura bude vystavena na základě předávacího protokolu dle [Přílohy č. 5](#) této smlouvy. Zdanitelným plněním je den podpisu předávacího protokolu.
4. Faktury musí mít veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu v souladu s příslušnými právními předpisy.
5. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Zhotoviteli s tím, že Zhotovitel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
6. V případě, že Objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud Objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
7. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost Objednatele zaplatit Zhotoviteli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu Objednatele.

Článek VII. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran a účinnosti zveřejněním v Registru smluv České republiky.
2. Plnění dle této smlouvy bude Zhotovitelem poskytováno Objednateli v období 36 měsíců od uzavření smlouvy.
3. Tato smlouva zaniká:
 - 3.1. uplynutí období dle [čl. VII. odst. 2.](#) této smlouvy
 - 3.2. písemnou dohodou smluvních stran
 - 3.3. písemnou výpovědí bez výpovědní doby dle [čl. VII. odst. 5. a 6.](#) této Smlouvy.
 - 3.4. písemnou výpovědí kterékoli smluvní strany bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Výpovědní doba výpovědi dle [čl. VII. odst. 3. bodu 3.2.](#) této smlouvy činí tři měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
5. Prodlení s platbou ceny dle [čl. V.](#) této smlouvy, po dobu delší než 30 dnů nebo závažná porušení ujednání uvedených v této smlouvě jsou důvodem k výpovědi této smlouvy bez výpovědní doby. Za den ukončení smlouvy výpovědí bez výpovědní lhůty (účinnost výpovědi) se považuje den, kdy byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně.
6. Za závažné porušení ujednání uvedených v této smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, které nebylo viníkem napraveno ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených. Mezi těmito dvěma upozorněními musí být časový úsek alespoň jeden týden.
7. Odmítne-li smluvní strana, již je adresována zásilka obsahující výpověď, převzetí zásilky, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
8. Výpovědí není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením podmínek smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před účinností výpovědi, ani nárok Zhotovitele na zaplacení ceny za plnění řádně poskytnuté před účinností výpovědi.

Článek VIII. Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí Zhotoviteli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k Systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu včetně pravidelného provádění bezpečnostních záloh dat Systému.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Zhotoviteli jím požadované oprávněně potřebné informace a součinnosti pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se Zhotovitelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem a k zajištění potřebných informací a dokumentace k plnění této

smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění Zhotovitele.

5. Oprávněné osoby Objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací. Objednatel je zodpovědný za včasné poskytnutí všech informací souvisejících s požadavkem, které mají být zohledněny v řešení požadavku. Dodatečné upřesňování informací Objednatelem v průběhu realizace může mít za následek navýšení pracnosti nebo může být realizováno jako nový požadavek.
6. Objednatel se zavazuje akceptovat nebo vznést připomínky k předanému plnění do 5 ti pracovních dnů od prokazatelného termínu předání, resp. od termínu, kdy je požadavek na Helpdesku ve stavu „Vyřešen“. V opačném případě se předané plnění po uplynutí 5 ti denní lhůty považuje za akceptované.
7. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
8. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. Povinností Objednatele je zajistit zabezpečení Systému proti krádeži, zneužití a nelegálnímu kopírování.
9. Objednatel zajistí informovanost Zhotovitele o veškerých zásazích do Systému a s ním spojené infrastruktury, které budou prováděny ze strany Objednatele. Pokud Objednatel zasáhne do Systému bez písemného upozornění a následného souhlasu Zhotovitele, nese plnou odpovědnost za možné následky tohoto zásahu a Zhotovitel nezaručuje, že bude moci pokračovat v provádění dlouhodobé servisní podpory podle této smlouvy. Veškeré služby Zhotovitele vykonané při odstraňování takto vzniklých závad nespádají do Garančních služeb. Zhotovitel doporučuje, aby Objednatel před jakýmkoliv zásahem, vytvořil věrnou záložní kopii všech částí Systému.

Článek IX.

Práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby Systém byl udržován v provozuschopném, funkčním stavu. Zhotovitel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných Služeb a dodání dokumentace ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Zhotovitel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění Služeb, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím předem dohodnutých informací či součinností Objednatelem nebo neodsouhlaseným zásahem Objednatele či třetí strany do Systému. Rozsah požadovaných informací a součinností specifikuje Zhotovitel Objednateli po potvrzení přijetí požadavku. Tato odpovědnost Zhotovitele ale nezbavuje Objednatele odpovědnosti poskytnout Zhotoviteli veškeré relevantní informace, které považuje za důležité pro úspěšné vyřešení požadavku, tedy i ty, ke kterým nebyl vyzván.

Článek X.

Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny dle čl. V. této smlouvy má Zhotovitel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany Objednatele ve výši 0,01 % z částky bez DPH, s jejíž platbou je Objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení.
2. V případě, že smluvní strana poruší povinnost mlčenlivosti, sjednanou v čl. XI. této smlouvy druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000,-Kč.

3. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

Článek XI. Mlčenlivost

1. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace budou považovat všechny informace a údaje ekonomické, finanční, obchodní, právní, organizační a tvůrčí povahy, jakož i jakékoli jiné informace, údaje a dokumenty, které si smluvní strany vzájemně poskytnou v písemné, ústní, elektronické nebo jakékoli jiné podobě v souvislosti s plněním dle této smlouvy (dále jen „důvěrné informace“).
2. Smluvní strany se dohodly na povinnosti zachovávat mlčenlivost o informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s realizací této smlouvy.
3. Smluvní strany mají zejména povinnost nesdělít, nevyzradit, nezpřístupnit nebo neumožnit zpřístupnění důvěrné informace třetí osobě. Dále mají povinnost zajistit, že jejich zaměstnanci či jakékoliv osoby, které pro ně vykonávají činnost, zachovají povinnost mlčenlivosti.
4. Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění této smlouvy a k účelu, ke kterému byly poskytnuty.
5. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
6. Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí ani nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí. Povinnost poskytnout důvěrné informace v rozsahu nezbytně nutném orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti subjektu tím není dotčena.
7. Důvěrnými informacemi nejsou informace, o kterých tak stanoví zákon, dále informace, které jsou veřejně přístupné nebo které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající z této smlouvy.
8. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
9. Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení této smlouvy.
10. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
11. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku trvá i po ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, včetně odstoupení.
12. V případě ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, je smluvní strana povinna druhé straně vrátit poskytnuté důvěrné informace, pokud to jejich povaha připouští.
13. V případě, že dojde k neoprávněnému zpřístupnění nebo úniku důvěrných informací, je strana, která tuto skutečnost způsobila nebo ji zjistila, povinna neprodleně oznámit tuto skutečnost druhé smluvní straně a nejpozději do 3 pracovních dní od této skutečnosti (neoprávněného zpřístupnění nebo úniku důvěrných informací) podat písemnou zprávu o této skutečnosti.

14. Smluvní strany si vzájemně slibují poskytovat součinnost při provádění auditu a monitorování aktivit, které se týkají důvěrných informací.
15. Smluvní strany berou na vědomí, že důvěrné informace mohou být zároveň pod zákonnou ochranou, a to jako předmět obchodního tajemství a duševního vlastnictví.
16. V případě porušení některého ustanovení tohoto článku, je strana, která porušila svou povinnost, povinna uhradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.

Článek XII.

Protikorupční doložka, compliance doložka

1. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - 1.1. že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
 - 1.2. že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje.
2. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - 2.1. že se nepodílela a nepodílí na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
 - 2.2. že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
 - 2.3. že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
 - 2.4. že provedla taková opatření, která měla provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
 - 2.5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.

Článek XIII.

Ostatní ujednání

1. Zodpovědní zaměstnanci smluvních stran oprávnění jednat v rámci této smlouvy:
 - 1.1. ve věcech smluvních
 - Za Objednatele:
 - Za Zhotovitele:
 - 1.2.
 - Za Objednatele:
 - Za Zhotovitele:

2. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
3. Zhotovitel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému pro Objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

Článek XIV. Závěrečná ujednání

1. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Tuto smlouvu uveřejní v registru smluv Objednatel.
4. Zhotovitel bude po celou dobu plnění předmětu smlouvy oprávněným uživatelem Systému.
5. Pokud v rámci plnění této smlouvy dojde kteroukoli smluvní stranou ke zpracování osobních údajů, zavazuje se tato smluvní strana učinit tak pouze v rozsahu nezbytném k plnění této smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují zpracovávat osobní údaje v souladu s aktuálními legislativními požadavky České republiky, především v souladu s ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízení EU 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
7. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky.
8. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
9. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
10. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.
11. Zhotovitel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti nebo pohledávky plynoucí z této smlouvy nebo její části třetí osobě bez písemného souhlasu objednatel.
12. Součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
 - 12.1. Příloha č. 1: Specifikace služeb
 - 12.2. Příloha č. 2: Rozsah poskytovaných služeb
 - 12.3. Příloha č. 3: Reakční lhůty služeb
 - 12.4. Příloha č. 4: Detailní kalkulace ceny
 - 12.5. Příloha č. 5: Způsob zajištění služeb
 - 12.6. Příloha č. 6: Slovník pojmů
 - 12.7. Příloha č. 7: Seznam oprávněných osob Objednatele
 - 12.8. Příloha č. 8: Dohoda o využívání vzdáleného přístupu

V Praze dne:

V Olomouci dne:

Doc. MUDr. Robert Grill,
Ph.D., MHA
Ředitel
Fakultní nemocnice
Královské Vinohrady

za Objednatele

Ing. Svatopluk Beneš
místopředseda představenstva
TESCO SW a.s.

RNDr. Petr Zeman, MBA
člen představenstva
TESCO SW a.s.

za Zhotovitele

Příloha č. 1. **Specifikace služeb**

Specifikace služeb		
Kategorie služby	Oblast služby*	Popis obsahu služby
Garanční služby (Provoz)	FaMa+ TPIS	Odstraňovat programové chyby kategorie A související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie A je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho některou klíčovou funkci není možné používat, dochází k závažnému narušení uživatelských dat, dochází k opakovanému zhroucení celého Systému.
		Odstraňovat programové chyby kategorie B související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie B je taková chyba, kdy použitelnost programového produktu je snížena, důležité úlohy jsou nepracovatelné.
		Odstraňovat programové chyby kategorie C související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie C je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho důležité úlohy pracují, ale omezeně s chybou, která má vliv na ostatní části Systému.
		Poskytovat dohodnutou součinnost pro řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (HW a systémový SW), na které je provozována servisovaná aplikace.
		Administrace testovacího prostředí aplikace (klientská a databázová část) a aktualizovat je s ohledem na změny v ostré verzi.
Implementační služby (změna a rozvoj)	FaMa+ TPIS	Realizace menší úprav Systému dle požadavků Objednatele. Za Implementační služby se považují zejména tyto úpravy: - změny workflow - úpravy formulářů (rozšíření o další atributy, skrytí atributů, úpravy aplikačních metod) - úpravy tiskových výstupů - vyžádaná školení v sídle Objednatele - písemné či telefonické konzultace.
Aktualizační služby (update verzí SW)	FaMa+ TPIS	Udělení práva k užití nových verzí Systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle Objednatelem zakoupených licencí. Objednatel má nárok na užití aktuální verze SW dle doby účinnosti aktualizací, která nesmí být přerušena. Implementace (instalace, parametrizace, nastavení, zaškolení, migrace dat nové verze Systému apod.) není předmětem této služby a není obsažena v ceně této služby. Tyto služby jsou poskytovány v rámci Implementační služby.

Poznámka: * Oblast služby je definována v [čl. II. odst. 2.](#) a [odst. 3.](#) smlouvy.

Příloha č. 2. **Rozsah poskytovaných služeb**

Kategorie služby	Jednotka rozsahu	Oblast služby*	Měsíční rozsah na prvek	Poznámka
Garanční služby (Provoz)	Produkt	FaMa+ TPIS	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb po dobu platnosti smlouvy se vztahuje pouze na ty produkty, které jsou uvedeny v čl. II. odst. 2. smlouvy.	
Implementační služby (změny a rozvoj)	Produkt	FaMa+ TPIS	10 hodin	Nevyčerpané hodiny v daném měsíci lze převádět do měsíců následujících pouze však v rámci daného roku, nelze je však převádět do jiných služeb.
Aktualizační služby (nové verze)	Produkt	FaMa+ TPIS	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb po dobu platnosti smlouvy se vztahuje pouze na ty produkty, které jsou uvedeny v čl. II. odst. 2. smlouvy	

Poznámka: * Oblast služby je definována v [čl. II. odst. 2.](#) a [odst. 3.](#) smlouvy.

Příloha č. 3. **Reakční lhůty služeb**

Reakční lhůty služeb						
Kategorie služby	Oblast služby ¹⁾	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty	
			Dny v týdnu	Provozní hodiny	Max. doba odezvy	Max. doba zahájení řešení
Garanční služby (Provoz)	FaMa+ TPIS	Odstraňovat programové chyby kategorie A	Po-Pá	08:00-16:00	2 hod	4 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie B	Po-Pá	08:00-16:00	2 hod	NPD ²⁾
		Odstraňovat programové chyby kategorie C	Po-Pá	08:00-16:00	2 hod	dohodou
		Poskytovat součinnost pro řešení problémů SI	Po-Pá	08:00-16:00	NPD ²⁾	není stanovena
		Administrace testovacího prostředí	Po-Pá	08:00-16:00	NPD ²⁾	není stanovena
Implementační služby (změny a rozvoj)	FaMa+ TPIS	Všechny činnosti implementačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	NPD ²⁾	následující instalační cyklus
Aktualizační služby (nové verze)	FaMa+ TPIS	Všechny činnosti aktualizačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	není stanovena	není stanovena

Poznámka: 1) Oblast služby je definována v [čl. II. odst. 2.](#) a [odst. 3.](#) smlouvy.

2) Následující pracovní den

Reakční lhůta může být po vzájemné písemně podložené dohodě Zhotovitele a Objednatele v konkrétních případech upravena.

V situaci, kdy

- a) Zhotovitel nemá k dispozici vzdálený přístup do vnitřní sítě Objednatele,
- b) Zhotovitel vyžaduje součinnost Objednatele,
- c) Objednatel nebo pověřená třetí strana vykonává součinnost, díky které musel Zhotovitel přerušit výkon služby,
- d) Zhotovitel v součinnosti s Objednatelem není schopen prokázat nebo nasimulovat, resp. vyvolat nahlášenou chybu,

se přerušují garantované doby odezvy garančních služeb pro odstranění chyb.

Příloha č. 4. **Detailní kalkulace ceny**

Cena služeb								
Kategorie služby	Oblast služby ¹⁾	Způsob kalkulace	Měsíční rozsah jednotek	Jednotka	Cenový základ pro výpočet hodnoty služby ²⁾	Roční cena bez DPH	Měsíční cena bez DPH	Poznámka
Garanční služby (Provoz)	FaMa+ TPIS	12 %	1	licence	1 778 400 Kč	213 408 Kč	17 784 Kč	Měsíční cena je dána následujícím vzorcem: cenový základ*12 %*počet jednotek za měsíc/12 měsíců
Implementační služby (změny a rozvoj)	FaMa+ TPIS	hodinová sazba	10	hodina	1 500 Kč	180 000 Kč	15 000 Kč	Měsíční cena je dána následujícím vzorcem: cenový základ *počet jednotek za měsíc
Aktualizační služby (nové verze)	FaMa+ TPIS	8 %	1	licence	1 778 400 Kč	142 272 Kč	11 856 Kč	Měsíční cena je dána následujícím vzorcem: cenový základ *8 %*počet jednotek za měsíc/12 měsíců

Poznámka: 1) Oblast služby je definována v [čl. II. odst. 2.](#) a [odst. 3.](#) smlouvy.

2) Hodnota cenového základu je dána součtem cen licencí dle [čl. II. odst. 2.](#) a [odst. 3.](#) smlouvy.

Garanční služby

1. Zhotovitel se zavazuje, že bude provádět tyto služby na základě požadavků Objednatele.
2. Požadavky Objednatele předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v [Příloze č.7.](#)
3. Požadavky Objednatele jsou zaevidovány výhradně na Helpdesku Zhotovitele.
4. Zhotovitel je povinen reagovat na požadavek dle [Přílohy č.3.](#) Na požadavky zaslané emailem na osoby Zhotovitele se nevztahují reakční lhůty uvedené v [Příloze č.3.](#) a Zhotovitel na ně nemusí brát zřetel.
5. Požadavek bude detailně popsán:
 - a) ve které oblasti/Modulu FaMa+ TPIS je chyba nalezena,
 - b) na kterém formuláři/atributu, metodě, přehledu či sestavě se chyba vyskytla a na kterém dokladu
 - c) jak se chyba projevuje
 - d) zda je chyba pravidelná či náhodná
 - e) co předcházelo chybě – jaké činnosti byly prováděny
 - f) uvedení kontaktní osoby – klíčového uživatele pro konzultace, pokud to není sama oprávněná osoba
 - g) printscreenem obrazovky zachycujícím výskyt závady formou připojené dokumentace k požadavku
 - h) případně další upřesnění vedoucí k možnému odhalení příčiny chyby.
6. Po přijetí je nastaven stav požadavku na hodnotu „V řešení (jako problém)“.
7. Pokud chyba není Zhotovitelem za součinnosti odpovědné osoby Objednatele prokázána nebo ji nelze nasimulovat či vyvolat, bude zařazena do kategorie C dle [Přílohy č.1.](#)
8. Po realizaci požadavku popíše Zhotovitel způsob řešení opravy chyby a nastaví stav požadavku na hodnotu „Vyřešeno“.
9. Oprávněná osoba Objednatele zabezpečí otestování opravy a nejpozději do 5 pracovních dnů sdělí výsledek testů do komentáře požadavku. Při akceptaci nastaví stav požadavku na „Akceptováno“.
10. Pokud oprávněná osoba Objednatele v komentáři uvede důvod, pro který není možné opravu akceptovat, vrátí Zhotovitel požadavek do stavu „V řešení“ a pokračuje v realizaci do odstranění závady.
11. Pokud Objednatel nesdělí výsledek akceptace lhůtě do 5 pracovních dnů od nastavení stavu požadavku na „Vyřešeno“, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku byla ukončena a schválena bez připomínek. Zhotovitel má právo nastavit stav požadavku na „Akceptováno“

Implementační služby poskytované na bázi paušálu

1. Zhotovitel se zavazuje, že bude provádět Implementační služby na bázi paušálu výhradně na základě požadavků Objednatele.
2. Požadavky Objednatele předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v [Příloze č.7.](#)

3. Požadavky Objednatele jsou doručovány Zhotoviteli prostřednictvím Požadavku zaevidovaném na Helpdesku Zhotovitele.
4. Pokud je požadavkem Objednatele telefonická či písemná konzultace, bude tento druh služeb na konci každého měsíce zaevidován Zhotovitelem do Helpdesku jako 1 souhrnný požadavek, který bude obsahovat souhrn konzultací realizovaných v daném měsíci.
5. Zhotovitel je povinen reagovat na požadavek dle [Přílohy č.3](#). Na požadavky zaslané emailem na osoby Zhotovitele se nevztahují reakční lhůty uvedené v [Příloze č.3](#). a Zhotovitel na ně nemusí brát zřetel.
6. Požadavek bude detailně popsán včetně informací:
 - a) V které oblasti/Modulu FaMa+ TPIS je službu požadováno provést
 - b) na kterém formuláři/atributu, přehledu či sestavě, metodě, případně na kterém dokladu požaduje provést službu
 - c) uvedení kontaktní osoby – klíčového uživatele pro konzultace, pokud to není sama oprávněná osoba
 - d) vzory výstupních sestav v případě zadání požadavků na tisk nebo tvorbu dokumentů formou přiložené dokumentace k požadavku
7. Zhotovitel vytvoří návrh řešení a odhad pracnosti realizace požadavku formou komentáře k požadavku. Obsah a rozsah je zcela v kompetenci Zhotovitele
8. Potvrzením návrhu řešení Objednatelem formou komentáře k požadavku může Zhotovitel přistoupit k realizaci.
9. U jednoznačných požadavků, kde způsob řešení jednoznačně vyplývá ze zadání požadavku, není potřebné vytvořit návrh řešení a Zhotovitel může zahájit realizaci požadavku bez vytvoření a následného schválení návrhu řešení.
10. Po realizaci požadavku předloží Zhotovitel Objednateli realizační výstupy k posouzení a otestování a nastaví stav požadavku na „Vyřešeno“.
11. Oprávněná osoba Objednatele zabezpečí otestování realizačních výstupů a nejpozději do 5 pracovních dnů sdělí výsledek testů do komentáře požadavku. Při akceptaci nastaví stav požadavku na „Akceptováno“.
12. Pokud oprávněná osoba Objednatele v komentáři uvede důvod, pro který není možné realizaci služby akceptovat, vrátí Zhotovitel požadavek do stavu „V řešení“ a pokračuje v realizaci připomínek Objednatele.
13. Pokud Objednatel nesdělí výsledek akceptace v lhůtě do 5 pracovních dnů od nastavení stavu požadavku na „Vyřešeno“, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku byla ukončena a schválena bez připomínek. Zhotovitel má právo nastavit stav požadavku na „Akceptováno“.

Služby rozvoje poskytované na bázi dodávky

1. Zhotovitel se zavazuje, že bude provádět Služby rozvoje na bázi dodávky výhradně na základě požadavků oprávněných osob Objednatele.
2. Požadavky Objednatele předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v [Příloze č.7](#).
3. Požadavky na Služby rozvoje se evidují v aplikaci Helpdesk jako „Rozvoj“ nebo jsou objednávány. Požadavek bude detailně popsán spolu s navrženým termínem realizace.
4. Zhotovitel je povinen potvrdit nebo s odůvodněním zamítnout Objednateli příjem požadavku do 2 pracovních dnů po jeho obdržení. V termínu dle dohody obou stran zašle Zhotovitel Objednateli návrh řešení s kalkulací ceny realizace řešení. Obsah a rozsah je zcela v kompetenci Zhotovitele.

5. Potvrzením návrhu řešení Objednatel je považován požadavek na rozvoj za závazný požadavek a Zhotovitel může přistoupit k realizaci.
6. Po realizaci požadavku předloží Zhotovitel Objednateli výstupy k posouzení a nastaví stav požadavku na „Vyřešeno“.
7. Oprávněná osoba Objednatele zabezpečí otestování realizačních výstupů a nejpozději do 5 pracovních dnů sdělí výsledek testů do komentáře požadavku. Při akceptaci nastaví stav požadavku na „Akceptováno“. Na základě akceptace požadavku je Zhotovitel oprávněn Službu rozvoje fakturovat.
8. Pokud oprávněná osoba Objednatele nesdělí výsledek akceptace do 5 pracovních dnů, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku byla ukončena a schválena bez připomínek. Zhotovitel má právo vystavit jednostranný Předávací protokol, na jehož základě může provést fakturaci realizace požadavku.
9. Pokud oprávněná osoba Objednatele v komentáři uvede důvod, pro který není možné realizaci služby akceptovat, vrátí Zhotovitel požadavek do stavu „V řešení“ a pokračuje v realizaci připomínek Objednatele.
10. Výsledkem akceptace se rozumí:
 - **Schváleno** – lze provést fakturaci požadavku na základě Předávacího protokolu.
 - **Schváleno s připomínkami** – Objednatel uvede připomínky formou komentáře k požadavku a Zhotoviteli vzniká právo fakturovat. Vystavením faktury se Zhotovitel zavazuje vyřešit všechny akceptační připomínky na své náklady, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak.
 - **Neschváleno** – znamená, že realizaci požadavku nelze považovat do dokončenou. Zhotovitel nemá právo fakturovat realizaci požadavku.

Aktualizační služby

1. Zakoupením služby získává Objednatel práva k užití nových verzí systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle [čl. II. odst. 2.](#) a [odst. 3.](#) smlouvy. Objednatel má nárok na aktuální verzi SW díla po dobu účinnosti aktualizací služby.
2. Implementace nových verzí (instalace, parametrizace, nastavení, školení, migrace dat apod.) není předmětem této služby a je ji možné požadovat v rámci Implementačních služeb na paušální či dodávkové bázi, kdy Zhotovitel na základě požadavku Objednatele vytvoří návrh řešení na Helpdesku s uvedenou pracností. Objednatel rozhodne o způsobu uplatnění Implementační služby – v rámci paušálu či jako dodávkovou službu nad rámec paušálu nebo svůj požadavek objedná či ukončí.

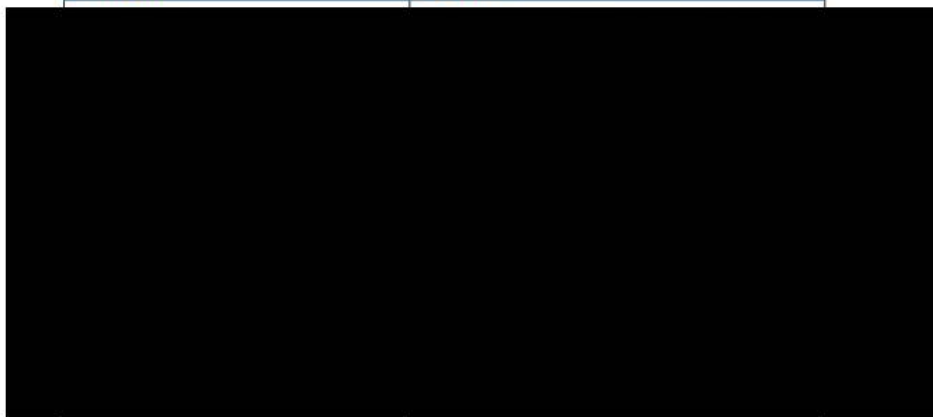
Slovník pojmů	
Pojem	Výklad
Chyba	Chyba je takový stav programového produktu, kdy Systém při svém běhu neočekávaně ukončí vykonání požadované operace nebo vykonává operaci v rozporu s dokumentací Systému nebo v rozporu s platnou legislativou.
Pracovní dny	Jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny státního svátku nebo mimo dnů, kdy není možné realizovat služby z důvodu vyšší moci.
Provozní hodiny	Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých jsou poskytovány uvedené služby.
Náhrada škody	Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.
Neoprávněný požadavek	Neoprávněný požadavek je takový požadavek, při jehož realizaci se zjistí, že požadavek se týká služby (produktu) nebo činností, které nejsou pokryty rozsahem, specifikací či reakční lhůtou servisních služeb smluvně uzavřenými závazky mezi Zhotovitelem a Objednatelem. V takovém případě je Zhotovitel oprávněn nárokovat uhrazení prokazatelně vynaložených nákladů na realizaci těchto požadavků, a to i v případě částečné realizace. K neoprávněným požadavkům patří zejména: - požadavek na odstranění chyby, která nebyla prokázána nebo svojí podstatou chybou není nebo byla zaviněna produktem či službou třetí strany - požadavek na změnu nebo rozvoj, který byl ve fázi realizace Objednatelem zrušen nebo změněn natolik, že jej Zhotovitel odmítl realizovat.
Max. doba odezvy	Časový úsek vyjádřený v časových jednotkách, sloužící k určení nejzazšího termínu od nahlášení požadavku Objednatelem, ve kterém Zhotovitel zajistí odezvu na požadavek.
Maximální doba zahájení řešení	Časový úsek vyjádřený v časových jednotkách, sloužící k určení nejzazšího termínu od nahlášení požadavku Objednatelem, ve kterém Zhotovitel zahájí řešení požadavku. Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitele a Objednatele upravena.
Zodpovědná osoba ve věcech organizačních a akceptačních	Smluvně určená nebo písemně oznámená osoba smluvní strany, která v rámci smluvních ujednání zodpovídá za: - kontrolu oprávněnosti zadání požadavků - organizaci dohodnutých součinností - plnění zadaných úkolů součinnosti - rozhodnutí o věcných plněních spadajících do smluvních ujednání kontrolu procesů zadání, realizace, akceptace, předání a fakturace
Oprávněná osoba Objednatele	Osoba Objednatele, která má oprávnění: - poskytovat informace - zadávat požadavky Objednatele - zabezpečovat nebo poskytovat dohodnutou součinnost provádět testování a vyjadřovat se k akceptaci

Seznam oprávněných osob Objednatele

Jméno	Telefon	E-mail
-------	---------	--------

Dohoda o využívání vzdáleného přístupu

1. Předmětem této dohody je oprávnění pracovníků Zhotovitele k připojení do vnitřní sítě společnosti Objednatele, na které je provozováno testovací a provozní prostředí Systému pomocí služby VPN, za účelem podpory uživatelů a řešení problémů, změn a rozvoje Systému. Spojení bude realizováno pomocí zabezpečeného šifrovaného kanálu.
2. Objednatel tímto souhlasí se skutečností, že do sítě Objednatele mohou pomocí VPN přistupovat následující pověřené osoby Zhotovitele a další osoby, které budou předem písemně oznámeni, a pro které budou Objednatelem vytvořeny odpovídající uživatelské účty a přístupová práva na vnitřní síti Objednatele.

Oprávněné osoby Zhotovitele	
Jméno	E-mail
	

3. Veškeré záležitosti ohledně mlčenlivosti se řídí [čl. XI.](#) této smlouvy.
4. Veškeré zásahy do datové základny, které provádějí výlučně oprávněné osoby Zhotovitele, budou předem konzultovány s oprávněnou osobou Objednatele, případně s další kontaktní osobou pro daný požadavek.
5. Zhotovitel garantuje dostupnost vzdáleného připojení v souladu s provozními hodinami uvedenými pro jednotlivé služby v [Příloze č.3.](#)