

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

**Fakultní nemocnice Olomouc**

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 25.11.1990, č.j. OP-054-25.11.90

se sídlem: I. P. Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

Zastoupená: prof. MUDr. Romanem Havlíkem, Ph.D., ředitelem

bankovní spojení: bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

**DS Soft Olomouc, spol. s r.o.**

se sídlem: Okružní 1300/19, 779 00 Olomouc

IČ: 60778644

DIČ: CZ60778644

zastoupená: RNDr. Vítem Lokočem, jednatelem

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 6622

bankovní spojení: FIO banka

číslo účtu: 104907811/2010

na straně druhé jako „poskytovatel“

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

tuto

**Smlouvu o poskytování služeb technické podpory a servisu**

uzavřená dle § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

## I.

### Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem „**Servisní podpora informačních systémů (LAB-IS)**“ – část V. **Specializované ambulantní moduly**, evidenční číslo **VZ-2019-000815**. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému **Specializované ambulantní moduly** (dále jen „**Systému**“) ve Fakultní nemocnici Olomouc (dále taky FNOL), který je specifikovaný v zadávací dokumentaci.

## II.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory **Systému**, za podmínek stanovených v této smlouvě, v zadávací dokumentaci a SLA listech a závazek objednatele za technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek, stanovených smlouvou.

## III. Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy ode dne jejího zveřejnění v Registru smluv.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

## IV. Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory **Systému** je stanovena formou paušálu za fakturační období, který je složen z:
  - a) Paušálu za využívané CALy
  - b) Hodinové dotace předplacených služeb na technickou podporu zahrnující dispečink (hotline) v pracovní dobu ve výši 2 hodin měsíčně za podmínek stanovených SLA listy
  - c) Dostupnosti služeb za podmínek stanovených SLA listy
  - d) Aktualizací **Systému** z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami

2. Nevyčerpanou hodinovou dotací předplacených služeb lze převést v rámci kalendářního roku do dalšího fakturačního období. Objednatel je oprávněn čerpat v rámci kalendářního roku i neproporciálně až do vyčerpání roční hodinové dotace.
3. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1 této smlouvy měsíční paušální částku ve výši 12 400,- Kč bez DPH, 15 004,- Kč včetně DPH.
5. Objednatel vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezávislých havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezávislé ztráty dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele. Rozvoj a vývoj SW mimo měsíční hodinové dotace bude řešen samostatnými smlouvami včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
6. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5.
  - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5. pouze v případě, že byly objednatelům předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** a budou písemně odsouhlaseny objednatelům.
  - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období. Poskytovatel povede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady - bez časů přerušení).
  - c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
- a) Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
7. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
8. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
9. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
10. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do 3 pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle článku IV.5. Poskytovatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat objednateli nejpozději do 15 dnů od konce fakturačního období resp. od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle dle článku IV. 5.
11. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2019-000815**.
12. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
13. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této smlouvy. Výše paušálu a Hodinová dotace za tento první měsíc se stanoví jako alikvot počtu pracovních dnů v daném měsíci.

## V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou.
  - Dispečink objednatele:  
tel: +420588444516  
email: informatika@fnol.cz
  - Dispečink poskytovatele:  
Hotline v pracovní době: 730 898 800  
Hotline mimo pracovní dobu: 730 898 800  
email: helpdesk@dsssoft.cz

2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
- za objednatele: [REDACTED] b  
[REDACTED] cz  
[REDACTED] z
- **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele resp. užívat služby Helpdesku poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
6. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle odstavce X.5 této smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
7. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
8. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
9. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky. Tyto konzultace budou zahrnuty do čerpání Hodinové dotace pouze po písemné (emailové) dohodě obou smluvních stran.
10. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
- a) Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem
  - b) Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem
  - c) Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem

## VI. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že
  - a) Bude součinný při realizaci případných exportů a integrací těchto dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě.
  - b) V případě, že poskytovatel nezajistí součinnost dle bodu VI.2.a), nebude odpovědným osobám objednatele omezovat přístup do databáze Systému k datům pořízeným objednatel s tím, že jakékoliv SQL skripty prováděné nad databází Systému musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost).
  - c) Nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10% z paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatel je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu.

4. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné ztrátě dat předcházet cestou pravidelného zálohování databází a transakčních logů tak, aby se minimalizovaly případné ztráty dat pouze na krátké časové období.
5. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:
  - a) Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat.
  - b) Poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady
  - c) Pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se pro tyto účely stanovuje ve výši 350 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání výúčtování objednatel.
6. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit.
7. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery objednatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
8. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
9. Před ukončením této smlouvy a to i v případě jednostranné výpovědi:
  - Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze **Systému**) úplný export dat vložených objednatel tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací.
  - Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
10. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.9 má objednatel právo bezplatně poskytnout přímý přístup do databáze a k jejím strukturám třetím stranám, tj. na takové případy se nebude vztahovat mlčenlivost ujednaná ve smlouvě v čl. X.

## VII.

### PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění této smlouvy (pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje:
  - a) poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
  - b) zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb

## VIII.

### SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:

- c) „Havárie“ ve výši 10% aktuálního měsíčního paušálu
  - d) „Závada velká“ ve výši 5% aktuálního měsíčního paušálu
  - e) „Závada malá“ ve výši 2% aktuálního měsíčního paušálu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o **Neoprávněný incident** (viz SLA S01).
  3. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

#### IX.

#### UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
3. Objednatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

#### X.

#### MLČENLIVOST

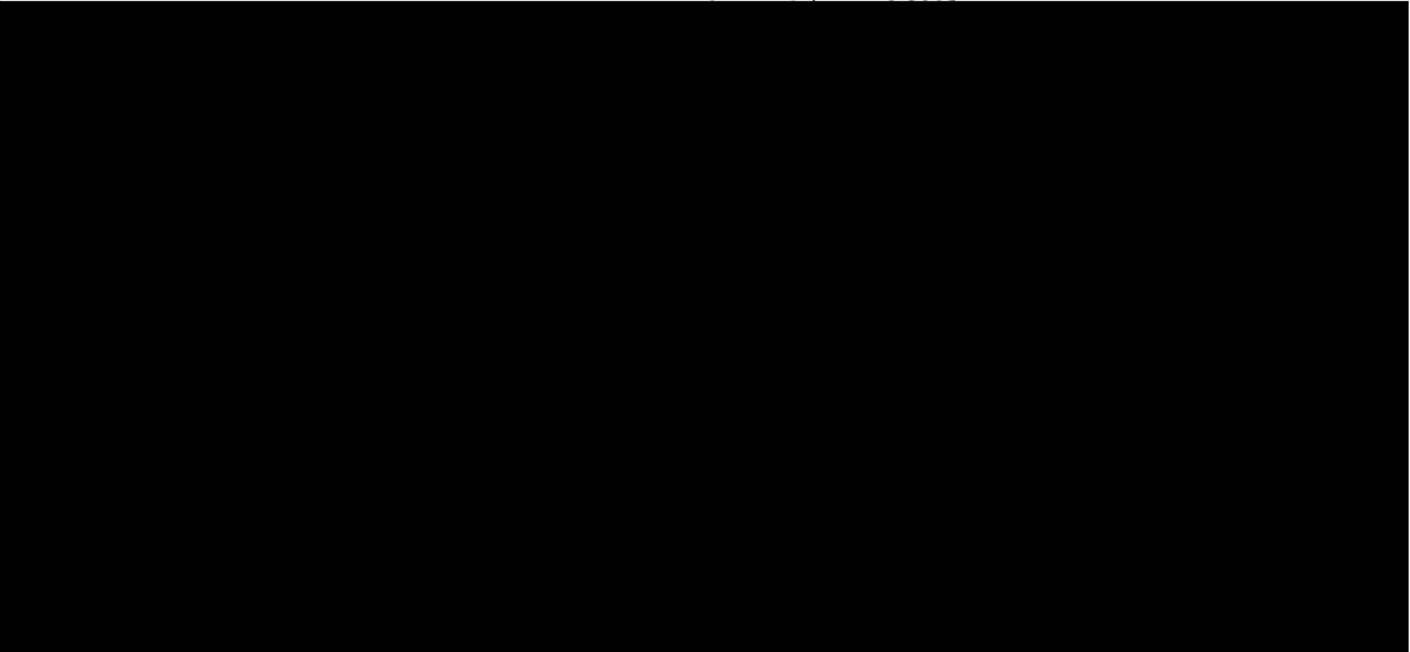
1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu.
3. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
4. Poskytovatel před podpisem této smlouvy předloží doklady zavazující jeho zaměstnance, kteří se budou podílet na plnění předmětu smlouvy k mlčenlivosti o informacích získaných u objednatele. Totožný doklad je poskytovatel povinen předložit i v případě, kdy pověří nového zaměstnance plněním předmětu této smlouvy.
5. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
6. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním této smlouvy a trvá i po jejím zániku.
7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověřenými pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
8. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí

povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

**XI.**  
**ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy včetně všech jejích náležitostí.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve třech exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží dva a poskytovatel jeden exemplář smlouvy.
4. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran. Změny licenčních podmínek mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
5. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat příslušný obecný soud.
6. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
  - Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)
  - Příloha č. 2 – Výkaz činností
  - Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace Systému
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísní, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

29 -11- 2019



## Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

### Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:
  - a) Poradenství k Systému.
  - b) Parametrizaci Systému dle pokynů objednatele.
  - c) Diagnostiku a řešení problémů při užívání Systému.
  - d) Asistenci při aktualizaci Systému.
  - e) Správu požadavků objednatele v nástroji HelpDesk
2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.
3. Za **oprávněný incident** není možno považovat:
  - a) Nesprávné nebo nepovolené používání **Systému**,
  - b) Jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
  - c) Jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**
  - d) Propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele,
  - e) Nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele,
  - f) Závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami
  - g) Opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý,
  - h) Provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**,
  - i) Používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány,
  - j) Odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**.
  - k) Negarantované funkce, které zveřejňuje poskytovatel objednateli v Zákaznické sekci. Mezi negarantované funkce patří např. chyby MS Windows nebo .NET Framework, atd.
4. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.
5. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
  - a) **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
  - b) **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
  - c) **Závada malá** - Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.
6. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci. Za legislativní změnu se považuje i změna v rozhraní účtování dle metodiky VZP.
7. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.
8. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.
9. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.

### S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.



## Popis služby

### 1) Iniciace incidentu objednatelem

- a) Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HelpDesk poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- b) Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- c) Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- d) V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na Helpdesk poskytovatele nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
- e) Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit **Dispečera havárie**, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatelem průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení **Systému** zpět do provozuschopného stavu.
- f) Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
  - Vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele.
  - Dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie.
  - Součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie ze strany objednatele.
  - Veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin havárie a její následné řešení.

### 2) Registrace incidentu poskytovatelem

- a) Každý zasláný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
- b) V případě incidentu typu „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
- c) V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení incidentu provést na Helpdesku záznam včetně času provedení operace.
- d) Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- e) V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda v kategorizaci požadavku (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.

### 3) Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel ve předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušování až do ukončení.
- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
  - Pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
  - Při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
  - Rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě.
  - Předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.

- Poskytovatelem zaslouanou písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e) Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí

#### 4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) **Havárie**  
Nástup na řešení: do 2 hodin od nahlášení havárie  
Odstranění havárie: do 24 hodin od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**  
Nástup k řešení: do 2 hodin od nahlášení závady.  
Odstranění závady: do 24 hodin od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**  
Odstranění závady: do 7pracovních dní od nahlášení závady.

#### 5) Dostupnost služby

- a) V pracovní dny od 7.00 hod do 15.30 hod (tj. 8,5 pracovních hodin)  
b) V sobotu od 7.00hod do 12.00hod (tj. 5 pracovních hodin)

#### 6) Úhrada služby

- a) Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy, apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány
- V případě „Závady malé“ nebo „Závady velké“ formou čerpání služby z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
  - V případě „Havárie“ samostatnou úhradou dle odstavce IV.5.b)
- b) Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

### S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

#### 1) Plán uvolnění verze Systému

- a) Poskytovatel zašle objednateli písemně oznámení o plánu uvolnění verze Systému, ve které bude řešena plánovaná legislativní změna a to nejpozději 2 měsíce před účinností změny.
- b) Pokud objednatel neobdrží oznámení poskytovatele, vyzve objednatel poskytovatele písemně k předložení plánu nejpozději 1 měsíc před účinností změny.
- c) Pokud objednatel poskytovatele dle bodu (b) nevyzve, řeší se implementace legislativních požadavků po dohodě obou stran v co nejrychlejším termínu

#### 1) Nasazení verze Systému

- a) Poskytovatel poskytne objednateli novou verzi k otestování s časovým předstihem před účinností legislativní změny.
- b) Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.
- c) Aktualizace Systému se provádí dle služby **SLA S03**

#### 2) Úhrada služby

Služba je poskytovaná v rámci Paušálu.

### S03 Aktualizace Systému

#### 1) Klasifikace prostředí provozu Systému:

- a) Produkční = aktuální verze **Systému** nad produkčními daty  
b) Ověřovací = testovací verze **Systému** nad produkčními daty

c) Testovací = testovací verze **Systému** nad testovacími daty

## 2) Popis služby

- a) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány Poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- b) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNOL min. 3 měsíce před plánovanými nasazením takového upgrade.
- c) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S06**.
- d) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb HelpDesk.
- e) Objednatel provádí Aktualizaci dle požadovaného vybraného scénáře v příslušných Prostředích provozu **Systému**.

## 3) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24

## 4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

### S04 Hot-line - běžné telefonické konzultace

#### 1) Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele

#### 2) Dostupnost služby

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 07.00 – 15.30 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1

#### 3) Úhrada služby

- a) Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
- b) Krátké telefonické konzultace do 15 minut se do Hodinové dotace nezapočítají.

### S05 používání HelpDeskové aplikace

#### 1) Popis služby

- a) Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení poskytovatelem.
- b) Záznam Hlášení a Správa požadavků na Helpdesk Poskytovatele Technickými zástupci objednatele.

#### 2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24

#### 3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

### S06 řešení drobných požadavků objednatele

#### 1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu

- a) Konzultace a poradenství k **Systému**
- b) Vyžádané změny nastavení **Systému**, pokud si je objednatel neprovádí sám
- c) Instalace nových verzí **Systému** s nastavením, pokud si je objednatel neinstaluje sám
- d) Profylaxe a diagnostika **Systému**

#### 2) Popis služby

- a) Technický zástupce objednatele zašle na Helpdesk drobný požadavek

- b) Konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci
- c) Konzultant poskytovatele dohodne s technickým zástupcem objednatele způsob a termín řešení
- d) Konzultant provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti:
  - Rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede poskytovatel bez nutnosti vyjádření objednatele
  - Rozsah od 2,5 do 10 hodin včetně = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem technického zástupce objednatele, kterého na rozsah prací dopředu upozorní
  - Rozsah nad 10 hodin = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby objednatele, kterou na rozsah prací dopředu upozorní
- e) Konzultant implementuje dohodnuté řešení a předá technickému zástupci objednatele k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci
- f) Technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět Konzultantovi k dořešení

### 3) Dostupnost služby

- V pracovní dny v čase 07.00 – 15.30 hod

### 4) Úhrada služby

- Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).

## S07 řešení speciálních požadavků Objednatele

### 1) Klasifikace speciálních požadavků

- a) Požadavky na drobné vylepšování Systému
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému
- c) Požadavek na propojení Systému s externím systémem (analyzátořem, zařizováním, programem)
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem)
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele.

### 2) Popis služby

- a) Oprávněná osoba objednatele předloží oprávněné osobě poskytovatele požadavek na speciální úpravu Systému
- b) Oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku dle bodu S07 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelem termín a způsob řešení
- c) Po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávněné osobě objednatele k akceptaci

### 3) Dostupnost služby

Reakce na požadavek do 1 měsíce od předložení

### 4) Úhrada služby

- a) Požadavky na drobné vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci služby S03 z paušálu (aktualizace systému). Pokud jsou součástí aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle SLA S06. Za drobné vylepšování budou považovány požadavky v rozsahu do 2 hodin.
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka dalších licencí. Rozsáhlejší vylepšování (vývoj nad rámec Drobného vylepšování) bude považováno jako nový modul/verze systému (bude řešeno samostatnou nabídkou na Upgrade systému).
- c) Požadavek na propojení Systému s externím Systémem – nabídka na rozšíření ovladačů resp. konektorů Systému, samostatná nabídka dalších licencí.
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.5.
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud jen v prostém formátu, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.

## Příloha č. 2 – Výkaz činností

VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ: .....

Poskytovatel:

**Období:**     /

Datum	Popis činnosti čerpaných z roční Hodinové dotace XXXX hodin	Čas
	<b>Celkem hodin</b>	
	<b>Zbývá z roční Hodinové dotace</b>	

Datum	Popis činnosti hrazených nad rámec Hodinové dotace	Čas
	<b>Celkem hodin</b>	

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	

**Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá**  
- doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – příloha č.1, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech, odst. 4

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo:

---



---

Jméno, datum a podpis  
objednatele

Jméno, datum a podpis  
poskytovatele

**Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace Systému**

Položkový seznam dodávaného zboží:

Licence	Popis licence	Počet	Poznámka
L102	Device CAL - pro jedno PC	50x	

M101	Základní moduly - 1 databáze	1x	
B301	Modul Ambulance I.IK	1x	
B302	Modul Ambulance III.IK	1x	
B303	Modul Ambulance Plic+TBC	1x	
B304	Modul Ambulance TVL	1x	
B305	Modul Ambulance Soud	1x	
B306	Modul Ambulance Kardio	1x	
K101	Konektor na expedici e-výsledků do NIS Medea	1x	<b>I.IK, III.IK, TRN, TVL, Soud, Kardio</b>
P201	Paušál - předplacené hodiny za měsíc	2x	

Závazné podmínky, za kterých lze užívat software společnosti DS Soft Olomouc, spol. s r.o., se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, IČO: 60778644, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622, jsou popsány v licenčních podmínkách (EULA 18), které tvoří nedílnou součást nabídky k veřejné zakázce „**Servisní podpora informačních systémů (LAB-IS)**“ – část V. **Specializované ambulantiční moduly**, evidenční číslo **VZ-2019-000815**.

Nabízený IS (dále jen Software) je modulární informační systém Poskytovatele, který je tvořen Databázemi a Komponentami, a je propojen s Online službami Poskytovatele.

Komponenty jsou samostatně instalované součásti Software, jedná se zejména o:

- a) **Knihovny** – zajišťují systémové a aplikační funkce Software.
- b) **Aplikační servery** – služby instalované na serveru poskytující funkcionality Klientským aplikacím, Online službám nebo systémům třetích stran.
- c) **Klientské aplikace** – programy spuštěné na koncových Zařízeních.

Verze Komponent uvolňuje Poskytovatel průběžně pomocí Aktualizací. Podporovány jsou zásadně pouze nejnovější verze Komponent. Pro dostupnost Online služeb je tedy nutné Software a jeho Komponenty průběžně aktualizovat.

Datový model popisuje strukturu včetně provázání dat v databázi konkrétní Verze Software a jeho Komponent. Strukturou se rozumí definice tabulek, indexů, view, klíčů, uložených procedur, triggerů, atp. Datový model je autorsky chráněný.

Databáze slouží k ukládání dat Software. Software může mít dle rozsahu licence více Databází. Struktura Databází musí vždy přesně odpovídat Datovému modelu nainstalovaných verzí Komponent. Nabyvatel není oprávněn měnit strukturu Databází, protože by tím mohl omezit nebo narušit funkce Software a Online služeb.

Použité technologie:

- .NET Framework 4.0 nebo vyšší (WPF, WCF)
- MS SQL Server 2012 nebo vyšší
- OS klientských stanic MS Windows 7, MS Windows 8, MS Windows 10, všechny ve variantách 32 a 64 bitů

## I. Předmět

- 1) Tento dokument popisuje závazné podmínky, za kterých lze užívat softwarové produkty verze 18 (dále jen „Software“) společnosti DS Soft Olomouc, spol. s r.o., se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, IČO: 60778644, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále jen „Poskytovatel“).
- 2) Software se neprodává, pouze se uděluje **nevýhradní** právo k jeho užívání (dále jen „Licence“).
- 3) Použitím Software nebo Online služeb vyjadřuje nabyvatel Licence (dále jen „Nabyvatel“) souhlas s těmito licenčními podmínkami a zavazuje se je dodržovat.
- 4) Software včetně všech jeho součástí je chráněn právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem.
- 5) Všechny materiály Poskytovatele v jakékoliv formě a dále myšlenky, koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k Software, právně náleží Poskytovateli a Nabyvatel k nim nezískává jakékoli právo.
- 6) Nabyvatel prohlašuje, že jsou mu tyto licenční podmínky srozumitelné. Ustanovení, která by mohla být považována za překvapivá, jsou v těchto licenčních podmínkách preventivně **zvýrazněna podtržením**.
- 7) Některé softwarové produkty Poskytovatele mohou mít speciální licenční podmínky, které jsou upřesněny v dokumentaci produktů (zejm. v produktových listech).
- 8) V případě nejasnosti nebo nejednoznačnosti jakéhokoliv ustanovení licenčních podmínek se Poskytovatel zavazuje poskytnout závazný výklad.

## II. Definice pojmů

- 1) **Software** je tvořen Produkty a příslušnými Databázemi.
- 2) **Produkty** jsou samostatně instalované součásti Software zahrnující:
  - a) **Komponenty** – zajišťují systémové a aplikační funkce Software.
  - b) **Aplikační servery** – služby instalované na serveru poskytující funkcionality Klientským aplikacím, Online službám nebo systémům třetích stran.
  - c) **Klientské aplikace** – programy spouštěné na koncových Zařízeních.
- 3) **Verze** uvolňuje Poskytovatel průběžně pomocí Aktualizací. Podporovány jsou zásadně pouze nejnovější verze Produktů a Databází. Pro dostupnost Online služeb je tedy nutné Software průběžně aktualizovat.
- 4) **Kód verze** jednoznačně identifikuje verzi software a má formát **RR.VV.XXX**:
  - a) **RR** je hlavní verze (**Upgrade**), uvolnění Upgrade je spojeno s vydáním nové verze těchto licenčních podmínek EULA. Pro instalaci Upgrade je nutný souhlas Nabyvatele s novými EULA k nové verzi.
  - b) **VV** je vedlejší verze (**Update**) v rámci hlavní verze, obsahuje kumulativní patche předchozích verzí, změny technologií či nové funkcionality.
  - c) **XXX** jsou patche (opravy chyb, optimalizace, drobná vylepšení) identifikované konkrétním buildem v rámci verze RR.VV.
- 5) **Datový model** popisuje strukturu včetně provázání dat v databázi konkrétní Verze softwarového Produktu. Strukturou se rozumí definice tabulek, indexů, view, klíčů, uložených procedur, triggerů, atp. Datový model je autorsky chráněný.
- 6) **Databáze** slouží k ukládání dat Software. Software může mít dle rozsahu licence více Databází. Struktura Databáze musí vždy přesně odpovídat Datovému modelu nainstalovaných verzí Produktů. Nabyvatel není oprávněn měnit strukturu Databáze, protože by tím mohl omezit nebo narušit funkce Software a Online služeb.
- 7) **Zařízení** označuje hardwarový systém (ať už fyzický nebo virtuální) schopný provozovat software.
- 8) **Ceník licencí** obsahuje seznam všech samostatně licencovaných součástí Software, k nimž si může Nabyvatel pořídit a aktivovat licenci:
  - a) **Moduly** jsou samostatně licencované množiny funkcionalit Software, licence jsou vázány na konkrétní Databáze nebo organizační celky (např. IČP) a nejsou přenosné na jiné Databáze nebo organizační celky.
  - b) **Ovladače** jsou Knihovny Poskytovatele pro připojení přístrojů, licence je vázána na konkrétní fyzický přístroj a není přenosná na jiný přístroj.
  - c) **Konektory** jsou Knihovny Poskytovatele pro zajištění výměny určitých dat Software s informačními systémy třetích stran, kdy licence je vázána na typ přenosu a konkrétní informační systém, licence není přenosná na jiný systém.
  - d) **CAL** (Client Access License) je licence pro Klientský přístup – každé Zařízení nebo uživatel, který přistupuje přímo nebo nepřímo k Software, musí mít CAL. Software obsahuje více druhů CAL vázaných na Moduly. Pro nepřímé přístupy (automatizované přenosy dat), kdy není možné spočítat či identifikovat koncové uživatele nebo Zařízení, je nutné místo licence CAL použít licence Konektorů.
- 9) **Multiplexor** je hardwarový nebo softwarový systém, který sdružuje přístupy uživatelů a umožňuje tak nepřímé užívání Software. Multiplexor nesnižuje potřebu licencí (CAL), výjimku tvoří Ovladače, Konektory, určité Moduly a Klientské aplikace s odlišnými licenčními podmínkami.
- 10) **Online služby** tvoří rodinu internetových služeb provozovaných Poskytovatelem, které slouží k poskytování podpory, údržby a záruky k Software, a zahrnují zejména následující služby:
  - a) **Aktivace** je služba pro přiřazení licencí zakoupených Modulů, přístupových licencí (CAL), licencí k připojení přístrojů (Ovladače) nebo licencí k propojení s jinými informačními systémy (Konektory).

- b) **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí Produktů, které zahrnují technologický rozvoj, úpravy dle legislativních změn, vylepšení Modulů, Ovladačů a Konektorů, opravy zjištěných závad (Aktualizace jsou proto podmínkou nutnou pro poskytování záruční služby).
- c) **ChangeLog** je služba obsahující změnový protokol verzí Produktů.
- d) **BugReport** je služba pro automatické hlášení a monitorování chybových stavů; služba neodesílá na servery Poskytovatele žádné osobní údaje.
- e) **Konfigurační** je služba umožňující změnit systémové chování Software (např. definice sloupců v seznamech, nastavení akcí, tiskových šablon, OMR, apod.).
- f) **Kompilace** je služba umožňující překlad uživatelsky definovaných skriptů.
- g) **Dohledové centrum** je služba pro automatizovanou profylaxi Software, která umožňuje monitorovat chod Software, sledovat výkon Databázi, serveru, vzdálenou diagnostiku chyb a sledovat trendy pro předcházení haváriím.
- h) **Zákaznická sekce** obsahuje strukturovanou hypertextovou online dokumentaci k nejnovější Verzi, návody a postupy, Produktové listy a další dokumenty vztahující se k Software a službám Poskytovatele (dále jen **Dokumentace**).
- i) **HelpDesk** je primární nástroj pro komunikaci Nabyvatele s Poskytovatelem, umožňuje hlášení závad, prohlížení změnové dokumentace, plánování instalací Verzí, obsahuje aktuální Ceník licencí a služeb, atd.

## III. Licence

- 1) Nabyvatel má v rozsahu zakoupené licence právo na:
  - a) instalaci provozní Databáze dle zakoupených Modulů,
  - b) zálohování Databáze za účelem recovery scénáře,
  - c) vytvoření testovací Databáze za účelem validace nových Verzí,
  - d) instalaci a užívání Aplikačních serverů dle zakoupených Modulů,
  - e) aktivaci a užívání funkcionalit v rámci zakoupených Modulů,
  - f) připojení přístrojů pomocí zakoupených Ovladačů,
  - g) propojení Software se systémy třetích stran pomocí zakoupených Konektorů,
  - h) spouštění a užívání zakoupených Klientských aplikací,
  - i) přístup k Software dle počtu zakoupených CAL,
  - j) nastavování chování Software výhradně způsoby popsanými v Dokumentaci.
- 2) Licence je úplatná, Nabyvatel ji může pořídit ve třech režimech:
  - a) **Classic** – Nabyvatel zaplatí plnou cenu **trvalé licence** (počáteční investice) a má právo na časově neomezené užívání zakoupené verze, měsíčně pak platí poplatek za Online služby (zejm. za Aktualizace zahrnující záruku a nové verze).
  - b) **Dynamic** – Nabyvatel hradí měsíční poplatky za **časovou licenci** (tj. bez počáteční investice do trvalé licence), má právo na **časově omezené užívání neaktuálnějších verzí** vydávaných Poskytovatelem, poplatky zahrnují Online služby (tj. Aktualizace včetně záruky a nových verzí); Nabyvatel může licenci deaktivovat a buď přestat Software nebo jeho část používat, nebo pořídit licenci Classic, nebo aktivovat licenci Smart se závazkem.
  - c) **Smart** – cenově zvýhodněný režim Dynamic za specifické závazky Nabyvatele dohodnuté ve smlouvě (zejm. minimální finanční plnění), licenci lze deaktivovat až po skončení dohodnutých závazků, nebo zakoupením licence Classic.
- 3) Režimy Classic, Dynamic a Smart lze kombinovat, tj. každý Modul, Ovladač, Konektor nebo CAL může být pořízen v jiném licenčním režimu.
- 4) Online služby jsou úplatné a jsou zahrnuty v ceně:
  - a) Pravidelných měsíčních poplatků za aktualizace trvalé licence Classic.
  - b) Pravidelných měsíčních poplatků za dočasnou licenci Dynamic/Smart.
  - c) Předplatného dočasné licence nebo Online služeb na určité období.
- 5) Obecné platební podmínky jsou popsány ve Všeobecných Obchodních Podmínkách (VOP) Poskytovatele, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 6) Rozsah aktivované licence lze měnit pouze na základě písemné objednávky Nabyvatele vycházející z nabídky Poskytovatele.
- 7) Ve všech případech změny rozsahu aktivované licence se začne nová cena účtovat od měsíce následujícího po měsíci, ve kterém ke změně rozsahu licence došlo.
- 8) Pokud je Nabyvatel v prodloužení s úhradou déle než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn:
  - a) omezit nebo ukončit přístup Nabyvatele k Online službám.
  - b) omezit nebo deaktivovat licence, dokud nebudou závazky řádně uhrazeny.

## IV. Omezení licence

- 1) Nabyvatel není oprávněn Software nebo jeho části jakkoliv šířit, zveřejňovat, sdílet, činit předmětem výpůjčky nebo poskytovat na leasing, užívat pro komerční hostitelské služby, činit předmětem zástavního či jiného věcného práva, pronajímat či jinak umožnit užití Software nebo jeho části třetí osobou.
- 2) Nabyvatel není oprávněn poskytnout oprávnění tvořící součást Licence zcela nebo zčásti třetí osobě (podlicence) s výjimkou Produktů označených Poskytovatelem k šíření třetími stranami.
- 3) Nabyvatel není oprávněn Licenci postoupit ani převést.
- 4) Práva a povinnosti z Licence nepřecházejí na právního nástupce Nabyvatele.
- 5) Software je navržen a dodáván jako jeden produkt, který má být užíván jako celek.
- 6) Nabyvatel není oprávněn používat součásti Software odděleně na více Zařízeních, než na které byla poskytnuta Licence.

- 7) Je zakázáno provádět zpětnou analýzu, dekompilaci či rozklad Software nebo se o to pokoušet. Zdrojové kódy obsahují technologie, do jejichž výzkumu a vývoje investoval Poskytovatel značné finanční prostředky, proto jsou chráněny obchodním tajemstvím a jejich zneužití bude považováno za bezdůvodné obohacení.
- 8) Nabyvatel se zavazuje, že nebude vyvíjet a ani neumožní třetí straně vyvíjet obdobný software, k němuž získal licenci od Poskytovatele.
- 9) K Databázi je povoleno přistupovat pouze prostřednictvím Software nebo pomocí Online služeb od Poskytovatele, a to z důvodu zachování shody mezi zdrojovými kódy, Datovým modelem, všemi vrstvami Software a konkrétní instalací u Nabyvatele.
- 10) Nabyvatel není oprávněn:
  - a) měnit, zpracovávat či upravovat Software,
  - b) měnit, zpracovávat či upravovat strukturu Databáze,
  - c) propojovat Software nebo Databázi s jinými díly nebo produkty bez použití licencovaných Ovladačů a Konektorů Poskytovatele,
  - d) načítat data z Databáze pomocí neautorizovaných dotazů či přístupů,
  - e) upravovat data v Databázi přímým přístupem k Databázi (bez Software),
  - f) obcházet či překonávat technická omezení v Software, která umožňují jeho užívání pouze určitými způsoby.
- 11) Porušením zákazů v tomto článku může Nabyvatel způsobit
  - a) zhoršení výkonu Software, včetně zpomalení až zablokování chodu Software,
  - b) poškození či ztrátu dat v Databázi, zejm. narušení integrity a konzistence dat,
  - c) celkovou nefunkčnost Software (řešení havárie bude vyúčtováno zvlášť),
  - d) ztrátu záruky na Software (opravy budou vyúčtovány zvlášť),
  - e) porušení autorských práv Poskytovatele a vznik značných škod.

## V. Online služby

- 1) Užívání jednotlivých Online služeb se řídí speciálními podmínkami Poskytovatele, které jsou dostupné v Zákaznické sekci.
- 2) Online služby jsou poskytovány na základě měsíčních poplatků Poskytovateli.
- 3) Funkčnost Online služeb je dostupná pouze pro nejnovější verze Software, proto je nutné Software pravidelně aktualizovat. Nabyvatel bere na vědomí, že pro starší verze Software není možné garantovat funkčnost Online služeb.
- 4) Online služby vyžadují přístup k síti Internet a výměnu informací se servery Poskytovatele, včetně přihlašovacích údajů uživatele, které jsou nezbytné pro ověření jejich oprávnění. Nabyvatel akceptací těchto licenčních podmínek vyjadřuje souhlas s přenosem informací na server Poskytovatele v rozsahu nezbytném pro poskytování Online služeb.
- 5) Online služby neodesílají na server Poskytovatele žádné důvěrné nebo citlivé údaje z databázi Nabyvatele.
- 6) Nabyvatel se zavazuje nevykládat na HelpDesk důvěrné nebo citlivé údaje.

## VI. Licence třetích stran

- 1) Software pro svůj běh vyžaduje produkty třetích stran:
  - a) Microsoft Windows 7 SP1 nebo novější podporovanou verzi
  - b) Microsoft Windows Server 2012 nebo novější podporovanou verzi
  - c) Microsoft .NET Framework 4.6 nebo novější podporovanou verzi
  - d) Microsoft SQL Server 2012 SP4 nebo novější podporovanou verzi
- 2) Užívání těchto produktů se řídí licenčními podmínkami společnosti Microsoft, které jsou odlišné od těchto licenčních podmínek.
- 3) Licence k produktům třetích stran nejsou součástí Licence k Software Poskytovatele.
- 4) Poskytovatel neprospědkovává ani negarantuje nabídky nebo ceny třetích stran.
- 5) Nabyvatel se zavazuje:
  - a) Poříditi vhodné dostačující licence produktů třetích stran.
  - b) Dodržovat licenční podmínky produktů třetích stran.
  - c) Zajistit instalaci, správu a údržbu produktů třetích stran (zejm. jejich aktualizace).

## VII. Záruka za jakost

- 1) Poskytovatel garantuje jakost Software jako shodu funkcí nejnovější verze Software:
  - a) s jeho Dokumentací (v Zákaznické sekci),
  - b) s aktuálně platnou legislativou ČR (zákony a vyhlášky).
- 2) V případě zjištění neshody dle předchozího odstavce nahlásí Nabyvatel požadavek na HelpDesk Poskytovatele, který jej v případě potvrzení neshody vypořádá:
  - a) Vydáním nové verze Software v rámci Aktualizací, pokud se prokáže, že se jednalo o chybu Software nebo neshodu s legislativou (dle odst. 1).
  - b) Opravou nebo upřesněním Dokumentace, pokud se jednalo o chybu nebo nejednoznačnost v Dokumentaci.
- 3) Záruka za jakost lze uplatnit pouze v rámci aktivních Online služeb.

## VIII. Součinnost Nabyvatele

- 1) Nabyvatel se zavazuje zejména:
  - a) zajistit dodržování těchto licenčních podmínek,
  - b) provozovat Software v souladu s jeho Dokumentací,
  - c) neprovádět nepovolené nebo nesprávné zásahy do Software,

- d) umožnit přístup k Software pouze oprávněným kvalifikovaným osobám,
- e) zabezpečit přístup k Software a chránit Software před neoprávněnými zásahy,
- f) zamezit ztrátě dat (zejm. zajištěním průběžného zálohování dat Software),
- g) zajistit antivirovou ochranu ICT,
- h) zajišťovat kvalitní a udržovanou IT infrastrukturu odpovídající technické specifikaci Software a doporučením Poskytovatele,
- i) průběžně aktualizovat Software, a nepoužívat tak zastaralé verze Software,
- j) řídít nasazování nových verzí Software v souladu s postupy doporučenými Poskytovatelem (publikovanými v Zákaznické sekci),
- k) řídít změny nastavení Software a kontrolovat, zda nastavení splňuje požadavky Nabyvatele (zejm. s ohledem na správnost a úplnost výstupů Software),
- l) pravidelně verifikovat používané funkcionality Software (zejm. příjem žadanek, komunikace s analyzátoři, tisk výsledků, účtování, propojení s externími Software) na shodu s požadavky Nabyvatele nebo zainteresovaných stran,
- m) umožnit připojení Software k Dohledovému centru Poskytovatele, které zajišťuje automatizovanou online diagnostiku chyb v režimu pseudonymizace,
- n) kontrolovat rozsah užívané licence a informovat Poskytovatele v případě nutnosti rozšíření licence,
- o) zajistit technické podmínky pro instalaci, aktivaci a spouštění Software,
- p) dostatečně dopředu konzultovat s Poskytovatelem veškeré změny provozních podmínek (zejména změny v IT infrastruktuře) ovlivňujících Software a aktivované licence (některé změny vyžadují reaktivaci Software).

## IX. Odpovědnost za vady

- 1) Smluvní strany se zavazují v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod.
- 2) Záruka za jakost a odpovědnost za vady se nevztahují na následky, které vzniknou v důsledku porušování těchto licenčních podmínek, zejména na následující případy:
  - a) nesprávného nebo nepovoleného používání Software,
  - b) jakékoliv modifikace Produktů či Databáze, které neprovedl Poskytovatel,
  - c) propojení Software (Produktů nebo Databáze) s jinými programy či systémy bez použití Ovladačů nebo Konektorů Poskytovatele,
  - d) nesprávného nastavení Software provedeného Nabyvatelem nebo provedeného dle chybných pokynů Nabyvatele,
  - e) závad nebo chyb v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami,
  - f) opomenutí Nabyvatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je Software funkčně závislý,
  - g) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost Software,
  - h) používání zastaralých verzí Software, které již nejsou podporovány,
  - i) odstraňování ochranných prvků zabezpečujících integritu Software (např. ponižením elektronických podpisů instalovaných Produktů).
- 3) Pokud se při odstraňování vady oznámené Nabyvatelem zjistí, že nejde o vadu Software, nebo pokud se vada neprokáže, budou práce spojené se zjišťováním nebo odstraňováním vady vyúčtovány dle aktuálního Ceníku služeb Poskytovatele.
- 4) Nabyvatel může od Poskytovatele získat celkovou náhradu za škody způsobené vadami software maximálně do výše částky, kterou zaplatil za licenci v režimu Classic, nebo částky, kterou zaplatil za licenci Dynamic nebo Smart během 12 měsíců předcházejících vzniku škody.

## X. Důvěrné informace

- 1) Nabyvatel bere na vědomí, že Poskytovatel investoval do výzkumu a vývoje technologií použitých v Software a také do vývoje Software samotného značné finanční prostředky, a proto má oprávněný zájem na ochraně svého know-how, jehož jakékoliv zneužití Nabyvatelem či třetí stranou bude považováno za protiprávní.
- 2) Poskytovatel považuje zejména následující informace za důvěrné, považuje je za své obchodní tajemství a má zájem na jejich utajení:
  - a) Obsah licenčních podmínek, pokud není mlčenlivost omezena závaznými právními předpisy.
  - b) Ceník licencí a služeb Poskytovatele a výše slev poskytnutých Nabyvatelem.
  - c) Veškeré materiály, dokumenty, myšlenky, koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k Software, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců, technického know-how apod.
  - d) Architektura Software (zejm. vrstvy, rozhraní, návrhové vzory, komponenty).
  - e) Datový model (zejm. definice tabulek, sloupců, indexů, klíčů, procedur, triggerů).
  - f) Objektový model Software (zejm. třídy, struktury, rozhraní, metody, vazby).
  - g) Grafické rozhraní Software (zejm. navigace, panely, akce, ovládací prvky).
  - h) Online služby včetně jejich obsahu (zejm. obsah v Zákaznické sekci).
  - i) Přeložení (EXE, DLL, atp.) a veškerá data a skripty dodané Poskytovatelem.
- 3) Povinnost mlčenlivosti není časově omezena a trvá i po skončení smluvních vztahů Poskytovatele a Nabyvatele.
- 4) Nabyvatel bere na vědomí, že tyto licenční podmínky jsou také autorským dílem, a Nabyvatel získává pouze omezené právo k jejich užití dané jejich účelem.