

## Servisní smlouva: Aplikační moduly VERSO v období od 01.01.2020 do 31.12.2020

číslo smlouvy Poskytovatele: SS-011/20

číslo smlouvy Uživatele: .....

### Smluvní strany:

#### **DERS s. r. o.**

Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové  
IČ: 25924362, DIČ: CZ25924362  
registrace: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl  
C, vložka 14855  
zástupce: **XXX**, jednatel  
(dále jen „Poskytovatel“)

#### **Univerzita Karlova Farmaceutická fakulta v Hradci Králové**

Akademika Heyrovského 1203/8, 500 05  
Hradec Králové  
IČ: 00216208, DIČ: CZ00216208  
zástupce: **prof. PharmDr. Tomáš Šimůnek**,  
**Ph.D.**, děkan fakulty  
(dále jen „Uživatel“)

(Poskytovatel a Uživatel každý jednotlivě dále také „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“)  
uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění  
pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“):

### I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem Smlouvy jsou níže specifikované závazky Poskytovatele a závazek Uživatele uhradit za toto plnění Poskytovatele sjednanou cenu. Poskytovatel se zavazuje provést pro Uživatele tyto činnosti spočívající v Poskytnutí mimozáruční servisní podpory pro produkty VERSO – Aplikační moduly dodané Poskytovatelem (dále jen „Produkt“) pro období uvedené v kapitole II a to v rozsahu stanoveném v kapitole III. této smlouvy.
- 1.2 Podrobné členění Produktu:

SW/Modul	Licenční smlouva Smlouva o dílo Objednávka
VERSO	LS-001/15, SD-005/15
MIS – Manažerský IS	LS-001/15, SD-005/15
MOSL – Moje služby	LS-001/15, SD-005/15

Univerzita Karlova

SW/Modul	Licenční smlouva Smlouva o dílo Objednávka
SLR – Služby řešitelům	LS-001/16, SD-004/16
CUL – Centrální úložiště	LS-001/16, SD-004/16
ZAD – Žádanky	LS – 003/17, SD – 003/17
CP – Cestovní příkazy	LS – 001/17, SD-001/17

- 1.3 Konkrétní specifikace funkcionality Produktu, ke které je poskytována mimozáruční servisní podpora, vyplývá z uzavřených licenčních smluv, smluv o dílo či objednávek (funkcionality vytvořená na zakázku). Účelem mimozáruční servisní podpory je zabezpečení provozu Produktu na vyjmenovaných Instancích.
- 1.4 Smlouva upravuje poskytování mimozáruční servisní podpory spočívající v připravenosti a schopnosti Poskytovatele řešit problémy, které se v souvislosti s Produktem vyskytnou, podmínky jejich odstranění a podmínky poskytování dalších služeb v této Smlouvě specifikovaných.

## II. OBDOBÍ PLATNOSTI SMLOUVY

- 2.1 Tato Smlouva se uzavírá na období od 01.01.2020 do 31.12.2020 včetně.

## III. MIMOZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPORA

- 3.1 Mizozáruční servisní podpora pro Produkt se pro období uvedené v kapitole II. Období platnosti Smlouvy stanovuje takto:

Kód služby	Název služby
	<b>Moduly VERSO</b>
D8x5	Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.15
RD8H	Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.18
DOZB36H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 36 hodin – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
DOZC56H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 56 hodin
RD24H	Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.18
DOZM240H	Doba odstranění Chyby/závady - major 240 hodin (30 dnů)
DOZT480H	Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze
AKTUL	Hotfix aktualizace – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.27
PREDHOD	Paušálně předplacené hodiny – 40hod./rok

- 3.2 Minimální požadavky na konfiguraci a nastavení koncové klientské stanice zaručující správnou funkčnost Produktu:
- Operační systém MS Windows 7, 8, 10 a webový prohlížeč Internet Explorer 11

**Nastavení webového prohlížeče:**

- povolený Javascript
  - povolené cookies
  - povolená pop-up (vyskakovací) okna
  - povoleny java applety DERS s.r.o.
- Doporučená minimální HW konfigurace:
    - taktovací frekvence CPU - 1 GHz a vyšší
    - RAM - minimálně 1 GB
    - monitor - rozlišení 1280 x 1024 a lepší

Ostatní kombinace nejsou explicitně testovány.

3.3 Poskytovatel nijak neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou technologiemi (hardware, software),

- na nichž je Aplikace provozována a/nebo
- které slouží pro připojení k Aplikaci a/nebo k technologiím, na nichž je Aplikace provozována

pokud tyto nebyly poskytnuty Poskytovatelem za účelem provozování Aplikace, nebo pokud takto Poskytovatelem poskytnuty byly, avšak byla na nich provedena změna, jež nebyla ze strany Poskytovatele pro provozování Aplikace autorizována.

3.4 Objednatel je v případě uplatnění nároku vůči Poskytovateli z titulu nedostupnosti Aplikace povinen prokázat, že veškeré výše uvedené technologie fungovaly správně a že za nedostupnost Aplikace je odpovědný Poskytovatel.

3.5 Poskytovatel žádným způsobem neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou třetí stranou, nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo k níž došlo z důvodu překážek vylučujících odpovědnost, jak jsou vymezeny v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, v platném znění.

3.6 Další podmínky mimozáruční servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3.7 Pro případ nutného zásahu s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou stanoveny tyto osoby:

**Za Poskytovatele:**

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
XXX	HelpDesk, oddělení DODO	Tel.: XXX, XXX

**Za Uživatele:**

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
RNDr. Václav Koula	Správce Verso	XXX, XXX
Mgr. Hana Kučerová	Správce verso	XXX, XXX

Tuto osobu bude Poskytovatel v případě potřeby kontaktovat a Uživatel se zavazuje zajistit její plnou součinnost.

### 3.8 Kalkulace ceny mimozáruční servisní podpory:

XXX

### 3.9 Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu:

- 3.9.1 Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) hodin (jsou-li Uživatelem objednány).
- 3.9.2 Další rozvoj, úpravy a změny Produktu budou provedeny na základě objednávek.
- 3.9.3 Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou (odst. 3.1) je stanovena na XXX Kč bez DPH.

## IV. CENA

---

- 4.1 Cena za servisní podporu Produktu ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období uvedené výše v kapitole II. stanovena na **==227.080==Kč** bez DPH. K této ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů. Cena vč. DPH činí **==274.767== Kč**.
- 4.2 Cena je splatná na základě faktury se 14 denní splatností vystavené ke dni zahájení účinnosti Smlouvy. Cena za případná plnění ze strany Poskytovatele za objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je splatná na základě faktury se 14 denní splatností vystavené ke dni doručení objednávky Uživatele, případně ke dni platnosti smlouvy sjednané ohledně tohoto plnění. Faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH dle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené pro daňový doklad.

## V. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

---

### 5.1 Poskytovatel se zavazuje:

- 5.1.1 dodržet podmínky uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách;
- 5.1.2 zachovat mlčenlivost o všech informacích, se kterými při provádění servisní podpory dle této Smlouvy u Uživatele přišel do styku, a postupovat při provádění podpory vždy tak, aby zachoval bezpečnost a důvěrnost všech dat, jež mu Uživatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy poskytl. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy;
- 5.1.3 postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu s předpisy upravujícími ochranu osobních údajů;
- 5.1.4 Poskytovatel odpovídá pouze za služby výslovně uvedené a předplacené Uživatelem v rámci této Smlouvy v rozsahu dle kapitoly III. této Smlouvy;
- 5.1.5 Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel odpovídá Uživateli za jakoukoliv újmu vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou v celkovém souhrnu pouze do výše ceny sjednané touto Smlouvou dle kapitoly IV., odst. 1 a uhrazené Uživatelem Poskytovateli. Uživatel se svého

případného nároku na náhradu újmy vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou co do zbytku vzdává.

## 5.2 Uživatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:

- 5.2.1 zaplatit sjednanou cenu v jedné splátce na základě faktury vystavené Poskytovatelem se 14 denní splatností;
- 5.2.2 umožnit Poskytovateli komunikaci s klíčovými pracovníky Uživatele a poskytnout všechny další nezbytné informace pro zajištění chodu Produktu a poskytnout potřebnou součinnost pro plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy na vyžádání Poskytovatele (např. poskytnutí přístupů, zajištění konfigurace integrovaných SW Uživatелеm a další);
- 5.2.3 spolupracovat při organizaci školení zaměstnanců Uživatele, pokud má Uživatel tuto službu objednanou nebo si ji dodatečně objedná;
- 5.2.4 umožnit realizaci dálkové administrace serveru Uživatele, v případě, že ji má Uživatel objednanou nebo si ji dodatečně objedná, a poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost požadovanou Poskytovatelem za tímto účelem;
- 5.2.5 zachovat důvěrnost všech informací, jež mu Poskytovatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy sdělil. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy.

## VI. SANKCE

---

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje při nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba (jak je tento výraz definován v Příloze č. 1 Smlouvy) stanovených v kapitole III., odst. 1 této Smlouvy uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,05% ze sjednané ceny dle kapitoly IV. odst. 1 této Smlouvy za každý den prodlení, pokud se Poskytovatel s Uživatелеm nedohodne jinak.
- 6.2 Úhrady prováděné Uživatелеm Poskytovateli dle této Smlouvy se považují za uhrazené okamžikem připsání celé částky na účet Poskytovatele specifikovaný v příslušné faktuře. Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky ve výši 0,05% z této částky za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody či její výše.
- 6.3 Splatnost sankce je 14 dní od doručení jejího písemného vyúčtování Uživateli nebo Poskytovateli.

## VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

---

- 7.1 Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. v platném znění, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
- 7.2 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 7.3 Nedílnou součástí této Smlouvy je její Příloha č. 1 – Servisní podmínky a Příloha č. 2 – Kalkulace ceny. Uživatel výslovně potvrzuje, že je seznámen se Servisními podmínkami i s Kalkulací ceny a podpisem této Smlouvy s nimi vyslovuje svůj souhlas.
- 7.4 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření, tj. dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uzavření. Jde-li o smlouvu podléhající zveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv), nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv a Poskytovatel

bere na vědomí, že Uživatel je subjektem povinným uveřejňovat uzavřené soukromoprávní smlouvy dle uvedeného zákona. Poskytovatel s uveřejněním této smlouvy, včetně případných navazujících právních dokumentů, způsobem a v rozsahu dle uvedeného zákona souhlasí. Uživatel se zavazuje zajistit splnění této povinnosti v zákonem stanovené lhůtě.

- 7.5 Uživatel má povinnost před zveřejněním smlouvy v registru smluv nechat si od Poskytovatele schválit rozsah textu smlouvy, kterou do registru zveřejní. Poskytovatel má právo zamezit zveřejnění těch částí smlouvy a dodatků, které obsahují jeho know-how, obchodní tajemství nebo osobní údaje. V případě, že Uživatel poruší toto ustanovení a smlouvu zveřejní bez schválení, nebo zveřejní části smlouvy, které Poskytovatel označil za nežádoucí ke zveřejnění, zaplatí Uživatel smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ. Tímto není dotčena případná náhrada škody, která vznikne zveřejněním citlivých údajů.
- 7.6 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.
- 7.7 Smlouvu lze ukončit dohodou nebo písemnou výpovědí jedné ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany po ukončení smlouvy provedou vzájemné vyrovnání závazků. Poskytovateli náleží poměrná část z ceny uvedené v kapitole IV. Smlouvy za měsíce, v nichž Smlouva skutečně trvala. Poskytovatel vystaví na poměrnou část odměny fakturu se 14 denní splatností ode dne vystavení faktury. V případě, že cena dle kapitoly IV. Smlouvy byla již Objednatelům uhrazena, vystaví Poskytovatel Opravný daňový doklad se 14 denní splatností ode dne vystavení dokladu, kterým Objednatelům vrátí poměrnou část odměny za měsíce, v nichž nebyla Smlouva realizována.

V Hradci Králové .....

V Hradci Králové .....

.....  
**XXX**  
společnosti DERS s. r. o.

.....  
**prof. PharmDr. Tomáš Šimůnek, Ph.D.**  
děkan fakulty

Příloha č. 1 Servisní smlouvy: Servisní podmínky

Příloha č. 2 Servisní smlouvy: Kalkulace ceny