

## Smlouva o poskytování služeb

### HLAVNÍ STRANY

#### **Zdravotnická záchraná služba Královéhradeckého kraje, p.o.**

se sídlem Hradecká 1690/2A, 500 12 Hradec Králové 12

IČO: 481 45 122

zastoupená MUDr. Liborem Senetou, ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“) na straně jedné

a

#### **Gappex s.r.o.**

se sídlem Na Cimbále 104, 143 00 Praha 4

IČO: 06835732

DIČ: CZ06835732

zastoupená Ing. Daliborem Němcem, jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“) na straně druhé

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších novel, jako i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění

### **smlouvu o poskytování služeb**

(dále také jen „Smlouva“)

#### **1. PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 1.1. Podpisem této smlouvy se Poskytovatel zavazuje zajišťovat pro Objednatele poskytování odborné technické pomoci, a to v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou (dále též jen „**služby**“), a Objednatel se zavazuje zaplatit za to Poskytovateli odměnu a poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění závazků Poskytovatele.
- 1.2. Poskytování služeb bude zahájeno první den následujícího měsíce po podpisu předávacího protokolu dle samostatné Smlouvy o dílo, kterou bude dodán předmět služeb - smartFP.

#### **2. ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉ TECHNICKÉ POMOCI**

- 2.1. Odborná technická pomoc k aplikacím na platformě smartFP sestává z následujících činností Poskytovatele:
  - a) poskytování technických konzultací,
  - b) poskytování programátorských kapacit,
  - c) provádění servisních zásahů (ve smyslu odstraňování závad a provozních problémů),
  - d) poskytování aktuálních verzí platformy smart FP,
  - e) zajištění souladu s platnou legislativou, tam kde se dodaného řešení týká,
  - f) běžné servisní činnosti (ve smyslu úprav a rozšíření systémů),

- g) vytváření nebo úprava dokumentace týkající se provedených činností, je-li požadována Objednatelem.

2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Objednatele odbornou technickou pomoc dle odst. 2.1. v následujícím rozsahu a termínech:

- a) Rozsah služeb, které bude Poskytovatel Objednateli poskytovat na základě této smlouvy, je maximálně 1 hodin za každý kalendářní měsíc (dále jen „Fond práce“), čímž není dotčena možnost převodu hodin dle následující věty. V případě nevyčerpání všech hodin z Fondu práce je možné nevyčerpané hodiny z Fondu práce vždy převádět do měsíce následujícího, nejvýše však 6x za sebou, v rozsahu maximálně 30 hodin. V případě potřeby Objednatele o poskytnutí dalších hodin Poskytovatelem bude o tomto učiněna nová samostatná dohoda.
- b) Poskytovatel se zavazuje dodržovat následující podporu dle typu (Důležitosti) definovaného požadavku, který může být:
- **Kritický**, v takovém případě je sjednán Response Time (doba od nahlášení požadavku objednatelům do jeho přijetí, potvrzení zhotovitelem a zahájení řešení) na 4 hodiny. Jedná se o požadavky vyžadující okamžité řešení, činnosti spojené s kritickými haváriemi a vady, které znemožňují práci s aplikací nebo její částí a nelze použít alternativní postup.
  - **Standardní**, v takovém případě je sjednán Response Time (doba od nahlášení požadavku objednatelům do jeho přijetí, potvrzení zhotovitelem a zahájení řešení) na 10 hodin. Jedná se o standardní typ podpory nevyžadující rychlé řešení, tj. vady, které omezují práci s aplikací nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
  - **Změnový**, v takovém případě je sjednán Response Time (doba od nahlášení požadavku objednatelům do jeho přijetí, potvrzení zhotovitelem a zahájení řešení) na 40 hodin. Jedná se o plánované činnosti, jako upgrade, reinstalace, rekonfigurace, vývoj, implementace nových modulů atd.

V případě prokazatelné chyby na straně Objednatele (např. nefunkční servery, DB, internet atd.) se pozastavuje Response Time do doby odstranění chyby na straně objednatel.

Požadavek se považuje za oznámený, pokud byl Poskytovateli doručen způsobem dle této smlouvy v takové míře detailu, která umožňuje vyřešení příslušného požadavku. Je-li nutné požadavek upřesnit, je Poskytovatel povinen o tom Objednatele informovat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě, stanovené pro zahájení realizace činnosti na obdrženém požadavku, a zahájit realizaci činnosti na oznámeném požadavku bez zbytečného odkladu potom, kdy Objednatel doplní potřebné informace.

- c) Veškeré oznamování požadavků na činnosti dle bodu 2.1. bude prováděno elektronicky prostřednictvím online internetové aplikace HelpDesk Poskytovatele (adresa: helpdesk.gappex.cz). Poskytovatel není v prodlení s plněním závazků způsobených vadou aplikace HelpDesk. Objednatel je oprávněn sdělit Poskytovateli požadavek i telefonicky (na tel. číslo: + [redacted]) či e-mailem (na adresu: [redacted]), vždy je však povinen ho zapsat do aplikace HelpDesk. Pro účely počítání termínů dle této smlouvy i znění požadavku je rozhodné zadání v aplikaci HelpDesk. Vyjimku tvoří pouze situace, kdy je aplikace HelpDesk zcela nefunkční, a proto nelze zadat požadavek na řešení problému elektronicky. V tomto případě se pro účely počítání termínu použije čas uskutečněného telefonického hovoru s nahlášením problému. U požadavků, které budou mít nastavenou Důležitost na Standardní či Změnový, se za zahájení realizace činnosti na obdrženém požadavku dle této smlouvy rozumí informace od Poskytovatele o pracnosti a práci na těchto požadavcích. Práce na takových požadavcích budou zahájeny teprve po odsouhlasení této pracnosti Objednatelem. V případě, že se

v průběhu realizace požadavku ukáže skutečná potřeba na rozšíření pracovní doby, musí být toto Poskytovatelem Objednateli oznámeno a Objednatel musí toto rozšíření schválit. Od oznámení ze strany Poskytovatele dle předchozí věty do schválení prodloužení realizace ze strany Objednatele se přerušuje doba realizace takového požadavku. Neschválí-li Objednatel takové prodloužení, neodpovídá Poskytovatel za nesplnění takového požadavku, čímž není dotčeno čerpání času z Fondu práce a převedených hodin z minulého měsíce na již provedená plnění na předmětném požadavku. Pro účely stanovení rozsahu služeb poskytnutých v daném měsíci se použije rozsah skutečně čerpaných služeb (nikoliv odhady pracovní doby). U požadavků označených vysokou prioritou (Kritický typ požadavku) není nutný souhlas Objednatele se zahájením prací, které může zahájit Poskytovatel dle možností, nejpozději však dle bodu 2.2. b).

- d) Požadavky mohou do HelpDeskového systému vytvářet pověřeni zaměstnanci Objednatele, kterými jsou:



- e) HelpDesk je základním a jediným nástrojem pro sledování a vykazování činnosti Poskytovatele, přičemž Objednatel ani třetí osoby nejsou oprávněny zasahovat do výkazu rozsahu poskytnutých služeb bez vědomí Poskytovatele – v případě nesouhlasu Objednatele s rozsahem služeb, evidovaných v systému HelpDesk, je Objednatel povinen o této skutečnosti informovat Poskytovatele nejpozději do druhého pracovního dne následujícího po týdnu, v němž byly příslušné služby poskytnuty, jinak se má za to, že s rozsahem služeb souhlasí.

- 2.3. Smluvní strany sjednávají, že poskytované služby je Poskytovatel povinen poskytovat s odbornou péčí a s ohledem na aktuální a obecně předpokládaný vývoj techniky a komunikace.
- 2.4. Objednatel se zavazuje poskytovat nezbytnou součinnost k činnosti Poskytovatele podle této smlouvy, zejména se zavazuje sdělovat Poskytovateli informace potřebné k identifikaci chybných funkcí aplikací, jasně specifikovat své požadavky, zajistit součinnost odborných pracovníků a umožnit Poskytovateli přístup k nezbytným zdrojům pro poskytování služeb Poskytovatelem. Objednatel se dále zavazuje zajistit nezbytnou součinnost i třetích osob (zákazníků, partnerů), je-li potřebná pro řádné a včasné plnění Poskytovatele.
- 2.5. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že provedenými servisními zásahy nezmění bez předchozího písemného souhlasu Objednatele či jeho zákazníků funkční a bezpečnostní charakteristiky systémů, na kterých budou činnosti prováděny, pokud byl schopen, s ohledem na svou povinnost poskytovat služby s odbornou péčí, takový důsledek odhalit nebo předvídat. Pokud by z nějakého požadavku Objednatele vyplývala změna s možným vlivem na funkčnost nebo na informační bezpečnost, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost písemně (prostřednictvím aplikace HelpDesk) upozornit Objednatele, a to za podmínky dle první věty. V takovém případě se požadavek považuje za zadaný Objednatel (nebo třetími osobami, které jsou oprávněny požadavky zadávat) až po jeho dalším potvrzení Objednatel. Upozornění a potvrzení je zachyceno v databázi HelpDesku včetně jména pracovníka Objednatele.
- 2.6. Poskytovatel nese odpovědnost za případné škody ve smyslu právních předpisů. Smluvní strany prohlašují, že při uzavření této smlouvy s ohledem na všechny okolnosti

předvídají, že celková škoda, která může porušením závazků Poskytovatele vzniknout, nepřesáhne částku 100.000 Kč. Poskytovatel nebude povinen nahrazovat případný ušlý zisk. S ohledem na to sjednávají též výši odměny za služby.

- 2.7. Pokud Poskytovatel chce v rámci realizace požadavku provést další úpravy nad rámec požadavku (např. instalace service packu), může tak učinit pouze s předchozím souhlasem Objednatele. Poskytovatel není oprávněn jakkoli neoprávněně nakládat s daty užívanými Objednatelem či jeho zákazníky a partnery, k nimž získal přístup při plnění této smlouvy, zejména tato data jakkoli využívat pro sebe či třetí osobu, šířit, prodávat, poskytnout třetí osobě. Shromážděná data a databáze firem jsou majetkem Objednatele či jeho zákazníků a partnerů. Ustanovení tohoto odstavce se nevztahuje na data, která jsou veřejně přístupná, která se týkají osoby Poskytovatele nebo která získal jinak, než v souvislosti s plněním této smlouvy nebo svých pracovněprávních povinností vůči Objednateli v předchozím pracovním poměru. Porušením povinností dle tohoto odstavce není ani užití dat, je-li to nezbytné pro účely plnění zákonných povinností Poskytovatele.
- 2.8. Poskytovatel je povinen Objednateli na jeho vyžádání bezodkladně předat úplnou dokumentaci k systémům, které bude spravovat, či nad kterými budou provádět zásahy v plném rozsahu, kterou má Poskytovatel k dispozici. Dále je Poskytovatel povinen Objednateli předat veškeré informace nezbytné pro přístup k těmto systémům, a to včetně přístupových údajů.
- 2.9. Vytvoří-li Poskytovatel na základě této smlouvy autorské dílo, poskytuje k němu Objednateli výhradní licenci dnem zaplacení odměny za služby, v jejichž rámci bylo takové autorské dílo dodáno. Pokud z požadavku Objednatele (nebo třetí osoby) vyplývá povinnost Poskytovatele zajistit pro sebe a pro Objednatele (či třetí osoby) licenci (či podlicenci) k počítačovému programu třetích stran, je Poskytovatel povinen takový požadavek splnit teprve poté, kdy se s Objednatelem dohodne na řešení nákladů souvisejících s takovou licencí.

### **3. CENA ZA ODBORNOU TECHNICKOU POMOC**

- 3.1. Cena za poskytování služeb dle odst. 2.1. a 2.2. této smlouvy činí **1000,- Kč** bez DPH za každý započatý kalendářní měsíc. Cena za služby nad rámec stanoveného rozsahu je stanovena samostatně dohodou stran na **1000 Kč/hod** bez DPH.
- 3.2. Sjednané ceny jsou základem pro stanovení DPH dle platných právních předpisů. Cena je sjednána jako konečná a zahrnuje veškeré činnosti Poskytovatele dle této smlouvy.
- 3.3. Objednatel se zavazuje uhrazovat cenu za služby dle této smlouvy na základě faktury Poskytovatele vždy zpětně za předchozí kalendářní čtvrtletí. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k prvnímu pracovnímu dni následujícího kalendářního čtvrtletí. Přičemž za neúplné čtvrtletí na začátku či konci poskytování služeb (pokud nastane), je Poskytovatel oprávněn fakturovat alikvotní část za příslušné měsíce.
- 3.4. Fakturou se v této smlouvě rozumí řádný daňový doklad, odpovídající požadavkům stanoveným platnými právními předpisy. Faktury podle této smlouvy jsou splatné ve lhůtě jejich splatnosti, která činí 14 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.

### **4. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY**

- 4.1. Je-li Poskytovatel v prodlení se zahájením realizace požadavku oznámeného podle této smlouvy, a to výhradně z důvodů zaviněných Poskytovatelem, tj. nikoliv v důsledku okolností vylučujících odpovědnost, nemoci nebo období, v němž na základě dohody s Objednatelem nebude poskytovat služby dle této smlouvy, se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, přičemž pro účely výpočtu smluvní pokuty se za hodinu prodlení považují pouze hodiny v pracovních dnech od 9 do 17 hodin.
- 4.2. V případě porušení povinnosti dle odst. 6.1. a to výhradně z důvodů zaviněných smluvní stranou, se tato smluvní strana zavazuje zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý takový případ.
- 4.3. V případě prodlení s platbou dle této smlouvy se povinná strana zavazuje zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s platbou dle této smlouvy též oprávněn přerušit poskytování služeb dle této smlouvy.
- 4.4. Maximální výše smluvních pokut nebo úroků z prodlení, které je smluvní strana oprávněna požadovat v celkové sumě dle této smlouvy, činí 50 000,- Kč. Při dosažení této částky má oprávněná strana právo odstoupit od smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany prohlašují, že uvedené smluvní pokuty považují za přiměřené vzhledem k zajišťovaným závazkům.

## **5. DOBA POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉ TECHNICKÉ POMOCI**

- 5.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, kdy každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět bez udání důvodů s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni, v němž je výpověď doručena druhé straně.
- 5.2. Smlouvu je možné ukončit též vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

## **6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 6.1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích, které se dozvědí o činnosti druhé strany v souvislosti s činností dle této smlouvy, Poskytovatel je dále povinen zachovat mlčenlivost o všech datech Objednatele, jeho zákazníků a partnerů, o kterých se dozví v souvislosti se zpracováním dat Objednatele, jeho zákazníků a partnerů na základě této smlouvy; takové informace se považují za obchodní tajemství Objednatele ve smyslu § 504 z. č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku. Smluvní strany jsou povinny chránit tyto informace jako obchodní tajemství i po skončení účinnosti této smlouvy. Tuto povinnost mlčenlivosti jsou smluvní strany povinny přenést též na své zaměstnance a smluvní partnery.
- 6.2. Práva a povinnosti výslovně neupravené v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

- 6.3. V případě, že některá ustanovení této smlouvy jsou nebo se stanou z jakéhokoliv neúčinná nebo neplatná, a to i v důsledku rozhodnutí příslušných orgánů veřejně nebude to mít za následek neplatnost či neúčinnost smlouvy. Příslušné neplatné ustanovení se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu i takovým platným a účinným ustanovením, jehož věcný obsah bude shodný nebo co nejvíc podobný nahrazovanému ustanovení, přičemž účel a smysl této smlouvy zůstane zachován.
- 6.4. Jakékoli spory mezi smluvními stranami vzniklé ze vztahů založených touto smlouvou budou rozhodnuty místně a věcně příslušným soudem v ČR.
- 6.5. Bez ohledu na jiné možnosti prokázání doručení, které umožňují obecně závazné právní předpisy, jakákoliv písemnost, jejíž doručení tato smlouva vyžaduje, předpokládá anebo umožňuje, bude považována za řádně doručenu, byla-li doručena smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo na adresu jejího sídla uvedenou v Obchodním rejstříku. Odmítnutí převzetí písemnosti bude mít stejné důsledky jako její doručení ke dni odmítnutí převzetí. Písemnosti zasílané doporučenou poštou s doručenkou budou považovány za řádně doručené jejich skutečným doručením.
- 6.6. Veškeré dodatky, změny nebo jiná ujednání, týkající se této smlouvy musí být učiněna písemně ve formě dodatků k této smlouvě, opatřených podpisy obou smluvních stran. Předchozí věta neplatí při změně kontaktních údajů smluvních stran. Smluvní strana je oprávněna změnit své kontaktní údaje jednostranně, a to s účinností doručením oznámení o takové změně druhé straně (poštou nebo elektronickou poštou).
- 6.7. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle Smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění uvedených dokumentů Objednatel bezodkladně informuje tu smluvní stranu, které kontaktní údaj nebyl uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
- 6.8. Smluvní strany prohlašují, že žádná část této Smlouvy nenaplňuje znaky obchodního tajemství (§ 504 z. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník).
- 6.9. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž si smluvní strany ponechají každá po jednom vyhotovení.
- 6.10. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu.

V Praze dne 23.7.2020

V Hradci Králové dne 7. 08. 2020

POSKYTOVATEL  
Ing. Dalibor Němec, jednatel



**Gappex, s.r.o.**  
Na Cimbále 104/2  
14300 Praha 12  
IČ: 06835732

OBJEDNATEL  
MUDr. Libor Seneta, ředitel

**Zdravotnická záchranná služba  
Královéhradeckého kraje**  
Hradecká 1690/2A  
500 12 Hradec Králové

