

**SERVISNÍ SMLOUVA□č.SO-4076**
**ÚDRŽBA A PODPORA PROVOZU IS**

**MMN, a.s.**

společnost zapsaná v obchodním rejstříkuvedeném Krajským soudem vHradciKrálové, oddílBvložka3506,
se sídlem Metyšova 465,51401 Jilemnice,

zastoupená MUDr. Jiří Kalenský, předseda představenstva,

Ing. Ota Krejčí, člen představenstva,
IČ 05421888,

DIČ CZ05421888,

bankovní spojení Komerční banka, a.s. expozit. Jilemnice, č.ú. 115-3453310267/0100,
adresa elektronické pošty:vedeni@nemjil.cz,

(dále jen**Objednatel**),

**na straně jedné,**

a

**STAPRO s.r. o.**

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v HradciKrálové, oddíl C vložka 148,

se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02,
zastoupená Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti,

IČ 13583531,

DIČ CZ13583531,

DIČDPH CZ699004728,

bankovní spojení ČSOB, a. s.,č.ú.: 271810793/0300,

adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz,

(dále jen**Dodavatel**),

**na straně druhé**,

dále též**Smluvní strana**nebo společně**Smluvní strany,**

uzavírají mezi sebou v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen**ObčZ**), obchodní**smlouvu o dílo**(dále jen**Smlouva**).

**Článek I-Prohlášení Smluvních stran**

1.Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen Identifikační údaje)
odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní
strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakékoliv změně
Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně
neoznámením změny ve sjednané lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany
jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.

2.Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že adresa elektronické pošty uvedená v Identifikačních údajích
Objednatele anebo firemní adresa elektronické pošty zaměstnanců Objednatele sdělená Objednatelem
Dodavateli bude Dodavatelem užívána za účelem zasílání oznámení a informací o školeních a setkáních
uživatelů a správců informačních systémů Dodavatele a souvisejících informačních technologiích, zejména
spravovaných podle Smlouvy, o jejich změnách, o změnách v legislativě, o nabídkách produktů atp. (dále
jen Obchodní sdělení). Objednatel dává souhlas k zasílání Obchodních sdělení. Tento souhlas může
Objednatel kdykoliv odvolat zprávou zaslanou na adresu elektronické pošty Dodavatele uvedenou v
Identifikačních údajích. Pokud budepovinnost doručit Objednateli jakékoli oznámení anebo informaci
součástí závazku Dodavatele podle této Smlouvy, zavazuje se Objednatel v případě odvolání souhlasu s
používáním elektronické pošty zaplatit náhradu nákladů vynaložených Dodavatelem na zajištění doručení
oznámení anebo informace listovní zásilkou.

3.Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., tzv.
insolvenčního zákona, v platném znění.

Servisní smlouva strana1 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



4.Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných
finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto Smlouvou.

5.Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost
bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.

**Článek II- Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran**

1.ÚčelemSmlouvy jeposkytnutí plněnísjednanýchservisních služebapodrobnáúprava a právní vymezení
poměru Smluvních stran při poskytování činností Dodavatele Objednateli pro vybrané informační
technologiea uživatele informačního systému Objednatele. Smluvní strany předpokládají dlouhodobost
smluvního poměru založeného touto Smlouvou.

2.Společným cílem Smluvních stran je zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu,
funkčnosti a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných vtéto Smlouvě.

**Článek III-Předmět Smlouvy**

1.Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů (dále jen
Subdodavatelů) poskytovat Objednateli činnosti (dále jen Služby) spočívající v zajištění a podpoře provozu
informačních systémů Objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.

2.Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v**Příloze č. 1 a č. 2**Smlouvy.

3.Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a

platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.

4.Jakékoli jiné činnosti nebo jiný rozsah, než uvedené v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy, mohou být zajišťovány

Dodavatelem po dohodě s Objednatelem,a to výhradně na základě samostatné potvrzené písemné
objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy nebo ceníku
Dodavatele platného v době poskytnutí činnosti.

**Článek IV-Práva a povinnosti Smluvních stran**

1.Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými
pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.

2.Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou
písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.

3.Dodavatel i Objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi Objednatelem a Dodavatelem v
oblasti působnosti podle Smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jménapracovníků jsou uvedena v
**Příloze č. 3**Smlouvy.

4.Dodavatel se zavazuje stanovit osobyodpovědnéza plnění závazků dle Smlouvy.Jména těchto osob a jsou
uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy. Změna oprávněných osob, příp. rozsahu jejich oprávnění vyžaduje pouze
jednostranné písemné oznámení zaslané druhé Smluvní straně vsouladu stouto Smlouvou, přičemž tato
změna se stává účinnou okamžikem doručení takového oznámení.

5.Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout Dodavateli veškerou součinnost,
nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v plném
rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Dodavatele přítomen na pracovišti Objednatele
odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech imimo rámec běžné pracovní doby, u
plánovaných akcí po předchozí dohodě.

6.Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
7.Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:

bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele,

přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou,
bezpečné, nezávadné a zdraví neohrožující pracovní prostředí.

8.Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Dodavatele, ve sjednaném rozsahuazpůsobilé sloužit
svému účelu. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez
jakéhokoli odůvodnění nepřevezme, má se zato, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle
písemného oznámení mělo stát,nejpozději dnem, kdy bylo plnění dokončeno a Dodavatel umožnil
Objednateli jeho užití. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě,
která ji v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.

9.Objednatel se zavazuje po dohodě s Dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové,
softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Dodavatele
podle této Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Dodavatele. Pokud

Servisní smlouva strana2 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Dodavatel za případné neplnění či omezené plnění
poskytovaných služeb a činností.

10.Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000Sb.,autorského zákona v platném znění.
Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze
v prostředí legálního software,a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Dodavatel
žádnou odpovědnost.

11.Objednatel se zavazuje,že do aplikačního softwarového vybavení dodaného Dodavatelem nebude provádět
žádné zásahy narušující struktury databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi
bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. V případě porušení takovéhozávazku Dodavatel
negarantuje bezchybný chod aplikace a je oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

12.Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému. Pokud tyto změny
budou mít negativní dopad na služby a činnosti zajišťované Dodavatelem, pak Dodavatel neodpovídá za
případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností. Objednatel se v takovémto případě
zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.

13.Objednatel se zavazuje,jako nezbytný předpoklad provádění sjednaných Služeb,umožnit Dodavateli
technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele za
účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.

14.Objednatel je povinen oznámit a konzultovat sDodavatelemzpohledu zajištění plnění Služeb dle Smlouvy
plánované změny vtechnologickém prostředí Objednatelevčetně síťové infrastrukturya jednotlivých serverů
nejpozději 24 hodin před provedením těchto změn.

15.Objednatel je povinen zajistit bezproblémový chod síťové infrastruktury, dotčených serverových technologií
včetně procesu zálohování a bezproblémový chod koncových zařízení, zejména pracovních stanic a
tiskáren.

16.Objednatel je povinenvodůvodněných případechumožnitfyzickýpřístup pověřeným pracovníkům
Dodavateledo prostor, ve kterýchObjednatelprovozujetechnologickézařízení s Produktem a případně i do
dalších prostor, které s provozemtechnologickéhozařízení souvisí. Současně je Objednatel povinen
umožnitpracovníkůmDodavatelepřístup do vnitřní sítěObjednateleza účelem kontroly a testování
funkčnostiposkytovaných Služeb. Tuto povinnost musíObjednatelzajistit tak, aby nebránilDodavateliv
plněnísjednanýchlhůtposkytování Služeb dle Smlouvy.

**Článek V-Místo, termíny a prokazování plnění**

1.Místem plněníSlužeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.

2.Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený

servis), jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.

3.Dodavatel se zavazujeprovádětpro Objednatele sjednané Službyve sjednanýchtermínech. Termíny plnění

jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení.

4.Dodavatel se neocitá vprodlení sposkytnutím plnění vpřípadech neposkytnutí potřebné součinnosti

Objednatelem, ke které se Objednatel vtéto Smlouvě zavázal, pokud vdůsledku porušení této povinnosti
Objednatele nebylo možné službu provést.Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i zpoždění
plateb Objednatele za Služby Dodavatele dle Smlouvy.

5.Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsousjednányv Příloze č. 1 a 3 Smlouvy.
**Článek VI-Cena plnění a platební podmínky**

1.Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH
(Daň zpřidané hodnoty)sjednanou v Příloze č. 1 Smlouvy.

2.Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené právním
předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.

3.Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to
vždy na základě daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k
poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.

4.Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Dodavatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo
náhrady sjednaných nákladů je sjednána 14 dnů ode dnejehovystavení. Dodavatel se zavazuje odeslat
každý daňový doklad nejpozději následující pracovní denpo dni vystavení.

5.Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na e-mailovou adresu Objednatele
**fakturace@nemjil.cz**. Objednatel se zavazuje zajistit, že e-mailová adresa nebude vázána na konkrétní
osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích e-mailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků
Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy e-mailu ve formátu ISDOCX pro import do

Servisní smlouva strana3 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasílané
daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č.297/2016 Sb.,o
službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce,v platném znění,prokazujícím jednoznačný původ
a autenticitu zaslaného daňového dokladu.

6.Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Dodavatele.
7.Objednatel se zavazuje hradit Dodavateli dále nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy, zejména cestovní a ubytovací výlohy Dodavatele, průběžně po jejich vynaložení a podle
skutečnosti na základě daňového dokladu vystaveného Dodavatelem. Cestovní výlohy budou hrazeny v

cenách podle aktuálního ceníku Dodavatele.

8.Náklady na případné ubytování pracovníků Dodavatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně

však do výše Kč / osoba / den bez DPH.

9.Servisnízásahya instalační práce nad rámec sjednaných Služeb dle Smlouvy zhotovené Dodavatelemna

základě objednávky budou v případě jejich provedení bez uzavření písemné smlouvy placeny Objednatelem
v cenách dle aktuálního ceníku Dodavatele na základě daňového dokladu vystaveného po dokončení
sjednaného plnění.

10.Pokud Smluvní strany sjednají změnurozsahu plnění dle Smlouvy v návaznosti na Objednatelem vyžádané
změny v rozsahu a úrovni sjednaných Služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to
formou písemného dodatku ke Smlouvě.

11.Dodavatel je každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku
sjednanou roční cenu za Služby v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku
publikované Českým statistickým úřadem.

**Článek VII-Ochrana osobních a citlivých údajů**

1.Vzhledem ke skutečnosti, že vrámci smluvního vztahu založeného Smlouvou umožňuje Objednatel
Dodavateli přístup kosobním a citlivým údajům subjektů údajů, svých klientů a pacientů (dále jen**Klienti**),
ve smyslu zákona č.110/2019Sb., ozpracováníosobních údajů (dále jen**Zákon ozpracováníosobních**
**údajů**) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 oochraně fyzických osob vsouvislosti se
zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, obecné
nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen**Nařízení),**zpřesňují Smluvní strany svá práva a povinnosti při
zpracování osobních a citlivých údajů Klientů Objednatele vsouladu suvedenými právními předpisy
následovně.

2.Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u Objednatele při
plnění závazků dle Smlouvy nebo v souvislosti snimi. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje
povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb.,
o zdravotních službách a podmínkáchjejich poskytování (**Zákon o zdravotních službách**), jakož i o
osobních údajích, citlivých údajích (dále jen**Osobní údaje**) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž
zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů ve smyslu zejména ustanovení §32 a§47Zákona o
zpracováníosobních údajů. Dodavatel se zavazuje nakládat sOsobními údaji vsouladu sNařízením,
Zákonem ozpracováníosobních údajů a prováděcími právními předpisy přijatými kochraněa zpracování
osobních údajů.

3.Pokud Dodavatel přijde při plnění Smlouvy do styku sOsobním údajem a bude vpostavení zpracovatele
(dále jen**Zpracovatel**)ve smyslu Nařízení a Zákona ozpracováníosobních údajů, zavazuje se nakládat
sOsobními údaji pouze za účelem splnění závazků ztéto Smlouvy a žádným jiným způsobem, ato
vsouladu sNařízením a Zákonem ozpracováníosobních údajů a Zákonem o zdravotních službách a
prováděcími předpisy.

4.Zpracovávání Osobních údajů vrozsahu údajů poskytnutých anebo zpřístupněných Objednatelem a
týkajících se zdravotnické dokumentace Klientů, jimž jsou Objednatelem poskytovány zdravotní služby, a
dále vrozsahu Osobních údajů zaměstnanců Objednatele, kteří jsouzdravotnickými pracovníky,
Dodavatelem, může zahrnovat zejména provedení analýzy požadavku Objednatele, jeho vyřešení, zajištění
záznamu o řešení požadavku Objednatele a důkazu pro případ pozdějších reklamací nebo jiných nároků
vznesených Objednatelem vsouvislosti sDodavatelemposkytovanouSlužbou, implementace dat,
odstranění Objednatelem ohlášených potíží při užívání informačního systému (dále jen**IS**), zabránění,
vyhledávání a opravy problémů zjištěných při poskytování Služby, testování funkcí IS za účelem ověření
nebo zvýšení kvality IS, zlepšování funkcí IS, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů IS,
ukládání kopií databáze (datových záloh) Objednatele na určený server, provádění automatického výmazu
databáze po uplynutí doby jejího uložení (dále jen**Sjednané činnosti**).

5.Osobníúdaje nebudou použity kjinému účelu, než Sjednaným činnostem, ani z nich nebudou odvozovány
informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely.

Servisní smlouva strana4 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



6.Zpracování Osobních údajů je vedlejším závazkem Dodavatele při plnění této Smlouvy, úplata za
zpracování je proto zahrnuta do ceny Služby dle této Smlouvy.

7.Dodavatel berena vědomí, že při Sjednanýchčinnostech může přijít do styku snásledujícími Osobními
údaji:

a)Osobní údaje zaměstnanců Objednatele–jméno, příjmení, titul, datum a místo narození, rodné číslo,
bydliště, zdravotní pojišťovna, doklad o dosaženém vzdělání, potvrzení lékaře o schopnosti vykonávat
povolání, telefon, e-mail, bankovní účet zaměstnance, příp. další osobní údaje, které je Objednatel,
jakožto zaměstnavatel, povinen na základě zákona zpracovávat za účelem vedení personální a mzdové
agendy svých zaměstnanců,

b)Osobní údaje Klientů–jméno, příjmení, titul, rodné číslo, resp. číslo pojištěnce nebo datum narození,
číslo pojišťovny, anamnestická data související se zdravotním stavem a péčí o Klienta, diagnosy, adresa
bydliště anebo pobytu, telefonní číslo, e-mailová adresa, identifikační údaje zaměstnavatele, profese,
informace o rodinných příslušnících, pohlaví, rodinný stav, občanství, identifikační údaje praktických
lékařů Klienta, druh a výše sociální dávky.

8.Jakékoliv nakládání sOsobními údaji je nutné považovat za zpracování Osobních údajů.

9.Za porušení ochrany Osobních údajů v průběhu Sjednaných činností je odpovědný Dodavatel.

10.Dodavatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje pouze po dobu účinnosti Smlouvy anebo po dobu

nezbytnou kplnění archivačních povinností podle platných právních předpisů, nejdéle však 10 let od jejího
ukončení.

11.Po ukončení Smlouvy se Dodavatel zavazuje veškeré Osobní údaje, které má případně ve své kdispozici
např. za účelem provádění testování anebo jiných operací za účelem zvýšení anebo ověření kvality systému
prokazatelně smazat nebo vrátit Objednateli a vymazat existující kopie, neukládá-li zákon Dodavateli
povinnost Osobní údaje zpracovávat i po ukončení Smlouvy.

12.Dodavatel za účelem ochrany Osobních údajů Objednatele a jeho Klientů před neoprávněným přístupem,
použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. předjejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňuje technická a
organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení Osobních údajů zajišťující splnění
všech povinností dle Nařízení a Zákona ozpracováníosobních údajů, zejména zajišťuje, aby veškeré
přístupy byly možné pouze přes přístupová hesla pouze výslovně oprávněných pracovníků Dodavatele, ze
záznamem historie o přístupu do IS Objednatele, a dále aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci
Objednatele byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do zdravotnické dokumentace
neoprávněným osobám. Dodavatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků o povinnostech
vyplývajících ztéto Smlouvy. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do
styku sOsobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Nařízení a Zákona o
zpracováníosobních údajů a poučeni o možných následcích porušení těchto povinností stím, že povinnost
důvěrnosti bude jimidodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k Dodavateli. Dodavatel prohlašuje,
že jeho zaměstnanci a/nebo subdodavatelé přicházející při výkonu své práce do styku s Osobními údaji
pacientů aKlientů Objednatele, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s Osobními údaji a
byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními
směrnicemi Objednatele, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.

13.Dodavatelzajišťujebezpečné zpracování Osobních údajů Klientů Objednatele zejména následujícími
organizačními a technickými opatřeními Dodavatele:

a)Aplikací Integrovaného systému řízení politiky bezpečnosti informací dle standardu normy ČSN
ISO/IEC27001:2006,

b)Řízením jednoznačně identifikovatelného a zabezpečeného přístupu uživatelů NIS Dodavatele,
c)Aplikací kryptografických opatření na ochranu Osobních údajů Objednatele, vrámci ukládání dat

Objednatele včetně elektronické komunikace a výměny dat sdatovým centrem vrámci veřejné sítě
internet,

d)Aplikací systému zaznamenávání a vytváření záznamů událostí a změn formou logů.
14.Osobní údaje nebudou poskytnuty ani jakkoliv zpřístupněny třetím osobám ze zemí mimo EU a EHP.

15.Objednatel bere na vědomí, žev případěvyužití nástroje TeamViewer jsou využívány servery společnosti
TeamViewer GmbH, sídlem Jahnstr. 30 D-73037 Göppingen Německo, která je tímto zapojena do
zpracování Osobních údajů jako další zpracovatel (dále jen Další zpracovatel).

16.Dodavatel je povinen informovatObjednatelebez zbytečného odkladuozapojeníDalšíhozpracovatele,
sdělit jeho identifikační údaje, a tosdostatečným předstihemtak, aby měl Objednatel možnost vyslovit vůči
této změně své oprávněné námitky.

17.Dodavatel tímto prohlašuje, že vrámci své činnosti implementoval požadavky Nařízení a zpracování
Osobních údajů bude probíhat vsouladu spravidly Nařízení. Dodavatel se zejména zavazuje:

a)zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele činěného prostřednictvím
oprávněných osob podle ujednání a způsobem dle této Smlouvy, tedy výhradně pokynem vpísemné

Servisní smlouva strana5 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



podobě ve formátu PDF prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu helpdesk@stapro.cz anebo
prostřednictvím záznamu vaplikaci HelpDesk na adrese <https://helpdesk.stapro.cz>, doloženého pokynu
Objednatele je třeba i tehdy, mají-li býtOsobní údaje předávány do třetí země nebo mezinárodní
organizaci; Dodavatel je povinen archivovat veškeré pokyny Objednatele,

b)zachovávat mlčenlivost o povaze a nakládání sOsobními údaji,

c)provést vhodná technická a organizační zabezpečení, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající

danému riziku, při posuzování vhodné úrovně zabezpečení Dodavatel zohlední zejména rizika, která
představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné
zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněný
přístup knim,

d)nepředat ani nezpřístupnit Osobní údaje žádné třetí osobě, svýjimkami sjednanými výše (viz Další
zpracovatel) bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, tedy nezapojit dozpracování žádného
dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Objednatele, udělí-li Objednatel povolení
kzapojení Dalšího zpracovatele, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na
ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v tomto článku Smlouvy,

e)zohlednit povahu zpracování a být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a
organizačních opatření při plnění Objednatelovypovinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů
údajů stanovených vkapitole III.Nařízení (Práva subjektu údajů),

f)být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu spovinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení,
zejména být nápomocen v případech porušení zabezpečení Osobních údajů k tomu, aby Objednatel
mohl vyhodnotit, zda porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody Klientů, případně být
nápomocen k tomu, aby Objednatel mohl řádně a včas ohlásit porušení zabezpečení Osobních údajů
dozorovému úřadu (včetně údajů dle čl. 33 odst. 3 Nařízení) a ohlásit to Klientům, při výkonu této
povinnosti je Dodavatel povinen reagovat bez zbytečného odkladu na pokyny a požadavky Objednatele,
a to při zohledněnípovahyzpracování a informací, jež má Dodavatel kdispozici,

g)bez zbytečného odkladu ohlásit Objednateli případy porušení zabezpečení Osobních údajů,
h)poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné kdoložení toho, že byly splněny povinnosti

stanovené vtomto článku Smlouvy a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Objednatelem nebo
jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a poskytovat součinnost ktěmto auditům,

i)neprodleně informovat Objednatele vpřípadě, že podle názoru Dodavatele určitý pokyn Objednatele
porušuje ustanovení Nařízení nebo jiné předpisy týkající se ochrany Osobních údajů.

18.Zpracovatelmůže ve výjimečných a odůvodněných případech a vždy na základě předchozího požadavku
Správce naposkytnutíslužby servisní podpory, zpravidla opravy chyby ASW, požádat Správce o poskytnutí
části nebo celé databáze Správce, obsahující Osobní údaje pacientů Správce,Klientů nebo zaměstnanců,
velektronické podobě do působnosti a prostředí Zpracovatele.

Poskytnutí Osobních údajů lze zrealizovat výhradně dle níže sjednaného postupu:

a)Na základě výslovného požadavku Správce na poskytnutí servisních služeb požádá Zpracovatel

vkonkrétním záznamu aplikace HelpDesk Objednatele výhradně písemnou formou Správce o
poskytnutí Osobních údajů.

b)Vzáznamu HelpDesk je Zpracovatel povinenuvést zdůvodnění poskytnutí dat obsahující Osobní údaje,
dobu nezbytně nutnou pro zpracování dat, způsob předání datZpracovateli, rozsah zpracování dat a
způsob zpětného předání dat Správci nebo způsob likvidace dat Zpracovatelem.

c)Žádost Zpracovatele na poskytnutí dat může odsouhlasit pouze písemnou formou výhradně pracovník
Objednatele zodpovědný za ochranu a zpracování dat Správce (DPO) nebo statutární zástupce
Objednatele. Kdatuuzavření Smlouvyje pracovníkem zodpovědným za ochranu azpracování dat na
straně Správce:

**email:** **dpo@nemjil.cz**
d)Na základě souhlasu DPO Správce sposkytnutím dat potvrdí za stranu Zpracovatele výhradně DPO

Zpracovatele písemnou formou do záznamu aplikace HelpDesk převzetí zodpovědnosti a kontrolu nad
převzetím a zpracováním dat Správce. Současně DPO Zpracovatele vydá pokyn pověřenému
pracovníkovi Zpracovatele kpřevzetí dat a zahájení řešení požadavku svyužitím poskytnutých dat
Správce. Kdatuuzavření Smlouvyje pracovníkem zodpovědným za ochranu azpracování dat na straně
Zpracovatele:

 **e-mail** **nepovim@stapro.cz**

e)Po ukončení řešení požadavku potvrdí do záznamu aplikace HelpDesk pověřený pracovník Objednateli

ukončení používání poskytnutých dat Správce. Současně tuto informaci předá DPO Zpracovatele.

Servisní smlouva strana6 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



f)DPO Zpracovatele zajistí kontrolu likvidace poskytnutých dat na straně Zpracovatele, příp. kontrolu
předání dat zpět Objednateli a uvede o provedené kontrole likvidace anebo předání dat Objednateli
písemný zápis do záznamu HelpDesk.

g)Následně DPO Správce potvrdí převzetí zpracovaných dat zpět do působnosti Správce písemným
zápisem do záznamu aplikace HelpDesk.

**Článek VIII-Duševní vlastnictví a obchodní tajemství**

**1.**Všechny materiály, informace a data Dodavatele předané Objednateli při plnění této Smlouvy v jakékoliv
formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve
vlastnictví Dodavatele a jsou obchodním tajemstvím Dodavatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č.
89/2012 Sb., občanskéhozákoníku,v platném znění,pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a
Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. Dodavatel bere na vědomí, že obsah Servisní smlouvy, vč.
jejich dodatků a příloh, podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v
platném znění. Dodavatel prohlašuje, že Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele a
Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně.**SmlouvabudeObjednatelem uveřejněnabez**
**obchodního tajemství obsaženého v Přílohách Smlouvys výjimkou ujednání o ceně plnění Smlouvy.**

2.Objednatel jeoprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele
pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku Smlouvy.

3.Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí
osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.

4.Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Dodavatele,
pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním
funkčnosti plnění dle této Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své
obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.

5.Žádná ze Smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zveřejňovat
či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky Smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou odborných poradců
vázanýchpovinností mlčenlivostia svýjimkou povinností zveřejnění stanovených zákonem (zejména ZVZ).
Dodavatel prohlašuje, že**Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele**a Dodavatel má
zájem na jejich utajení a ochraně.

6.Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.

7.Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti

Smlouvy.

**Článek IX-Odpovědnost za škodu**

1.Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu na jmění, kterou mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným
jednáním. Dodavatel neodpovídá za újmu na jmění, které Objednatel mohl zabránit, pokudDodavatel
oznámíObjednateli, žeporušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a
upozorní ho na možné následky. Dodavatel je povinen k náhradě újmy na jmění maximálně do výše ceny
ročního plnění (Služby) sjednané podle Smlouvy bez DPH.

2.Dodavatel nese odpovědnostza jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy, bez ohledu na
to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo Subdodavatele.

3.Dodavatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený,
nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo
kvalifikovanost je dána zejména touto Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva
odkazuje, manuály, příručkami, zvyklostmi a obecnými postupy užívání) a/nebo že mu ve splnění povinnosti
ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná
překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry, ale i z jeho osobních poměrů, nebo z
osobních poměrů jehododavatelů, zejménadodavatelů prostředíinformačních systémů.

**Článek X-Sankční ujednání**

1.Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokolivpeněžitého plnění, je Dodavatel oprávněn požadovat na
Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení. Obě Smluvní
strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.

2.Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění Smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění Smlouvy je
Objednatel oprávněn nárokovat uDodavatele i za dílčí neplnění termínu smluvní pokutu následovně:

za nedodržení doby Obnovení provozuASW 1 000Kč zakaždý započatýden
za nedodržení doby Servisního výjezdu 1 000Kč za každý započatýden

Servisní smlouva strana7 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



3.Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu vpřípadě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakéhokoliv
peněžitého plněníza Služby dle Smlouvy, a to ani se zpětnou platností, tzn., že Objednatel nemá nárok na
zaplacení smluvní pokuty, pokud nárok vznikl v době, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny
plnění dle Smlouvy.

**Článek XI-Doba platnosti a účinnosti Smlouvy**

1.Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

2.Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.

3.Tato Smlouva nabývá účinnostiprvního dne následujícího měsíce po dni jehouveřejnění ve smyslu zákona

č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Objednatel se zavazuje Smlouvu zveřejnit vsouladu spříslušnými
ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a to nejpozději do pěti pracovních dní od uzavření
Smlouvy.

4.Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:

Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.

Písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran,výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního
dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně, Smluvní strany sjednávají, že
výpověď může být doručena nejdříve 48. měsíc od nabytí účinků Smlouvy, jakákoliv dříve doručená
výpověď vyvolá účinky, jako by byla doručena 48. měsíc od nabytí účinků Smlouvy.

Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatelem zdůvodů stanovených zákonem a dále zdůvodu
opakovaného porušování smluvních povinností Dodavatelem zvlášť hrubým způsobem (např.
opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů plnění, opakované a i přes
písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů servisního zásahu či konzultací), z důvodu
Dodavatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu zániku
oprávnění Dodavatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy.

Písemnýmodstoupením od Smlouvy Dodavatelem zdůvodů stanovených zákonem a dále zdůvodu
prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3
kalendářní měsíce po termínu splatnosti, z důvodu Objednatelova úpadku ve smyslu zákona č.
182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu takové změny okolností na straně Dodavatele nebo
jeho Subdodavatele (zejména Subdodavatele prostředí IS), že plnění Smlouvy by byl schopen pouze s
vynaložením nákladů, které v době uzavření této Smlouvy nepředvídal a předvídat nemohl.

Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.
**Článek XII-Ustanovení společná a závěrečná**

1.**ZměnaSmlouvy**–Jakékolivzměny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a
musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.

2.**Rozhodnéprávo**–Vztahymezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem
občanského zákoníku (zákon č.89/2012 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000
Sb., v platném znění).

3.**Úplnádohoda**–TatoSmlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn
výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva byla vyhotovena ve
dvou stejnopisech, z nichž pojednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana. Pro případ
rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i vPříloze, Smluvní strany sjednávají přednost
ujednání obsaženého ve Smlouvě.

Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1, 2a 3:
Příloha č. 1-Rozsah služeb a cena plnění

Příloha č. 2-Popis služeb

Příloha č. 3-Zodpovědné osoby a pravidlasoučinnosti

4.**Salvatorníklauzule**–Pokudbude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné,
nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ
zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe
odpovídají smyslu a mají nejblíže k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo
plnění, která původně nebyla sjednána. Do doby uzavření dohody platí obchodní zvyklosti Smluvních stran,
obecně závazná právní úprava a princip analogie.

5.**Postoupení práv zeSmlouvy**–ŽádnáSmluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo
zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu
druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních
stran.

Servisní smlouva strana8 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



6.**Promlčení práv**z této Smlouvy nastane v promlčecí lhůtě 5 let od splatnosti pohledávky.
7.**Doručovánípísemností**–Smluvnístrany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána

na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si
adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to
desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je
zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, bez ohledu
na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním na uvedenou adresu se
písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.

8.**Rozhodovánísporů**–Veškeréspory z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve
pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.

9.**Určitost projevu vůle**-Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání
Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejich
příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu
Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této
Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této Smlouvě
společně deklarovaly.

V Pardubicích dne VJilemnicidne

Dodavatel: ………………..……….….. Objednatel: ….………….…………………..
Ing. Leoš Raibr MUDr. Jiří Kalenský

jednatel společnosti
STAPRO s. r. o.

….…….………………………..
Ing. Ota Krejčí

člen představenstva
MMN, a.s..

Servisní smlouva strana9 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



**Příloha č.1-Rozsah služeb a cena plnění**

**Článek I-Vymezení předmětu dodávky Služeb**

Dodavatel se zavazuje poskytovat sjednané Služby na dále vyjmenované informační technologie informačního systému Objednatele.

**1.Aplikační software**

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané Služby na vyjmenovaný aplikační software (dále jen**ASW**) v tomto rozsahu licencí modulů a licencí pracovních stanic:

**Licence ASW modulů FONS Akord**

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o.

FONSAkordDIET-zaměstnanecké stravování
FONS AkordDIET-pacientské stravování
FONS AkordDIET-doplňkový prodej

FONS AkordDIET-EET

Počet licencí pracovních stanic FONS AkordDIET **16licencí aktivních**

**2.Technické prostředky**

Servisní podpora technickýchprostředků není touto Smlouvou sjednána.

**Článek II-Podpora aplikačních software**

**1.Aplikační sw FONS Akord**

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW FONS Akord a databázového prostředí firmy Microsoft,

vrozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující Služby:

**Základní podpora aplikačního sw FONS Akord**-programpodpory provozuaplikacezahrnuje:

Garance funkčnosti ASW–poskytování opravných kódů (build).

Garance rozvoje ASW a db prostředí–poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
Garance legislativních updatů–poskytování legislativních upgradů.

Garance dostupnosti úprav ASW–poskytování uvolněných úprav ASW.

Servisní garance–garance dostupnosti servisních služeb.

Garance dostupnosti služby HelpDesk–přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory
zákazníků

Garance podpory provozu db prostředí.

Garance vybraných služeb:

-zajištění migrace ASW FONS Akord na vyšší verzi db prostředí.
Garance informovanosti–poskytování informací o nových sw produktech.

Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.

**Preventivní prohlídky**–kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných

oblastí, včetně vypracování zprávy–protokolu:

-ASW FONS Akord **2 x ročně**

-db prostředí MS SQL vč. systému ASW **2 x ročně**

**Konzultační služby–**služby vzdálených konzultací nebo také konzultační návštěvy poskytované

zpravidla vmístě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele:
-pracoviště stravování **16hodinročně**

**Článek III-Podpora technických prostředků IS**

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Servisní smlouva strana1 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



**Článek IV-Definice programuservisní podpory**

|  |
| --- |
| **ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW**  |
| Kategorie incidentu  | Příjem hlášení  | Zahájení řešení  | Obnovení provozu  |  |
| **Havárie** přerušení provozu  | **Pracoviště** **HelpDesk-9x5** v pracovní dny od7:00do16:00hod., jinak záznamník. Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v7:00.  | **Nejpozději do4hodin** vrámci pracovní doby  | Nejpozději**následující** **pracovní den**  | Nejpozději**druhý** **následující pracovní den**  |
| **Významná závada** významné omezení provozu  | Nejpozději**následující** **pracovní den**  | Nejpozději**druhý následující** **pracovní den**  | Nejpozději**třetí** **následující pracovní den**  |
| **Závada, chyba** menší omezení provozu  | Nejpozději**druhý** **následující pracovní den**  | Termín stanoven dle závažnosti závady vzáznamu požadavku evidence HelpDesk.  | Nesjednán  |

**Zahájením řešení**se rozumí:

1.zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,

2.nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,

3.nebopředánínahlášené závady kvyřešeníObjednateli nebotřetí straně (např. subdodavateli).
**Pracovnídoba**-pouze vpracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod.

**Servisní výjezd**-pouze vpřípadě, že servisní zásah nebude možné realizovat vzdáleným přístupem
ktechnickýmprostředkům vprostředí zákazníka (zejména výpadek konektivity do sítě internet). Termín
servisního výjezdustanovuje dojezdservisního technikana místo instalace technických prostředků
zajišťujících provoz ASW. Doba, kdy není možné realizovat servisní zásah vzdáleným přístupem a čas
na cestě v rámci servisního výjezdu, se nezapočítává do časů řešení a časů obnovení provozu.

**Obnova dat ze zálohy**-časnezbytně nutný nadobuobnovy dat ze zálohysenezapočítává do časů
řešení a časů obnovení provozu.Jednáse zejména o čas předání záložních dat Objednatelem
Dodavateli a strojový čas průběhu zpracování-konverze zálohydatna čitelná data na prostředcích
Objednatele.

**Článek V-Cena plnění**

|  |  |
| --- | --- |
| **označení služby**  | **roční cena plnění**  |
| FONS Akord DIET Servisní podpora a údržba provozu ASW  | 120 080,00 Kč  |
| FONS Akord DIET Konzultační návštěvy  | 19 520,00 Kč  |
| **celková roční cena podpory bez DPH**  | **139 600,00 Kč**  |
| **sjednaná měsíční úhrada bez DPH**  | **11 633,33 Kč**  |

*Konec přílohy č. 1*

Servisní smlouva strana2 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



**Příloha č.2-Popis služeb**

**Článek I-Podpora aplikačního software**

**1.Aplikační swFONSAkord**

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) FONS Akord a databázového prostředí firmy Microsoft pro rozsah ASW FONS Akorduvedený vpříloze č. 1 a dle programu „Základníservisnípodpora provozu ASW“.

**1.1.Program základní podpory aplikačního software FONS Akord**

**Vymezení základní podpory**-Základní podpora ASW FONS Akord se vztahuje pouze ke sjednanémurozsahu

modulů a licencí, uvedených vpříloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1.**Garance funkčnosti ASW**-Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu

zjištěných chyb vprogramovém kódu ASWFONS Akord formou aktuálně vydávaných softwarových
opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze
ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumíDodavatelem kdistribuci uvolněnáa zveřejněná nejnovějšíverze
ASW,včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá kopravě a odstranění pouze chyby
vyskytující se vposlední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. Vpřípadě, že Objednatel oznámí
chybu ve starší verzi ASW, je za zahájenířešeníodstranění nahlášené chyby považován také pokyn
Dodavatele ObjednateliknasazeníaktuálníverzeASWapokyn knáslednémuotestovánínahlášené chyby
Objednatelem natétoposlední uvolněné verzi ASW.

2.**Garance rozvoje ASW-**Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW FONS Akord
aposkytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a
které zahrnují:

opravené funkce a moduly,

vylepšené funkce a moduly,

nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.

3.**Garance legislativních updatů**-Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW FONS Akord tak, aby tento
pracoval vsouladu splatnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu
kléčběosoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky
zpracovávaným a sledovaným údajům vASW a kObjednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným
údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebopodzákonnou právní normou. Legislativní
úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, kteréObjednatellegálně užívá na
základě platné licenční smlouvy uzavřené sDodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném
rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně vsouladu
slegislativními požadavky.Termínem „legislativní požadavky“ se rozumípožadavkydané zákonem nebo
podzákonnou právní normouuveřejněnýmive sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta
kprovedenía uvolněníúprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. Vpřípadě, že změna
předpisů bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta kprovedení
úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění
legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASWFONS Akord.

4.**Garance dostupnosti úprav ASW**-Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup kposlední verzi
ASW dle bodů 1, 2 a 3 formoumožnosti přístupu kúložišti Dodavatele na adrese[https://www.fonsportal.cz.](https://www.fonsportal.cz.5)

[5](https://www.fonsportal.cz.5).**Servisní garance**–Dodavatelse zavazujepro zajištění provozu ASWgarantovatObjednateli dostupnost
služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkůvrozsahu dle sjednaného
programuservisnípodporyprovozu ASW.

6.**Garance služeb**-Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující
služby:

**služba Migrace db prostředí**-převod aplikace FONS Akord na vyšší verzi databázového prostředí
SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod–migraci databázového prostředí nejsou zahrnuty
vceně Smlouvy.

7.**Garance informovanosti-**Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých
softwarových produktech, nebojejich částech, uvolňovaných vrámci této podpory a rovněž o všech nově
samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW FONS Akord.

Servisní smlouva strana1 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



8.**Podpora ASW nezahrnuje:**

**Dodávku následujících rozšíření ASWFONS Akord:**

Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsousamostatně dodávané na trh a které
neomezují dostupnost a funkčnost dodaného ASW.

Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a
které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.

Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulůnebo licencí pracovních stanic.

**Dodávku následujících služeb podpory ASWFONS Akord:**

Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.

Instalační práce spojené sinstalacíupdate, upgrade a vyšších verzí ASW.

Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.

Instalační a servisní práce spojené sjinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými vpříloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.
**1.2.Podpora databázového prostředí**

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli vrámci sjednané podpory ASW FONS Akord podporu databázového prostředí.

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí vrozsahu legálněpoužívaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW FONS Akord. Na databázové prostředí se vztahují následující garance podpory provozu:

1.**Garance funkčnosti**-Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat
Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack a update. Podmínkou je
volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.

2.**Garance opravy**-Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané
opravné softwarové kódyna db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence
inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.

3.**Garance technické podpory výrobce-**Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db
prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora
zahrnuje zejména:

Přehled o sw opravách (build) a vyžádání přístupu ktěmto opravným kódům za účelem řešení chyb
vprogramovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.

Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“-aktualizovaná databáze technických
referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
Přístup na Support Forum-možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových
produktů.

4.**Podpora db prostředí nezahrnuje**vceně Smlouvy dodávku následujících služeb:
Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.

Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.
**1.3.FONS Akord-Služby podpory provozu**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené spodporou funkčnosti a provozu ASW FONS Akord:

**Preventivní prohlídky**–kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných
oblastí, včetně vypracování zprávy–protokolu.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetnědb prostředí,
kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a
využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv.

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je sjednán vpříloze č. 1. Úhrada preventivních
prohlídek je zahrnuta vzákladní ceně podpory ASW jako neoddělitelná součást základní podpory ASW.

Servisní smlouva strana2 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



**1.4.FONS Akord-služby podpory uživatelů**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené

spodporou uživatelů ASW FONS Akord:

**Konzultační služby–**služby vzdálených konzultací nebo také konzultační návštěvy poskytované

zpravidla vmístě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování
zprávy–protokolu zkonzultační návštěvy, které zahrnují:

-konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,

-zaškolení uživatelů přirutinním provozu na pracovišti Objednatele,

-metodická podpora při rutinním používání ASW,

-sledování využitíASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW,

organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
-metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

Rozsah konzultačníchslužebpro jednotlivé části ASW je sjednán vpříloze č. 1. Úhrada konzultačních
služebje sjednána nad rámecceny Základní podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je
zahrnuta vceně sjednaných služeb Smlouvy.

**2.Další ujednání kpodpoře aplikačních software**
**2.1.Řešení změn**

1.Bude-li zajištění podpory provozu ASW vyžadovat změnu či aktualizaci databázového prostředí,
systémových softwarových či technických prostředků (dílčích komponent či celých zařízení), instalace a
implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých
technologických částí, zavazuje se Dodavatel, že o této skutečnosti bude Objednatele informovat
vpředstihu tak, aby byl Objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo
prostřednictvím Dodavatele, příp. dalších třetích stran.

2.Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli křešení vynucených změn veškerou součinnost
apotřebné služby na základě samostatné Smlouvy či objednávky.

3.Náklady na zajištění těchto změn hradí Objednatel.

**2.2.Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultačníslužby**

1.V prvním roce účinnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních
služeb.

2.Termíny preventivních prohlídek a konzultačních služeb se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k
jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.

3.Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků Dodavatele na
pracovišti Objednatele. O způsobu provedení rozhoduje Dodavatel.

4.Konzultačníslužby jsou realizovány vzdáleně nebo návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti
Objednatele.

5.Konzultační služby na dálku jsou poskytovány zejména prostřednictvím telefonu a dále elektronickou formou
prostřednictvím záznamů HelpDesk, případně emailem.

6.Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Minimální rozsah pro čerpání
konzultační návštěvy jsou 4 hodiny v běžné pracovní době. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden
člověkoden (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava Dodavatele na provedení
konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou
protokolu.

7.O provedení preventivní prohlídky anebo konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele vypracován
protokol v elektronické podobě. Každý protokol bude Dodavatelem uložen v Úložišti dokumentů Dodavatele
na FONS Portal <https://www.fonsportal.cz/> a bude k dispozici všem uživatelům ASW, včetně pracovníků
Objednatele, uvedených v příloze č. 3 Smlouvy. Každý uživatel FONS Portal má možnost vlastního
nastavení zasílání informačních (notifikačních) emailů nad Úložištěm dokumentů, které se odesílají při
přidání nebo změně dokumentu v Úložišti dokumentů FONS Portal.

8.V Úložišti dokumentů je pro potřeby Objednatele současně uložen přehled čerpání konzultačních služeb a
plnění profylaktických kontrol, případně dalších paušálních služeb se stanoveným rozsahem čerpání.

Servisní smlouva strana3 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



**2.3.Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem**

1.Pracovníci Objednatele vníže sjednanémpočtu mají právo vrámci Smlouvy účastnit se následujících

setkání pořádaných Dodavatelem.
**„Seminář NIS VIP“–2 účastníci**
Jedenkrát ročně je pořádáno setkání vedoucích pracovníků zdravotnických zařízení „Seminář NIS VIP“,

určené pro podporu zvyšování efektivity provozu a správného používání IS ve zdravotnických
zařízeních. Setkání bude organizováno vrozsahu maximálně dvou dnů. Pro účely tohoto odstavce se
pojmem vedoucí pracovníci rozumí následující zastoupení jednotlivých pracovníků:

oblast vedení zařízení-ředitel / manažer zdravotnického zařízení,

oblast ekonomiky resp. technický náměstek / zástupce / ředitel / manažer pro ekonomiku,
náměstek / zástupce pro LPP,

náměstek pro informatiku.

**Setkání správců NIS–2 účastníci**

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců NIS, určené pro seznámení s novými prvky ASW
smožností konzultací dané problematiky.

**Setkání uživatelů klinických modulů NIS–2 účastníci**

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání uživatelů klinických modulů NIS, určené pro seznámení s novými
prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

**Setkání správců modulu Výkaznictví-2 účastníci**

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání správců modulu Výkaznictví, určené pro seznámení s novými
prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

**Setkání uživatelů FONS Reports-2 účastníci**

Jedenkrát ročně je pořádáno setkání uživatelů produktu FONS Reports, určené pro seznámení s novými
prvky ASW s možností konzultací dané problematiky.

2.Počet účastníků ze strany Objednatele může být zvýšen na žádost Objednatele na počet, který je
omezen pouze celkovou kapacitou ubytovacího zařízení apřednáškových prostor. Zvýšení počtu
účastníků nad počty uvedené výše je hrazeno Objednatelem mimo tuto smlouvu na základě objednávky
(přihlášky) Objednatele.

3.Setkání jsou organizována internátním způsobem.

4.Termíny a místa setkání stanoví Dodavatel a informuje o nich Objednatele minimálně jeden měsíc před

začátkem setkání.

5.Objednatel hradí pouze ubytování a cestovné svých pracovníků, kteří se účastní těchto setkání.

**Článek II- Podpora technických prostředků**

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Servisní smlouva strana4 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



**Článek III-Kategorie incidentů a podpora prostředků IS**

Pro stanovení potřebného rozsahu a dostupnosti služby vzhledem ktypu incidentu je zavedena kategorizace typuincidentů a služba programu podpory kdanému typu incidentu.

**1.Kategorie incidentu**

|  |
| --- |
| **Klasifikace incidentu**  |
| **Kategorie incidentu**  | **Závažnost incidentu**  | **Příklad**  |
| **Havárie**-přerušení provozu  | Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce,nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat vužívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není kdispozici žádné dočasné řešení problému.  |  |
| **Významná závada**-významné omezení provozu  | Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny,problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW.Vpoužívání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé zklíčových funkcionalit nelze použít. Není kdispozici žádné přijatelné náhradní řešení.  | §Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. §Nefunkční zálohování. §Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování. §Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.  |
| **Závada, chyba–**menší omezení provozu  | Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné,problém způsobuje omezení služeb ASW. Vpoužívání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.  | §Nefunkční tisk na jednom pracovišti. §Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů–výkazů pro pojišťovnu. §Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.  |

*Konec přílohy č.2*

Servisní smlouva strana5 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



**Příloha č.3-Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti**

**Článek I-Osoby odpovědné za řízení vztahů vrámci Smlouvy**

**1.Pracovníci odpovědni za řízení vztahů Smlouvy**
**Dodavatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| odpovědnost  | jméno  | pracovnízařazení  | telefon, e-mail  |
| statutární zástupce správem podpisu smluvních ujednání  | **Ing. Leoš Raibr**  | jednatel společnosti  | raibr@stapro.cz  |
| osoba oprávněná k jednání osmluvních podmínkách  |  | obchodní manažer  |  |  |  |
|  |

**Objednatel**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| statutární zástupce správem podpisu smluvních ujednání  | **MUDr. Jiří Kalenský**  | předseda představenstva  | tel. kontakt: jiri.kalensky  |  |  |
| @nemjil.cz  |
|  |  |  | tel.kontakt: ota.krejci@n  |  |  |
| emjil.cz  |

**2.Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem** **Dodavatel**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| osoba odpovědná za plnění Smlouvy  |  |  |  |  |  |
|  |

**3.Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem** **Objednatel**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |

**4.Organizační podpora Objednatele**

Odpovědní pracovníciObjednatele, včetně stanovení jejich dostupnosti, pro spolupráci při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Dodavatele.

**Objednatel**-organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |

vedoucí IT dostupnost denně

od 07:00 do 20:00 hod.

pracovník IT dostupnost vprac. dny
od 07:00 do 15:30 hod.

**Článek II-Součinnost a komunikace**

**1.Centrum podpory zákazníka-HelpDesk**
**1.1.HelpDesk-základní určení**

1.Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se keslužbám dle
Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj
aplikaciHelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).

2.Přístup kaplikaci HelpDesk mají pouze registrovaní uživatelé Objednatele dle rozsahu přidělených
uživatelskýchpráv. Dodavatel zajišťuje nepřetržitý provoz aplikace HelpDesk vrozsahu 24 hodindenně x 7
dní vtýdnu x 365 dní vroce. Přístup registrovaných uživatelů Dodavatel časověa místněneomezuje.

Servisní smlouva strana1 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



3.Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému
HelpDesk pro tyto účely:

-příjem požadavkůuživatelů,

-hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.,
-poskytování aktuálních informací o stavu řešení.

4.Přístup keslužbámpracovištěHelpDesk je poskytován a garantovánDodavatelemjako nedílná součást
Smlouvy.

**1.2.Předání Požadavků a hlášení chyb a závad**

1.Vpřípadě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se keslužbám dle Smlouvy, může tyto

požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.

2.Vpřípadě, že Objednatel zjistí chyby vaplikačním software nebo závady na technických prostředcích či

službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost
nahlásit Dodavateli, tzn. zaevidovat chybu nebo závadudo systému HelpDeskDodavatele.

3.Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku(požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle
závazků garantovaných Smlouvou.

4.Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:
internet: [http://www.stapro.cz](http://www.stapro.cz/)

e-mail: helpdesk@stapro.cz
telefonicky vpracovní dny od 7:00-16:00: +420 467 003150

+420739394 344
faxem na čísle: +420 467 003 119
písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.

Úsek péče o zákazníky
Pernštýnské nám. 51
530 02 Pardubice

5.Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk
Dodavatele.

6.Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení včlánku I.Tito pracovníci
obdrží před prvním přihlášením e-mailDodavateles přihlašovacími údaji a základním popisem pro přihlášení
do aplikace HelpDesk.

7.Každý požadavek nebo závada budou evidovány v záznamusystému HelpDesk a dle typu (dotaz,
konzultace, hlášeníchyby, hlášení problému, námět, připomínka, …) bude použita některá znásledujících
variant řešení:

telefonická konzultace s odborným pracovníkem Dodavatele,
reakce–popis řešení vdaném záznamu systému HelpDesk,
řešení vzdáleným přístupem,

servisní zásaha oprava na místě,

předání problému křešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,

předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady-investice, testování,
vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

**1.3.Základní garance odezvyHelpDesku na požadavek nebo hlášení závady**

1.Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpovědět Objednateli nejpozději

následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude vtomto
termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.

**2.Stanovení pravidel součinnosti**

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu ASW a technologií

sjednaných vpříloze č. 1, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou vrámci
Smlouvy či jiných návazných smluv zajišťovány Dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

a)Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznampracovníků, uvedených včl. I

tétoPřílohy,odpovědnýchza spolupráci a organizační podporu.

Servisní smlouva strana2 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



b)PracovníciObjednatele,odpovědní za spolupráci sDodavatelem,budouvpřípadě řešení havárie
provozu ASW a omezení dostupnosti ASW anebo v případěřešení kritického omezení provozu ASW,k
dispozici napracovišti Objednatele ve své pracovní době i mimo běžný rámec pracovní dobya todle
potřebyDodavatele a na pokynDodavatele.

c)Objednatel se zavazuje zajistit dostupnostpracovníkůorganizační podporyObjednateledle
definovaného rozsahu dostupnostianauvedených kontaktních číslech.

d)Požadavek na servisnízásah a zejména požadavek na servisní výjezdschvalujea autorizuje vždy
odpovědný pracovník Objednatele.

e)Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovatpracovníkaorganizační
podpory Objednatele pro odsouhlasení a autorizaci servisního výjezdu.

f)Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd vpřípadě, žepracovníciorganizační podpory
Objednatelenejsoudostupní. Vtomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam
dozáznamu systémuHelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat
pracovníkyorganizační podpory Objednatele.

g)Vpřípaděservisníhovýjezdu je servisním místemsídloObjednateleuvedené vzáhlaví Smlouvy.
h)Vpřípadě servisního výjezdu zajišťujepro Dodavateleorganizační podporuze stranyObjednatele

odpovědný pracovníkuvedenýv seznamu odpovědných osob Objednatele.

i)Servisní zásahyvyvolané činností nebo příčinou anebo problémem na straněObjednatele hradí

Objednatelnadrámec plnění Smlouvyvrozsahu odpracovaných hodin adleujednání čl.VISmlouvy.
j)Objednatel odpovídá za provádění zálohování, archivacia zabezpečeníuložení dat ASW a

zálohovacích médiízálohovanýchdat ASW adáleodpovídá za provádění zálohovánídat ostatních
informačních systémůtřetích stran,nezbytných pro provoz ASW vdostatečném rozsahu a četnosti.

k)Objednatel se zavazuje k dodržování oboustranně dohodnutých a odsouhlasených postupů a k vedení
dokumentacevnezbytném rozsahu kzabezpečení provozu ASW, včetně vazeb na všechny dotčené
služby, zejména komunikacemi informačních systémů třetích stran.

l)Objednatel odpovídá zasprávné nastavení a průběžnou údržbu všech lokálních a všech uživatelských
číselníků nezbytných pro správný provoz ASW a to zejména ve vztahu kbezchybnému pořizování dat a
vykázání údajů proplátce péčea dále ve vztahu kzabezpečení přístupu a provozu ASW.

m)Objednatel odpovídá zaprůběžný import a aktualizacivšech nezbytných číselníků třetích stran, zejména číselníků vydávaných státními organizacemi a institucemi a také číselníků, které vyžaduje legislativa ČR.
n)Dodavatelse zavazujepředkládat Objednateli požadavky a návrhyna upgrade ASW a HW technologií dle aktuálních zjištění apožadavků provozu ASW. Realizaci požadavkuschvaluje a objednává výhradně

Objednatel.

o)Objednatel se zavazuje zabezpečitbezvadnoufunkčnosta podporu provozu všechtechnických

prostředkůObjednatele,nezbytnýchpro provozASW, které nejsou součástí plněníservisní podporydle
tétoSmlouvy. Jedná sezejménaosíťovouinfrastrukturu, aktivní prvky, databázové i souborové servery,
zálohování dat, pracovní uživatelskéstanice, tiskárny, operačnía databázovésystémy serverů a
pracovníchstanic,komunikačnírozhraní a komunikační aplikace.

p)Objednatel se zavazujezajistit, že kdotčenýmserverůmASW a dále kzáložním nebo archivním kopiím
dat ASW,budou mít fyzický přístup pouze oprávněné osobydle interních bezpečnostních pravidel
Objednatele.

q)Objednatel se zavazujezajistit, že ke správcovským programůma správcovským (administrátorským)
účtům k ASWbudou přístup mít pouzeoprávněné osoby dle interních bezpečnostních pravidel
Objednatele.

r)Objednatel se zavazuje konzultovat sDodavatelem veškeré zásahy dosystémové části ASW,včetně
databázové vrstvy ASW,a dálezejménazásahy do technického prostředínezbytnéhopro provoz ASW.
Jedná sezejménaozásahydo konfigurace serverů,výměna sw a HWkomponent serverůnebo
pracovních stanic,změnykonfigurace zálohování, úpravy nebo výměny záložních zdrojů UPS apod.

s)Objednatel se zavazujepro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvyzprostředkovat jednání a
nezbytnou spolupráci sautorynebo dodavateliexistujících programových vybavení, kterásouvisí
sprovozem ASW nebo provoz ASW ovlivňují.

t)Objednatel se zavazujepro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvyzprostředkovat jednání a
nezbytnou spolupráci sdodavateli, jejichž programovévybavení přímokomunikujesASWDodavatele
včetněpředáníúplnédokumentacenutnéprozprovoznění a údržbu vzájemné datovékomunikace.

u)Objednatel se zavazujepro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvyzprostředkovatjednání a
nezbytnou spolupráci s dodavateli, jejichž přístroje atechnologickázařízeníjsou připojeny k ASW,
včetně předání úplné dokumentace nutné proon-line napojenípřístrojedoASWa údržbu datové
komunikacepřístrojes ASW.Jedná se zejména olaboratorní přístroje, RDG přístrojeapod.

Servisní smlouva strana3 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)



**Článek III-Bezpečnost a ochrana**

**1.Bezpečnost a ochrana dat na serverových systémech**

1.Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů

takovým způsobem, aby vpřípadě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložníchdat
sminimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. Vpřípadě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh
těchto dat neodpovídá Dodavatel za jejich obnovení.

2.Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel kprivilegovaným uživatelským účtům pro
servisní pracovníky Dodavatele vpřípadě řešení havarijní situace vsouladu se závazky Smlouvy (reakční
doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.

3.Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu kcitlivýmOsobním údajům uloženým na serverových
systémech ve smyslu zákona č.110/2019Sb. ozpracováníosobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a
to včetně tvorby a správy bezpečných hesel kuživatelským účtům.

**2.Vzdálený přístup**

1.Objednatel se zavazuje, že umožní Dodavateli poskytování služeb dle Smlouvy vzdáleným přístupem.

Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků
Dodavatele prostřednictvím sítě Internet na dotčený technický prostředek, zpravidla server vrámci
počítačové sítě LAN Objednatele.

2.Smluvní strany sjednávajívzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob
připojení VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).

**Článek IV-Specifická ujednání**

**1.Speciální licence SW produktů ve vlastnictví Objednatele**

Vpřípadě používání SW produktů pořízených na základě speciálních licenčních programů pro zdravotnictví (MS Select) nebo školství (EDU) apod., se Objednatel zavazuje zajišťovat samostatně rozvoj těchto sw produktů. Zajištěním se rozumí vlastní pořízení legálních licencí update, upgrade a nových verzí sw produktů a dále poskytnutí této licence Dodavateli pro možnost plnění služeb podpory. Použití, resp. instalace a zprovoznění těchto speciálních licenčních sw produktů Dodavatelem bude provedeno pouze po dohodě Objednatele sDodavatelem a dle podmínek Smlouvy.

*Konec přílohy č.3*

Servisní smlouva strana4 JilemniceMMN, a.s.

**STAPRO s. r. o.**| Pernštýnské nám. 51 | 530 02 Pardubice |[**www.stapro.cz**](http://www.stapro.cz)