

**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](mailto: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](mailto: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**](mailto: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](mailto: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**](mailto: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**](mailto: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](mailto: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](mailto:jiri.kalensky@nemjil.cz) |  |  |
| [@nemjil.cz](mailto:jiri.kalensky@nemjil.cz) |
|  |  |  | tel.kontakt:  [ota.krejci@n](mailto:ota.krejci@nemjil.cz) |  |  |
| [emjil.cz](mailto:ota.krejci@nemjil.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](mailto: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)