

Číslo smlouvy: 011401143

## SMLOUVA O POSKYTNUTÍ LICENCE, DODÁNÍ A TECHNICKE PODPORE K PROGRAMUNELS

Smluvní strany:

Obchodní firma: **MEDISYSTEMS a.s.**

Sídlo: Hradec Králové, Seydlerova 971/8, PSČ 500 02

IČ: 275 31 104

DIČ: CZ27531104

Číslo účtu: [REDACTED]

Jednající: [REDACTED], členem představenstva

Zapsaná: 9.ledna 2008 Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2733

(dále jen poskytovatel)

na straně jedné

a

Obchodní firma: **Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje**

Sídlo: Hradec Králové, Hradecká 1690, PSČ 500 12

IČ: 481 45 122

DIČ: CZ48145122

Zastoupená: [REDACTED] ředitelem

Zapsaná: v obchodního rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové,  
oddíl Pr, vložka 829

(dále jen nabyvatel)

na straně druhé

vzhledem k tomu, že dospěly k úplné a vzájemné shodě v níže uvedených skutečnostech, dohodly se v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, na uzavření následující

### **smlouvy o dodání programu NELS. 3ks skladové licence a poskytnutí technické podpory k programu NELS:**

#### **1 Úvodní ustanovení**

- Definice softwaru.** NELS je počítačový program - evidenční skladový systém pro sledování spotřeby léků a ostatního zdravotnického materiálu, jehož podrobná specifikace je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen "NELS" nebo "software").
- Práva k NELS.** Poskytovatel prohlašuje, že je výhradním držitelem a vykonavatelem veškerých autorských a jiných práv k NELS. Poskytovatel je zejména oprávněn poskytnout oprávnění k užívání softwaru třetím osobám, provádět jeho instalaci a

implementaci a poskytovat servis a technickou podporu tohoto software. Poskytovatel prohlašuje, že software neobsahuje skutečnosti tvořící předmět utajované skutečnosti, služebního nebo obchodního tajemství, ani skutečnosti, na něž se vztahuje zákonem stanovená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti, ani důvěrné nebo jiné informace, které je poskytovatel zavázán nesděliti třetí osobě. Poskytovatel dále prohlašuje, že software neobsahuje skutečnosti, které mohou bez právního důvodu zasáhnout do práv a oprávněných zájmů třetích osob nebo mohou být v rozporu s platným právním řádem, například dobrými mravy, dobrými mravy hospodářské soutěže apod. Poskytovatel dále prohlašuje, že užitím a nakládáním programem NELS nabyvatelem dle této smlouvy nedojde k porušení jakýchkoli práv třetích osob.

3. **Práva k dokumentaci.** Poskytovatel prohlašuje, že prohlášení a záruky uvedené v předchozím odstavci platí i ve vztahu k dokumentaci k programu NELS, která je či bude poskytována poskytovatelem nabyvateli.

## 2 Předmět smlouvy

1. **Program NELS.** Předmětem této smlouvy je poskytnutí oprávnění poskytovatelem nabyvateli k užívání programu NELS a všem jeho modulům (viz. příloha 1) a závazek nabyvatele zaplatit poskytovateli za toto oprávnění odměnu, a to vše způsobem a za podmínek stanovených touto smlouvou.
2. **Skladové licence.** Předmětem této smlouvy je dále poskytnutí 3ks skladových licencí k programu NELS poskytovatelem nabyvateli. Nabyvatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za tyto licence odměnu, a to vše způsobem a za podmínek stanovených touto smlouvou.
3. **Další služby.** Předmětem smlouvy je dále poskytování služeb - implementace, školení a technické podpory pro program NELS v rozsahu uvedeném v této smlouvě.

## 3 Poskytnutí oprávnění k software a licence

1. **Způsob užívání.** Poskytovatel uděluje tímto nabyvateli oprávnění k užívání programu NELS v následujícím rozsahu:
  - i. Nabyvatel je oprávněn užívat software včetně všech jeho modulů uvedených v příloze 1 ke všem způsobům užití, ke kterým je software určen, tj. zejména ke sledování spotřeby léků a ostatního zdravotnického materiálu.
  - ii. Nabyvatel je oprávněn užívat software a zpřístupnit software k užívání a umožnit jeho užívání oprávněným uživatelům.
  - iii. Nabyvatel je oprávněn každou skladovou licenci užívat pro max. 1 sklad, přičemž není omezen ani počet nákladových středisek ve skladu ani nadřazená struktura, do které jsou sklady zařazeny.
  - iv. Nabyvatel je oprávněn užívat software v neomezeném počtu instancí/instalací
2. Nabyvatel je oprávněn poskytnout právo k užívání softwaru v rozsahu dle tohoto článku dalším nabyvatelům pouze s písemným souhlasem poskytovatele s rozšířením oprávnění k užívání programu NELS ve formě písemného očíslovaného dodatku této smlouvy.
3. **Omezení způsobu užívání.** Nabyvatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele:

- i. třetím osobám neposkytne kopii ani neumožní pořízení kopie díla nebo jeho části;
  - ii. nebude dílo pronajímat třetím osobám;
  - iii. nepřevéde práva z této smlouvy na třetí osobu;
4. **Další omezení nabyvatele.** Nabyvatel se zavazuje, že
- 1. nebude používat software ani žádnou jeho část mimo způsob uvedený v této smlouvě. Používáním softwaru se rozumí, jestliže je program uložen v paměti nebo na pevném disku počítače.
  - ii. nebude software používat bez platné skladové licence
  - iii. nebude měnit ani jinak upravovat software nebo jeho část, programový kód aplikace nebo jinak zasahovat do softwaru nebo jeho části
  - iv. nebude měnit strukturu nebo obsah databáze jinak než provozováním aplikace po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře.
5. **Archivační kopie.** Nabyvatel má právo si pořídit záložní kopii díla pro účely archivace.
6. **Místo užívání.** Místem provozování (užití) softwaru jsou veškeré prostory (tj. zejména v nich se nacházející výpočetní technika), v nichž v okamžiku užití softwaru provozuje svou činnost nabyvatel této smlouvy.
7. **Doba užívání.** Doba užívání programu NELS nabyvatelem je časově neomezena. Strany shodně prohlašují, že nabyvatel je oprávněn nikoli však povinen software užívat po celou dobu jeho využitelnosti nabyvatelem.
8. **Dokumentace k softwaru.** Poskytovatel současně uděluje oprávnění k užívání veškeré dokumentace k softwaru, která je se softwarem poskytovatelem poskytována / předána nabyvateli. Dokumentaci k softwaru může nabyvatel užívat všemi způsoby potřebnými nebo vhodnými k jejímu využití pro účely práce s programem NELS, včetně práva dokumentaci kopírovat.

#### 4 Předání softwaru

1. **Předání softwaru.** Poskytovatel se zavazuje, že dodá software tím, že provede instalaci v místě provozování programu určeném nabyvatelem a to do jednoho (1) měsíce od nabytí účinnosti této smlouvy. Po dobu, po kterou nebude technické vybavení, na kterém má být software provozován, odpovídat minimálním technickým požadavkům uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy - "Minimální a doporučené podmínky pro provoz aplikace", není poskytovatel v prodlení s předáním a instalací softwaru.
2. **Okamžik předání.** Závazek poskytovatele dle předchozího odstavce je splněn v okamžiku, kdy je software nainstalován v takovém rozsahu, aby byl software plně funkční a nabyvatel byl schopen užívat software v plném rozsahu dle této smlouvy.
3. **Předávací protokol.** Předání softwaru nabyvateli do užívání dle předchozího odstavce potvrdí nabyvatel podpisem předávacího protokolu, který bude obsahovat označení předávacího protokolu, skutečné datum předání, vyjádření nabyvatele a poskytovatele, datumy a podpisy oprávněných osob.
4. **Zaškolení uživatelů.** Poskytovatel se zavazuje provést zaškolení uživatelů softwaru v místě jeho provozování. Konkrétní způsob zaškolení, zejména počet osob účastnících se školení, doba a délka školení bude dohodnuta mezi smluvními stranami, avšak poskytovatel se zavazuje poskytnout zaškolení minimálně v rozsahu objektivně

umožňujícím plné zvládnutí ovládání NELS laickým uživatelem a pro alespoň 3 výjezdová střediska nabyvatele. Poskytovatel je povinen provést zaškolení do jednoho (1) měsíce od nabytí účinnosti této smlouvy a to v místě uvedeném v odst. 3.6. této smlouvy.

## 5 .Odměna a splatnost

1. **Odměna za licence.** Nabyvatel se zavazuje zaplatit jednorázovou odměnu za každou skladovou licenci ve výši 15 000 Kč (slovy: patnácttisíckorun českých) bez DPH.
2. **Odměna za program NELS.** Nabyvatel se zavazuje zaplatit jednorázovou odměnu za implementaci programu NELS ve výši 1 000 Kč (slovy: tisíc korun českých) bez DPH. Tato odměna byla stanovena s ohledem na dobu užívání softwaru dle odst. 3.7. této smlouvy.
3. **Paušální roční odměna.** Nabyvatel se dále zavazuje platit roční smluvní paušální odměnu za poskytované služby uvedené v čl. 7 této smlouvy ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) bez DPH ročně. V případě, že z důvodu ukončení této smlouvy budou služby dle čl. 7 této smlouvy poskytovány pouze část roku, náleží poskytovateli poměrná část paušální roční odměny
4. **Inflační doložka.** Poskytovatel má právo upravit výši paušální roční odměny o výši průměrné roční míry inflace minulého roku, dosáhne-li tato inflace alespoň výše 5 %. Pro výpočet zvýšené výše paušální roční odměny se použije míra inflace, vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, a to ve výši, zveřejněné Českým statistickým úřadem.
5. **Splatnost odměny za licence a dodání.** Odměna za licence a dodání bude zaplacená do 14-ti dnů od data řádného předání softwaru dle odst. 4.1. až 4.3. této smlouvy
6. **Splatnost paušální roční odměny.** Vyúčtování paušální roční odměny za poskytované služby bude probíhat ročně na základě faktury s náležitostmi daňového dokladu vystaveného poskytovatelem do 31. ledna roku, ve kterém budou poskytovány. Paušální roční odměna bude splatná do 14-ti dnů od doručení faktury nabyvateli.
7. **Odměna za další služby.** Odměna za další služby poskytnuté poskytovatelem nabyvateli nebo dalšímu nabyvateli, které jsou poskytovány dle čl. 8 této smlouvy a nejsou zahrnuty v odměnách dle odst. 5.1. nebo 5.2. této smlouvy, se řídí sazbou za provedenou práci dle aktuálního ceníku poskytovatele . Poskyvateli v tomto případě zároveň náleží cestovné dle ceníku poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout nabyvateli aktuální ceník nejpozději následující den po jeho změně anebo jej informovat předem o předpokládaných nákladech na provedení služeb. Odměna i cestovné v ceníku poskytovatele bude v úrovni obvyklé za obdobné služby v České republice. Odměna dle tohoto odstavce bude splatná do 14-ti dní od doručení faktury nabyvateli.
8. **DPH.** K cenám bez DPH bude připočtena DPH v sazbě platné dle daňových zákonů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
9. **Způsob placení.** Platby dle této smlouvy bude nabyvatel platit na účet poskytovatele na základě faktury vystavené poskytovatelem, která bude mít náležitosti řádného daňového dokladu. V případě, že faktura nebude mít náležitosti řádného daňového dokladu, není nabyvatel v prodlení s placením platby dle této smlouvy.

10. **Prodlení.** V případě prodlení nabyvatele s úhradou kterékoli platby dle tohoto článku přesahující 10 dnů je poskytovatel oprávněn neposkytovat další služby uvedené v článcích 6 až 8 této smlouvy do doby uhrazení všech závazků nabyvatele po splatnosti.

## 6 Další služby poskytované poskytovatelem

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat nabyvateli a dalšímu nabyvateli technickou podporu a to buď způsobem a v případech uvedených v čl. 7 této smlouvy - "Technická podpora v rámci paušální roční odměny", která je hrazena paušální roční odměnou dle odst. 5.2. této smlouvy nebo způsobem a v případech uvedených v čl. 8 této smlouvy - "Technická podpora za úplatu", která je hrazena způsobem uvedeným v odst. 5.6. této smlouvy.
2. Bez ohledu na způsob řešení problému dle následujících ustanovení bude poskytovatel při poskytování služeb dle této smlouvy postupovat vždy s profesionální odbornou péčí a zajistí vyřešení problému tak, aby byl zajištěn bezvadný provoz softwaru v rozsahu dle této smlouvy.

## 7 Technická podpora v rámci paušální roční odměny

### 1. Poskytování telefonické technické podpory (hotline).

1. Poskytovatel zajistí nabyvateli telefonickou podporu (hotline) v pracovní dny od 7:00 do 16:00 hod. Poskytovatel je povinen informovat nabyvatele o telefonickém, faxovém, e-mailovém a poštovním spojení tak, aby údaje o tomto spojení byly vždy aktuální.
  - ii. Telefonická podpora (hotline) slouží k řešení dotazů týkajících se používání aplikace. Dotaz bude vyřešen okamžitě při telefonickém rozhovoru. Pokud nebude možné dotaz vyřešit okamžitě, dohodnou se zástupci poskytovatele a nabyvatele na způsobu a termínu řešení. Poskytovatel může dotaz zodpovědět jakýmkoli způsobem, kterým dojde k zodpovězení a vyřešení problému, zejména:
    - telefonickou odpovědí,
    - písemnou odpovědí (dopis, fax, e-mail),
    - jiným způsobem, kterým dojde k vyřešení dotazu či problému.
  - iii. Nejde-li o řešení problému v rámci záruky, požaduje-li nabyvatel vyřešení dotazu formou návštěvy nabyvatele, postupuje se podle článku 8.2. této smlouvy.
  - iv. Zástupci nabyvatele a poskytovatele se dále dohodnou na způsobu předání informace o stavu řešení (a vyřešení) dotazu nabyvateli:
    - Poskytovatel oznámí způsob vyřešení dotazu nabyvateli.
    - Nabyvatel se průběžně dotáže na stav řešení dotazu u poskytovatele.
  - v. Telefonická podpora není určena pro řešení koncepčních problémů a dotazů, které vyplývají z neznalosti uživatelů nabyvatele. Poskytovatel má právo odmítnout řešení těchto problémů a dotazů formou telefonické podpory. Koncepční problémy a složitější dotazy se řeší osobní konzultací, případně školením uživatelů nabyvatele dle článku 8.2. a 8.3. této smlouvy.

2. **Poskytování nových verzí a opravných verzí programu.** Poskytovatel je povinen zajistit další vývoj aplikace, který bude zahrnovat zohlednění legislativních změn, jež nejsou parametricky nastavitelné v aplikaci správcem aplikace nebo uživateli nabyvatele. Instalace nové verze může být provedena správcem aplikace. V případě, že nabyvatel požaduje instalaci nové verze poskytovatelem na pracovišti nabyvatele, postupuje se

podle článku 8.5. této smlouvy. O provedených úpravách je poskytovatel povinen nabyvatele písemně (dopis, fax, e-mail) informovat formou update listů.

### 3. Opravy chyb

- i. Poskytovatel je povinen zajistit na vlastní náklady v nejkratším možném termínu opravu chyb, které vzniknou při používání aplikace.
- ii. Oprava chyb může být provedena jakýmkoli způsobem, kterým dojde k odstranění chyby, zejména:
  - Opravou aplikace a předáním opravné verze aplikace.
  - Opravou dat. Oprava dat může být provedena zástupci poskytovatele prostřednictvím zástupce nabyvatele (pracovník pověřený nabyvatelem) nebo opravou dat pomocí vzdálené správy dat.

## 8 Technická podpora za úplatu

### 1. Řešení chyb a problémů, které nevznikly chybou aplikace

1. Poskytovatel je povinen v co nejkratším možném termínu zajistit vyřešení chyb a problémů, které nevznikly v důsledku chyb aplikace, ale které byly vyvolány jinými příčinami:
  - Chybou nebo neznalostí uživatele  
Chybou technického zařízení  
Chybou systémového software nebo nesprávnou konfigurací systémového software, která nebyla způsobena poskytovatelem, a poskytovatel ji nemohl při instalaci softwaru odhalit.
- ii. Řešení problémů může být provedeno jakýmkoli způsobem, kterým dojde k vyřešení problému, zejména:
  - Opravou dat. Oprava dat může být provedena zástupci poskytovatele prostřednictvím zástupce nabyvatele (pracovník pověřený nabyvatelem) nebo opravou dat pomocí vzdálené správy dat nebo je možné provést opravu dat na pracovišti nabyvatele.  
Osobní konzultací nebo provedením servisního zásahu na pracovišti nabyvatele nebo na pracovišti poskytovatele.  
Analýzou dat.  
Telefonickou odpovědí.  
Písemnou odpovědí (dopis, fax, e-mail).  
Jiným způsobem po dohodě obou stran.
2. **Konzultace, účast při provozu aplikace.** Poskytovatel je povinen poskytnout konzultace a účast při provozu aplikace. Konzultace nebo účast při provozu slouží k vyřešení nejasností nebo neznalostí uživatelů, správce aplikace nebo správce databáze.
3. **Školení.** Poskytovatel je povinen poskytnout školení k aplikaci. Školení slouží k zaškolení nových uživatelů nebo k rozšíření znalostí stávajících uživatelů. Rozsah školení a doškolení nových pracovníků je dán typem školení a dohodou obou stran.
4. **Provedení úprav aplikace na zakázku.**
  1. Úpravou na zakázku se rozumí taková změna aplikace, která není součástí standardního řešení, jak je specifikována v příloze č. 1 této smlouvy. Součástí standardního řešení je ovšem obvyklá funkcionalita u podobných programů (např. minimalizace oken, výběr volby klávesnicí i myši apod.)

- ii. Poskytovatel je oprávněn odmítnout požadavek nabyvatele na úpravu v případě, že takovou úpravu nelze po poskytovateli spravedlivě požadovat a to zejména s ohledem na rozsah úpravy, charakter úpravy, množství zásahů do stávajícího programu apod.
  - iii. Způsob provedení úprav aplikace bude dohodnut samostatnou dohodou mezi smluvními stranami.
5. **Reinstalace aplikace.** Poskytovatel je povinen na žádost nabyvatele provést instalaci nových verzí. Poskytovatel je povinen na žádost nabyvatele provést reinstalaci aplikace v každém případě, který vyvolá nutnost reinstalace aplikace.

## 9 Řešení nahlášených požadavků

### 1. Nahlášení incidentu

Nabyvatel je povinen pro každý jedinečný požadavek nahlásit zvláštní incident.

#### i. Způsob nahlášení incidentu

Nahlášení incidentu probíhá těmito způsoby:

Skrze helpdesk systém na webové adrese [REDAKCE] Systém je zabezpečený uživatelským jménem a heslem, které bylo Nabyvateli zasláno a sděleno při implementaci. Počet přístupů k helpdesk systému je definován smluvním vztahem mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem a je součástí smlouvy jako příloha 3.

Telefonicky v pracovní dny v době od 7:00 do 16:00 na telefonním čísle definovaném přílohou 4. Telefonická podpora není určena pro řešení koncepčních problémů a dotazů, které vyplývají z neznalosti uživatelů nabyvatele. Poskytovatel má právo odmítnout řešení těchto problémů a dotazů formou telefonické podpory. Koncepční problémy a složitější dotazy se řeší osobní konzultací, helpdesk systémem, případně školením uživatelů nabyvatele dle článků „Konzultace, účast při provozu aplikace“ a „Školení“ tohoto dokumentu.

Emailem na adresu uvedenou v implementovaném programu.

#### ii. Klasifikace incidentu

Při nahlásování incidentu je nabyvatel požádán o klasifikaci incidentu podle následující tabulky. V případě, že bude klasifikace zadána chybně, Poskytovatel si vyhrazuje právo klasifikaci změnit. Vždy je však povinen poskytnout příslušný komentář, proč ke změně došlo.

Typ incidentu	Popis
Chyba	Systém vykazuje odchylky od funkčnosti popsané v dokumentaci. Dokumentace je dostupná v nápovědě programu.
Žádost o nastavení systému	Nabyvatel požaduje přímé nastavení systému (například uživatelských práv).
Dotaz k systému	Nabyvatel požaduje pomoc při zodpovězení dotazu k funkčnosti systému.

#### iii. Priority incidentu

Nabyvatel dále během vkládání přikládá incidentu závažnost dle pravidel popsaných v následující tabulce. Poskytovatel si vyhrazuje právo závažnost dle svého posouzení změnit. Tato změna musí být vždy doprovázena příslušným komentářem, proč k ní došlo.

Priorita	Popis
4-Low	Provoz aplikace není zastaven. Jedná se o problém, který je požadavkem na zlepšení funkčnosti aplikace.
3-Medium	Provoz aplikace není zastaven. Jedná se o problém, který je možné obejít jiným způsobem a který způsobuje občasné chybové hlášení.
2-High	Provoz aplikace je částečně zastaven. Základní provozní činnosti nabyvatele závislé na chodu aplikace je možné vykonávat, ohroženy jsou pouze činnosti vedlejší.
1 - Highest	Provoz aplikace je zcela zastaven nebo zastaven v klíčové části. Základní provozní činnosti nabyvatele závislé na chodu aplikace není možné vykonávat.

## 2. *Způsob řešení incidentu*

- i. Oprávněná osoba nabyvatele je povinna při zadání požadavku na řešení problému sdělit tyto informace:

Co nejpřesnější určení požadavku (klasifikace incidentu)

Okolnosti, které provázely vznik problému (podrobný popis, jak postupovat pro nasimulování chybové akce)

Požadovaný termín vyřešení (pouze pro incidenty jiných typů než „Chyba“)

Prioritu řešení dle tabulky výše

- ii. Způsob řešení problémů a služeb

Způsob řešení problémů a služeb poskytovaných v rámci technické podpory v rámci roční paušální odměny určuje Poskytovatel. V případě, že Nabyvatel nesouhlasí se zvoleným způsobem řešení, vyřeší Poskytovatel po dohodě s Nabyvatelem problém způsobem, který požaduje Nabyvatel. V takovém případě však bude takto provedená služba považovaná za službu provedenou v rámci technické podpory za úplatu.

Způsob řešení problému a služeb poskytovaných v rámci technické podpory za úplatu určuje Nabyvatel po dohodě s Poskytovatelem.

- iii. Reakční doba

Reakční doby k zahájení jsou součástí smluvního vztahu mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem. Není-li toto výslovně uvedeno, platí tyto reakční doby pro incidenty typu Chyba či Žádost o nastavení systému:

- Priorita 1: reakce do 6 hodin, vyřešení do 12 hodin
- Priorita 2: reakce do 48 hodin, vyřešení do 72 hodin
- Priorita 3: reakce do 80 hodin, vyřešení do 160 hodin

Reakcí se nerozumí automatická odpověď, zaslaná v případě vložení incidentu do helpdesk systému, ale zpráva pro Nabyvatele od Poskytovatele skrz helpdesk systém. Hodinou se rozumí pracovní hodina (v pracovní dny od 8:00 do 16:00).



Po dohodě obou stran může být řešení zahájeno v jiném časovém horizontu.

#### iv. Termínřešení

Dohodnutý termín vyřešení problému může být poskytovatelem posunut o nezbytně nutnou dobu v těchto případech:

- Při závažném problému, kdy není možné zjistit jednoznačnou příčinu problému,
- Při řešení jiného důležitějšího problému z hlediska Nabyvatele a po dohodě s Nabyvatelem,
- Při odstraňování daného problému se zjistí, že odstranění je přímo závislé na součinnosti Nabyvatele nebo na součinnosti třetích stran (např. dodavatele výpočetní techniky, dodavatele jiného software apod.).

#### v. Vložení incidentu do helpdesk systému a reakce

Vložení incidentu do helpdesk systému je Poskytovatel upozorněn notifikací o vzniku incidentu a Nabyvatel o jeho správném vložení. V notifikační zprávě je obsažen identifikátor incidentu a odkaz do helpdesk systému, kde je možné sledovat plnění incidentu.

Reakce bude Nabyvateli zaslána na emailovou adresu vloženou do helpdesk systému. Je plně v režii Nabyvatele, aby nastavil tu adresu, na kterou chce reakce zasílat.

#### vi. Další postup řešení incidentu

Poskytovatel na základě typu incidentu dále postupuje dle následujících pravidel:

V případě, že je jedná o incident typu Chyba, zahájí vyšetřování příčin incidentu a pokusí se incident vyřešit. Doby reakcí a vyřešení incidentu přitom pevně dány (viz výše).

V případě, že se jedná o incident typu Dotaz k systému, nevztahuje se na něj reakční doba uvedená výše.

### VII. Vyřešení incidentu

Poskytovatel se zavazuje, že řešení bude věnována profesionální odborná péče v odpovídající kvalitě, avšak není schopen zajistit, že bude incident vyřešen vždy a za všech okolností. Za vyřešený je přitom považován v případě, že Nabyvatel obdrží některé z následujících:

Informaci, která vyřeší incident.

Informaci o tom, jakým způsobem lze incident vyřešit.

Informaci o tom, že incident je způsobený známou, avšak doposud nevyřešenou příčinou a jeho řešení bude zahrnuto k některé z dalších verzí programu.

Informaci o tom, že incident je vyřešen aktualizací na novější verzi programu.

Informaci o tom, že příčina je způsobena problémem u Nabyvatele.

Incident je také vyřešen v případě, že se k němu Nabyvatel nevyjádří do 15 dní od poslední reakce ze strany Poskytovatele.

### VIII. Obě strany se zavazují, že budou vzájemně spolupracovat při řešení problému.

Nabyvatel je povinen při řešení problémů podle potřeby aktivně spolupracovat se Poskytovatelem. Poskytovatel je při řešení problémů povinen přihlížet k provozním potřebám Nabyvatele.

## **10 Záruční podmínky**

1. Poskytovatel tímto poskytuje záruku na jakost fungování softwaru a distribučního média po celou dobu trvání této smlouvy.
2. Bezvadnou funkcí programu se rozumí chod v souladu s popisem softwaru dle přílohy č. 1 této smlouvy a v rámci toho v souladu s dokumentací (včetně dodatků), která je součástí programu v písemné nebo elektronické formě.
3. Místem uplatnění záruky je sídlo poskytovatele. Poskytovatel je povinen vadu odstranit v místě provozování softwaru, ledaže je schopen toto zajistit dálkovým přístupem.
4. Bez ohledu na skutečnosti uvedené v člancích 6 až 9 této smlouvy, jde-li o odstranění vady, za kterou odpovídá poskytovatel, je odstranění vady zcela bezplatné.
5. Poskytovatel neodpovídá za řádné fungování softwaru v případě, že technické vybavení, na kterém je software provozován neodpovídá minimálním technickým parametrům uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy.
6. Poskytovatel dále neodpovídá za správnou funkci programu NELS v případě, že je provozován na počítači spolu s jinými programy instalovanými na počítači po instalaci NELS, které svojí funkcí brání korektnímu chování programu - např. počítačové viry nebo některé jiné programy, jež mohou ovlivnit stav nebo chování operačního systému.
7. Za vadu softwaru nelze označit skutečnost, že program v sobě neobsahuje případné legislativní změny, které nebyly výrobcí známy v okamžiku výroby programu, nebo že nepracuje na hardwaru, který nebyl dostupný v okamžiku výroby programu. Provozovatel je v takovém případě povinen na vyžádání nabyvatele poskytnout legislativní nebo technický update, který umožní fungování softwaru v plném rozsahu i za nových podmínek. V případě neposkytnutí update dle tohoto odstavce ve lhůtě přiměřené povaze těchto změn, uděluje poskytovatel souhlas s užitím softwaru za účelem provedení změn třetí osobou.

## **11 Odpovědnost za škodu**

1. Každá smluvní strana odpovídá za škodu způsobenou straně druhé porušením svých zákonných či touto smlouvou upravených povinností.
2. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé závadou na technickém zařízení (servery, stanice, síť, komunikace) nebo na jiném softwaru (operační systémy, programy jiných výrobců), který byl na počítači instalován po instalaci programu NELS.
3. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou chodem programu na výpočetní technice, programovém vybavení či datových souborech uživatele, byly-li tyto způsobené užitím programu v rozporu s dokumentací, či vznikly užitím nestandardního software či hardware.
4. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé chybou v databázích získaných od třetích osob (např. číselníky VZP, PDK, MF ČR, AISLP, soubory od dodavatelů atd.).
5. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené chybnou obsluhou nebo neznalostí aplikace.

## **12 Sankce**

1. V případě prodlení poskytovatele s předáním softwaru nebo poskytnutím zaškolení dle čl. 4 této smlouvy je nabyvatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu ve výši 420,- Kč za každý den prodlení.
2. V případě prodlení nabyvatele s placením kterékoli platby dle čl. 5 této smlouvy si strany dohodly smluvní pokutu ve výši 0,03 % z dlužné částky denně.
3. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb dle čl. 6 až 9 si strany dohodly smluvní pokutu ve výši 420,- Kč za každý den prodlení.

## **13 Důvěrnost informací**

1. Smluvní strany se zavazují, že uchovají v tajnosti veškeré informace, které získaly v souvislosti s touto smlouvou, které nejsou veřejně přístupné anebo které pokládají za důvěrné. V této souvislosti se zavazují zajistit utajování těchto informací též všemi zaměstnanci smluvních stran i dalšími osobami, které pověří dílčími úkoly v souvislosti s realizací této smlouvy. Za důvěrné a utajované informace ve smyslu tohoto článku se považují veškeré informace, které jsou jako důvěrné označeny anebo jsou takového charakteru, že mohou v případě zveřejnění přivodit kterékoliv smluvní straně újmu, bez ohledu na to, zda mají povahu osobních, obchodních či jiných informací, dokud se tyto informace nestanou všeobecně známými. Za důvěrné a utajované informace se považují též jakékoli zdravotní údaje, které se poskytovatel dozvěděl při plnění svých závazků dle této smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují, že nepoužijí tyto informace ve svůj prospěch, vyjma plnění předmětu této smlouvy, či ve prospěch třetích osob.
2. Povinnost mlčenlivost dle předchozího odstavce se nevztahuje na zpřístupnění informací nabyvatelem dalším nabyvateli.
3. Ustanovení tohoto článku se vztahuje jak na období platnosti této smlouvy, tak i po jejím ukončení.

## **14 Platnost, účinnost a trvání smlouvy**

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Tato smlouva může být ukončena:
  - i. dohodou smluvních stran;
  - ii. odstoupením od smlouvy.
  - iii. výpovědí dle čl. 14 odstavec 6
4. Nabyvatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud poskytovatel přes písemnou výzvu nabyvatele opakovaně poruší své povinnosti uvedené v člancích 6 až 9 této smlouvy.
5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy, je-li nabyvatel přes písemnou výzvu poskytovatele v prodlení s úhradou peněžitého závazku dle této smlouvy opakovaně či déle jak 60 dní.
6. Kterákoli smluvní strana je oprávněna písemně vypovědět tuto smlouvu ohledně závazků uvedených v čl. 6 až 9 a s nimi souvisejících ujednání o odměně v odst. 5.2. až 5.6. této

smlouvy a to s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

7. V případě ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vyrovnat své vzájemné závazky do 15 dnů od jejího ukončení.

## 15 Všeobecná a závěrečná ujednání

1. Dojde-li v souladu s touto smlouvou k poskytnutí oprávnění nabyvatelem dalšímu nabyvateli dle odst. 3.2. této smlouvy, vztahují se oprávnění nabyvatele dle této smlouvy i na dalšího nabyvatele.

2. Jménem nabyvatele jsou oprávněni jednat ve věci plnění dle této smlouvy:

Nabyvatel je oprávněn kdykoli změnit seznam osob dle tohoto odstavce.

3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá smluvní stran obdrží po jednom vyhotovení.
4. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
5. Práva a povinnosti touto smlouvou neupravená se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
6. V případě neplatnosti či neúčinnosti jakéhokoli ustanovení této smlouvy, zůstávají ostatní ustanovení smlouvy platná a účinná. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení smlouvy ustanovením platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe původně zamýšlenému účelu.
7. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že obsah smlouvy je pro ně srozumitelný a vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojí níže své podpisy.

V Hradci Králové dne 6.11.2014  
MEDISYSTEMS a.s.

V Hradci Králové, dne 26.11.2014  
Zdravotnická záchranná služba KHK

## **Příloha č.1**

### **Specifikace systému NELS**

#### ***Moduly systému***

Aplikace obsahuje moduly:

- Katalog - přehled katalogu
- Sklady (příjem, výdej) - modul pro práci se sklady
- Analytické nástroje - modul pro vyhodnocování dat nad modulem skladů
- Administrace - modul pro správu systému, uživatelských účtů, skladů, atd.

#### ***Základní funkce***

##### **Rozdělení skladů**

Rozdělení skladů je dle výjezdních pracovišť a k nim jsou přidělena nákladová střediska, která z těchto skladů odebírají zboží.

##### **Příjem zboží**

Příjem je možný dvěma způsoby:

- **manuální**, tj. příjemka je vypisována ručně. Pro uživatele představuje tento systém příjmu manuální vyplnění hlavičky dokladu, dohledání jednotlivých položek v katalogu, případně jejich přidání a následně doplnění údajů k jednotlivým položkám.
- **elektronický**, tj. dodací listy jsou staženy automaticky ze systému e-Kurýr do NELS, kde je možné s nimi následně pracovat. Uživatel vybere požadovaný dodací list ke zpracování, provede kontrolu, v případě kolizí položek s katalogem provede správné napárování.

##### **Výdej zboží**

Výdej se provádí ze skladu na konkrétní nákladové středisko. Z důvodu sledování expirací, příp. šarží, je nutné při výdeji dbát na údaje uvedené na obalech.

##### **Tiskové sestavy a analytické nástroje**

Pro analýzu pohybů budou připraveny analytické nástroje v podobě kontingenčních tabulek, případně další přehledové tabulky jednotlivých pohybů, kde je možné údaje sledovat za jednotlivé skupiny, atd.

## **Příloha č.2**

### **Technická specifikace**

#### ***Databázový server***

##### **Softwarové požadavky**

minimální SW výbava pro instalaci MS SQL Server 2008 R2 a výše, tj.. NET Framework 3.5 SP1, doporučen MS SQL Server 2012,

OS Windows Vista a výše, v případě virtualizace na Hyper-V je nutným OS:

- Windows Server 2008 SP2 (edice Standard, Enterprise and Datacenter)
- nebo Windows Server 2008 R2 SP1 (edice Standard, Enterprise and Datacenter)
- nebo Windows Server 2012 (edice Standard, Datacenter)

##### **Hardwarové požadavky**

minimální HW konfigurace pro instalaci MS SQL Server 2008 R2 a výše,  
paměť 4GB RAM a výše  
procesor 2GHz a výše

#### ***Klientská stanice***

##### **Softwarové požadavky**

OS Windows 7 a výše, .NET Framework 4.5, CrystalReports Runtime 32bit

##### **Hardwarové požadavky**

RAM 4GB, konektivita s databázovým serverem (min 5down/2up Mb/s)

## Příloha č.3

### Definice uživatelských rolí pro helpdesk systém

Přihlašovací jméno	Příjmení.	Jméno	Emailová adresa
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

## Příloha č.4

### Telefonní čísla pro technickou podporu

Technická podpora v pracovní dny od 7:00 do 16:00 [REDACTED]