



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY A ROZVOJE SPECIALIZOVANÉHO ONKOLOGICKÉHO NEMOCNIČNÍHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Smluvní strany

Masarykův onkologický ústav

se sídlem Žlutý kopec 7, 656 53 Brno
zastoupený prof. MUDr. Markem Svobodou, Ph.D., ředitelem
IČO: 00209805, DIČ: CZ00209805
bankovní spojení: Česká národní banka, č. ú.: 87535621/0710
(dále jen „Objednatel“)

a

Steiner, s.r.o.

se sídlem Jevanská 2423/10, 100 00 Praha 10
zastoupená Mgr. Ing. Davidem Steinerem, Ph.D., jednatelem
IČO: 26488931, DIČ: CZ26488931
bankovní spojení: Fio Banka, a.s., č. ú.: 2801517949/2010
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 85437
(dále jen „Poskytovatel“)

(dále společně jen „Smluvní strany“)

na základě vítězství Poskytovatele v zadávacím řízení k veřejné zakázce na služby „Modernizace a rozvoj SONIS Masarykova onkologického ústavu (3. vyhlášení)“, evidenční číslo: [Z2020-043402](#) (dále jen „veřejná zakázka“) zadávané v otevřeném řízení v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, uzavřely dle § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), smlouvu o dodávce a implementaci specializovaného onkologického nemocničního informačního systému (dále jen „Smlouva o dodávce a implementaci“).

Smluvní strany na základě vítězství Poskytovatele v zadávacím řízení k veřejné zakázce a v souvislosti s uzavřením smlouvy o dodávce a implementaci dále dle § 1746 občanského zákoníku uzavírají tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“):

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Účelem Smlouvy je zejména zajištění provozu, funkčnosti, dostupnosti a rozvoj specializovaného onkologického nemocničního informačního systému dodaného na základě Smlouvy o dodávce a implementaci (dále také „Software“) včetně zajištění podmínek pro případnou bezproblémovou změnu dodavatele služeb vymezených Smlouvou anebo pro případné provádění předmětu těchto služeb Objednatelem.
- 1.2 Realizace Smlouvy bude spolufinancována z fondů Evropské unie prostřednictvím Integrovaného regionálního operačního programu (dále jen „IROP“) v rámci specifického cíle 3.2 „Zvyšování efektivity a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím rozvoje využití a kvality systémů IKT“, realizovaného na základě výzvy č. 23 Integrovaného regionálního operačního programu s názvem „Specifické informační a komunikační systémy a infrastruktura II.“, a to na základě projektu připraveného Objednatelem s názvem „Modernizace a rozvoj SONIS Masarykova onkologického ústavu“ s registračním číslem CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_028/0006267 (dále jen „Projekt“).
- 1.3 Smluvní strany se zavazují, že budou při realizaci Smlouvy postupovat v souladu s aktuálním programovým dokumentem IROP pro období 2014–2020, Obecnými pravidly pro žadatele a příjemce pro všechny specifické cíle a výzvy v rámci IROP v platné verzi (vydání 1.13 platné od 15. 10. 2019 či novější) a Specifickými pravidly pro žadatele a příjemce – Specifický cíl 3.2,



Průběžná výzva č. 23 v platné verzi (vydání 1.2, platné od 27. 4. 2017 nebo novější). Plnění Smlouvy musí probíhat v souladu s výzvou k předkládání žádostí o finanční podporu relevantní pro účel a předmět Smlouvy včetně jejich veškerých příloh (dále také jako „výzva“) a v souladu s příručkami, metodikami, oficiálními doporučeními, oznámeními a dalšími písemnými pokyny řídicího orgánu či zprostředkujícího subjektu dané výzvy v aktuálním platném a účinném znění. Smluvní strany prohlašují, že obsah uvedených dokumentů je jim znám.

2 Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli ve vztahu k Softwaru a Souvisejícímu softwaru vymezenému ve Smlouvě o dodávce a implementaci služby spočívající v (a) servisní podpoře Softwaru a Souvisejícího softwaru a (b) rozvoji Softwaru (dále také „Služby“). Služby jsou vymezeny dále ve Smlouvě, zejména pak v příloze č. 1 Smlouvy.
- 2.2 Předmět Smlouvy zahrnuje rovněž plnění ve Smlouvě přímo neuvedená, jejichž realizace je však k řádnému provádění Služeb nezbytná a o kterých Poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl nebo mohl vědět. Poskytování tohoto plnění nezvyšuje Smlouvou sjednanou cenu.
- 2.3 Předmětem Smlouvy je dále závazek Objednatele za řádně a včas poskytnuté Služby zaplatit cenu ve výši a za podmínek dohodnutých dále ve Smlouvě.

3 Povinnosti Smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby, jakož i všechny související činnosti, v souladu se zájmy Objednatele, v souladu s bezpečnostními požadavky Objednatele, se kterými bude seznámen, v souladu s právními předpisy (včetně právních předpisů Evropské unie), s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky, zejména pak prostřednictvím osob odpovědných za plnění Smlouvy uvedených v příloze č. 2 Smlouvy (dále také „Odpovědné osoby“), které jsou povinny poskytování Služeb řídit.
- 3.2 Poskytovatel je oprávněn změnit Odpovědné osoby jednostranně při splnění níže uvedených podmínek:
 - jednotlivé osoby budou nahrazeny osobami s přinejmenším stejnými zkušenostmi a obdobným vzděláním; vždy musí splňovat požadavky na technickou kvalifikaci uvedenou v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce,
 - Poskytovatel se o změnách zavazuje Objednatele informovat nejpozději v den změny Odpovědné osoby.

Změna nabývá účinnosti dnem doručení aktualizované přílohy č. 2 Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 3.3 Smluvní strany jsou oprávněny na základě podnětu jedné či druhé smluvní strany změnit také počet Odpovědných osob.
- 3.4 Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Poskytovatele v souvislosti s poskytováním Služeb přístup na příslušná pracoviště v místech potřebných pro poskytování Služeb.
- 3.5 Poskytovatel se v případech, kdy je to technicky možné, zavazuje poskytovat Služby přednostně prostřednictvím vzdáleného přístupu do počítačové sítě Objednatele a Objednatel se zavazuje mu tento vzdálený přístup přes svůj VPN koncentrátor na základě uzavřené smlouvy o vzdáleném přístupu zajistit.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu účinnosti Smlouvy pojištěn v rámci pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti, a to s limitním plněním na jednu škodnou událost nejméně 10.000.000 Kč. Poskytovatel se zavazuje kdykoliv v průběhu plnění Smlouvy Objednateli na základě jeho žádosti předložit doklady prokazující toto pojištění, a to nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Poskytovateli.



- 3.7 Smluvní strany se v souvislosti se Smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením škodlivého softwaru (např. malware, spyware, addware, keylogger) a nelegálních či nelicencovaných počítačových programů a aplikací.
- 3.8 Poskytovatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací předmětu Smlouvy a jeho financováním (způsobem dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů) včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2025 nebo do doby dle právních předpisů, pokud je jimi stanovena lhůta delší. Dále je povinen zajistit, aby také všichni jeho poddodavatelé, partneři, dodavatelé partnerů uchovávali veškeré dokumenty související s prováděním díla dle těchto podmínek.
- 3.9 Poskytovatel je povinen minimálně do konce roku 2028 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací Projektu Objednateli, zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Centrum pro regionální rozvoj ČR, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Ministerstvo financí ČR, Evropská komise, Evropský účetní dvůr, Nejvyšší kontrolní úřad, příslušný orgán finanční správy a další oprávněné orgány veřejné správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci Projektu, poskytnout jim při provádění kontroly součinnost a být fyzicky přítomen kontrolám v místě plnění.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb s Objednatelem komunikovat v českém jazyce (nejméně na úrovni C1 Společného evropského referenčního rámce).
- 3.11 Poskytovatel se pro případ ukončení Smlouvy (bez ohledu na důvod a způsob jejího ukončení) v období po uplynutí záruční doby dle čl. 8. Smlouvy o dodávce a implementaci zavazuje na své vlastní náklady bezodkladně poskytnout Objednateli potřebnou součinnost k řádné migraci dat ze Softwaru do jiného softwaru dle zadání Objednatele. Tato součinnost zahrnuje (a) zajištění exportu veškerých dat ze Softwaru ve standardním formátu dat vymezeném Objednatelem (ve formátu txt / csv / DASTA / HL7, pakliže v době provádění exportu nebude standardem jiný formát), (b) uložení exportovaných dat na datové médium do úložiště Objednatele, (c) předání popisu struktury předávaných dat Objednateli, (d) ověření kvality a rozsahu předávaných dat s Objednatelem, (e) poskytnutí konzultací týkajících se formátu, rozsahu a struktury předávaných dat, a to nejpozději do 90 dnů od doručení výzvy Objednatele Poskytovateli. Objednatel je oprávněn vyzvat Poskytovatele k poskytnutí této součinnosti nejpozději do 30 dnů od ukončení Smlouvy (pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak).

4 Místo plnění

- 4.1 Místem poskytování Služeb jsou prostory Objednatele v areálu Objednatele na adrese Žlutý kopec 7, 656 53 Brno, nedomluví-li se Smluvní strany v konkrétním případě jinak.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby přednostně prostřednictvím vzdáleného přístupu do počítačové sítě Objednatele (který je upraven v samostatné Smlouvě o vzdáleném přístupu).

5 Cena Služeb, platební podmínky

- 5.1 Ceny jednotlivých Služeb (dále také „ceny“) jsou uvedeny v příloze č. 3 Smlouvy (*Ceník*).
- 5.2 Ceny jsou stanoveny jako ceny úplné a konečné.
- 5.3 Poskytovatel není oprávněn požadovat po Objednateli poskytnutí zálohy.
- 5.4 Daň z přidané hodnoty bude dopočítána a spolu s cenou uhrazena ve výši dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.5 Cena bude Objednatelem hrazena měsíčně, vždy za Služby poskytnuté v uplynulém měsíci, a to na základě daňových dokladů (faktur) vystavovaných Poskytovatelem, a to zvlášť cena za servisní podporu Softwaru / Souvisejícího softwaru a zvlášť cena za rozvoj Softwaru. V případě, že v dotčeném kalendářním měsíci byly Služby, jejichž cena je stanovena v příloze č. 3 Smlouvy za 1 měsíc, poskytovány pouze po dílčí část kalendářního měsíce, má



Poskytovatel nárok na uhrazení pouze poměrné části ceny za 1 měsíc (např. první či poslední měsíc účinnosti Smlouvy).

- 5.6 Splatnost ceny činí 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu Objednateli.
- 5.7 Daňový doklad musí obsahovat název a evidenční číslo veřejné zakázky: „Veřejná zakázka *Modernizace a rozvoj SONIS Masarykova onkologického ústavu (3. vyhlášení)*, evidenční číslo Z2020-043402“.
- 5.8 Daňový doklad musí být v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat náležitosti dle platných právních předpisů, popř. bude obsahovat jiné chyby či nedostatky, je Objednatel oprávněn takový daňový doklad vrátit, přičemž nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu Objednateli. Daňové doklady je možné zasílat elektronicky na adresu **fakturace@mou.cz**.
- 5.9 Bude-li k datu uskutečnění zdanitelného plnění nebo k datu poskytnutí úplaty za takové plnění Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*ZoDPH*“), nebo bude-li na daňovém dokladu uveden bankovní účet nezveřejněný v souladu s § 109 odst. 2 písm. c) *ZoDPH*, je Objednatel oprávněn postupovat dle § 109a *ZoDPH*, tj. uhradit část ceny odpovídající výši vypočtené daně z přidané hodnoty přímo na bankovní účet příslušného správce daně (jako úhradu daně za Poskytovatele zdanitelného plnění z takového zdanitelného plnění), přičemž se tímto považuje daná část ceny za uhrazenou.
- 5.10 Dojde-li ke sporu ohledně oprávněnosti (výše) fakturované ceny, Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění tohoto sporu. V případě, že přesto mezi Smluvními stranami nedojde ke shodě, není Poskytovatel co do výše fakturované ceny, ve které nedošlo mezi Smluvními stranami ke shodě, oprávněn po Objednateli uhrazení této části ceny požadovat. Objednatel se neuhrazením této části ceny nedostává do prodlení.
- 5.11 Cena za poskytování servisní podpory Softwaru v rozsahu položek *Odstraňování vad Softwaru (před skončením záruky Softwaru) / Odstraňování vad Softwaru (po skončení záruky Softwaru)* a *Upgrade a update Softwaru a Souvisejícího softwaru* může být navýšena vždy s účinností k 1. dni následujícího měsíce na základě provedeného rozvoje Softwaru – *Rozšíření Softwaru* (viz příloha č. 1 Smlouvy), a to vždy přesně o 15 % ceny díla spočívajícího v rozšíření Softwaru. Smluvní strany v takovém případě v souladu s čl. 11.3 Smlouvy uzavřou dodatek ke Smlouvě, kterým toto navýšení potvrdí.
- 5.12 Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu Služeb s účinností od 1. dubna každého kalendářního roku následujícím po roce, ve kterém Smlouva nabyla účinnosti (nikoliv však dříve, než ode dne doručení písemného oznámení o zvýšení ceny Služeb Objednateli), o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „*míra inflace*“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok, nejvýše však o 5 %, a to i v případě, že míra inflace za předchozí kalendářní rok bude vyšší. V případě záporné míry inflace se cena nesnižuje. Oznámení musí obsahovat míru inflace, zvýšení ceny (ve struktuře dle Přílohy č. 3 Smlouvy) a podrobnosti výpočtu jejího zvýšení.

6 Záruční podmínky, odstraňování vad

- 6.1 Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění spočívajícím v rozvoji Softwaru (dále v tomto článku také „*Dílo*“), tj. Poskytovatel přebírá závazek, že Dílo bude po celou záruční dobu způsobilé k užívání, ke kterému je určeno, bude mít vlastnosti určené Smlouvou, případně obvyklé vlastnosti, bude v souladu s právními předpisy.
- 6.2 Záruční doba činí 60 měsíců a začíná běžet dnem následujícím po dni převzetí Díla.
- 6.3 Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou mělo Dílo vadu kategorie *Vysoká závažnost (havárie)* nebo po kterou bylo plnění mimo provoz z důvodu vady, na kterou se vztahuje záruka.
- 6.4 Poskytovatel odpovídá Objednateli za vady plnění poskytnutého dle Smlouvy (zejména veškeré zjištěné nedostatky, nedodělky a vady Díla, vadou Díla se pro účely Smlouvy rozumí



rozpor mezi sjednanými podmínkami provedení Díla, jeho parametry a skutečným stavem Díla), a to za vady, které budou existovat v době předání díla Objednateli, i za vady, které se projeví po předání plnění Objednateli v záruční době.

- 6.5 Po dobu záruční doby se Poskytovatel zavazuje odstraňovat vady na vlastní náklady za podmínek uvedených v čl. 8. Smlouvy o dodávce a implementaci.

7 Součinnost Smluvních stran

- 7.1 Smluvní strany jsou povinny vzájemně spolupracovat při plnění předmětu Smlouvy a jsou povinny poskytnout si vzájemně potřebnou součinnost nezbytnou k tomu, aby mohl být naplňován předmět Smlouvy.
- 7.2 Smluvní strany jsou povinny neprodleně si vzájemně sdělovat informace, které mohou mít vliv na plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy.
- 7.3 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami v záležitostech Smlouvy bude probíhat zejména prostřednictvím Odpovědných osob.
- 7.4 Smluvní strany se zavazují komunikovat přednostně v písemné formě.

8 Důvěrné informace a osobní údaje

- 8.1 Smluvní strany jsou povinny zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které nabyly v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy:
- a) které druhá strana označí jako tajné či důvěrné, nebo
 - b) o nichž jsou podle příslušných právních předpisů Smluvní strany povinny zachovávat mlčenlivost, nebo
 - c) o nichž se Smluvní strana může důvodně domnívat, že druhá Smluvní strana bude mít zájem na jejich utajení nebo že jejich utajení je v zájmu druhé Smluvní strany,
- a to i po ukončení její platnosti a účinnosti. Smluvní strany se zavazují, že tyto informace nebudou poskytnuty v žádné formě třetí straně.
- 8.2 Ustanovení čl. 8.1 Smlouvy se nedotýká povinnosti Objednatele poskytovat informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.3 Poskytovatel bere na vědomí, že data uložená v informačních systémech Objednatele o obchodních aktivitách, o jeho klientech a spolupracovnících a veškeré informace o vlastnostech a způsobu provozu informačních systémů Objednatele mohou mít charakter obchodního tajemství anebo osobních údajů včetně zvláštní kategorie osobních údajů (zejména údajů o zdravotním stavu) a jako takové požívají zákonné ochrany stanovené zejména v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále „*obecné nařízení o ochraně osobních údajů*“).
- 8.4 Poskytovatel je povinen zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu oprávněných zájmů Objednatele s osobními zájmy Poskytovatele, zejména nebude zneužívat informace nabyté v souvislosti s výkonem sjednané činnosti ve prospěch vlastní či někoho jiného.
- 8.5 Poskytovatel se zavazuje respektovat a při plnění smlouvy bez výslovného souhlasu Objednatele nezasahovat do bezpečnostních, technických a organizačních opatření přijatých Objednatelům dle článku 32 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a zároveň zachovávat mlčenlivost o těchto opatřeních, s nimiž se při plnění smlouvy seznámí. V souvislosti se shora uvedenou činností se Poskytovatel zavazuje postupovat tak, aby nemohlo na jeho straně dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům uvedeným zejména, avšak nikoliv výhradně, v informačních systémech, programech a aplikacích Objednatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití těchto osobních údajů.
- 8.6 Poskytovatel se zavazuje dbát na to, aby při plnění smlouvy jeho činností subjekty údajů, jejichž osobní údaje Objednatel v informačních systémech zpracovává, neutrpěly újmu



na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a taktéž se zavazuje dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života.

- 8.7 V případě, že v souvislosti s plněním Smlouvy dojde ke zpracování osobních údajů Poskytovatelem pro Objednatele, zavazují se smluvní strany postupovat v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů a před zahájením takového zpracování uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů dle čl. 28 obecného nařízení o ochraně osobních údajů.

9 Smluvní sankce

- 9.1 V případě prodlení se zaplacením ceny se Objednatel zavazuje Poskytovateli uhradit úrok z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.
- 9.2 V případě výpadku Online helpdeskového nástroje se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou započatou hodinu výpadku. Smluvní pokuta se neuplatní v případě nahlášených plánovaných odstávek v rozsahu nepřesahujícím 10 hodin měsíčně.
- 9.3 V případě prodlení Poskytovatele se zahájením odstraňování vady se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši dle následujícího:

Kategorie vady	Výše smluvní pokuty
Vysoká závažnost (havárie)	80 Kč za každou započatou minutu prodlení
Středně vysoká závažnost	50 Kč za každou započatou minutu prodlení
Nízká závažnost	20 Kč za každou započatou hodinu prodlení

V případě, že dojde k prodlení Poskytovatele se zahájením odstraňování vady a Poskytovatel zároveň vadu odstraní v termínu dle Smlouvy, se celková výše smluvní pokuty v daném případě snižuje o 50 %.

- 9.4 V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši dle následujícího:

Kategorie vady	Výše smluvní pokuty
Vysoká závažnost (havárie)	160 Kč za každou započatou minutu prodlení
Středně vysoká závažnost	100 Kč za každou započatou minutu prodlení
Nízká závažnost	50 Kč za každou započatou hodinu prodlení

- 9.5 V případě, že doba, po kterou bude Software v rámci jednoho kalendářního čtvrtletí vykazovat vady, přesáhne limity uvedené v čl. 3.10 části A přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu za přesáhnutí těchto limitů dle následujícího:

Kategorie vady	Výše smluvní pokuty
Vysoká závažnost (havárie)	100 Kč za každou započatou minutu překročení limitu
Středně vysoká závažnost	50 Kč za každou započatou minutu překročení limitu

- 9.6 Pro případ porušení jakékoli povinnosti stanovené v čl. 8 Smlouvy ze strany Poskytovatele se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 9.7 V případě prodlení Poskytovatele s předložením předběžné nabídky a se zahájením rozvoje Softwaru se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.8 Za nedodržení povinnosti udržování aktuální dokumentace Softwaru v požadovaném rozsahu a kvalitě nebo termínu jejich dodání ze strany Poskytovatele se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 5.000 Kč za každý měsíc a případ prodlení s vytvořením, aktualizací nebo zpřístupněním takové dokumentace.
- 9.9 V případě prodlení Poskytovatele s předložením dokladů prokazujících pojištění dle čl. 3.7 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý započatý den prodlení.



- 9.10 V případě porušení jakékoli povinnosti stanovené v čl. 3.1. a 3.2. Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každé jednotlivé porušení a každý kalendářní měsíc, ve kterém dojde k takovému porušení.
- 9.11 V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím součinnosti k řádné migraci dat ze Softwaru do jiného softwaru se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.12 Smluvní pokuta musí být druhé Smluvní straně písemně vyúčtována. Ve vyúčtování musí být uvedena výše a důvod smluvní pokuty. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů od doručení jejího vyúčtování.
- 9.13 Zaplacení jakékoli z výše uvedených smluvních pokut se nedotýká nároku Objednatele na náhradu újmy v plné výši (ustanovení § 2050 občanského zákoníku se neuplatní.).

10 Řešení sporů

- 10.1 Smluvní strany se zavazují veškeré spory vzniklé ze Smlouvy primárně řešit smírnou cestou.
- 10.2 V případě, že se smluvním stranám nepodaří spor vzniklý ze Smlouvy vyřešit smírnou cestou, je kterákoliv ze Smluvních stran oprávněna obrátit se na doc. RNDr. Petra Holuba, Ph.D. (Masarykova univerzita; dále jen „*konciliátor*“) s žádostí o conciliaci tohoto sporu. Smluvní strany se zavazují poskytnout konciliátorovi pro conciliaci sporu potřebnou součinnost. Náklady na conciliaci hradí smluvní strany rovným dílem.
- 10.3 V případě, že k vyřešení sporu vzniklého ze Smlouvy smírnou cestou nedojde ani do 5 dnů od druhého jednání s využitím konciliátora, je každá ze Smluvních stran oprávněna přistoupit k řešení tohoto sporu soudní cestou. Smluvní strany se v souladu s § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dohodly, že místně příslušným soudem je Městský soud v Brně.

11 Platnost a účinnost Smlouvy, změny Smlouvy, ukončení Smlouvy

Platnost a účinnost Smlouvy

- 11.1 Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran a účinnosti uveřejněním v Registru smluv (smlouvy.gov.cz), nejdříve však dnem bezprostředně následujícím po dni, ve kterém dojde k dokončení zkušebního provozu Softwaru dle Smlouvy o dodávce a implementaci. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.2 Smluvní strany předpokládají dlouhodobý smluvní vztah vyplývající ze Smlouvy, který Objednateli zajistí dlouhodobou možnost řádného užívání Softwaru a Souvisejícího softwaru. Za tímto účelem Smluvní strany ustanovují níže uvedené podmínky ukončení Smlouvy.

Změny Smlouvy

- 11.3 Smlouvu lze až na výjimky uvedené ve Smlouvě měnit a doplňovat jen na základě písemných číselovaných a oprávněnými zástupci obou Smluvních stran podepsaných dodatků ke Smlouvě.
- 11.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

Neplatná ustanovení Smlouvy

- 11.5 Pokud jakékoliv ustanovení Smlouvy netvořící její podstatnou náležitost je nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení Smlouvy a taková neplatnost nebo nevymahatelnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních ustanovení ze Smlouvy, Smluvní strany se zavazují v rámci Smlouvy nahradit prostřednictvím dodatku ke Smlouvě toto neplatné nebo nevymahatelné oddělené ustanovení takovým novým platným a vymahatelným ustanovením, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního odděleného ustanovení. Pokud však jakékoliv ustanovení Smlouvy tvořící její podstatnou náležitost je



nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, Smluvní strany nahradí neplatné nebo nevymahatelné ustanovení v rámci nové smlouvy takovým novým platným a vymahatelným ustanovením, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního ustanovení obsaženému ve Smlouvě.

Ukončení Smlouvy dohodou

- 11.6** Smlouvu lze ukončit dohodou Smluvních stran. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být písemná, jinak je neplatná.

Vypovězení Smlouvy

- 11.7** Objednatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 6 měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď Smlouvy doručena Poskytovateli.
- 11.8** Objednatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět i jen v její části týkající se poskytování servisní podpory k funkcionalitě Softwaru vytvořené na základě provedeného rozvoje, kterou již Objednatel nemá v dalším úmyslu užívat. V takovém případě musí být ve výpovědi dostatečně vymezen předmět této výpovědi (název modulu, agendy, funkcionalita, příp. rozsah jejího nasazení). Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli. V této souvislosti dochází prvním kalendářním dnem měsíce bezprostředně následujícím po měsíci, ve kterém došlo k ukončení Smlouvy (v dotčeném rozsahu), ke snížení ceny Služeb ve výši, o jakou byly ceny Služeb dle čl. 5.11 Smlouvy původně navýšeny.
- 11.9** Poskytovatel je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu, ne však dříve než po uplynutí prvních 5 let účinnosti Smlouvy. Výpovědní doba činí 18 měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Objednateli. Délka výpovědní doby ze strany Poskytovatele je stanovena s ohledem na složitost situace, do které by se v případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele Objednatel dostal. Poskytovatel se v souvislosti s výpovědí Smlouvy a s ohledem na náklady, které Objednateli v souvislosti s ukončením Smlouvy vzniknou, zavazuje Objednateli poskytnout odstupné, a to ve výši dle níže uvedeného. Bude-li výpověď Smlouvy doručena Objednateli v 6. roce účinnosti Smlouvy: 5.000.000 Kč, v každém dalším roce se tato částka snižuje o 500.000 Kč (od 16. roku účinnosti Smlouvy tak Poskytovatel již žádné odstupné neposkytuje).

Odstoupení od Smlouvy

- 11.10** Kterákoliv Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou a za níže uvedených podmínek.
- 11.11** Za podstatné porušení Smlouvy se považuje porušení povinnosti vyplývající ze Smlouvy, jestliže jej takto označuje občanský zákoník anebo Smlouva. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se zejména považuje jeho prodlení při poskytování Služeb o více než 60 kalendářních dnů. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Objednatele se považuje jeho prodlení s úhradou ceny o více než 90 dní. Porušení jakékoliv jiné povinnosti Objednatele nebo Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy je třeba splnit v dodatečně přiměřené lhůtě k tomu poskytnuté.
- 11.12** Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních sankcí.
- 11.13** Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně s účinky *ex nunc*.

Podmínky Smlouvy svou povahou přesahující dobu platnosti Smlouvy

- 11.14** Podmínky Smlouvy svou povahou přesahující dobu platnosti Smlouvy zůstávají plně v platnosti a jsou účinné až do okamžiku jejich splnění a platí pro případné nástupce Smluvních stran.



12 Závěrečná ustanovení

- 12.1** Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
- 12.2** Ve věcech výslovně neupravených Smlouvou se smluvní vztah založený Smlouvou řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími právními předpisy České republiky.
- 12.3** Smluvní strany souhlasí se zveřejněním Smlouvy v úplném znění, stejně jako s uveřejněním úplného znění případných dohod (dodatků), kterými se Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to zejména prostřednictvím Registru smluv (Smlouvy.gov.cz) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění Smlouvy zajistí Objednatel.
- 12.4** Nedílnou součástí Smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:
- příloha č. 1 – *Specifikace jednotlivých druhů poskytované podpory a rozvoje Softwaru a Souvisejícího softwaru,*
 - příloha č. 2 – *Kontaktní osoby,*
 - příloha č. 3 – *Ceník Služeb.*
- 12.5** Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz výše uvedeného připojují své vlastnoruční podpisy.

V Brně dne:

prof. MUDr.
Marek
Svoboda, Ph.D.

Digitálně podepsal
prof. MUDr. Marek
Svoboda, Ph.D.
Datum: 2021.05.17
22:49:09 +02'00'

.....
prof. MUDr. Marek Svoboda, Ph.D.
ředitel Masarykova onkologického ústavu

V Praze dne:

Mgr. Ing.
David
Steiner, MBA

Digitálně podepsal
Mgr. Ing. David
Steiner, MBA
Datum: 2021.05.05
17:54:52 +02'00'

.....
Mgr. Ing. David Steiner, Ph.D.
jednatel společnosti Steiner, s.r.o.

Podmínky provádění servisní podpory a rozvoje Softwaru a Souvisejícího softwaru

A. Servisní podpora

Servisní podpora (dále jen „*Servisní podpora*“) bude Poskytovatelem poskytována v následujícím rozsahu:

1 Technická podpora

- 1.1 Poskytovatel je povinen zajistit Objednateli možnost využívat Služeb Technické podpory, a to prostřednictvím těchto nástrojů:

	Nástroj	Dostupný na
a)	Online helpdeskový systém	
b)	Telefonická hotline	
c)	Telefonická helpline	
d)	E-mail	

- 1.2 Poskytovatel je v rámci Technické podpory povinen pro Objednatele za dále v této příloze uvedených podmínek zejména:

- přijímat oznámení o vadách Softwaru a Souvisejícího softwaru,
- přijímat požadavky na školení, konzultace a další služby k Softwaru a Souvisejícímu softwaru a na rozvoj Softwaru,
- poskytovat Objednateli uživatelskou podporu souvisejících s provozem Softwaru a Souvisejícího softwaru,
- potvrzovat Objednateli přijetí jeho požadavků a oznamovat průběh jejich řešení.

- 1.3 Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost těchto nástrojů nepřetržitě (tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce) s výjimkou Telefonické helpline, u které je povinen zajistit dostupnost alespoň v pracovní dny v době od 8.00 h do 16.00 h.

2 Průběžné sledování provozu Softwaru a Souvisejícího softwaru, profylaxe Softwaru a Souvisejícího softwaru

- 2.1 Poskytovatel je za účelem předcházení vad Softwaru a Souvisejícího softwaru a za účelem zjištění bezpečnosti a optimálního provozu Softwaru a Souvisejícího softwaru povinen provádět průběžné sledování provozu Softwaru a Souvisejícího softwaru a dále je povinen provádět profylaxe Softwaru a Souvisejícího softwaru.

- 2.2 Poskytovatel je v rámci sledování provozu Softwaru a Souvisejícího softwaru povinen nepřetržitě provádět vzdálené sledování provozu:

- Softwaru samotného včetně komunikace se Souvisejícím softwarem a dalšími propojenými systémy,
- databázového prostředí Softwaru,
- softwarové části replikačního serveru Softwaru.

- 2.3 Poskytovatel je povinen profylaxi Softwaru a Souvisejícího softwaru provádět alespoň čtyřikrát ročně.

- 2.4 Předmětem profylaxe Softwaru a Souvisejícího softwaru jsou zejména:

- kontrola vazeb (konzistence dat),
- zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat,
- mapování vytížení systému a návrh optimalizace (zejména selekty a indexy).

- 2.5** Poskytovatel je na základě sledování provozu Softwaru a Souvisejícího softwaru a provádění profylaxí Softwaru a Souvisejícího softwaru povinen provádět potřebné zásahy k optimalizaci provozu Softwaru a Souvisejícího softwaru a k předcházení poruch Softwaru a Souvisejícího softwaru a dále vypracovávat a Objednateli předkládat návrhy na zlepšení Softwaru a na zlepšení jeho využívání ze strany Objednatele (např. návrhy na opětovné proškolení uživatelů Softwaru, na organizační opatření Objednatele, na posílení, doplnění či přesun hardwarového vybavení, na kterém je Software provozován).
- 2.6** Poskytovatel je o provedené profylaxi povinen vyhotovit zápis a předat jej do 5 pracovních dnů ode dne provedení profylaxe kontaktní osobě Objednatele.
- 2.7** V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení rozvoje Softwaru, předloží Poskytovatel návrh takového řešení včetně odhadovaného časového rozsahu pracnosti v hodinách Objednateli.

3 Odstraňování vad Softwaru a Souvisejícího softwaru

- 3.1** Poskytovatel je za účelem zajištění odstraňování vad Softwaru a Souvisejícího softwaru, jejichž odstraňování není kryto *Smlouvou o dodávce a implementaci* (potažmo zárukou, tedy pozáručních a mimozáručních vad), zajistit nepřetržitý příjem oznámení o vadách Softwaru s využitím Online helpdeskového systému.
- 3.2** V oznámení vady musí být vada popsána a musí být vymezena její závažnost. Objednatel je zároveň za účelem další domluvy a urychlení odstranění vady oprávněn Poskytovatele kontaktovat prostřednictvím Telefonické hotline.
- 3.3** Vady jsou dle závažnosti členěny do tří kategorií:
- a) Vysoká závažnost (havárie): vady vylučující užívání Softwaru nebo jeho části (provoz Softwaru je z části nebo zcela zastaven).
 - b) Středně vysoká závažnost: vady významně omezující možnost užívání Softwaru nebo jeho části.
 - c) Nízká závažnost: vady způsobující problémy při užívání a provozování Softwaru nebo jeho části, ale umožňující provoz systému.

O kategorii (závažnosti) vady rozhoduje Objednatel.

- 3.4** Poskytovatel se zavazuje zahájit odstraňování vady a odstranit vady (počítáno od nahlášení vady) v následujících lhůtách:

Kategorie vady	Zahájení odstraňování vady	Odstranění vady
Vysoká závažnost (havárie)		
Nahlášení v pracovní dny mezi 7.00 a 16.00 h („pracovní doba“)	60 minut	24 hodin
Nahlášení mimo pracovní dobu	120 minut	24 hodin
Středně vysoká závažnost		
Nahlášení v pracovní době	4 hodiny	56 hodin
Nahlášení mimo pracovní dobu	8 hodin	56 hodin
Nízká závažnost		
Nahlášení v pracovní době	120 hodin	720 hodin
Nahlášení mimo pracovní dobu	168 hodin	720 hodin

Smluvní strany jsou oprávněny se v konkrétních případech domluvit jinak.

- 3.5 Poskytovatel je povinen bez zbytečného prodlení informovat Objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění vady. Oznámením Poskytovatele o způsobu řešení se rozumí zápis konkrétní informace do Online helpdeskového systému.
- 3.6 Lhůta pro odstranění vady se prodlužuje o dobu poskytování nutné součinnosti ze strany Objednatele (např. doba reinstalace serveru, dodání a zprovoznění náhradních serverů a hardwarových komponent, hledání a kopírování záloh, zprovozňování souvisejících aplikací nedodaných Poskytovatelem).
- 3.7 V případě, že v průběhu odstraňování vady dojde ke změně kategorie vady směrem k nižší závažnosti (potvrzené Objednatelem), prodlužuje se lhůta pro odstranění vady na délku vztahující se k vadě této kategorie (i nová lhůta se však počítá od nahlášení vady). Toto prodloužení nemá vliv na již vzniklé prodlení a související povinnost uhradit smluvní pokutu.
- 3.8 Po odstranění vady Objednatel potvrdí odstranění vady v Online helpdeskovém systému. Tímto se vada považuje za odstraněnou.
- 3.9 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že to povaha vady umožní, budou vady odstraňovány za využití vzdáleného přístupu.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje, že v rámci jednoho kalendářního čtvrtletí nepřesáhne doba, po kterou bude Software vykazovat vadu (od nahlášení vady po její odstranění), následující limity:

Kategorie vady	Maximální doba vykazování vady, po kterou bude Software vykazovat vadu
Vysoká závažnost (havárie)	1.440 minut
Středně vysoká závažnost	7.200 minut

Do této doby se nezapočítává doba poskytování nutné součinnosti ze strany Objednatele (např. doba reinstalaci serveru, dodání a zprovoznění náhradních serverů a hardwarových komponent, hledání a kopírování záloh, zprovozňování souvisejících aplikací nedodaných Poskytovatelem).

- 3.11 Poskytovatel je povinen provádět upgrade a update Souvisejícího softwaru (s výjimkou operačních systémů na koncových pracovních stanicích a serverech – budou-li součástí Souvisejícího softwaru) tak, aby byl zajištěn provoz a bezpečnost tohoto softwaru. Poskytovatel není povinen zajistit vždy nejnovější verzi Souvisejícího softwaru, avšak vždy se musí jednat o vydavatelem tohoto softwaru podporovanou verzi. Po dohodě s Objednatelem může být konkrétní Související software nahrazen jiným obdobným softwarem, který zcela nahradí původní Související software. Stav, kdy Související software nesplňuje požadavky uvedené v tomto odstavci, se považuje za vadu vysoké závažnosti. Poskytovatel se zavazuje provést update a upgrade Souvisejícího softwaru nejpozději do 6 měsíců od uvolnění nové verze Microsoft Windows (případně operačního systému, který jej nahradí).
- 3.12 Poskytovatel je povinen zajistit, aby Online helpdeskový systém automaticky u každé z nahlášených vad zobrazoval mj. okamžik nahlášení vady, zahájení odstraňování vady a odstranění vady (s přesností na vteřiny) a dále aby počítal a souhrnně zobrazoval dobu, po kterou Software vykazoval vadu, a to ve struktuře dle jednotlivých kategorií závažnosti (s přesností na vteřiny), stejně tak, aby Objednateli umožňoval export přehledu nahlášených vad s informacemi o kategorii vady, okamžiku nahlášení, okamžiku zahájení odstraňování vady a odstranění vady (s přesností na vteřiny) ve formátu txt / csv.
- 3.13 Cena Služby *Odstraňování vad Softwaru* v době trvání záruky je v příloze č. 3 uvedena pod označením „*Odstraňování vad Softwaru (před skončením záruky Softwaru)*“, cena této Služby po skončení záruky je uvedena pod označením „*Odstraňování vad Softwaru (po skončení záruky Softwaru)*“.

4 Upgrade a update Softwaru a Souvisejícího softwaru

- 4.1** Poskytovatel je po uplynutí záruční doby na Software dle Smlouvy o dodávce a implementaci povinen poskytovat Objednateli upgrade a update Softwaru (resp. jeho stávajících modulů), tedy zlepšení a dodatky k Softwaru a jeho funkcionalitám vydaných Poskytovatelem, a to včetně vlastní instalace a implementace u Objednatele, dodání souvisejících licencí. Poskytovatel je povinen poskytnout upgrade anebo update Softwaru do 3 měsíců od jejich uvolnění, zároveň je povinen zajistit, aby vždy nejpozději do 6 měsíců od uvolnění nové verze Microsoft Windows byl Software s touto novou verzí kompatibilní.
- 4.2** Poskytovatel je po uplynutí záruční doby na Související software dle Smlouvy o dodávce a implementaci povinen provádět upgrade a update Souvisejícího softwaru tak, aby byla zajištěna bezpečnost tohoto softwaru a zároveň aby vždy nejpozději do 6 měsíců od uvolnění nové verze Microsoft Windows byl Související software s touto novou verzí kompatibilní. Poskytovatel tak není povinen zajistit vždy nejnovější verzi softwaru, avšak vždy se musí jednat o vydavatelem tohoto softwaru podporovanou verzi. Po dohodě s Objednatelem může být konkrétní Související software nahrazen jiným obdobným softwarem, který zcela nahradí původní Související software.
- 4.3** Poskytovatel je v rámci updatu povinen instalovat hot-fixy a patche Souvisejícího softwaru.
- 4.4** Před provedením jednotlivých upgradů či updatů ze strany Poskytovatel musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany Objednatele (kontaktní osoby), a to minimálně v rozsahu prováděného upgradu či updatu a času jejich provádění.
- 4.5** Poskytovatel v souvislosti s poskytováním této Služby odpovídá také za zachování funkčních vazeb Softwaru na další systémy a databáze v souvislosti s poskytnutím této Služby. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s poskytováním této Služby se tyto vady považují za vady vysoké závažnosti (havárie).

5 Legislativní podpora

- 5.1** Poskytovatel je prostřednictvím Služby Upgrade a update Softwaru povinen zajistit, aby byl Software neustále v souladu s právními předpisy (včetně předpisů Evropské unie).
- 5.2** Nesoulad Softwaru s právními předpisy se považuje za vadu vysoké závažnosti (havárie).
- 5.3** V případě legislativních změn vyžadujících vytvoření zcela nového modulu Softwaru budou Smluvní strany postupovat dle podmínek pro Rozvoj Softwaru (viz níže).
- 5.4** Cena za poskytování této Služby je zahrnuta v Ceně Služby Upgrade a update Softwaru a Souvisejícího softwaru.

6 Školení, uživatelská podpora a konzultace

- 6.1** Poskytovatel se na žádost Objednatele zavazuje provádět školení administrátorů a uživatelů Softwaru – online nebo v prostorách sídla Objednatele (dle volby Objednatele), a to nejpozději do 30 dnů (v případě online školení) nebo do 60 dnů (v případě školení v prostorách sídla Objednatele) ode dne doručení žádosti Objednatele Poskytovateli prostřednictvím Online helpdeskového systému).
- 6.2** Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli prostřednictvím Odpovědných osob využívat služeb telefonické uživatelské podpory (za účelem zodpovězení jednoduchých uživatelských dotazů týkajících se užívání Softwaru, případně Souvisejícího softwaru) prostřednictvím Telefonické helpline (dále jen „Uživatelská podpora“).
- 6.3** Poskytovatel se na žádost Objednatele zavazuje poskytovat Objednateli konzultace týkající se Softwaru, případně Souvisejícího softwaru, nad rámec Uživatelské podpory (složitější problematika – např. v oblasti možného rozvoje Softwaru), a to nejpozději

do 168 hodin od doručení žádosti Objednatele Poskytovateli. Konzultace budou poskytovány vzdáleně (telefonicky, e-mailem apod.) nebo osobně v prostorách sídla Objednatele, a to dle volby Objednatele. Poskytovatel se zavazuje z konzultace provést zápis do Online helpdeskového systému shrnující informace poskytnuté v konzultaci, a to nejpozději do 5 dnů od poskytnutí konzultace Poskytovateli (cena zápisu je zahrnuta v ceně konzultace).

- 6.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat školení, Uživatelskou podporu i konzultace prostřednictvím svých odborných pracovníků.
- 6.5 Online helpdeskový systém musí zaznamenávat a uchovávat čas objednání a délku čerpání školení a konzultací, Objednatel musí mít tyto informace přehledně k dispozici.

7 Aktualizace číselníků

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje provádět aktualizace níže uvedených číselníků Objednatele obsažených v Softwaru, a to dle níže uvedeného:

- 7.1.1 **Číselníky Objednatele týkající se zejména léčiv a zdravotnických prostředků (ZP)**

- **číselníkem SCAU SÚKL - Seznam léčiv a PZLÚ hrazených ze zdravotního pojištění**

Poskytovatel je povinen provést aktualizaci (z veřejně dostupných zdrojů), a to bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne zveřejnění aktualizovaného číselníku.

- **číselníkem SCAU_ SÚKL bez_úhrad - Seznam léčiv nehrazených ze zdravotního pojištění (SNLP)**

Poskytovatel je povinen provést aktualizaci (z veřejně dostupných zdrojů), a to bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne zveřejnění aktualizovaného číselníku.

- **Databázi léčivých přípravků (DLP)**

Poskytovatel je povinen provést aktualizaci (z veřejně dostupných zdrojů), a to bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne zveřejnění aktualizované databáze léčivých přípravků.

- **číselníky z Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR (VZP)**

Poskytovatel je povinen provést aktualizaci na základě písemného požadavku Objednatele, jehož součástí bude také předání aktuálních číselníků VZP (jde o tyto číselníky: NLEKY, P-omezení, Doprava, IVLP, LEKY, VYKONY, STOMAG, DIAGNOZY, ODBORNOSTI, KATDIAGNOP (speciální číselník diagnóz s vazbou na diagnostické skupiny a ATC pro centra se Zvláštní smlouvou)), a to bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne doručení výzvy.

- **číselníky ze Svazu zdravotních pojišťoven (SZP)**

Poskytovatel je povinen provést aktualizaci na základě písemného požadavku Objednatele, jehož součástí bude také předání aktuálních číselníků VZP (jde o tyto číselníky: NLEKY, ZT (PZT)), a to bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne doručení výzvy.

- 7.1.2 **Zákaznický číselník Zboží**

- **číselníkem PharmData kód (PDK)**

Poskytovatel je povinen provést aktualizaci na základě písemného požadavku Objednatele, jehož součástí bude také předání aktuálního číselníku PDK, a to bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne doručení výzvy.

- **číselníkem zdravotnických prostředků z VZP (VZP-PZT)**

Poskytovatel je povinen provést aktualizaci na základě písemného požadavku Objednatele, jehož součástí bude také předání aktuálního číselníku VZP-PZT Objednatele, a to bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne doručení výzvy).

- 7.1.3 **Systémový číselník Interakce**

- **databázi interakcí (včetně interakcí s potravou) společnosti DrugAgency, a.s.**

Poskytovatel je povinen provádět aktualizace (včetně provedení aktualizace dat zákaznického číselníku Zboží v Softwaru), a to bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne zveřejnění aktualizované databáze.

7.1.4 Zákaznický číselník Nákladová střediska (NS)

o *aktuálním seznamem nákladových středisek Objednatele*

Poskytovatel je povinen provést aktualizaci na základě písemného požadavku Objednatele, jehož součástí bude také předání aktuálního seznamu nákladových středisek, a to bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů ode dne doručení výzvy.

7.2 Poskytovatel je povinen provádět aktualizace číselníků vzdáleným přístupem prostřednictvím svých odborných pracovníků.

7.3 V případě, že vlivem změny právních předpisů dojde k potřebě změny požadavků na výše uvedené aktualizace, které však nebudou mít významný časový dopad na provádění těchto aktualizací ze strany Poskytovatele, je Poskytovatel povinen provádět tyto aktualizace beze změny ceny za tuto službu. Smluvní strany v této souvislosti uzavřou dodatek ke Smlouvě, kterým se požadavky na provádění aktualizací upraví.

8 Další služby

8.1 Poskytovatel se na žádost Objednatele zavazuje poskytovat následující služby (dále také „*Další služby*“):

- o úprava dat Softwaru,
- o konfigurace Softwaru (např. tvorba a úprava tiskových předloh (šablon), optimalizace komunikačních rozhraní),
- o další služby obdobného charakteru a náročnosti k výše uvedeným službám.

8.2 Objednatel v případě požadavku na provedení Dalšíh služeb zašle Poskytovateli předběžnou objednávku provedení Dalšíh služeb (dále v tomto článku také „*Dílo*“), a to prostřednictvím Online helpdeskového systému.

8.3 Poskytovatel se do 5 dnů ode dne, ve kterém došlo k doručení předběžné objednávky, zavazuje zpracovat nabídku zahrnující odhadovaný časový rozsah Díla a závaznou nabídkovou cenu (stanovenou dle přílohy č. 3 Smlouvy) a zaslat jej Objednateli prostřednictvím Online helpdeskového systému. Objednatel tento návrh buďto odsouhlasí, nebo vyzve Poskytovatele k dalšímu jednání.

8.4 Na základě Objednatelem odsouhlasené nabídky odešle Objednatel Poskytovateli prostřednictvím Online helpdeskového systému objednávku na provedení požadovaného Díla, čímž se Dílo považuje za objednané a Poskytovatel je povinen zahájit provádění Díla. Poskytovatel je povinen Dílo dokončit ve lhůtě dle odsouhlasené nabídky.

8.5 Po dokončení Díla je Poskytovatel povinen Objednatele prostřednictvím Online helpdeskového systému vyzvat k převzetí Díla.

8.6 Objednatel není povinen převzít Dílo s vadami a nedodělky.

8.7 Objednatel převzetí Díla potvrdí v Online helpdeskovém systému.

8.8 Pakliže se v průběhu provádění Díla ukáže, že Dílem je ve skutečnosti odstranění vady, považuje se Dílo za poskytnutí Služby Odstraňování vad Softwaru.

9 Společná ustanovení

9.1 Pro případ, že v souvislosti s poskytováním Servisní podpory Softwaru dojde ke změně či doplnění zdrojového kódu (jakékoliv části) Softwaru (s výjimkou částí Softwaru vymezených v čl. 3.11 Smlouvy o dodávce a implementaci), se Poskytovatel zavazuje upravené či nově vytvořené zdrojové kódy Softwaru Objednateli předat za podmínek uvedených ve smlouvě o úschově (software escrow) uzavírané k veřejné zakázce, a to

nejpozději do 6 měsíců ode dne dokončení úpravy i vytvoření nového zdrojového kódu (postačuje nejpozdější verze zdrojových kódů za toto období). Zdrojové kódy musí splňovat požadavky uvedené ve Smlouvě o dodávce a implementaci. Ve stejné lhůtě je Poskytovatel povinen Objednateli předat upravenou dokumentaci Softwaru. Cena splnění povinností vyplývajících z tohoto článku je zahrnuta v ceně Servisní podpory.

- 9.2** Pro případ, že v souvislosti s poskytováním Servisní podpory Softwaru dojde k úpravě či rozšíření Softwaru anebo ke změně stávajících anebo vytvoření nových dokumentů (dokumentace skutečného provedení Díla, projektové dokumentaci Softwaru, návody k Softwaru a případné další podobné doklady, jejichž dodání je součástí Díla – viz Smlouva o dodávce a implementaci), uděluje Poskytovatel Objednateli k takto upravené či rozšířené části Softwaru anebo změněným či novým dokumentům licenci v rozsahu dle čl. 10 Smlouvy o dodávce a implementaci.
- 9.3** Pro případ, že v situacích, kdy Smlouva předpokládá komunikaci ze strany Objednatele vůči Poskytovateli prostřednictvím Online helpdeskového nástroje a tento není z technických důvodů využitelný, je Objednatel oprávněn s Poskytovatelem komunikovat i s využitím e-mailu; v takovém případě je Poskytovatel následně povinen takto zaslany požadavek (oznámení) zanést do Online helpdeskového systému s datem doručení dotčeného e-mailu.

B. Rozvoj Softwaru

Rozvoj Softwaru (dále jen „*Rozvoj Softwaru*“) bude Poskytovatelem k Softwaru a jeho funkcionalitám prováděn v následujícím rozsahu:

1 Předmět Rozvoje Softwaru

- 1.1** Za Rozvoj Softwaru (v rozsahu nemocničního informačního systému, onkologického portálu a napojení na eHealth Jihomoravského kraje, tedy s výjimkou dlouhodobého důvěryhodného archivu) jsou považovány zejména tyto Služby:
- úprava Softwaru (dále jen „*Úprava Softwaru*“),
 - rozšíření Softwaru (dále jen „*Rozšíření Softwaru*“).
- 1.2** Cílem Úpravy Softwaru (resp. jeho dílčích aplikací, modulů, agend, rozhraní, konektorů, dalšího softwaru apod.) je přizpůsobení Softwaru potřebám Objednatele (resp. jeho pracovníků) nebo např. změnám souvisejícího softwarového či hardwarového prostředí (např. změna partnerské aplikace nebo informačního systému), a to za níže uvedených podmínek.
- 1.3** Za Úpravu Softwaru se nepovažuje úprava Softwaru, která je součástí služby Update a Upgrade Softwaru.
- 1.4** Cílem Rozšíření Softwaru je rozšíření Softwaru o nové funkcionality (ať už samostatné nebo v podobě nových modulů či agendy Softwaru) dle potřeb Objednatele, a to za níže uvedených podmínek.
- 1.5** Rozšíření Softwaru bude obvykle spočívat ve vývoji nových integrálních součástí Softwaru nebo samostatných softwarových řešení integrovaných se Softwarem, Souvisejícím softwarem a případně dalším softwarem Objednatele.
- 1.6** Do Rozšíření Softwaru nespádají taková rozšíření Softwaru, která spadají do Služeb update a upgrade Softwaru.

2 Objednávka Rozvoje Softwaru

- 2.1** Objednatel v případě požadavku na Rozvoj Softwaru (dále také „*Dílo*“) zašle Poskytovateli prostřednictvím Online helpdeskového systému předběžnou objednávku Rozvoje Softwaru s uvedením typu Rozvoje Softwaru.

- 2.2** Poskytovatel do 20 dnů ode dne doručení předběžné objednávky zpracuje předběžnou nabídku zahrnující rozklad úkonů Poskytovatele včetně věcného popisu těchto úkonů, odhadovaný časový rozsah (počet hodin) Rozvoje Softwaru (v člověkohodinách pracovníka Poskytovatele schopného samostatně analyzovat a realizovat objednaný rozvoj Softwaru) a nabídkovou cenu (stanovenou dle přílohy č. 3 Smlouvy) a zašle jej Objednateli prostřednictvím Online helpdeskového systému. Objednatel tento návrh buďto odsouhlasí, nebo vyzve Poskytovatele k jednání o rozsahu Díla nebo časovém rozsahu Díla.
- 2.3** Na základě oběma Smluvními stranami odsouhlaseného rozsahu Díla, hodinového rozsahu Díla a cenové nabídky odešle Objednatel Poskytovateli prostřednictvím Online helpdeskového systému objednávku na provedení požadovaného rozvoje Softwaru, čímž se Dílo považuje za objednané.

3 Realizace Rozvoje Softwaru

- 3.1** Poskytovatel je povinen zahájit práce na Díle do 14 dnů ode dne odeslání objednávky a informovat o tomto zahájení prací kontaktní osobu Objednatele.
- 3.2** V případě Díla v s odhadovaným časovým rozsahem do 50 hodin včetně je Poskytovatel povinen dokončit Dílo do 40 dnů ode dne doručení objednávky, pokud se Smluvní strany nedomluví jinak.
- 3.3** V případě Díla s odhadovaným časovým rozsahem nad 50 hodin je Poskytovatel povinen dokončit Dílo do 100 dnů ode dne doručení objednávky, pokud se Smluvní strany nedomluví jinak.
- 3.4** V případě, že rozpracované Dílo bude v jakémkoliv okamžiku jeho realizace vykazovat vady a nedodělky vyplývající z neplnění dohodnutého postupu, je Poskytovatel povinen do sedmi pracovních dnů od termínu upozornění Objednatelem navrhnout další postup řešení.
- 3.5** Poskytovatel je v souvislosti s Rozvojem Softwaru povinen provést potřebnou aktualizaci dokumentace k Softwaru, tato aktualizace je součástí Díla. Poskytovatel je povinen aktualizovanou dokumentaci předat Objednateli v rámci procesu předávání Díla. Zpracována bude minimálně uživatelská a administrátorská dokumentace, doplnění datového modelu, ER modelu, případně bude upraveno síťové a aplikační schéma včetně integrací.
- 3.6** Pro případ, že v souvislosti s prováděním Díla dojde ke změně či doplnění zdrojového kódu (jakékoliv části) Softwaru (s výjimkou částí vymezených v čl. 3.11 Smlouvy o dodávce a implementaci), se Poskytovatel zavazuje upravené či nově vytvořené zdrojové kódy Softwaru předat v rámci procesu předávání Díla Objednateli za podmínek uvedených ve smlouvě o úschově (software escrow) uzavírané k veřejné zakázce. Zdrojové kódy musí splňovat požadavky uvedené ve Smlouvě o dodávce a implementaci.
- 3.7** Zjistí-li Poskytovatel v průběhu provádění Díla, že by bylo vhodné rozsah Díla rozšířit, je povinen o této skutečnosti písemně informovat Objednatele.

4 Předání a převzetí rozvoje Softwaru

- 4.1** Po dokončení Díla je Poskytovatel povinen Objednatele prostřednictvím Online helpdeskového systému vyzvat k převzetí Díla.
- 4.2** Dílo se považuje za řádně dokončené po provedení všech prací a dodávek, které jsou předmětem Díla.
- 4.3** V rámci procesu předání a převzetí Díla proběhne zkušební provoz rozvíjené části Softwaru v testovacím a následně v produkčním prostředí Softwaru.
- 4.4** Objednatel není povinen převzít Dílo s vadami a nedodělky.

- 4.5 Předání a převzetí plnění je možné pouze na základě akceptačního / předávacího protokolu / dodacího listu potvrzeného oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Smluvní strany v akceptačním / předávacím protokolu uvedou zahájení poskytování Servisní podpory k části Softwaru, která byla předmětem Díla (obvykle ke dni převzetí Díla). V případě, že mezi Smluvními stranami nedojde k dohodě ohledně data zahájení poskytování Servisní podpory, stanoví toto datum Objednatel.
- 4.6 Poskytovatel je v rámci předání a převzetí Díla povinen předložit Objednateli výkaz odpracovaných hodin na Díle. V případě, že Dílo bylo provedeno s nižším počtem odpracovaných hodin, než bylo odsouhlaseno při objednávce rozvoje Softwaru, snižuje se poměrně cena Díla.
- 4.7 V případě, že je Dílo převzato s vadami a nedodělkami, uvedou se tyto vady a nedodělkami do akceptačního / předávacího protokolu / dodacího listu včetně termínu jejich odstranění. Po odstranění vad a nedodělků je Poskytovatel povinen písemně vyzvat Objednatele k ověření odstranění těchto vad a nedodělků. Odstranění těchto vad a nedodělků Objednatel protokolárně potvrdí, čímž se považují vady a nedodělkami za odstraněné.

5 Ochrana autorských práv

- 5.1 Pro případ, že v souvislosti s Rozvojem Softwaru dojde k úpravě či rozšíření Softwaru anebo ke změně stávajících anebo vytvoření nových dokumentů (dokumentace skutečného provedení Díla, projektové dokumentaci Softwaru, návody k Softwaru a případně další podobné doklady, jejichž dodání je součástí Díla – viz Smlouvy o dodávce a implementaci), uděluje Poskytovatel Objednateli k takto upravené či rozšířené části Softwaru anebo změněným či novým dokumentům licenci v rozsahu dle čl. 10 Smlouvy o dodávce a implementaci.

6 Společná ustanovení

- 6.1 Pro případ, že v situacích, kdy Smlouva předpokládá komunikaci ze strany Objednatele vůči Poskytovateli prostřednictvím Online helpdeskového nástroje a tento není z technických důvodů využitelný, je Objednatel oprávněn s Poskytovatelem komunikovat i s využitím e-mailu; v takovém případě je Poskytovatel následně povinen takto zasláný požadavek (oznámení) zanést do Online helpdeskového systému s datem doručení dotčeného e-mailu.

Příloha č. 2
Kontaktní osoby

Osoby odpovědné za řízení vztahů Smlouvy

Objednatel				
-------------------	--	--	--	--

Funkce	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon	E-mail
Statutární zástupce s právem podpisu Smlouvy	prof. MUDr. Marek Svoboda, Ph.D.	ředitel		
Osoba oprávněná k jednání o Smlouvě				

Poskytovatel				
---------------------	--	--	--	--

Funkce	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon	E-mail
Statutární zástupce s právem podpisu Smlouvy				
Osoba oprávněná k jednání o Smlouvě				

Osoby odpovědné za plnění Smlouvy
--

Objednatel				
-------------------	--	--	--	--

Funkce	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon	E-mail
Osoby s právem komunikovat se Poskytovatelem				
Osoba s právem komunikovat se Poskytovatelem				
Správce sítě				
Správce sítě				

Poskytovatel				
Funkce	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon	E-mail
Obchodní manažer				
Osoba odpovědná za služby Technické podpory				
Osoba odpovědná za služby Technické podpory				
Konzultant pro infrastrukturu Softwaru				
Konzultant pro infrastrukturu pro pečeti, validaci, ukládání, dlouhodobé důvěryhodné uchování a skartaci elektronických dokumentů				

Servisní podpora Softwaru

Položka	MJ	Cena za 1 MJ (Kč bez DPH)
Technická podpora	1 měsíc	187 165,00 Kč
Průběžné sledování provozu Softwaru a Souvisejícího softwaru, profylaxe Softwaru a Souvisejícího softwaru	1 měsíc	50 000,00 Kč
Odstraňování vad Softwaru a Souvisejícího softwaru (před skončením záruky Softwaru)	1 měsíc	100 000,00 Kč
Odstraňování vad Softwaru a Souvisejícího softwaru (po skončení záruky Softwaru)	1 měsíc	100 000,00 Kč
Upgrade a update Softwaru a Souvisejícího softwaru	1 měsíc	50 000,00 Kč
Aktualizace číselníků	1 měsíc	20 000,00 Kč
Školení	1 hodina*	500,00 Kč
Uživatelská podpora	1 měsíc	50 000,00 Kč
Konzultace	1 hodina*	500,00 Kč
Příplatek za školení / konzultaci v místě sídla Objednatele	1 den**	0,00 Kč
Další služby	1 hodina	500,00 Kč

* Účtují se zrealizované minuty školení / konzultace.

** Účtují se započaté dny školení (např. k ceně školení o 12 hodinách realizovaného ve dvou dnech se připočítají 2 MJ této položky).

Rozvoj Softwaru

Položka	MJ	Cena za 1 MJ (Kč bez DPH)
Úprava Softwaru	1 hodina	600,00 Kč
Rozšíření Softwaru	1 hodina	600,00 Kč