

Nemocniční informační systém

Projekt: „Vytvoření eHealth platformy pro komunikaci, výměnu a sdílení informací mezi Zhotoviteli zdravotních služeb, pacienty a informačními systémy Krajské nemocnice T. Bati, a.s. spojené s technologickou připraveností vazby na další projekty eHealth“

Registrační číslo projektu: CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_034/0006464

Zakázka je spolufinancována Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj.

Servisní smlouva

č. 86335

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená podle režimu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

mezi těmito smluvními stranami:

Objednatel: Krajská nemocnice T. Bati, a. s.
se sídlem: zastoupen: Havlíčkovo nábřeží 600, 762 75 Zlín
Ing. Janem Hrdým, předsedou představenstva a Ing. Martinem Dévou,
členem představenstva
Zapsán v OR: pod sp. zn. B 4437
IČO: 276 61 989
DIČ: CZ27661989
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
Číslo účtu: xx
(dále také jako „Objednatel“)

Zhotovitel: **STAPRO s. r. o.**
Pernštýnské náměstí 51, Pardubice-Staré Město, 530 02 Pardubice Ing.
se sídlem: Leošem Raibrem, jednatelem společnosti
zastoupen: vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 148
Zapsán OR: 13583531
IČO: CZ699004728
DIČ: Československá obchodní banka, a. s.
Bankovní spojení: xx
Číslo účtu:
(dále také jako „Zhotovitel“)
(Objednatel a Zhotovitel společně jako „smluvní strany“ či jednotlivě jako „smluvní strana“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Na základě smlouvy o dílo má Zhotovitel ve prospěch Objednatele vybudovat nemocniční informační systém (dále jen jako „NIS“, či „dílo“).
- 1.2. Objednatel má zájem o to, aby Zhotovitel dílo ve prospěch Objednatele nejen vybuodoval, implementoval a umožnil mu její užívání a administraci, nýbrž aby k dílu po dobu 10 let od jejího předání také poskytoval servis a aby ji dále rozvíjel.
- 1.3. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení nadlimitní veřejné zakázky s názvem „Nemocniční

informační systém" (dále také jako „veřejná zakázka"), to vše ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek"). Jednotlivá ustanovení této smlouvy musí být vykládána v souladu se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky, vč. jejich příloh (dále též „zadávací dokumentace veřejné zakázky") a v souladu s nabídkou Zhotovitele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky (dále též „nabídka Zhotovitele"), jakož i v souladu s dalšími smlouvami uzavřenými v souvislosti s NIS, které jsou vyjmenovány v odst. 1.4. této smlouvy.

- 1.4. Na základě dohody smluvních stran jsou mezi oběma stranami současně uzavírány v souvislosti s touto smlouvou i v tomto odstavci vyjmenované smlouvy. Povahou a účelem jsou všechny tyto smlouvy včetně této smlouvy jednostranně závislé na Licenční smlouvě a vznik každé z těchto smluv je podmíněn vznikem Licenční smlouvy a zároveň zánik Licenční smlouvy způsobuje zánik ostatních závislých smluv (§ 1727 občanského zákoníku). Smluvní strany výslovně prohlašují, že si znění smluv vyjmenovaných v tomto článku pečlivě přečetly a jsou s jejich obsahem řádně seznámeny, včetně sankcí vyplývajících z těchto smluv a možností předčasného ukončení těchto smluv.
 - 1.4.1. Smlouva o dílo, která upravuje závazek Zhotovitele vybudovat a provést implementaci NIS v rozsahu dle Smlouvy o dílo a její přílohy č. 1 (dále jen „**Smlouva o dílo**"), a
 - 1.4.2. Smlouva o poskytnutí licence k softwaru tvořícímu NIS (dále jen „**Licenční smlouva**“).
- 1.5. Účelem této smlouvy je zajištění bezporuchového chodu NIS po jeho dokončení a předání Objednateli, který svými funkcemi naváže na stávající řešení Objednatele a rozšíří podporu pro optimální provoz zdravotnického zařízení.
- 1.6. Bezporuchový chod NIS je pro Objednatele nezbytný pro zajištění předpokladů pro výkon činnosti a řádné fungování procesů Objednatele. Tomu odpovídá i významná investice Objednatele do jeho dodání a implementace dle smlouvy o dílo a do zajištění vysoké kvality servisních služeb.
- 1.7. Zhotovitel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými personálními i materiálními kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb.

2. Předmět smlouvy

2.1. Předmětem této smlouvy je:

- 2.1.1. Konkretizace práv a povinností smluvních stran vyplývajících ze závazku Zhotovitele poskytnout Objednateli na předmět díla podle Smlouvy o dílo záruku za bezvadnost, resp. za odstraňování vad v případě jejich výskytu (dále jen „**Odstraňování vad**“),
- 2.1.2. Stanovení práv a povinností smluvních stran v souvislosti se závazkem Zhotovitele poskytovat Objednateli služby postimplementační podpory, a to v podobě technické servisní podpory (dále jen „**Servis**“), a
- 2.1.3. Stanovení práv a povinností smluvních stran v souvislosti se závazkem Zhotovitele poskytovat Objednateli služby dalšího rozvoje předmětu díla (dále jen „**Rozvoj**“).

2.2. V rámci **odstraňování vad** NIS se Zhotovitel zavazuje k těmto službám:

- a) Poskytování Objednateli služby HelpDesk,
- b) Řešení a odstraňování vad a incidentů,

2.3. V rámci **Servisu** se Zhotovitel zavazuje zejména k těmto službám:

- a) zajištění provozu, funkčnosti a bezpečnosti NIS, provádění bezpečnostních oprav,
- b) provádění kontroly a nastavení NIS, jeho modulů a datábase, konfigurace a optimalizace prostředí,
- c) pravidelná údržba NIS, včetně dokumentace NIS,
- d) zajištění aktualizací a updatů NIS,
- e) analýza vzniku vad, chybových hlášení,
- f) zajištění technické podpory ke všem součástem NIS,
- g) zálohování NIS, kontrola zálohování NIS a jejich obnovy, provádění testování obnovy ze zálohy

- h) poskytování konzultací k NIS,
- i) poskytování informací o novinkách a nových možnostech pro správu, případně pro úpravy a rozvoj NIS stran Zhotovitele,
- j) vedení provozního deníku,
- k) další související služby.

2.4. V rámci **rozvoje** NIS se Zhotovitel zavazuje zejména k těmto službám:

- a) Úpravy, změny a aktualizace obsahu NIS podle požadavků Objednatele nad rámec poptávaného řešení, sdělených Objednatelem prostřednictvím HelpDesku,
- b) Případné další činnosti či služby, na kterých se smluvní strany výslovně dohodnou prostřednictvím HelpDesku, včetně dodatečného doškolení či přeškolení uživatelů na straně Objednatele.

3. Cena služeb

3.1. Cena **Odstraňování vad**, které se vyskytly v záruční době poskytnuté Objednateli Zhotovitelem podle Smlouvy o dílo, je již zahrnuta v ceně díla. Zhotovitel se tak zavázal, že vady předmětu díla, které se vyskytnou v rámci 120 měsíců od předání předmětu díla, odstraní na svoje náklady bez nároku na jakékoliv další finanční plnění.

3.2. Cena **Servisu** činí:

Cena Servisu bez DPH za 1 měsíc jeho poskytování:	192.554,00 Kč
DPH 21 %	40.436,34 Kč
Cena Servisu vč. DPH za 1 měsíc jeho poskytování:	232.990,34 Kč

Cena **Rozvoje** činí:

Cena za 1 člověkohodinu bez DPH	1.300,00 Kč
DPH 21 %	273,00 Kč
Cena za 1 člověkohodinu	1.573,00 Kč

Ceny jsou uvedeny jako pevné a nejvýše přípustné, není-li dále stanoveno jinak, a zahrnují veškeré náklady Zhotovitele na poskytnutí služeb podle této smlouvy a podle Smlouvy o dílo v případě Odstraňování vad. V případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je zhotovitel k ceně služeb bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Tato situace představuje výjimku z nezměnitelnosti ceny služeb, přičemž smluvní strany výslovně

uvádějí, že v případě změny ceny služeb v důsledku změny sazby DPH nebude ke smlouvě uzavírán dodatek. Za stanovení sazby DPH v souladu s účinnou právní úpravou odpovídá Zhotovitel.

3.5. Smluvní strany si vyhrazují, že cenu služeb za Servis dle čl. 3.2. této Smlouvy i cenu služeb za Rozvoj dle čl.

3.3. této Smlouvy lze v souvislosti s uplynutím výročí smlouvy upravit z důvodu inflace, a to za podmínek níže uvedených:

3.5.1. inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející vyjádřená v procentech;

3.5.2. počínaje dnem 1. července druhého kalendářního roku následujícího po roce (výročí), v němž došlo k zahájení poskytování služeb Servisu a služeb Rozvoje a dále do budoucna, je Zhotovitel oprávněn požádat o zvýšení ceny služeb Servisu nebo služeb Rozvoje z důvodů inflace, a to maximálně o tolik procent, kolik procent činila míra inflace v předchozím kalendářním roce poskytování služeb Servisu a služeb Rozvoje, přičemž je možné upravit ceny služeb Servisu či služeb Rozvoje za každý uplynulý rok poskytování pouze jedenkrát;

3.6. Objednatel nesmí oprávněnou žádost Zhotovitele bezdůvodně odmítnout, splňuje-li podmínky shora uvedené.

4. Platební podmínky

- 4.1. Objednatel se zavazuje hradit cenu za Servis ve výši stanovené podle čl. 3.2. této Smlouvy formou paušální platby, a to na základě faktury vystavené Zhotovitelem. Faktura za služby servisu bude vystavena jednou za čtvrt roku vždy po skončení příslušného kalendářního čtvrtletí, v němž byly služby servisu poskytnuty. Smluvní strany pro účely první fakturace sjednávají, s ohledem na nemožnost přesného určení počátku zahájení poskytování služeb servisu, že nezapočítají-li poskytování služeb servisu prvního dne kalendářního čtvrtletí, pak první faktura za poskytování služeb servisu bude vystavena za období od zahájení služeb servisu do konce kalendářního čtvrtletí, v němž poskytování služeb servisu započalo, a to ve výši poměrné části ceny odpovídající tomuto období poskytování služeb servisu.
- 4.2. Objednatel se zavazuje hradit cenu za Rozvoj na základě faktury vystavené Zhotovitelem. Faktura bude vystavena po dokončení daného rozvojového požadavku ve smyslu čl. 5.5. této smlouvy, faktura však nebude vystavována častěji než jednou měsíčně.
- 4.3. Veškeré platby předpokládané touto smlouvou budou realizovány bezhotovostním bankovním převodem na bankovní účet uvedený v záhlaví této smlouvy. Faktury - daňové doklady vystavené Zhotovitelem Objednateli budou obsahovat veškeré náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a dále náležitosti, jak jsou pro faktury stanoveny Smlouvou o dílo. Zhotovitel bude zasílat faktury elektronicky, a to na e-mailovou adresu faktury@bnzlin.cz. Lhůta splatnosti faktur bude nejméně 30 dnů ode dne jejich doručení Objednateli.

5. Specifikace služeb Zhotovitele

5.1. Úroveň servisní činnosti Zhotovitele

- 5.1.1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Zhotovitele na místo plnění.
- 5.1.2. Zhotovitel se zavazuje zřídit ve prospěch Objednatele přístup do HelpDesku. Jedná se o aplikaci napojenou online na informační systém Zhotovitele, přičemž tato aplikace bude zabezpečena a dostupná nepřetržitě v režimu 24/7/365 (24 hodin denně, sedm dní v týdnu, každý den v roce). Objednatel bude mít možnost zadávat do HelpDesku formou tzv. ticketů požadavky, stanovovat jejich priority, sledovat zahájení a ukončení činnosti, přidělení lidské zdroje, průběh prací apod. Ke každému ticketu je veden komunikační thread (vlákno), ze kterého je patrný proces komunikace mezi Objednatelem a Zhotovitelem. K upozornění na změněné stavy ticketu je využíváno automatické emailové notifikace. Adresa HelpDesku je helpdesk@stapro.cz. Zhotovitel se dále zavazuje zřídit tzv. hotline, a to na telefonním čísle 733 733 983, jejímž prostřednictvím budou hlášeny vady v případě, že Helpdesk nebude funkční.
- 5.1.3. Objednatel je povinen podle této smlouvy zajistit sledování provozu NIS, a předkládat pravidelně, zpravidla měsíčně (nedohodnou-li se smluvní strany jinak), souhrnnou zprávu o fungování NIS, včetně popisu incidentů a vad, které se ve sledovaném období projeví, a včetně způsobu jejich vyřešení. Zpráva bude obsahovat informaci o dostupnosti NIS, zda byl případně nedostupný a po jakou dobu. Ze zprávy musí vyplývat informace o tom, že služby jsou poskytovány v plném rozsahu a kvalitě stanovené a očekávané touto smlouvou. Součástí smlouvy bude i souhrnná informace o tom, zda ve sledovaném období byly objednatelům využity dodatečné služby rozvoje na objednávku, rozsah takových služeb, a stav jejich poskytnutí.

5.2. Odstraňování vad a dostupnost systému

- 5.2.1. Předmět díla nebo jeho část má vady, jestliže neodpovídá výsledku určenému ve Smlouvě o dílo či zadávací dokumentaci veřejné zakázky, účelu jeho využití, případně nemá funkčnost či vlastnosti výslovně stanovené smlouvou, zadávací dokumentací, Objednatelem, platnými předpisy nebo nemá funkčnost či vlastnosti obvyklé. Za vadu podle této smlouvy se nepovažuje nefunkčnost NIS, jejíž příčina je na straně Objednatele (dále jen „Incident“).
- 5.2.2. Zhotovitel je povinen odstraňovat vady, a to ve lhůtách stanovených pro každou kategorii vady. Pro účely stanovení způsobu a doby odstranění vad se rozlišují kategorie vad a incidentů takto:
 - Kategorie A („Kritická vada“) - vada, kvůli které práce s NIS není vůbec možná, v důsledku čehož nelze vůbec realizovat klíčové procesy (tzv. core-business) Objednatele v rámci tohoto softwaru. Tento stav může ohrozit či zásadně omezit běžný provoz Objednatele, hrozí nenávratné ztráty dat či je nedostupnost systému pro všechny nebo většinu uživatelů (více než 50 %).

- Kategorie B („Vážná vada“) - vada, kvůli které je práce sNIS zásadním způsobem omezena, v důsledku čehož lze realizovat pouze některé procesy Objednatele v rámci tohoto softwaru. Tento stav může omezit běžný provoz Objednatele bez nenávratné ztráty dat či je nedostupnost systému pro menší počet uživatelů (méně než 50 %).
 - Kategorie C („Drobná vada“) - vada, kvůli které je práce s NIS omezena, v důsledku čehož lze realizovat některé procesy Objednatele v rámci díla pouze s určitými obtížemi, přičemž nehrozí ztráta dat a omezení se týká jednotlivých uživatelů nebo skupin uživatelů mimo organizaci Objednatele.
 - Kategorie D („Nevýznamná vada“) - vada, kvůli které práce s NIS není omezena a nemá dopad na její funkčnost - jedná se například o jazykové opravy, drobné chyby či drobné nepohodlí v užívání systému.
- 5.2.3. Dále je Zhotovitel povinen řešit incidenty, za které jsou považovány situace vyjmenované v čl. 5.2.10 této smlouvy.
- 5.2.4. Objednatel je povinen oznámit vadu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, a to pouze elektronicky prostřednictvím Helpdesku, je-li funkční. V případě Kritické vady (kategorie A) a Vážné vady (kategorie B) je pro dodržení reakční doby a doby pro odstranění incidentu Objednatel vždy povinen závadu oznámit telefonicky kontaktní osobě podle Smlouvy o dílo, a následně zadat informace o závadě prostřednictvím HelpDesku.
- 5.2.5. Za Objednatele jsou oprávněni oznamovat vady zejména osoby určené Objednatelem, jejichž totožnost bude uvedena v HelpDesku, a které budou mít přímý přístup do HelpDesku. Případné změny těchto osob oznámí Objednatel písemně Zhotoviteli.
- 5.2.6. Zařazení vady do jednotlivých kategorií závazně určuje Objednatel a Zhotovitel je povinen toto určení plně respektovat.
- 5.2.7. Objednatel je povinen uvést rovněž informace o vadě (incidentu), zejména její popis, kdy a jak se stala, jak byla zjištěna, popř. též připojit opisy chybových hlášení.
- 5.2.8. Zhotovitel je oprávněn navrhnout Objednateli změnu kategorizace vady, pokud Objednatelem uvedená kategorie vady neodpovídá povaze vady, jak jsou vymezeny shora v čl. 5.2.2. této smlouvy. Změnu kategorizace navrhne Zhotovitel prostřednictvím HelpDesku a stručněji odůvodní.
- 5.2.9. Vada se považuje za odstraněnou v okamžiku, kdy
- 5.2.9.1. NIS opětovně vykazuje vlastnosti sjednané ve Smlouvě o dílo a v jejích přílohách, popř. vlastnosti sjednané později v souvislosti s jejími úpravami, nebo
 - 5.2.9.2. Zhotovitel realizuje v případě Kritické nebo Vážné vady taková opatření, aby NIS nadále vykazovala jen vady nižší kategorie (tj. z kategorie „kritická“ na kategorii „vážná“, „drobná“ nebo „nevýznamná“ vada, popř. z kategorie „vážná“ na kategorii „drobná“ či „nevýznamná“ vada); Zhotovitel je v takovém případě oprávněn změnit kategorizaci vady a je povinen pokračovat v jejím odstraňování.
- 5.2.10. Incident se považuje za vyřešený v okamžiku, kdy Zhotovitel lokalizuje a oznámí příčinu incidentu Objednateli, byla-li příčina incidentu:
- 5.2.10.1. na straně Objednatele (např. vadné zadávání dat nebo vkládání souborů nevhodných formátů nebo velikostí, vada klientských stanic nebo jiných technických zařízení či software Objednatele),
 - 5.2.10.2. na straně třetích osob (např. jiných zhotovitelů služeb) či technického vybavení (např. výpadek internetového připojení, chyby nebo výpadky softwaru třetích osob, na nichž je funkcionality NIS závislá),
 - 5.2.10.3. důsledkem zásahů Objednatele nebo třetích osob do NIS,
 - 5.2.10.4. důsledkem nedostupnosti dat třetích osob, jejichž data NIS zpracovává,
 - 5.2.10.5. důsledkem změny datových formátů, informačních systémů či postupů třetích osob, na nichž byl NIS nebo jeho část závislá, nebo
 - 5.2.10.6. důsledkem jiných nepředvídatelných skutečností, které Zhotovitel nezapříčinil (např. potížemi operačních systémů a jejich prostředí či záplatami, upgradem, poruchami hardwaru anebo potížemi s dalšími aplikacemi).
- 5.2.11. Prokáže-li Zhotovitel, že vdaném případě se nejednalo o vadu, tj. příčinou byla vada nebo výpadek služeb

třetích osob nebo jednání na straně Objednatele, není Zhotovitel v prodlení a vzniká mu nárok na úhradu hodinových činností a případných dalších nákladů vynaložených v souvislosti s lokalizací incidentu v závislosti na hodinovém rozsahu času stráveného analýzou ze strany Zhotovitele. Zhotovitel v takovém případě prostřednictvím HelpDesku oznámí příčinu incidentu a sdělí rozsah činností spojených s jeho lokalizací a případnou výši dalších účelně vynaložených nákladů.

5.2.12. Objednatel požaduje, aby Zhotovitel poskytoval servisní služby podle této smlouvy tak, aby dostupnost NIS byla nejméně na úrovni 99,90 % času. Dostupnost se vyhodnocuje měsíčně za uplynulé období, a vyjadřuje se v procentech logicky zaokrouhlených na dvě desetinná místa. Dostupnost je definována jako poměr součtu času trvání Kritických vad a Vážných vad (vad Kategorie A a Kategorie B dle odst.

5.2.2. této smlouvy) v minutách oproti celkovému počtu minut poskytování služby. Do celkového počtu minut se nezapočítává čas odstavek dle odst. 5.6. této smlouvy, a čas nedostupnosti způsobený na straně Objednatele jeho neodbornou manipulací nebo poškozením, případně způsobený zásahem vyšší mocí.

5.3. Aktualizace NIS

5.3.1. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu účinnosti servisní smlouvy dodávat nové verze všech částí NIS, a to včetně aktualizované dokumentace. Servisní podpora ze strany Zhotovitele bude poskytována nejen pro poslední uvolněnou verzi díla, nýbrž také o maximálně dvě verze nižší.

5.3.2. Zhotovitel se zavazuje udržovat po celou dobu účinnosti servisní smlouvy NIS v souladu s aktuální právní úpravou.

5.4. Informace nových možnostech NIS a službách Zhotovitele

5.4.1. Zhotovitel se zavazuje informovat Objednatele o možnostech zkvalitnění NIS, tak aby byl zachován účel předmětu díla, jakož i projektu, který je označen v úvodních ustanoveních Smlouvy o dílo.

5.5. Rozvoj

5.5.1. Objednatel je oprávněn zadat požadavek na rozvoj či úpravu NIS formou zápisu do HelpDesku. Zhotovitel je oprávněn si před potvrzením požadavku vyžádat nezbytnou konzultaci s Objednatelem za účelem objasnění či vysvětlení specifikace zadaného požadavku.

5.5.2. Zhotovitel je povinen na základě požadavku Objednatele doručeného prostřednictvím HelpDesku vypracovat do 10 dní od potvrzení požadavku návrh realizace Objednatelem požadovaných úprav, který bude obsahovat zejména tyto části:

- a) specifikaci požadavku,
- b) popis navrhovaného řešení,
- c) požadavky na součinnost Objednatele,
- d) předběžnou délku realizace v hodinách,
- e) předběžnou kalkulaci,
- f) způsob předání a akceptační kritéria pro předání.

5.5.3. Návrh realizace požadavku předává Zhotovitel Objednateli prostřednictvím HelpDesku.

5.5.4. Před realizací úprav a změn dojde mezi smluvními stranami k jejich odsouhlasení ve formě konkretizace a zaslání objednávky Objednatele dle kalkulace ceny objednaných prací a činností ze strany Zhotovitele; objednávka bude konkretizovat podmínky pro realizaci úpravy NIS a pro její akceptaci.

5.5.5. Při absenci objednávky se požadavek nepovažuje za řádně zadaný a odsouhlasený, a Zhotovitel jej nebude realizovat.

5.5.6. Případné úpravy NIS budou prováděny na základě samostatné objednávky, a to za podmínek stanovených v dané objednávce a podle této smlouvy, a v termínech dohodnutých mezi stranami a písemně stvrzených v příslušné objednávce.

5.5.7. O úpravě NIS bude proveden písemný záznam, a bude k ní vyhotoven akceptační protokol s popisem provedené úpravy NIS, naplnění stanovených akceptačních kritérií pro akceptaci úpravy, a bude podepsán oprávněnými zástupci Objednatele a Zhotovitele.

5.5.8. Za člověkohodinu podle čl. 3.3. této smlouvy se pro účely této smlouvy považuje 1 hodina práce ze strany Zhotovitelova zaměstnance či poddodavatele.

5.5.9. Objednatel se touto smlouvou nezavazuje k žádnému minimálnímu ani maximálnímu čerpání služeb souvisejícím s rozvojem NIS. Jedná se o služby na objednávku, které nebudou ze strany Zhotovitele poskytovány bez dalšího, nýbrž je bude objednatel čerpat dle provozní potřeby.

5.6. Odstávka NIS

5.6.1. V případě, že bude nezbytné za účelem řádného poskytování servisních služeb či pravidelné údržby NIS provést odstávku, tedy způsobit dočasnou nedostupnost NIS, zavazuje se Zhotovitel písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky NIS a též požadované termíny výluky, alespoň 10 pracovních dnů předem. Odstávka NIS je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu odstávky NIS, není Zhotovitel oprávněn odstávku NIS provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení odstávky NIS.

6. Garance lhůt, způsob počítání lhůt

6.1. Zhotovitel je povinen zahájit práce na odstraňování řádně oznámené vady bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtách uvedených jako reakční doba v čl. 6.3. této smlouvy. Ve lhůtě pro odstranění vady je Zhotovitel povinen uvést NIS do funkčně bezvadného stavu.

6.2. Reakční doba začíná běžet okamžikem založení ticketu. Lhůta pro odstranění vady počíná běžet okamžikem, kdy Zhotovitel zareagoval na řádně oznámenou vadu popř. incident, nejpozději však v okamžiku, kdy uběhly reakční doby příslušné pro danou kategorii vady. Doba reakce se může prodloužit o dobu, po kterou nefungoval vzdálený přístup z důvodů na straně Objednatele popř. třetích osob, nebo o dobu prodlení s komunikací či součinností ze strany Objednatele či třetích osob, to však pouze po dohodě s Objednatelem.

6.3. Zhotovitel garantuje tyto lhůty:

Kategorie vady	Dostupnost služby	Příjem požadavku	Reakční doba	Lhůta pro odstranění vady
A	24x7	24x7	do 1 hodiny	do 4 hodin
B	24x7	24x7	do 4 hodin	do 12 hodin
C	24x7	24x7	do 12 hodin	do 48 hodin
D	24x7	24x7	do 48 hodin	do 10 pracovních dnů

6.4. Na incident (čl. 5.2.10 této smlouvy) je Zhotovitel povinen reagovat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 hodiny. Lhůta pro odstranění incidentu bude stanovena dohodou smluvních stran dle jeho dopadů na informační systém, obdobně, jako v případě vad podle předchozího odstavce.

6.5. V případě, že se jedná o vadu mimořádného charakteru vyžadující delší dobu pro vyřešení, či incident způsobený skutečnostmi, které nemůže Zhotovitel ovlivnit, je Zhotovitel oprávněn prodloužit dobu vyřešení o dobu nezbytnou k vyřešení, to však pouze po dohodě a se souhlasem Objednatele.

6.6. Zhotovitel nenes odpovědnost za věcnou a obsahovou správnost dat, zadaných uživateli Objednatele.

6.7. Do lhůty pro odstranění vady se nezapočítává:

6.7.1. prodlení v komunikaci či poskytnutí součinnosti ze strany Objednatele, evidované v HelpDesku, která je nezbytná k odstranění vady nebo vyřešení incidentu;

6.7.2. prodlení v komunikaci se třetími stranami a v jejich součinnosti prokazatelně zaviněné těmito stranami (dodavatelé okolních subsystémů, hardware apod.), pokud jde o subsystémy, které souvisejí s provozem NIS a nejsou v odpovědnosti Zhotovitele;

6.7.3. doba zajištění dopravy a samotné dopravy k Objednateli v případě, že není Zhotoviteli umožněn vzdálený přístup;

6.7.4. posun času řešení na základě rozhodnutí o tomto posunu Objednatelem, a čas potřebný na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Objednatele Zhotoviteli, ke kterému byl Objednatel Zhotovitelem vyzván.

7. Povinnost mlčenlivosti, náhrada škody

- 7.1. Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající z této smlouvy, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace. Po dobu trvání této smlouvy se na smluvní strany vztahuje povinnost mlčenlivosti v rozsahu, jak je sjednána ve Smlouvě o dílo.
- 7.2. Zhotovitel odpovídá za škodu způsobenou zaviněným porušením své povinnosti z této smlouvy.

8. Ostatní ujednání

- 8.1. Zhotovitel se zavazuje, že po celou dobu trvání smluvního poměru založeného touto smlouvou zajistí a bude dodržovat veškeré pracovněprávní předpisy (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisy týkající se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění předmětu této smlouvy podílejí, bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděné v rámci plnění předmětu této smlouvy prováděny přímo Zhotovitelem a jeho zaměstnanci, či poddodavatelem. Zhotovitel se zavazuje, že realizace předmětu této smlouvy bude prováděna v souladu s úmluvami Mezinárodní organizace práce, jimiž je Česká republika vázána, zejména s úmluvami, které upravují stejné odměňování pracujících mužů a žen za práci stejné hodnoty, diskriminaci, bezpečnost a zdraví pracovníků, a pracovní prostředí.
- 8.2. Zhotovitel se zavazuje zachovávat férové vztahy ke svým poddodavatelům.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují v rámci poskytování vzájemné součinnosti při plnění předmětu této smlouvy, zejména v případě služeb rozvoje a úprav NIS, postupovat tak, aby v míře odpovídající předmětu požadovaného plnění byly využívány moderní nástroje či inovativní způsoby řešení požadovaného plnění, v souladu s Best Practice v daném oboru.

9. Sankce

- 9.1. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti reagovat na řádně oznámenou vadu v termínu dle této smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každých i započatých 30 minut prodlení s reakcí na každou jednotlivou vadu, pokud jde o vadu kategorie A.
- 9.2. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti odstranit reklamovanou vadu v termínu dle této smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s odstraněním každé jednotlivé vady, pokud jde o vadu kategorie A.
- 9.3. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti reagovat na řádně oznámenou vadu v termínu dle této smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s reakcí na každou jednotlivou vadu, pokud jde o vadu kategorie B.
- 9.4. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti odstranit reklamovanou vadu v termínu dle této smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s odstraněním každé jednotlivé vady, pokud jde o vadu kategorie B.
- 9.5. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti reagovat na řádně oznámenou vadu v termínu dle této smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s reakcí na každou jednotlivou vadu, pokud jde o vadu kategorie C.
- 9.6. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti odstranit reklamovanou vadu v termínu dle této smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč za každý i započatý den prodlení s odstraněním každé jednotlivé vady, pokud jde o vadu kategorie C.
- 9.7. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti reagovat na řádně oznámenou vadu v termínu dle této smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení s reakcí na každou jednotlivou vadu, pokud jde o vadu kategorie D.
- 9.8. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti odstranit reklamovanou vadu v termínu dle této smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý započatý den prodlení s odstraněním každé jednotlivé vady, pokud jde o vadu kategorie D.
- 9.9. V případě nedodržení dostupnosti NIS dle odst. 5.2.12. této smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní

pokutu ve výši 10.000 Kč za nedodržení každé jedné desetiny procenta pod úrovní 99,90 %.

- 9.10. V případě porušení povinností Zhotovitele, které se týkají jeho závazku k dodržování pracovněprávních předpisů, předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a závazku k dodržování férových vztahů ke svým poddodavatelům, uhradí Zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
- 9.11. Smluvní pokuty na základě tohoto článku smlouvy nevylučují nárok Objednatele na náhradu škody, která byla jednáním Zhotovitele způsobena.

10. Trvání smlouvy, její zrušení a zánik

- 10.1. Tato smlouva je platná okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná dnem převzetí NIS Objednatelem způsobem uvedeným ve Smlouvě o dílo, pokud zároveň byla tato smlouva zveřejněna v registru smluv podle zvláštního zákona
- 10.2. Smlouva se zrušuje nebo zaniká:
- 10.2.1. písemnou dohodou smluvních stran;
 - 10.2.2. na základě písemné výpovědi doručené druhé smluvní straně;
 - 10.2.3. odstoupením od smlouvy.
- 10.3. Objednatel může smlouvu vypovědět z důvodu opakovaného pochybení Zhotovitele spočívajícího v porušení reakční doby, tedy situace, kdy Zhotovitel vůbec nenastoupí k řešení vad a incidentů. V takovém případě činí výpovědní doba 1 měsíc. Výpovědní doba počíná běžet první den v měsíci následujícím po datu obdržení výpovědi. Během výpovědní doby jsou smluvní strany povinny plnit své závazky ze smlouvy v plném rozsahu.
- 10.4. Objednatel může odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení povinností druhou smluvní stranou, zejména pro prodlení Zhotovitele s odstraněním vady či incidentu (doba vyřešení dle čl. 6) delším než 10 dnů.
- 10.5. Zhotovitel může odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení povinností druhou smluvní stranou, zejména
- 10.5.1. pro prodlení Objednatele s úhradou ceny za služby, pokud prodlení trvá déle než 60 dnů, a pokud Zhotovitel Objednatele na prodlení upozornil,
 - 10.5.2. pro marné uplynutí lhůty k poskytnutí nutné součinnosti ze strany Objednatele, pouze však tehdy, pokud na to Zhotovitel Objednatele písemně upozornil.
- 10.6. Oznámení o odstoupení musí být písemné, doručeno druhé smluvní straně a je účinné dnem jeho doručení, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení o odstoupení.
- 10.7. Zánikem nebo zrušením této smlouvy nejsou dotčeny nároky na náhradu škody, smluvní pokuty, jakož není dotčena účinnost těch ujednání, která podle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy.
- 10.8. Objednatel je oprávněn započíst své pohledávky, včetně těch, které dosud nejsou splatné, na úhradu jakékoliv pohledávky Zhotovitele z této smlouvy nebo ze smluv souvisejících s NIS.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Smluvní strany konstatují, že tato smlouva bude stvrzena uznávaným elektronickým podpisem osob jednajících za smluvní strany.
- 11.2. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě smluvních stran formou číslovaných písemných dodatků.
- 11.3. Smluvní strany se dohodly, že ani jedna strana není oprávněna postoupit smlouvu, tzn. převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze smlouvy nebo z její části třetí osobě, a to bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 11.4. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno výslovně jinak, nepřihlíží se v právních vztazích založených touto smlouvou k jakýmkoliv zvyklostem a zavedené praxi stran, ani k obchodním zvyklostem a rovněž se při výkladu

této smlouvy nepřihlíží k předchozí ústní, písemné či elektronické komunikaci, která proběhla před uzavřením této smlouvy.

11.5. Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u věcně a místně příslušného soudu České republiky.

- následuje podpisová část -

Ve Zlíně dne 19. 5. 2022

V Pardubicích dne 8. 6. 2022

Za Objednatele

Ing. Jan Hrdý předseda

představenstva

Krajská nemocnice T. Bati, a. s.

Za Zhotovitele

Ing. Leoš Raibr

jednatel společnosti

Ing. Martin Déva člen představenstva

Krajská nemocnice T. Bati, a. s.