

# SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY

## INFORMAČNÍHO SYSTÉMU FAMA+ TPIS

uzavřená podle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

### Článek I. Smluvní strany

1.

**Obchodní firma:** TESCO SW a.s.  
**Sídlo:** tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc  
**IČ:** 258 92 533  
**DIČ:** CZ69900785  
**Zastoupená:** Ing. Svatopluk Beneš, MBA, generální ředitel  
**Bankovní spojení:** ██████████  
**Číslo účtu:** ██████████

dále jen **Poskytovatel** na straně jedné

2.

**Obchodní firma:** Fakultní nemocnice Královské Vinohrady  
**Sídlo:** Šrobárova 1150/50, 100 34 Praha 10 - Vinohrady  
**IČ:** 000 64 173  
**DIČ:** CZ00064173  
**Zastoupená:** MUDr. Janem Votavou, MBA, ředitelem nemocnice  
**Bankovní spojení:** ██████████  
**Číslo účtu:** ██████████

dále jen **Objednatel** na straně druhé

Smluvní strany prohlašují, že údaje, které uvedly v tomto článku smlouvy, jsou v souladu s platnými zápisy v obchodním rejstříku a že osoby zde uvedené jsou oprávněné je zastupovat. Smluvní strany se zavazují, že změny uvedených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Jestliže tak jedna strana neučiní, nahradí druhé straně veškerou škodu, která druhé straně vznikla opomenutím strany první.

## Článek II.

**Podklady pro uzavření smlouvy**

1. Podkladem pro uzavření této smlouvy je Smlouva o dílo, Komplexní dodávka systému FaMa+ TPIS pro vedení evidence a správy majetku č. 2012/S/051 ze dne 16.05.2012 (dále jen Smlouva o dílo)
2. Poskytovatel na základě Smlouvy o dílo dodal Objednateli IS FaMa+ (dále jen Systém) v rozsahu licencí a modulů uvedených v následující tabulce (dále jen moduly).

Modul	Rozsah licencí
Dokumentace/Smlouvy	17 licencí pro pojmenované uživatele
E-Open	1 licence pro pojmenované uživatele
Externí vztahy	14 licencí pro pojmenované uživatele
Grafická prezentace dat	17 licencí pro pojmenované uživatele
Opakované činnosti	13 licencí pro pojmenované uživatele
Požární ochrana	3 licence pro pojmenované uživatele
Prostorový pasport	4 licence pro pojmenované uživatele
Stavební pasport	4 licence pro pojmenované uživatele
Technický pasport	10 licencí pro pojmenované uživatele
Zakázky	19 licencí pro pojmenované uživatele
Zápůjčky	4 licence pro pojmenované uživatele
Žádanky	Neomezený počet uživatelů

3. Pokud by v době trvání této smlouvy došlo k rozšíření věcných oblastí, ve kterých je Systém provozován, je nutné toto rozšíření činnosti Poskytovatele upravit dodatkem k této smlouvě. Pokud takový dodatek nebude uzavřen, Poskytovatel nadále bude poskytovat podporu pouze věcným oblastem výslovně uvedeným v čl. II. odst. 2. této smlouvy.

## Článek III.

**Předmět smlouvy**

1. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby servisní podpory (dále jen Služby) při užívání Systému a závazek Objednatele za poskytnuté Služby zaplatit Poskytovateli cenu dle této smlouvy. Služby poskytované dle této smlouvy se dělí na:
  - a) **Služby poskytované na paušální bázi** - specifikace těchto služeb je uvedena v **Příloze č. 1** této smlouvy, rozsah těchto služeb je uveden v **Příloze č. 2** této smlouvy a reakční lhůty, ve kterých budou tyto Služby Poskytovatelem poskytovány, jsou uvedeny v **Příloze č. 3** této smlouvy.
  - b) **Služby poskytované na dodávkové bázi** – jedná se o další Služby Poskytovatele při užívání Systému, které jsou poskytovány nad rámec služeb poskytovaných na paušální bázi. Poskytovatel se zavazuje tyto Služby provést, projeví-li o ně Objednatel zájem, za úplatu podle platného ceníku Poskytovatele na základě samostatného požadavku. Způsob poskytování těchto služeb je popsán v **Příloze č. 5** této smlouvy. Objednatel má právo, nikoliv však povinnost tyto Služby objednat a následně čerpat.
  - c) Pojmy užívané v této smlouvě jsou definovány v **Příloze č. 6** této smlouvy.
2. Předmětem plnění není:
  - a) implementace poskytnuté nové verze Systému do prostředí Objednatele
  - b) realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:

- c) chybným užitím Systému či modulů Objednatelem v rozporu s dokumentací Systému
  - d) neautorizovaným zásahem třetí strany
  - e) vyšší mocí
  - f) komponentami nedodanými Poskytovatelem, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze, apod.)
  - g) souvisejícími produkty třetích stran
3. Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran.

#### Článek IV.

##### Místo a způsob plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele.
2. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Poskytovatele (dále jen Servicedesk), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese <https://sd.tescosw.cz>. Servicedesk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Poskytovatelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob je uveden v **Příloze č. 7**. Součástí Servicedesku je také uživatelská příručka pro ovládání uživatelského rozhraní Servicedesku.
3. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Servicedesku dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv Objednatele či Poskytovatele, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu: **podpora\_fm@tescosw.cz**.
4. V případě, že pro poskytnutí příslušné Služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Poskytovatele, mohou být Služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení za podmínek uvedených v **Příloze č. 8** této smlouvy.

#### Článek V.

##### Cena

1. Cena za Služby poskytované Objednateli dle čl. III. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Cena za Služby poskytované na paušální bázi dle čl. III. odst. 1. bod 1.1. této smlouvy je stanovena v měsíční a roční výši následovně:

Kategorie Služby	Cena bez DPH/měsíc	Cena bez DPH/rok
Garanční služby (Provoz)	17 784,00 Kč	213 408,00 Kč
Implementační služby (změna a rozvoj)	15 000,00 Kč	180 000,00 Kč
Aktualizační služby (update a upgrade verzí SW)	11 856,00 Kč	142 272,00 Kč
<b>Cena celkem bez DPH</b>	<b>44 640,00 Kč</b>	<b>535 680,00 Kč</b>
<b>21 % DPH</b>	<b>9 374,40 Kč</b>	<b>112 492,80 Kč</b>
<b>Cena celkem s DPH</b>	<b>54 014,40 Kč</b>	<b>648 172,80 Kč</b>

Ceny byly stanoveny na základě **Přílohy č. 2** (rozsah služeb) a podrobné kalkulace uvedené v **Příloze č. 4** této smlouvy. K ceně bude účtována DPH ve výši dle aktuálních právních předpisů.

3. Cena za Služby poskytované na dodávkové bázi dle čl. III. odst. 1 bodu 1.2. této smlouvy je dána násobkem počtu hodin potřebných pro realizaci Služby a příslušné hodinové sazby. Poskytovatel garantuje Objednateli hodinovou sazbu po dobu platnosti této smlouvy, a to ve výši 1.500,-Kč.

4. Poskytovatel má mimo cen dle odst. 2. a odst. 3. tohoto článku nárok na náhradu cestovních a ubytovacích nákladů, které prokazatelně vzniknou Poskytovateli v souvislosti s plněním této smlouvy. Náhradu těchto případných nákladů bude Poskytovatel Objednateli účtovat současně s cenou dílčí dodávky podle předcházejících odstavců tohoto článku na základě Objednateli předložených kopií dokladů prokazujících vynaložení cestovních nákladů Poskytovatelem nebo na základě sazby 12,00 Kč/km násobené ujetou vzdáleností služebního automobilu Poskytovatele ze sídla Poskytovatele do místa výkonu Služby a zpět při použití.
5. Pokud v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně sazby DPH, výchozím údajem pro fakturaci bude částka bez DPH uvedená v čl. V. odst. 2. této smlouvy. Výše DPH se z této částky dopočítá pomocí aktuální legislativní sazby DPH a způsobu výpočtu DPH. Tuto změnu není nutno zapracovávat do smlouvy formou písemného dodatku.
6. Poskytovatel je oprávněn 1 krát ročně upravit ceny dle čl. V. této smlouvy o inflaci, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, dle oznámení Českého statistického úřadu. Toto zvýšení je Poskytovatel povinen písemně sdělit Objednateli. Takto zvýšené ceny mohou být účtovány od kalendářního měsíce následujícího po oznámení Objednateli.

#### Článek VI.

#### **Platební podmínky**

1. Cena dle čl. V. odst. 2. této smlouvy bude hrazena paušálně s pravidelnou měsíční fakturací na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených Poskytovatelem a zaslaných na adresu sídla Objednatele. Výše měsíční fakturace vyplývá z cenové kalkulace uvedené v **Příloze č. 4** této smlouvy. V případě, že účinnost této smlouvy nastane v průběhu kalendářního měsíce, bude za tento první měsíc poskytování Služeb fakturováno v poměrné výši dle počtu dnů, kdy byla Služba poskytována. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění se rozumí poslední kalendářní den příslušného měsíce.
2. Splatnost faktury je 60 dní ode dne vystavení faktury Objednateli.
3. Služby poskytované na dodávkové bázi dle čl. III odst. 1. bodu 1.2 této smlouvy, oceněné sjednanou hodinovou sazbou dle čl. V. odst. 3. této smlouvy, budou Poskytovatelem fakturovány a Objednatelem uhrazeny po ukončení realizace příslušného plnění. Zásady poskytování služeb na dodávkové bázi se řídí **Přílohou č. 5**. Faktura bude vystavena na základě předávacího protokolu dle **Přílohy č. 5** této smlouvy. Zdanitelným plněním je den podpisu předávacího protokolu.
4. Faktury musí mít veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu v souladu s příslušnými právními předpisy.
5. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Poskytovateli s tím, že Poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
6. V případě, že Objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud Objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
7. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost Objednatele zaplatit Poskytovateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu Objednatele.

## Článek VII. **Trvání smlouvy**

1. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran a účinnosti zveřejněním v Registru smluv České republiky.
2. Plnění dle této smlouvy bude Poskytovatelem poskytováno Objednateli v období 36 měsíců od uzavření smlouvy.
3. Tato smlouva zaniká:
  - a) uplynutí období dle čl. VII. odst. 2. této smlouvy
  - b) písemnou dohodou smluvních stran
  - c) písemnou výpovědí bez výpovědní doby dle čl. VII. odst. 5. a 6. této Smlouvy.
  - d) písemnou výpovědí kterékoli smluvní strany bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Výpovědní doba výpovědi dle čl. VII. odst. 3. bodu 3.2. této smlouvy činí tři měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
5. Prodlení s platbou ceny dle čl. V. této smlouvy, po dobu delší než 30 dnů nebo závažná porušení ujednání uvedených v této smlouvě jsou důvodem k výpovědi této smlouvy bez výpovědní doby. Za den ukončení smlouvy výpovědí bez výpovědní lhůty (účinnost výpovědi) se považuje den, kdy byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně.
6. Za závažné porušení ujednání uvedených v této smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, které nebylo viníkem napraveno ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených. Mezi těmito dvěma upozorněními musí být časový úsek alespoň jeden týden.
7. Odmítne-li smluvní strana, jíž je adresována zásilka obsahující výpověď, převzetí zásilky, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
8. Výpovědí není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením podmínek smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před účinností výpovědi, ani nárok Poskytovatele na zaplacení ceny za plnění řádně poskytnuté před účinností výpovědi.

## Článek VIII. **Závazky Objednatele**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnuté ceny za Služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí Poskytovateli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k Systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu včetně pravidelného provádění bezpečnostních záloh dat Systému.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli jím požadované oprávněně potřebné informace a součinnosti pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se Poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem a k zajištění potřebných informací a dokumentace k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění Poskytovatele.
5. Oprávněné osoby Objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací. Objednatel je zodpovědný za včasné poskytnutí všech informací souvisejících s požadavkem, které mají být zohledněny v řešení požadavku. Dodatečné upřesňování informací Objednatelem v průběhu realizace může mít za následek navýšení pracnosti nebo může být realizováno jako nový požadavek.

6. Objednatel se zavazuje akceptovat nebo vznést připomínky k předanému plnění do 5 ti pracovních dnů od prokazatelného termínu předání, resp. od termínu, kdy je požadavek na Servicedesku ve stavu „Vyřešen“. V opačném případě se předané plnění po uplynutí 5 ti denní lhůty považuje za akceptované.
7. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
8. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování Systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. Povinností Objednatele je zajistit zabezpečení Systému proti krádeži, zneužití a nelegálnímu kopírování. Pokud tak neučiní, nese Objednatel plnou odpovědnost za možné následky a v tomto případě Poskytovatel negarantuje, že bude moci pokračovat v plném rozsahu provádění servisní podpory podle této smlouvy. Veškeré Služby Poskytovatele vykonané při odstraňování takto vzniklých závad nespádají do Garančních služeb a budou poskytovány jako Implementační služby.
9. Objednatel zajistí informovanost Poskytovatele o veškerých zásazích do Systému a s ním spojené infrastruktury, které budou prováděny ze strany Objednatele. Pokud Objednatel zasáhne do Systému bez písemného upozornění a následného souhlasu Poskytovatele, nese plnou odpovědnost za možné následky tohoto zásahu a Poskytovatel negarantuje, že bude moci pokračovat v provádění servisní podpory v plném rozsahu podle této smlouvy. Veškeré Služby Poskytovatele vykonané při odstraňování takto vzniklých závad nespádají do Garančních služeb a budou poskytovány jako Implementační služby. Poskytovatel doporučuje, aby Objednatel před jakýmkoliv zásahem, vytvořil věrnou záložní kopii všech částí Systému.
10. Objednatel zajistí Poskytovateli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k Systému a bude toto připojení udržovat v provozuschopném stavu v době stanovené pro výkon služeb Poskytovatele.

#### Článek IX.

##### **Závazky Poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby Systém byl udržován v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných Služeb a dodání dokumentace ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.

Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění Služeb, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím předem dohodnutých informací či součinností Objednatelem nebo neodsouhlaseným zásahem Objednatele či třetí strany do Systému. Rozsah požadovaných informací a součinností specifikuje Poskytovatel Objednateli po potvrzení přijetí požadavku. Tato odpovědnost Poskytovatele ale nezbavuje Objednatele odpovědnosti poskytnout Poskytovateli veškeré relevantní informace, které považuje za důležité pro úspěšné vyřešení požadavku, tedy i ty, ke kterým nebyl vyzván.

#### Článek X.

##### **Smluvní pokuty, sankce**

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny dle čl. V. této smlouvy má Poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany Objednatele ve výši 0,01 % z částky bez DPH, s jejíž platbou je Objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení.
2. V případě, že smluvní strana poruší povinnost mlčenlivosti, sjednanou v čl. XI. této smlouvy druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč.
3. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

## Článek XI.

**Povinnost mlčenlivosti**

1. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace budou považovat všechny informace a údaje ekonomické, finanční, obchodní, právní, organizační a tvůrčí povahy, jakož i jakékoli jiné informace, údaje a dokumenty, které si smluvní strany vzájemně poskytnou v písemné, ústní, elektronické nebo jakékoli jiné podobě v souvislosti s plněním dle této smlouvy a jsou prokazatelně označeny jako důvěrné (dále jen „důvěrné informace“).
2. Smluvní strany mají zejména povinnost nesdělit, nevyzradit, nezpřístupnit nebo neumožnit zpřístupnění důvěrné informace třetí osobě. Dále mají povinnost zajistit, že jejich zaměstnanci či jakékoliv osoby, které pro ně vykonávají činnost, zachovají povinnost mlčenlivosti.
3. Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění této smlouvy a k účelu, ke kterému byly poskytnuty.
4. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
5. Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí ani nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí. Povinnost poskytnout důvěrné informace v rozsahu nezbytně nutném orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti subjektu tím není dotčena.
6. Důvěrnými informacemi nejsou informace, o kterých tak stanoví zákon, dále informace, které jsou veřejně přístupné nebo které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající z této smlouvy.
7. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
8. Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, především v souladu s ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a to i po ukončení této smlouvy.
9. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
10. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku trvá i 5 let po ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, včetně odstoupení.
11. V případě ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, je smluvní strana povinna druhé straně vrátit poskytnuté důvěrné informace, pokud to jejich povaha připouští.
12. V případě, že dojde k neoprávněnému zpřístupnění nebo úniku důvěrných informací, je strana, která tuto skutečnost způsobila nebo ji zjistila, povinna neprodleně oznámit tuto skutečnost druhé smluvní straně a nejpozději do 3 pracovních dní od této skutečnosti (neoprávněného zpřístupnění nebo úniku důvěrných informací) podat písemnou zprávu o této skutečnosti.
13. Smluvní strany si vzájemně slibují poskytovat součinnost při provádění auditu a monitorování aktivit, které se týkají důvěrných informací.
14. Smluvní strany berou na vědomí, že důvěrné informace mohou být zároveň pod zákonnou ochranou, a to jako předmět obchodního tajemství a duševního vlastnictví.

## Článek XII.

### Protikorupční doložka, Compliance doložka

1. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
  - a) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
  - b) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje.
2. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
  - a) že se nepodílela a nepodílí na páčání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
  - b) že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
  - c) že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
  - d) že provedla taková opatření, která měla provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
  - e) že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.

## Článek XIII.

### Ostatní ujednání

1. Zodpovědní zaměstnanci smluvních stran oprávnění jednat v rámci této smlouvy:
  - a) Ve věcech smluvních:

Za Objednatele: MUDr. Jan Votava, MBA.  
[REDACTED]

Za Poskytovatele: Ing. Svatopluk Beneš, MBA  
[REDACTED]
  - b) Ve věcech organizačních a akceptačních:

Za Objednatele: Ing. Petr Krátký  
[REDACTED]

Za Poskytovatele: Ing. Alexandr Leonov  
[REDACTED]
2. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
3. Poskytovatel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory Systému pro Objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

## Článek XIV.

### Závěrečná ujednání

1. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Poskytovatel bude po celou dobu plnění předmětu smlouvy oprávněným uživatelem nabízeného aplikačního programového vybavení.



4. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky.
5. Pokud se kterékoli ustanovení této smlouvy ukáže být po uzavření smlouvy neplatným nebo neúčinným, pak tato skutečnost nebude mít za následek neplatnost nebo neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu na žádost druhé smluvní strany nahradit takovéto neplatné nebo neúčinné ustanovení platným a účinným ustanovením, jehož obsah bude co nejlépe odpovídat účelu a obsahu neplatného nebo neúčinného ustanovení.
6. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
7. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
8. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.
9. Součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
  - a) Příloha č. 1: Kategorie poskytovaných služeb, jejich definice a specifikace
  - b) Příloha č. 2: Rozsah poskytovaných služeb
  - c) Příloha č. 3: Reakční lhůty služeb
  - d) Příloha č. 4: Detailní kalkulace ceny
  - e) Příloha č. 5: Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi
  - f) Příloha č. 6: Slovník pojmů
  - g) Příloha č. 7: Seznam oprávněných osob Objednatele
  - h) Příloha č. 8: Pravidla využívání vzdáleného přístupu

V Praze dne:  
za Objednatele

V Olomouci dne:  
za Poskytovatele

.....  
**MUDr. Jan Votava, MBA**  
Ředitel nemocnice

.....  
**Ing. Svatopluk Beneš, MBA**  
generální ředitel

**Příloha č. 1. Kategorie poskytovaných služeb, jejich definice a specifikace**

Specifikace služeb		
Kategorie Služby	Oblast Služby*	Popis obsahu Služby
Garanční služby (provoz)	FaMa+ TPIS	Odstraňovat programové chyby <b>kategorie A</b> související s provozem Systému. Program nebo jeho modul jako celek není možné používat, nebo dochází k závažnému narušení používání Systému dochází ke zhroucení celého Systému.
		Odstraňovat programové chyby <b>kategorie B</b> související s provozem Systému. Program použitelnost Systému pro kritické procesy je zásadně snížena, kritické funkce a důležité
		Odstraňovat programové chyby <b>kategorie C</b> související s provozem aplikace. Program je možné používat, ale jeho nekritické funkce nepracují v souladu s dokumentací nebo Systému.
		Poskytovat dohodnutou <b>součinnost</b> pro řešení problémů souvisejících se systémem provozován Systém.
Implementační služby (změny a rozvoj)	FaMa+ TPIS	Realizace menších úprav Systému dle požadavků Objednatele. Za Implementační služby - změny workflow - úpravy formulářů (rozšíření o další atributy, skrytí atributů, úpravy aplikačních metod) - úpravy tiskových výstupů - vyžádaná školení v sídle Objednatele - písemné či telefonické konzultace.
Aktualizační služby (nové verze SW)	FaMa+ TPIS	Udělení práva k užití nových verzí Systému na základě obecných autorských změn v r Objednatel má nárok na užití aktuální verze SW díla po dobu účinnosti Aktualizační sl (instalace, parametrizace, nastavení, zaškolení, migrace dat nové verze Systému apoc ceně této služby. Tyto služby jsou poskytovány v rámci Implementační služby.

Poznámka: \* Oblast Služby je definována v čl. II. odst. 2. a odst. 2. smlouvy.

**Příloha č. 2. Rozsah poskytovaných služeb**

Kategorie Služby	Oblast Služby*	Měsíční rozsah Služby	Poznámka
Garanční služby (provoz)	FaMa+ TPIS	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen.	
Implementační služby (změny a rozvoj)	FaMa+ TPIS	10 hodin	Nevyčerpané hodiny v daném měsíci lze převádět do měsíců následujících pouze však v rámci daného kalendářního roku, nelze je však převádět do jiných služeb.
Aktualizační služby (nové verze SW)	FaMa+ TPIS	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen.	

Poznámka: \* Oblast Služby je definována v čl. II. odst. 2. smlouvy.

**Příloha č. 3. Reakční lhůty služeb**

Reakční lhůty služeb						
Kategorie Služby	Oblast Služby <sup>1)</sup>	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty	
			Dny v týdnu <sup>2)</sup>	Provozní hodiny	Max. doba odezvy	Max. doba zahájení řešení
Garanční služby (provoz)	FaMa+ TPIS	Odstraňovat programové chyby kategorie A	Po-Pá	08:00-16:00	2 hod	4 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie B	Po-Pá	08:00-16:00	2 hod	NPD <sup>2)</sup>
		Odstraňovat programové chyby kategorie C	Po-Pá	08:00-16:00	2 hod	dohodou
		Poskytovat součinnost pro řešení problémů SI	Po-Pá	08:00-16:00	NPD <sup>3)</sup>	není stanovena
Implementační služby (změny a rozvoj)	FaMa+ TPIS	Všechny činnosti implementačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	NPD <sup>3)</sup>	následující instalační cyklus
Aktualizační služby (nové verze SW)	FaMa+ TPIS	Všechny činnosti aktualizačních služeb	Po-Pá	08:00-16:00	není stanovena	není stanovena

<sup>1)</sup> Oblast Služby je definována v čl. II. odst. 2. smlouvy.

<sup>2)</sup> Méněno pracovní dny pondělí až pátek mimo státních svátků.

<sup>3)</sup> Následující pracovní den

Reakční lhůta může být po vzájemně písemně podložené dohodě Poskytovatele a Objednatele v konkrétních případech upravena.

V situaci, kdy:

- a) Poskytovatel nemá k dispozici vzdálený přístup do vnitřní sítě Objednatele,
- b) Poskytovatel vyžaduje součinnost Objednatele,
- c) Objednatel nebo pověřená třetí strana vykonává součinnost, díky které musel Poskytovatel přerušit výkon Služby,
- d) Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem není schopen prokázat nebo nasimulovat, resp. vyvolat nahlášenou chybu,

se přerušují garantované doby odezvy garančních služeb pro odstranění chyb.

Cena služeb								
Kategorie Služby	Oblast Služby <sup>1)</sup>	Způsob kalkulace	Měsíční rozsah jednotek	Jednotka	Cenový základ pro výpočet hodnoty Služby <sup>2)</sup>	Roční cena bez DPH	Měsíční cena bez DPH	Poznámka
Garanční služby (provoz)	FaMa+ TPIS	12 %	1	Licence	1 778 400,00 Kč	213 408,00 Kč	17 784,00 Kč	Měsíční cena je dána následujícím vzorcem: cenový základ*12 %*počet jednotek za měsíc/12 měsíců
Implementační služby (změny a rozvoj)	FaMa+ TPIS	hodinová sazba	10	Hodina	1 500,00 Kč	180 000,00 Kč	15 000,00 Kč	Měsíční cena je dána následujícím vzorcem: cenový základ *počet jednotek za měsíc
Aktualizační služby (nové verze SW)	FaMa+ TPIS	8 %	1	Licence	1 778 400,00 Kč	142 272,00 Kč	11 856,00 Kč	Měsíční cena je dána následujícím vzorcem: cenový základ *8 %*počet jednotek za měsíc/12 měsíců

<sup>1)</sup> Oblast Služby je definována v čl. II. odst. 2. smlouvy.

<sup>2)</sup> Hodnota cenového základu je dána součtem cen licencí uvedených v čl. II. odst. 2. smlouvy.

**Garanční služby**

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude provádět tyto služby na základě požadavků Objednatele.
2. Požadavky Objednatele předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v **Příloze č.7**.
3. Požadavky Objednatele budou evidovány výhradně na Servicedesku Poskytovatele.
4. Na požadavky zaslané emailem na osoby Poskytovatele se nevztahují reakční lhůty uvedené v **Příloze č.3**. a Poskytovatel na ně nemusí brát zřetel.
5. Požadavek bude detailně popsán:
  - a) ve které oblasti/Modulu FaMa+ TPIS je chyba nalezena,
  - b) na kterém formuláři/atributu, metodě, přehledu či sestavě se chyba vyskytla a na kterém dokladu
  - c) jak se chyba projevuje
  - d) zda je chyba pravidelná či náhodná
  - e) co předcházelo chybě – jaké činnosti byly prováděny
  - f) uvedení kontaktní osoby – klíčového uživatele pro konzultace, pokud to není sama oprávněná osoba
  - g) printscreenem obrazovky zachycujícím výskyt závady formou připojené dokumentace k požadavku
  - h) případně další upřesnění vedoucí k možnému odhalení příčiny chyby.
  - i) Po přijetí je nastaven stav požadavku na hodnotu „V řešení (jako problém)“.
6. Pokud chyba není Poskytovatelem za součinnosti odpovědné osoby Objednatele prokázána nebo ji nelze nasimulovat či vyvolat, bude zařazena do kategorie C dle **Přílohy č.1**.
7. Pokud se prokáže, že zadaná chyba je neoprávněný požadavek, může Poskytovatel realizaci požadavku odmítnout nebo jej realizovat jako Implementační službu.
8. Po realizaci požadavku popíše Poskytovatel způsob řešení opravy chyby a nastaví stav požadavku na hodnotu „Vyřešeno“.
9. Oprávněná osoba Objednatele zabezpečí otestování opravy a nejpozději do 5 pracovních dnů sdělí výsledek testů do komentáře požadavku. Při akceptaci nastaví stav požadavku na „Akceptováno“.
10. Pokud oprávněná osoba Objednatele v komentáři uvede důvod, pro který není možné opravu akceptovat, vrátí Poskytovatel požadavek do stavu „V řešení“ a pokračuje v realizaci do odstranění závady.
11. Pokud Objednatel nesdělí výsledek akceptace lhůtě do 5 pracovních dnů od nastavení stavu požadavku na „Vyřešeno“, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku bude automaticky splněna a ukončena.

**Implementační služby poskytované na bázi paušálu**

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude provádět Implementační služby na bázi paušálu výhradně na základě požadavků Objednatele.
2. Požadavky Objednatele předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v **Příloze č.7**.
3. Požadavky Objednatele jsou doručovány Poskytovateli prostřednictvím Požadavku zaevidovaném na Servicedesku Poskytovatele.
4. Pokud je požadavkem Objednatele telefonická či písemná konzultace, bude tento druh služeb na konci každého měsíce zaevidován Poskytovatelem do Servicedesku jako 1 souhrnný požadavek na

konzultaci, který bude obsahovat souhrn konzultací realizovaných v daném měsíci a jejich pracnost.

5. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavek dle **Přílohy č.3**. Na požadavky zaslané emailem na osoby Poskytovatele se nevztahují reakční lhůty uvedené v **Příloze č.3**, a Poskytovatel na ně nemusí brát zřetel.
6. Pokud se prokáže, že požadavek zadaný na Servicedesku je neoprávněný požadavek, může Poskytovatel realizaci požadavku odmítnout a požadovat uhrazení nákladů bezprostředně vzniklých realizací požadavku a to i jeho části.
7. Požadavek bude detailně popsán včetně informací:
  - a) V které oblasti/Modulu FaMa+ TPIS je Službu požadováno provést
  - b) na kterém formuláři/atributu, přehledu či sestavě, metodě, případně na kterém dokladu požaduje provést Službu
  - c) uvedení kontaktní osoby – klíčového uživatele pro konzultace, pokud to není sama oprávněná osoba
  - d) vzory výstupních sestav v případě zadání požadavků na tisk nebo tvorbu dokumentů formou přiložené dokumentace k požadavku
8. Poskytovatel vytvoří návrh řešení a odhad pracnosti realizace požadavku formou komentáře k požadavku. Obsah a rozsah je zcela v kompetenci Poskytovatele
9. Potvrzením návrhu řešení Objednatelem formou komentáře k požadavku může Poskytovatel přistoupit k realizaci.
10. U jednoznačných požadavků, kde způsob řešení jednoznačně vyplývá ze zadání požadavku, není potřebné vytvořit návrh řešení a Poskytovatel může zahájit realizaci požadavku bez vytvoření a následného schválení návrhu řešení.
11. Po realizaci požadavku předloží Poskytovatel Objednateli realizační výstupy k posouzení a otestování a nastaví stav požadavku na „Vyřešeno“.
12. Oprávněná osoba Objednatele zabezpečí otestování realizačních výstupů a nejpozději do 5 pracovních dnů sdělí výsledek testů do komentáře požadavku. Při akceptaci nastaví stav požadavku na „Akceptováno“.
13. Pokud oprávněná osoba Objednatele v komentáři uvede důvod, pro který není možné realizaci Služby akceptovat, vrátí Poskytovatel požadavek do stavu „V řešení“ a pokračuje v realizaci připomínek Objednatele.
14. Pokud Objednatel nesdělí výsledek akceptace v lhůtě do 5 pracovních dnů od nastavení stavu požadavku na „Vyřešeno“, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku byla ukončena a schválena bez připomínek. Poskytovatel má právo nastavit stav požadavku na „Akceptováno“.

### **Implementační služby rozvoje na bázi dodávky**

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude provádět služby rozvoje na bázi dodávky (dále jen Rozvoj) výhradně na základě požadavku oprávněných osob Objednatele.
2. Požadavky na Rozvoj Objednatele předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v **Příloze č.7**.
3. Požadavky na Rozvoj se evidují v aplikaci Servicedesk jako „Rozvoj“, kde je zadání Objednatelem detailně popsáno.
4. Poskytovatel na základě zadání vypracuje nabídku s pracností, cenou a harmonogramem, kterou připojí k požadavku. Obsah a rozsah nabídky je zcela v kompetenci Poskytovatele.

5. Pokud se Objednatel rozhodne Rozvoj objednat, komentářem sdělí rozhodnutí o realizaci formou objednávky.
6. Poskytovatel potvrdí zaslanou objednávku a zrealizuje Rozvoj. Realizovaný požadavek na Rozvoj předá „K ověření“ Objednateli.
7. Oprávněná osoba Objednatele zabezpečí otestování realizačních výstupů a nejpozději do 5 pracovních dnů nebo v dohodnutém termínu sdělí výsledek testů do komentářů požadavku. V případě výhrad nastaví stav požadavku na „Vráceno“.
8. Poskytovatel výhrady vyřeší tak, aby byly v souladu s předanou nabídkou a objednávkou.
9. Pokud Oprávněná osoba Objednatele nemá výhrady, nastaví požadavek na stav „Ověřeno“.
10. Poskytovatel následně nastaví stav požadavku na „Vyřešeno“ a Objednatel nastaví stav požadavku na „Akceptováno“. Na základě akceptace vystaví Poskytovatel k podpisu Předávací protokol. Podepsaný předávací protokol je podkladem pro fakturaci objednávky.
11. Pokud oprávněná osoba Objednatele nesdělí výhrady k požadavku na Rozvoj a nevrátí do 5 pracovních dnů požadavek řešiteli, má se za to, že ověření proběhlo bez výhrad a realizace požadavku byla ukončena akceptací. Poskytovatel má v tomto případě právo vystavit jednostranný Předávací protokol, na jehož základě může provést fakturaci realizace požadavku na Rozvoj.
12. Pokud se prokáže, že zadaný požadavek na Rozvoj je neoprávněný požadavek, může Poskytovatel realizaci požadavku odmítnout a požadovat uhrazení nákladů bezprostředně vzniklých realizací požadavku a to i jeho části.

### **Aktualizační služby**

1. Zakoupením služby získává Objednatel práva k užití nových verzí Systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle čl. II. odst. 2. smlouvy. Objednatel má nárok na aktuální verzi SW díla po dobu účinnosti aktualizací služby.
2. Implementace nových verzí Systému (instalace, parametrizace, nastavení, zaškolení, migrace dat apod.) není předmětem této služby a je ji možné požadovat v rámci Implementačních služeb na paušální či dodávkové bázi, kdy Poskytovatel na základě požadavku Objednatele vytvoří návrh řešení na Servicedesku s uvedenou pracností. Objednatel rozhodne o způsobu uplatnění Implementační služby – v rámci paušálu či jako dodávkovou službu nad rámec paušálu nebo svůj požadavek ukončí.



Slovník pojmů	
Pojem	Výklad
Chyba	Chyba je takový stav programového produktu, kdy Systém při svém běhu neočekávaně ukončí vykonání požadované operace nebo vykonává operaci v rozporu s dokumentací Systému nebo v rozporu s platnou legislativou.
Pracovní dny	Jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny státního svátku nebo mimo dnů, kdy není možné realizovat Služby z důvodu vyšší moci.
Provozní hodiny	Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých jsou poskytovány uvedené Služby.
Náhrada škody	Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.
Neoprávněný požadavek	Neoprávněný požadavek je takový požadavek, při jehož realizaci se zjistí, že není pokryt touto smlouvou mezi Poskytovatelem a Objednatelem. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn požadavek odmítnout nebo nárokovat uhrazení prokazatelně vynaložených nákladů na realizaci požadavku, a to i v případě částečné realizace. K neoprávněným požadavkům patří zejména: <ul style="list-style-type: none"> <li>- požadavek na odstranění chyby, která nebyla prokázána nebo svojí podstatou chybou není nebo byla zaviněna produktem či službou třetí strany</li> <li>- požadavek na změnu nebo rozvoj, který byl ve fázi realizace Objednatelem zrušen nebo změněn natolik, že jej Poskytovatel odmítl realizovat.</li> </ul>
Max. doba odezvy	Časový úsek vyjádřený v časových jednotkách, sloužící k určení nejzazšího termínu od nahlášení požadavku Objednatelem, ve kterém Poskytovatel zajistí odezvu na požadavek.
Maximální doba zahájení řešení	Časový úsek vyjádřený v časových jednotkách, sloužící k určení nejzazšího termínu od nahlášení požadavku Objednatelem, ve kterém Poskytovatel zahájí řešení požadavku řešitelem. Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Poskytovatele a Objednatele upravena.
Zodpovědná osoba ve věcech organizačních a akceptačních	Smluvně určená nebo písemně oznámená osoba smluvní strany, která v rámci smluvních ujednání zodpovídá za: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kontrolu oprávněnosti zadání požadavků</li> <li>- organizaci dohodnutých součinností</li> <li>- plnění zadaných úkolů součinností</li> <li>- rozhodnutí o věcných plněních spadajících do smluvních ujednání kontrolu procesů zadání, realizace, akceptace, předání a fakturace</li> </ul>
Oprávněná osoba Objednatele	Osoba Objednatele, která má oprávnění: <ul style="list-style-type: none"> <li>- poskytovat informace</li> <li>- zadávat požadavky Objednatele</li> <li>- zabezpečovat nebo poskytovat dohodnutou součinnost provádět testování a vyjednávat se k akceptaci</li> </ul>

Seznam oprávněných osob Objednatele		
Jméno	Telefon	E-mail
Ing. Petr Krátký		
Ing. Radek Zimák		
Ing. Petr Pelc		

**Dohoda o využívání vzdáleného přístupu**

1. Předmětem této dohody je oprávnění pracovníků Poskytovatele k připojení do vnitřní sítě společnosti Objednatele, na které je provozováno testovací a provozní prostředí Systému pomocí služby VPN, za účelem podpory uživatelů a řešení problémů, změn a rozvoje Systému. Spojení bude realizováno pomocí zabezpečeného šifrovaného kanálu.
2. Objednatel tímto souhlasí se skutečností, že do sítě Objednatele mohou pomocí VPN přistupovat následující pověřené osoby Poskytovatele a další osoby, které budou předem písemně oznámeni, a pro které budou Objednatelem vytvořeny odpovídající uživatelské účty a přístupová práva na vnitřní síti Objednatele.

Oprávněné osoby Poskytovatele	
Jméno	E-mail
Roman Červinka	
Matouš Trokan	
Michal Kostka	
Josef Krchňáček	
Martin Opletal	
Antonín Sedláček	
Lukáš Trajer	

3. Veškeré záležitosti ohledně mlčenlivosti se řídí čl. XI. této smlouvy.
4. Veškeré přímé zásahy do datové základny, které provádějí výlučně oprávněné osoby Poskytovatele, budou předem konzultovány s oprávněnou osobou Objednatele, případně s další kontaktní osobou pro daný požadavek.