

## SERVISNÍ SMLOUVA č. SO - 3773 ÚDRŽBA A PODPORA PROVOZU IS

### Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B vložka 2629,  
se sídlem Kyjevská 44, Pardubice, PSČ 532 03,  
zastoupená MUDr. Tomáš Gottvald, generální ředitel a předseda představenstva,  
Ing. Petr Rudzan, místopředseda představenstva,  
IČ 27520536,  
DIČ CZ27520536,  
bankovní spojení Československá obchodní banka, a.s., č. ú. 280123725/0300,  
adresa elektronické pošty: info@nemocnice-pardubice.cz,  
(dále jen **Objednatel**),  
**na straně jedné,**

a

### STAPRO s. r. o.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 148,  
se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02,  
zastoupená Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti,  
IČ 13583531,  
DIČ CZ13583531,  
bankovní spojení ČSOB Pardubice č.ú.: 271810793/0300,  
adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz,  
(dále jen **Dodavatel**),  
**na straně druhé,**  
dále též **Smluvní strana** nebo společně **Smluvní strany**,  
uzavírají mezi sebou v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku  
v platném znění (dále jen **ObčZ**), tuto smlouvu (dále jen **Smlouva**).

### Článek I - Prohlášení Smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví Smlouvy (dále jen Identifikační údaje) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakémkoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.
2. Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, v platném znění.
3. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané Smlouvou.
4. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednané plnění.

### Článek II - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

1. Účelem Smlouvy je podrobná úprava a právní vymezení poměru Smluvních stran při poskytování činností Dodavatele Objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému Objednatele. Smluvní strany předpokládají dlouhodobost smluvního poměru založeného Smlouvou.
2. Smluvní strany se dohodly, že dnem účinnosti této Smlouvy se ruší jejich veškerá předchozí písemná a ústní ujednání týkající se předmětu této Smlouvy."

Společným cílem Smluvních stran je zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu, funkčnosti a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných ve Smlouvě.

## Článek III - Předmět Smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů (dále jen Subdodavatelů) poskytovat Objednateli činnosti (dále jen Služby) spočívající v zajištění a podpoře provozu informačních systémů Objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
4. Jakékoli jiné činnosti nebo jiný rozsah, než uvedené v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy, mohou být zajišťovány Dodavatelem po dohodě s Objednatелеm, a to výhradně na základě dodatku Smlouvy.

## Článek IV - Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.
2. Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.
3. Dodavatel i Objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi Objednatелеm a Dodavatelem v oblasti působnosti podle Smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy.
4. Dodavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za plnění závazků dle Smlouvy. Jméno pracovníka je uvedeno v Příloze č. 3 Smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout Dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v plném rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Dodavatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
6. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
7. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:
  - ▶ bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele,
  - ▶ přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou,
  - ▶ bezpečné, nezávadné a zdravé neohrožující pracovní prostředí.
8. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Dodavatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevzme, má se zato, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát nejpozději dnem, kdy bylo plnění dokončeno a Dodavatel umožnil Objednateli jeho užití. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která ji v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.
9. Objednatel se zavazuje po dohodě s Dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Dodavatele podle Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Dodavatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Dodavatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností.
10. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., tzv. autorského zákona v platném znění. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle Smlouvy pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software Objednatелеm nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.
11. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení dodaného Dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující struktury databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. V případě porušení takového závazku Dodavatel negarantuje bezchybný chod aplikace a je oprávněn odstoupit od Smlouvy.
12. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému spravovaném Dodavatelem. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby a činnosti zajišťované Dodavatelem, pak Dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.

Objednatel se zavazuje umožnit Dodavatelí technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.

## Článek V - Místo, termíny a prokazování plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
2. Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis), jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
3. Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele sjednané Služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení. Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i zpoždění plateb Objednatele za Služby Dodavatele dle Smlouvy.
4. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v Příloze č. 1 a č. 3 Smlouvy.

## Článek VI - Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Dodavatelí sjednanou roční cenu bez DPH (Daň z přidané hodnoty) sjednanou v Příloze č. 1 Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
3. Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.
4. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Dodavatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 30 dnů ode dne jejího doručení. Dodavatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu Objednatele **fakturace@nemocnice-pardubice.cz**. Objednatel se zavazuje zajistit, že emailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích emailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasílané daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zasláného daňového dokladu.
6. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Dodavatele.
7. Objednatel se zavazuje hradit Dodavatelí dále nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy, zejména cestovní a ubytovací výlohy Dodavatele, průběžně po jejich vynaložení a podle skutečnosti na základě daňového dokladu vystaveného Dodavatelem. Cestovní výlohy budou hrazeny v cenách podle aktuálního ceníku Dodavatele, který je přístupný v aplikaci HelpDesk Dodavatele.
8. Náklady na případné ubytování pracovníků Dodavatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.
9. Pokud Smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle Smlouvy v návaznosti na Objednatelem vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných Služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku ke Smlouvě.
10. Dodavatel je každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu za Služby v závislosti na ohlášené míře inflace předchozího kalendářního roku publikované Českým statistickým úřadem.

## Článek VII - Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, subdodavatelé a zaměstnanci subdodavatelů nebudou neoprávněně a mimo smluvní ujednání nakládat s osobními a citlivými osobními údaji, se kterými přijdou v rámci plnění předmětu smlouvy do styku, nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly, které se vztahují k Objednateli. Stejně tak zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy a nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.
2. Dodavatel je odpovědný i za zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této smlouvy z nedbalosti.

3. Dodavatel, ani jeho zaměstnanci nesmí bez vědomí a prokazatelného souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie dat včetně testovacích dat a informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu smlouvy.
4. Dodavatel je povinen dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., v platném znění a v případě jeho porušení nese plnou odpovědnost.
5. Dodavatel seznámí se zněním smlouvy všechny výše uvedené osoby, které získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.
6. Ustanovení tohoto článku se vztahuje jak na období účinnosti Smlouvy, tak na období po jejím ukončení.
7. Povinnost zachovávat mlčenlivost dle čl. VII Smlouvy se nevztahuje na zpřístupnění informací v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

## Článek VIII - Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Dodavatele předané Objednateli při plnění Smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Dodavatele a jsou obchodním tajemstvím Dodavatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. Obsah příloh Smlouvy je považován za obchodní tajemství. Dodavatel bere na vědomí, že obsah Servisní smlouvy, vč. jejich dodatků a příloh, podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Dodavatel prohlašuje, že Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. Smlouva tak může být Objednatelem uveřejněna bez obchodního tajemství obsaženého v Přílohách Smlouvy s výjimkou ujednání o ceně plnění Smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku Smlouvy.
3. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
4. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Dodavatele pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
5. Žádná ze Smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky Smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou odborných poradců vázaných povinností mlčenlivosti a s výjimkou povinností zveřejnění stanovených zákonem (zejména ZVZ). Dodavatel prohlašuje, že Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
6. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

## Článek IX - Odpovědnost za škodu

1. Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu na jmění, kterou mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel neodpovídá za újmu na jmění, které Objednatel mohl zabránit, pokud oznámí Dodavateli, že porušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a upozorní ho na možné následky.
2. Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo Subdodavatele.
3. Dodavatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami, zvyklostmi a obecnými postupy užívání) a/nebo že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry.

## Článek X - Sankční ujednání

1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění Smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Dodavatele i za dílčí neplnění termínu smluvní pokutu následovně:

- ▶ za nedodržení garance zahájení servisního zásahu 500 Kč za každý započatý den
- 3. Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu v případě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění za Služby dle Smlouvy, a to ani se zpětnou platností, tzn., že Objednatel nemá nárok na zaplacení smluvní pokuty, pokud nárok vznikl v době, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle Smlouvy.
- 4. V případě Dodavatelem zaviněného porušení povinností upravených v článku VII Smlouvy je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti. Nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody tím není dotčen.

## Článek XI - Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Tato Smlouva nabývá účinnosti prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni zveřejnění Smlouvy v Registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bezodkladně po uzavření Smlouvy odešle Smlouvu k řádnému uveřejnění v Registru smluv vedeného MV ČR. O uveřejnění Smlouvy bude Dodavatel informován prostřednictvím datové schránky, kdy obdrží zprávu o zveřejnění přímo z Registru smluv. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li Smlouva zveřejněna ani 90. den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
4. Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:
  - ▶ Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
  - ▶ Písemnou výpověďí kterékoliv ze Smluvních stran, výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
  - ▶ Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatel z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu opakovaného porušování smluvních povinností Dodavatelem zvláště hrubým způsobem (např. opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů plnění, opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů servisního zásahu či konzultací), z důvodu Dodavatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu zániku oprávnění Dodavatele k podnikatelské činnosti dle Smlouvy.
  - ▶ Písemným odstoupením od Smlouvy Dodavatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti, z důvodu Objednatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, z důvodu takové změny okolností na straně Dodavatele nebo jeho Subdodavatele (zejména Subdodavatele prostředí IS), že plnění Smlouvy by byl schopen pouze s vynaložením nákladů, které v době uzavření Smlouvy nepředvídal a předvídat nemohl.
  - ▶ Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

## Článek XII - Ustanovení společná a závěrečná

1. **Změna Smlouvy** - Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. **Rozhodné právo** - Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené Smlouvou se řídí režimem občanského zákoníku (zákon číslo 89/2012 Sb. v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
3. **Úplná dohoda** - Tato Smlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.

Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1, 2 a 3:

  - ▶ Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění
  - ▶ Příloha č. 2 - Popis služeb
  - ▶ Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti
4. **Salvatorní klauzule** - Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána. Do doby uzavření dohody platí obchodní zvyklosti Smluvních stran, obecně závazná právní úprava a princip analogie.

6. **Postoupení práv ze Smlouvy** - Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající ze Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
6. **Doručování písemností** - Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním na uvedenou adresu se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
7. **Rozhodování sporů** - Veškeré spory ze Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.
8. **Určitost projevu vůle** - Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejich příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej ve Smlouvě společně deklarovaly.

V Pardubicích dne: .....

V Pardubicích dne: ..... - 8 - 11 - 2017

Dodavatel: .....

Objednatel: .....

.....  
jednatel společnosti  
STAPRO s. r. o.

.....  
UDr. Tomáš Gottvald  
Generální ředitel a předseda představenstva  
Pardubická krajská nemocnice, a.s.

STAPRO

STAPRO s. r. o.  
Pomníčinské nám. 51  
530 02 Pardubice  
IČ: 13323531  
DIČ: CZ13323531

Nemocnice Pardubického kraje, a.s.  
Kyjevská 44, 532 03 Pardubice  
IČ: 275 20 536, tel: 466 011 111  
-11-

.....  
Ing. Petr .....  
místopředseda představenstva  
Pardubická krajská nemocnice, a.s.

*m. ap. l.*

## příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění

## Článek I - Vymezení předmětu dodávky Služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat sjednané Služby na dále vyjmenované informační technologie informačního systému Objednatele.

## 1. Aplikační software

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané Služby na vyjmenovaný aplikační software (dále jen ASW) v tomto rozsahu licencí modulů a licencí pracovních stanic:

## Licence ASW modulů MEDIX

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o.

## pracoviště Orlickoústecká nemocnice

MEDIX Centrální operační sály – jádro	1 licence
MEDIX Centrální operační sály – licence pro operační sál	6 licencí
MEDIX Centrální operační sály – konektor sklady	1 licence
MEDIX Centrální sterilizace – jádro	1 licence
MEDIX Centrální sterilizace – licence pro operační sál	6 licencí
MEDIX Centrální sterilizace – webové žádanky	1 licence

## pracoviště Svitavská nemocnice

MEDIX Centrální operační sály – jádro	1 licence
MEDIX Centrální operační sály – licence pro operační sál	4 licence
MEDIX Centrální operační sály – synchronizace s NIS	1 licence
MEDIX Centrální sterilizace – jádro	1 licence
MEDIX Centrální sterilizace – licence pro operační sál	3 licence

## 2. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není Smlouvou sjednána.

## Článek II - Podpora aplikačních software

## 1. Aplikační sw MEDIX

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW MEDIX a databázového prostředí firmy Microsoft, v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující Služby:

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw MEDIX** - program péče o aplikaci zahrnuje:
  - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
  - ▶ Garance rozvoje ASW a db prostředí – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
  - ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
  - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
  - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
  - ▶ Garance podpory provozu db prostředí.

## Článek III - Podpora technických prostředků IS

Servisní podpora technických prostředků není Smlouvou sjednána.

## Článek IV - Definice programu servisní podpory

<b>SERVISNÍ PODPORA provozu ASW</b>			
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Servisní garance	
		Zahájení řešení	Servisní výjezd
<b>Havárie</b> přerušeni provozu	<b>Evidence hlášení:</b> aplikace HelpDesk 24x7 <b>Přijetí hlášení</b>	<b>Neprodleně</b> v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00.	Nejpozději <b>následující pracovní den</b>
<b>Významná závada</b> významné omezení provozu	pracoviště HelpDesk 9x5 v pracovní dny: 7:00-16:00, jinak záznamník.  Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00.	Nejpozději <b>následující pracovní den</b>	Nejpozději <b>druhý následující pracovní den</b> nebo při příjmu hlášení v pracovní den do 10:00 nejpozději následující pracovní den
<b>Závada, chyba</b> – menší omezení provozu		Nesjednán	Nesjednán

Zahájením řešení se rozumí:

1. zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
2. nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
3. nebo poskytnutí nahlášené závady k vyřešení třetí straně (např. subdodavateli).

## Článek V - Cena plnění

označení služby	roční cena plnění
MEDIX Servisní podpora a údržba provozu ASW - Orlickoústecká nemocnice	66 000,00 Kč
MEDIX Servisní podpora a údržba provozu ASW - Orlickoústecká nem. rozšíření 2017	38 190,00 Kč
MEDIX Servisní podpora a údržba provozu ASW - Svitavská nemocnice	66 000,00 Kč
<b>celková roční cena podpory bez DPH</b>	<b>170 190,00 Kč</b>
<b>sjednaná měsíční úhrada bez DPH</b>	<b>14 182,50 Kč</b>

Konec přílohy č. 1



## Článek I - Podpora aplikačního software

### 1. Aplikační sw MEDIX

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) MEDIX a databázového prostředí firmy Microsoft pro rozsah ASW MEDIX uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní podpora“.

#### 1.1. Program základní podpory aplikačního software MEDIX

**Vymezení základní podpory** - Základní podpora ASW MEDIX se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu licencí, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW MEDIX formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. **Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW MEDIX a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
  - ▶ opravené funkce a moduly,
  - ▶ vylepšené funkce a moduly,
  - ▶ nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávané na trh.
3. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW MEDIX tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu klíčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.
 

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW ASW MEDIX.
4. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání předat a nainstalovat Objednateli poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance podpory databázových prostředků** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW MEDIX v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
7. **Garance služeb** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
  - ▶ **služby migrace** – převod aplikace MEDIX na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.
8. **Garance informovanosti** - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW MEDIX.
9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

**Dodávku následujících rozšíření ASW MEDIX:**

- ▶ Nové, samostatné nebo rozšiřující **moduly**, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- ▶ Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- ▶ Rozšíření počtu licencí jednotlivých licencí modulů nebo licencí pracovních stanic.
- ▶ Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.

## **Dodávku následujících služeb podpory ASW MEDIX:**

- ▶ Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- ▶ Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- ▶ Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.
- ▶ Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

## **1.2. Podpora databázového prostředí**

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW MEDIX podporu databázového prostředí.

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW MEDIX. Na databázové prostředí se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
2. **Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelem.
3. **Garance technické podpory výrobce** - Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
  - ▶ Přehled o sw opravách (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
  - ▶ Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
  - ▶ Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.
4. **Podpora db prostředí nezahrnuje** v ceně Smlouvy dodávku následujících služeb:
  - ▶ Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
  - ▶ Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

## **1.3. Služby podpory uživatelů**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené s podporou uživatelů ASW MEDIX:

- ▶ **Konzultační návštěvy a konzultace na dálku** - konzultační služby poskytované v místě Objednatele nebo vzdáleně dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, které zahrnují:
  - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
  - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
  - metodická podpora při rutinním používání ASW,
  - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
  - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

Rozsah konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána nad rámec ceny Základní podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně sjednaných služeb Smlouvy.

## **1.4. Vývojové práce**

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli sjednaný rozsah vývojových prací (hodin) dle přílohy č. 1 za účelem realizace požadavků Objednatele na úpravy funkcionality ASW MEDIX. Tento rozsah vývojových prací

může Objednatel využít na jím požadované a Dodavatelem schválené změny a úpravy ASW. Dodavatel si vždy vyhrazuje právo zamítnout požadovanou změnu a to zejména z důvodu neshody s legislativou, z důvodu rozporu s aktuální funkcionalitou a z důvodu předpokladu snížení výkonosti ASW.

Požadavky na vývojové práce pro změnu funkcionality bude Objednatel zadávat výhradně prostřednictvím jednotlivých záznamů aplikace HelpDesk. V rámci procesu evidence a zpracování požadavku Objednatele na změnu funkcionality ASW zajistí Dodavatele analýzu, realizaci a uvolnění požadované změny.

## 2. Další ujednání k podpoře aplikačních software

### 2.1. Řešení změn

1. Bude-li zajištění podpory provozu ASW vyžadovat změnu či aktualizaci databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílčích komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se Dodavatel, že o této skutečnosti bude Objednatele informovat v předstihu tak, aby byl Objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo prostřednictvím Dodavatele, příp. dalších třetích stran.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli k řešení vynucených změn veškerou součinnost a potřebné služby na základě samostatné Smlouvy či objednávky.
3. Náklady na zajištění těchto změn hradí Objednatel.

## Článek II - Podpora technických prostředků

Servisní podpora technických prostředků není Smlouvou sjednána.

## Článek III - Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

Pro stanovení potřebného rozsahu a dostupnosti služby vzhledem k typu incidentu je zavedena kategorizace typu incidentů a služba programu podpory k danému typu incidentu.

### 1. Kategorie incidentu

Kategorie incidentu	Klasifikace incidentu	
	Závažnost incidentu	Příklad
<b>Havárie</b> - přerušení provozu	Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Havárie db serveru.</li> <li>▪ Nedostupný příjem pacientů.</li> <li>▪ Nedostupné zadávání výsledků v LIS.</li> <li>▪ Nefunkční komunikace s hlavním analyzátozem.</li> <li>▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.</li> </ul>
<b>Významná závada</b> - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách.</li> <li>▪ Nefunkční zálohování.</li> <li>▪ Časté narušování denního souboru LIS a nutnost jeho obnovování.</li> <li>▪ Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.</li> </ul>
<b>Závada, chyba</b> – menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nefunkční tisk na jednom pracovišti.</li> <li>▪ Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu.</li> <li>▪ Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.</li> </ul>

## Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti

## Článek I - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

## 1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy

## Dodavatel

odpovědnost	jméno	pracovní zařazení	telefon, email
statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	<b>Ing. Leoš Raibr</b>	jednatel společnosti	raibr@stapro.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	--	obchodní manažer	-----

## Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	<b>MUDr. Tomáš Gottvald</b>	Předseda představenstva	466 011 103 tomas.gottvald@nempk.cz
osoba s právem podpisu smluvních ujednání a oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	<b>Ing. Petr Rudzan</b>	Místopředseda představenstva	466 011 152 petr.rudzan@nempk.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	.	ředitel úseku ICT	.

## 2. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem

## Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy	.	vedoucí oddělení HelpDesk	-----
-----------------------------------	---	---------------------------	-------

## 3. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

## Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy	-----	ředitel úseku ICT	.
--	-------	-------------------	---

## 4. Organizační podpora Objednatele

Odpovědné osoby Objednatele, včetně stanovení jejich dostupnosti, pro spolupráci při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Dodavatele.

**Objednatel** - organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

-----	-----	správce aplikace, úsek ICT	dostupnost denně od 07:30 do 16:00 hod.
-----	-----	informatik, úsek ICT	dostupnost denně od 07:00 do 16:00 hod.
-----	-----	správce aplikace, úsek ICT	dostupnost denně od 07:00 do 15:30 hod.

## Článek II - Součinnost a komunikace

## 1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

## 1.1. HelpDesk - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:
  - příjem požadavků uživatelů,
  - hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.,
  - poskytování aktuálních informací o stavu řešení.
3. Přístup ke službám sw HelpDesk je poskytován a garantován Objednateli jako nedílná součást Smlouvy.

## 1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.
2. V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Dodavateli do systému HelpDesk.
3. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:
  - ▶ internet: <http://www.stapro.cz>
  - ▶ e-mail: [helpdesk@stapro.cz](mailto:helpdesk@stapro.cz)
  - ▶ telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +420 467 003 150  
+420 739 394 344
  - ▶ faxem na čísle: +420 467 003 119
  - ▶ písemně dopisem nebo předáním na adresu: STAPRO s. r. o.  
Úsek péče o zákazníky  
Pernštýnské nám. 51  
530 02 Pardubice
5. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
6. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v článku I. Tito pracovníci obdrží před prvním přihlášením email Dodavatele s přihlašovacími údaji a základním popisem pro přihlášení do aplikace HelpDesk.
7. Každý požadavek nebo závada budou evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
  - ▶ telefonická konzultace s odborným pracovníkem Dodavatele,
  - ▶ reakce – popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
  - ▶ řešení vzdáleným přístupem,
  - ▶ servisní zásah a oprava na místě,
  - ▶ předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,
  - ▶ předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

## 1.3. Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

1. Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpovědět Objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.

## 2. Stanovení pravidel součinnosti

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu ASW a technologií sjednaných v příloze č. 1, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou v rámci Smlouvy či jiných návazných smluv zajišťovány Dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

- Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam odpovědných osob,
- požadavek na servisní podporu schvaluje odpovědná osoba Objednatele,
- servisní zásahy hradí Objednatel dle odst. 9 čl. VI Smlouvy,
- v případě servisního výjezdu je servisním místem adresa Objednatele,
- v případě servisního výjezdu zajišťuje organizační podporu Objednatele osoba uvedená v seznamu odpovědných osob Objednatele,
- Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost organizační podpory dle definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktních číslech,
- Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat osobu organizační podpory Objednatele,
- Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že organizační podpora Objednatele není dostupná, v tomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat organizační podporu,
- Objednatel odpovídá za provádění zálohování a zabezpečení ukládání zálohovacích médií záložních dat ASW a dalších informačních systémů nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti,
- Dodavatel je povinen předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW, požadavky schvaluje a objednáva pouze Objednatel.

## Článek III - Bezpečnost a ochrana

### 1. Bezpečnost a ochrana dat na serverových systémech

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů takovým způsobem, aby v případě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložních dat s minimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Dodavatel za jejich obnovení.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky Dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky Smlouvy (reakční doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.
3. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

### 2. Vzdálený přístup

1. Objednatel se zavazuje, že umožní Dodavateli poskytování služeb dle Smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Dodavatele prostřednictvím sítě Internet na dotčený technický prostředek, zpravidla server v rámci počítačové sítě LAN Objednatele.
2. Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob připojení VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).
3. Dodavatel se zavazuje na základě požadavku Objednatele poskytnout jmenný seznam pracovníků Dodavatele využívajících vzdálený přístup a jméno odpovědného pracovníka, který je odpovědný za správu tohoto seznamu.

## Článek IV - Specifická ujednání

### 1. Speciální licence SW produktů ve vlastnictví Objednatele

V případě používání SW produktů pořízených na základě speciálních licenčních programů pro zdravotnictví (MS Select) nebo školství (EDU) apod., se Objednatel zavazuje zajišťovat samostatně rozvoj těchto sw produktů. Zajištěním se rozumí vlastní pořízení legálních licencí update, upgrade a nových verzí sw produktů a dále poskytnutí této licence Dodavateli pro možnost plnění služeb podpory. Použití, resp. instalace a zprovoznění těchto speciálních licenčních sw produktů Dodavatelem bude provedeno pouze po dohodě Objednatele s Dodavatelem a dle podmínek Smlouvy.