

## **Smlouva o zajištění servisu a poskytování technické podpory ambulantního informačního systému na přechodnou dobu**

### **Smluvní strany:**

#### **STAPRO s. r. o.**

zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 148 se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02

IČO: 13583531  
DIČ DPH: CZ699004728  
bankovní spojení: ČSOB a. s., č. ú.: 271810793/0300  
Oberbank AG, č. ú.: 2171133923/8040  
jejímž jménem jedná: Ing. Leoš Raibr, jednatel  
kontaktní osoba: Daniel Petričko, [petricko@stapro.cz](mailto:petricko@stapro.cz)  
ID datové schránky: b7uvxp6

(dále jen „dodavatel“)

a

#### **Česká republika – Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra**

organizační složka státu zřízená Zřizovací listinou vydanou Ministerstvem vnitra se sídlem Lhotecká 559/7, Praha 12 – Kamýk, PSČ 143 01

IČO: 75154960  
bankovní spojení: Česká národní banka, č. ú.: 4800881/0710  
zastoupená: Ing. Miroslavem Červenkou, ředitelem  
kontaktní osoba: Mgr. Tomáš Zivr, [tomas.zivr@zzmv.cz](mailto:tomas.zivr@zzmv.cz)  
ID datové schránky: ir5hkiz

(dále jen „odběratel“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, tuto

## **Smlouvu o zajištění servisu a poskytování technické podpory ambulantního informačního systému na přechodnou dobu**

### **Článek I.**

#### **Předmět smlouvy**

1. Předmětem smlouvy je zajištění provozu, servisu a poskytování technické podpory ambulantního informačního systému odběratele (dále jen „podpora ambulantního IS“) po dobu nezbytně nutnou, po kterou bude odběratel potřebovat technickou podporu tohoto systému zajistit. Podpora ambulantního IS zahrnuje: pravidelnou údržbu, vydávání programových aktualizací, úpravy, opravy, v případě havárie systému plnou spolupráci ze strany dodavatele ambulantního IS na obnovení do plně funkčního stavu, dopravu a zprovoznění.
2. Podpora ambulantního IS nezahrnuje: hardware – servery, operační systémy, databázové prostředí, zálohování dat, zálohování napájení, připojení k internetu.
3. Odběratel se zavazuje za poskytnutou podporu ambulantního IS platit dodavateli dohodnutou cenu dle článku IV. této smlouvy.

## **Článek II. Prohlášení dodavatele**

Dodavatel prohlašuje, že je v souladu s § 12 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, oprávněn vykonávat majetková autorská práva k ambulantnímu informačnímu systému (dále jen „ambulantní IS“) anebo že je z jiného právního důvodu oprávněn poskytovat plnění podle této smlouvy.

## **Článek III. Vymezení pojmů**

1. *Závada* = odchylka v kvalitě, rozsahu a parametrech ambulantního IS stanovených touto smlouvou, nabídkou dodavatele, technickými předpisy a obecně závaznými právními předpisy.
2. *Odezva* = maximální čas, který uplyne od nahlášení problému odběratelem dodavateli do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě stanoveno jinak.
3. *Zahájení servisního zásahu* = za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty dodavatele s příslušným pracovníkem odběratele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému počítače.
4. *HelpDesk* = souhrn služeb, které zahrnují poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků (prostřednictvím specializované aplikace HelpDesk portál – viz níže, elektronické pošty, telefonu (dále služba Hotline), faxu, pošty nebo osobním doručením případně osobní konzultací) realizovaných na bázi komunikace mezi dodavatelem a odběratelem. Odběratel pro nahlášení servisního požadavku využije zdarma HelpDesk dodavatele. Dodavatel tuto službu provozuje v režimu 24x7x365. Všechny servisní případy jsou dodavatelem evidovány v jeho Helpdesk systému. Dodavatel poskytne odběrateli v elektronické podobě on-line výpis z evidence servisních případů.
5. *Hotline* = služba pro telefonickou podporu při řešení požadavků odběratele souvisejících s provozem a funkčností ambulantního IS. Veškeré úkony v rámci této služby jsou zaznamenány v evidenci služby HelpDesk portál. Tato služba je dostupná v pracovní době od 8:00 do 15:00 hod.
6. *Testovací prostředí* = samostatná instalace ambulantního IS u odběratele určená výhradně pro účely ověření její funkčnosti, případně ověření jiných vlastností ambulantního IS v rozsahu dle dohody s dodavatelem. Tato instalace není určena pro spuštění užívání ambulantního IS v provozu dodavatele.
7. *Dokumentace* = uživatelské a instalační příručky poskytované odběrateli, dostupné jak v elektronické, tak i v listinné podobě obsahující návod k užívání ambulantního IS v českém jazyce.

## **Článek IV. Cena a platební podmínky**

1. **Strany se dohodly, že částka za měsíc podpory systému bude činit 67.000,- bez DPH, 81.675,- Kč s DPH. Tato cena je konečná a zahrnuje veškeré náklady dodavatele vzniklé při plnění předmětu této smlouvy včetně práce servisního specialisty dodavatele.**
2. Ve výjimečných případech (po odsouhlasení zástupce dodavatele) bude k ceně připočteno cestovné ve výši skutečných nákladů podle aktuálního ceníku dodavatele.

3. Strany se dohodly, že při změně DPH bude dodavatel účtovat DPH podle aktuálně platné výše, což není důvodem k uzavření dodatku k této smlouvě.
4. Cena za podporu ambulantního IS uvedená v odstavci 1 tohoto článku bude hrazena vždy zpětně za uplynulý měsíc na základě faktury, vystavené dodavatelem. Faktura musí být vystavena do 14. dne následujícího měsíce a bude obsahovat náležitosti daňového dokladu dle stávajících platných předpisů a její přílohou bude přehled evidence servisních případů.
5. Lhůta splatnosti faktury se vzájemnou dohodou sjednává na 30 kalendářních dnů od jejího doručení do datové schránky objednatele. V případě doručení faktury objednateli po 15. prosinci toho kterého roku činí splatnost faktury 60 kalendářních dní.
6. Za den uskutečnění platby se považuje den, kdy byla cena odepsána z účtu odběratele na účet dodavatele.
7. Odběratel je oprávněn fakturu do data splatnosti vrátit, pokud obsahuje nesprávné cenové údaje nebo neobsahuje některou z dohodnutých náležitostí dle tohoto článku. Do doby doručení opravené faktury se odběratel nenachází v prodlení s placením dlužné částky. Po doručení opravené faktury odběrateli počíná běžet nová lhůta její splatnosti 30 dní.
8. Odběratel nebude poskytovat dodavateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny za podporu ambulantního IS nebo její části.

**Článek V.**  
**Povinnosti smluvních stran**  
**Povinnosti dodavatele**  
**Zahájení servisního zásahu**

Servisní zásah bude dodavatelem zahájen dle níže definované reakční doby v případě vyskytnutí se závady, a to následovně ve třech úrovních:

**Vysoká** – závady vylučující užívání ambulantního IS nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, které zabraňují provozu systému ambulantního IS), provoz systému ambulantního IS je zastaven.

**Střední** – závady způsobující problémy při užívání a provozování systému ambulantního IS nebo jeho částí, ale umožňující provoz systému ambulantního IS. Provoz systému ambulantního IS je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

**Nízká** – provoz systému ambulantního IS je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

| <i>Režim*</i> | <i>Kategorie závady</i> | <i>Odezva</i> | <i>Max. doba odstranění**</i> |
|---------------|-------------------------|---------------|-------------------------------|
| 5x8           | Vysoká                  | do 1 hodiny   | do 5 hodin                    |
| 5x8           | Střední                 | do 3 hodin    | do 48 hodin                   |
| 5x8           | Nízká                   | do 6 hodin    | do 5 pracovních dnů           |

\* Režim = dostupnost servisní podpory v pracovní dny od 7:00 do 15:00

\*\* Max. doba odstranění závady = stanovený počet hodin od okamžiku nahlášení

Dodavatel se zavazuje potvrdit a dodat objednané služby. Tyto služby nejsou součástí ceny dle této smlouvy a budou hrazeny samostatně.

Veškerá dokumentace musí být dodavatelem dodána v elektronické podobě. Záruka na jakost za provedené práce činí 6 měsíců.

**Způsob podpory ambulantního IS, poskytované dodavatelem odběrateli:**

- Telefonické konzultace v pracovní dny v době od 7:00 do 15:00 hod,
- služba Hotline a Helpdesk v pracovní dny v době od 7:00 do 15:00 hod,
- metodická, případně technická konzultace uživatelům ambulantního IS v pracovní dny v době od 7:00 do 15:00 hod,
- legislativní upgrade ambulantního IS a jeho distribuci, a to nejpozději v den účinnosti dané legislativní úpravy.

**Povinnosti odběratele:**

- Zabezpečovat provoz ambulantního IS pouze vyškolenými zaměstnanci odběratele,
- součinnost s dodavatelem a jeho přístup k zařízení ambulantního IS,
- úhrada plateb dle této smlouvy.

**Článek VI.**

**Smluvní pokuta a úrok z prodlení**

1. V případě, že dodavatel nesplní svou povinnost uvedenou v článku V. této smlouvy, může odběratel po dodavateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou, byť i započatou hodinu prodlení, a to až do faktického odstranění závady.
2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok odběratele na náhradu škody.
3. V případě, že odběratel neuhradí fakturu dle článku IV. včas, je povinen zaplatit dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z oprávněně fakturované částky bez DPH za každý i započatý den prodlení.
4. V případě, že dodavatel nesplní své povinnosti dle článku VIII. této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000.000, - Kč za každý jednotlivý případ.
5. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 30 kalendářních dnů od obdržení písemné výzvy k jejich uhrazení.

**Článek VII.**

**Ostatní ujednání**

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tato smlouva bude, za podmínek zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, uveřejněna v registru smluv. Zveřejnění zajistí odběratel bez zbytečného odkladu po podpisu smlouvy.
2. Povinnosti uvedené v tomto článku platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. V případě porušení některé z těchto povinností odpovídá dodavatel za škodu tímto porušením vzniklou.

## **Článek VIII. Mlčenlivost**

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ve vztahu k důvěrným informacím tak, aby bylo zajištěno, že tyto informace nebudou zpřístupněny třetí osobě či osobám, a to ani po ukončení smluvního vztahu mezi objednatel a dodavatelem.
2. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace považují informace, které dodavatel získá při poskytování plnění dle této smlouvy (dále jen „Důvěrné informace“), a to po celou dobu trvání vzájemné spolupráce Smluvních stran, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení a až do doby jejich zveřejnění, jakékoli a všechny skutečnosti, které se smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce dozví, a/nebo které jí druhá smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní, jakož i sama existence těchto skutečností a vzájemné spolupráce Smluvních stran (dále jen „Důvěrné informace“).
3. Dodavatel si je vědom toho, že Důvěrné informace jsou majetkem objednatele a jejich zpřístupnění opravňuje dodavatele k jejich užití výlučně za účelem výkonu práv a plnění povinností při poskytování plnění objednateli dle této smlouvy (dále jen „Povolený účel“).
4. Dodavatel se zavazuje, že:
  - a) Bude s Důvěrnými informacemi nakládat a využívat je výhradně za účelem odpovídajícím Povolenému účelu a v souladu s podmínkami této smlouvy.
  - b) Bez předchozího písemného souhlasu objednatele zejména:
    - Nebude s Důvěrnými informacemi nakládat a neužije Důvěrné informace pro jiné účely než pro Povolený účel, zejména je neužije ke svému prospěchu, nebo ku prospěchu jiné osoby nebo ke škodě nebo jiné újmě objednatel; a
    - nesdělí Důvěrné informace, neumožní zpřístupnění obsahu Důvěrných informací, ani jejich částí žádným třetím osobám a neposkytne Důvěrné informace žádné třetí osobě, s výjimkou případů, kdy tak stanoví tato smlouva.
5. Dodavatel je v nezbytném rozsahu vyplývajícím z Povoleného účelu oprávněn zpřístupnit Důvěrné informace nebo jejich část svým statutárním orgánům, vedoucím pracovníkům a zaměstnancům, kteří byli informováni o přijaté povinnosti Poskytovatele nesdělřit Důvěrné informace a o povaze Důvěrných informací a zavázali se zachovávat mlčenlivost ohledně Důvěrných informací, pokud k tomu nejsou již zavázáni ze zákona.
6. Dodavatel není vázán povinností nesdělřit Důvěrné informace:
  - a) Pokud je jejich zpřístupnění (v nezbytném rozsahu) vyžadováno obecně závaznými právními předpisy České republiky, státními orgány České republiky nebo jinými orgány státní správy nebo institucemi či osobami pověřenými výkonem státní správy; nebo obecným soudem, rozhodčím soudem, smírčím soudem či jiným arbitrážním orgánem v případě sporů vzniklých z této smlouvy nebo v souvislosti s ní,
  - b) jedná-li se o informace, které již prokazatelně vešly ve veřejnou známost jinak než jejich zpřístupněním přímo či nepřímo dodavatelem.
7. Dodavatel se zavazuje uchovávat poskytnuté Důvěrné informace v tajnosti a nezpřístupnit je s výše uvedenými výjimkami třetím osobám, a to po celou dobu, kdy bude mít Důvěrné informace k dispozici. Dodavatel se zavazuje, že zajistí řádné a bezpečné uložení veškerých Důvěrných informací. Dodavatel se zavazuje pořizovat kopie dokumentů obsahujících Důvěrné informace jen v takovém rozsahu, jaký je nezbytně nutný pro Povolený účel.
8. Dodavatel se zavazuje, že písemně zaváže osoby, kterým Důvěrné informace poskytne,

povinností chránit Důvěrné informace alespoň ve stejném rozsahu, v jakém je tato povinnost stanovena pro dodavatele touto smlouvou. Dodavatel odpovídá za porušení této povinnosti třetí osobou.

9. Dodavatel se zavazuje, že v případě, kdy dojde nebo může dojít k prozrazení Důvěrné informace neoprávněné osobě, o této skutečnosti neprodleně informuje objednatele a přijme všechna opatření nezbytná k zabránění vzniku škody nebo omezení rozsahu škody již vzniklé a dále k dalšímu šíření Důvěrné informace.
10. Dodavatel se zavazuje neprodleně po pominutí potřeby využití Důvěrných informací dle Povoleného účelu vrátit objednateli všechny písemné materiály nebo materiály v elektronické podobě obsahující Důvěrné informace i jejich kopie a nevratně smazat ze všech datových úložišť (serverů) veškeré elektronické kopie takových dokumentů vyjma úložišť objednatele nebo jím užívaných.

### **Článek IX. Ochrana osobních údajů**

1. Dodavatel prohlašuje, že si je vědom, že objednatel jako správce osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) zpracovává osobní údaje dodavatele a jeho zaměstnanců či členů orgánů (dále jen „osobní údaje“) pro účely plnění povinností vyplývajících ze zákona, plnění závazků podle této smlouvy.
2. Objednatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje, které dodavatel poskytne objednateli nebo se kterými přijde objednatel do styku v souvislosti s plněním závazku podle této smlouvy, nebudou využívány k jiným účelům, než k jakým byly objednateli poskytnuty nebo objednatelem pro účely plnění této smlouvy shromážděny.
3. Pokud při realizaci plnění dle této smlouvy získá dodavatel přístup k osobním údajům, jež jsou spravovány objednatelem, je dodavatel povinen přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.
4. Dodavatel je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se zákonem a jinými právními předpisy.
5. Dodavatel je povinen zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které v rámci plnění zákonem stanovených oprávnění a povinností přicházejí do styku s osobními údaji u dodavatele, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti musí trvat i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.
6. Dodavatel se zavazuje k ochraně osobních údajů objednatele v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění, a to v případě, že s nimi při plnění této smlouvy přijde do styku.
7. Povinnosti uvedené v tomto článku platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. V případě porušení některé z těchto povinností odpovídá dodavatel za škodu tímto porušením vzniklou.

## **Článek X. Závěrečná ustanovení**

1. Dodavatel a odběratel se zavazují k vzájemné spolupráci při plnění této smlouvy a vzájemně se budou informovat o všech skutečnostech majících vliv na plnění této smlouvy.
2. Veškeré dodatky k této smlouvě budou provedeny v písemné formě, označeny pořadovými čísly a podepsány oprávněnými osobami.
3. Vztahy výslovně touto smlouvou neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.
4. Smluvní strany prohlašují, že jejich spory budou řešeny smírně a vzájemnou dohodou. Spory, které nebudou odstraněny smírnou cestou na základě jednání mezi smluvními stranami, budou rozhodovány u příslušného soudu. Tuto smlouvu je možné ukončit vzájemnou dohodou obou smluvních stran ke sjednanému termínu nebo podáním písemné výpovědi v případě opakovaného porušení (min. 3x) smlouvy druhou smluvní stranou. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně doporučeným dopisem s dodejkou. Vypovězením smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran, zejména práva na zaplacení dlužných částek, smluvních pokut a náhrady škody.
5. Doručovacími adresami se rozumí adresy uvedené v záhlaví této smlouvy (datové schránky), v případě změny těchto údajů je účastník, u něhož ke změně adresy došlo, povinen tuto změnu prokazatelně sdělit druhé straně, stejně jako změnu ostatních kontaktních údajů.
6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, rozumí jejímu obsahu a s tímto obsahem souhlasí, což níže stvrzují svými podpisy.
7. Tato smlouva se uzavírá na dobu 4 měsíců ode dne její účinnosti. Platnosti nabývá dnem podpisu poslední smluvní stranou, účinnosti dne 19. 12.2022.
8. V případě dosažení účelu této smlouvy před jejím ukončením dle čl.X, odst. 7, tj. ukončení potřeby zajištění technické podpory předmětného systému v dřívějším termínu, se strany dohodly na ukončení smluvního vztahu dohodou k termínu ukončení potřeby zajištění technické podpory.

