

SMLOUVA

O ÚDRŽBĚ, PODPOŘE A PROVOZU SOFTWARE APLIKACE A DALŠÍCH SOUVISEJÍCÍCH SLUŽBÁCH

(SERVISNÍ SMLOUVA)

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), ve spojení se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“)

1. Smluvní strany

1.1. Objednatel:

obchodní firma:	Jihomoravské dětské léčebny, p. o.
se sídlem:	Křetín 12, 679 62 Křetín
zastoupená:	MUDr. Kateřina Bednaříková, ředitelka
identifikační číslo:	00386766
DIČ:	---
bankovní spojení:	████████████████████
ID datové schránky:	m36khg9
telefon:	████████████████████
e-mail:	████████████████████

(dále jen „**Objednatel**“)

1.2. Dodavatel:

obchodní firma:	Spring systems s.r.o.
se sídlem:	Ukrajinská 1488/10, Vršovice, 101 00 Praha 10
zastoupená:	Radkem Doubětou, jednatelem
identifikační číslo:	24140422
DIČ:	CZ24140422
bankovní spojení:	OR vedený MS v Praze, oddíl C, vložka 182316
zapsaná:	bqe4h6k
ID datové schránky:	████████████████████
telefon:	████████████████████
e-mail:	████████████████████

(dále jen „**Dodavatel**“)

2. Definice použitých pojmů

- 2.1. Pojmy, použité v této *Smlouvě o údržbě, podpoře a provozu softwarové aplikace a dalších souvisejících službách* (dále jen „**Servisní smlouva**“) s velkým počátečním písmenem, jsou definovány při jejich prvním použití přímo v Servisní smlouvě.
- 2.2. Další pojmy technického charakteru, použité v Servisní smlouvě, uváděné rovněž s velkým počátečním písmenem, které nejsou definovány přímo v Servisní smlouvě, mají význam uvedený pro tyto pojmy v Příloze č. 1 Servisní smlouvy.

3. Účel smlouvy

- 3.1. Tato Servisní smlouva navazuje na *Smlouvu o dodávce a implementaci Informačního systému Spring Medical* (dále jen „**Licenční smlouva**“), uzavřenou mezi Objednatelem a Dodavatelem dne 3. 7. 2017, kterou Dodavatel poskytl Objednateli oprávnění k užívání informačního systému *Spring Medical* (dále jen „**Produkt**“).
- 3.2. Tato Servisní smlouva v plném rozsahu dnem své účinnosti ruší a nahrazuje *Smlouvu o údržbě a podpoře provozu informačního systému*, uzavřenou mezi Dodavatelem a Objednatelem dne 3. 7. 2017 k zajištění funkčnosti Produktu.

4. Předmět smlouvy

- 4.1. Dodavatel se Servisní smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli v souvislosti s Produkční instancí Produktu soubor služeb zákaznické podpory (dále jen „**Servisní služby**“), spočívající:
 - 4.1.1. v zajištění funkčnosti Produkční instance Produktu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 3 Servisní smlouvy;
 - 4.1.2. v poskytování technického poradenství k Produktu;
 - 4.1.3. v poskytování dalších odborných služeb souvisejících s Produktem uvedených v Příloze č. 2 Servisní smlouvy.
- 4.2. Objednatel se Servisní smlouvou zavazuje řádně za Servisní služby Dodavateli zaplatit.

5. Podmínky poskytovaného plnění

- 5.1. Dodavatel bude poskytovat Objednateli Servisní služby:
 - 5.1.1. v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2 Servisní smlouvy;
 - 5.1.2. v době sjednané v Příloze č. 2 Servisní smlouvy;
 - 5.1.3. za fixní úplatu uvedenou v Příloze č. 2 Servisní smlouvy (dále jen „**Servisní poplatek**“) a za další úplatu (dále jen „**Platba za další služby**“) podle Standardního ceníku služeb Dodavatele (dále jen „**Ceník**“), uvedeného v Příloze č. 8 Servisní smlouvy;
 - 5.1.4. ode dne sjednaného v odst. 3.2. Servisní smlouvy.
- 5.2. Dodavatel bude poskytovat Objednateli Servisní služby prostřednictvím:
 - 5.2.1. aplikace RMS;
 - 5.2.2. hlasové komunikace (telefon, VoIP, chat, videochat);
 - 5.2.3. textové komunikace (e-mail, chat, datová schránka);
 - 5.2.4. vzdáleného online připojení;
 - 5.2.5. osobního jednání na pracovištích Dodavatele;

- 5.2.6. osobního jednání na pracovištích Objednatele nebo jiném vhodném místě.
- 5.3. Dodavatel a Objednatel vyvinou přiměřené úsilí a učiní nezbytná opatření k tomu, aby Dodavatel mohl poskytovat Servisní službu především prostřednictvím RMS, telefonické nebo e-mailové komunikace nebo vzdáleného online připojení.
- 5.4. Dodavatel bude poskytovat Servisní služby přednostně v prostorách Dodavatele, není-li výslovně v Servisní smlouvě uvedeno jinak nebo nebude-li pro konkrétní případ sjednáno jinak.
- 5.5. Konečná volba způsobu poskytnutí Servisní služby náleží vždy Dodavateli, který při jeho stanovení přihlédne k odůvodněnému požadavku Objednatele. V případě, že je Servisní služba, u níž to není nezbytné, poskytována na žádost Objednatele mimo pracoviště Dodavatele, náleží Dodavateli rovněž náhrada souvisejících nákladů (zejména čas vynaložený na dopravu, náklady na dopravu, náklady na ubytování) dle Ceníku.
- 5.6. Smluvní strany sjednávají, že součástí Servisní služby není:
- 5.6.1. zajištění funkčnosti klientských stanic, instalace nebo aktualizace webových prohlížečů na těchto stanicích;
Tuto službu si zajišťuje na svůj náklad Objednatel – např. prostřednictvím správce své vnitřní sítě.
- 5.6.2. zajištění Serverhostingu nebo Webhostingu pro instalaci serverové části Produktu;
Prostor na serverech pro instalaci Produktu s parametry dle Licenční smlouvy zajišťuje na svůj náklad Objednatel.
- 5.6.3. řešení zálohování datových souborů spravovaných v Produktu.
S ohledem na použitou architekturu Produktu (aplikace s využitím webového, aplikačního a databázového serveru) je zálohování dat možno provádět v prostředí databázového serveru PostgreSQL, který je zcela pod správou i odpovědností Objednatele; tuto službu si zajišťuje na svůj náklad Objednatel – např. prostřednictvím správce své vnitřní sítě.
- 5.6.4. zajištění provozu Microsoft Windows Serveru a Microsoft Internet Information Services (IIS web server), který je na Windows Serveru nainstalován a provozu DB serveru, na kterém je nainstalován databázový stroj PostgreSQL server.
Provoz těchto serverů, jejich údržba, zálohování i obnovitelnost je pod správou i odpovědností Objednatele; tuto službu si zajišťuje na svůj náklad Objednatel.
- 5.6.5. Zajištění rozvoje Produktu o další funkce.
Tyto služby, spočívající v rozšiřování funkčnosti Produktu podle potřeb a požadavků Objednatele bude zajišťovat Dodavatel na základě samostatné *Rámcové smlouvy o zhotovování děl na zakázku* (dále jen „*Rámcová smlouva*“).
- 5.6.6. Poskytování jakýchkoli záruk nebo odpovědnosti za funkčnost či užívání Testovací instance Produktu.
S ohledem na sjednaný účel Testovací instance neplatí pro její používání nebo funkčnost záruky ani odpovědnost Dodavatele podle Licenční smlouvy ani Servisní smlouvy. Její případné použití Objednatelem pro jiné účely je možné jen se souhlasem Dodavatele.
- 5.6.7. Případné zajištění některé z výslovně vyloučených služeb a činností Dodavatelem je možné pouze na základě uzavření nové smlouvy.

6. Objednávání Servisní služby

- 6.1. Smluvní strany sjednávají, že veškeré žádosti Objednatele o poskytnutí Servisní služby budou Dodavateli předkládat pouze stanovené osoby v rozsahu jim uděleného pověření (dále jen „**Pověřené osoby**“) uvedené v Příloze č. 5 Servisní smlouvy, a to prostřednictvím RMS. Po dobu nefunkčnosti RMS je možno jednotlivé kroky provádět náhradním způsobem, a to e-mailem na kontaktní adresy obou smluvních stran, uvedené v Příloze č. 5. Po odstranění nefunkčnosti doplní tyto kroky do RMS Dodavatel.
- 6.2. Pro každou žádost o Servisní službu je Objednatel povinen vytvořit v RMS samostatný komunikační kanál vytvořením nového úkolu (dále jen „**Požadavek**“).
- 6.3. V případě jiného způsobu objednání Servisní služby než prostřednictvím RMS není Dodavatel povinen takovou objednávku přijmout. Pokud však bude jiný způsob objednání Servisní služby Dodavatelem akceptován, bude tato objednávka Dodavatelem v RMS dodatečně rovněž zaevidována jako samostatný Požadavek.
- 6.4. Přímé kontaktování Dodavatele jinými, než Pověřenými osobami Objednatele, je možné pouze po předchozím nahlášení Pověřenou osobou Objednatele a odsouhlasení Dodavatelem; pokud tento kontakt nelze zahrnout pod již existující Požadavek, bude pro něj založen Požadavek nový.
- 6.5. Dodavatel je povinen přiřadit každý Požadavek k jedné z kategorií Servisních služeb, uvedených v Článku II. Přílohy č. 2 Servisní smlouvy, jíž odpovídá zde uvedený typ Servisní služby, a toto zařazení vyznačit u Požadavku v RMS.
- 6.6. Pro potřeby poskytování Servisních služeb zajistí Objednatel Dodavateli na jeho žádost v nezbytném rozsahu a na nezbytnou dobu:
 - 6.6.1. přístup do adresářové struktury aplikačního nebo databázového serveru svého IT systému, (dále jen „**Přímý přístup**“);
 - 6.6.2. přístup do Produktu z uživatelského rozhraní (dále jen „**Uživatelský přístup**“);s odpovídajícím oprávněním, umožňujícím Dodavateli provádět údržbu, změny a další potřebné zásahy do Produktu.

7. Zajištění funkčnosti Produktu

- 7.1. V případě Požadavku, zařazeného Dodavatelem do kategorie 2.1. (Zajištění funkčnosti) specifikované v Příloze č. 2 Servisní smlouvy a vyhodnoceného Dodavatelem jako objednávka odstranění nefunkčnosti Produktu (dále jen „**Závada**“), spočívající v některé ze závad specifikovaných v seznamu možných problémů v Příloze č. 6 Servisní smlouvy, provede dále Dodavatel zařazení Závady podle jejího vlivu na funkčnost Produktu do příslušné kategorie podle Přílohy č. 6 Servisní smlouvy.
- 7.2. Pro řešení Závad sjednávají smluvní strany následující pravidla:
 - 7.2.1. řešení nahlášených Závad vyšší kategorie bude upřednostněno před již nahlášenými Závadami nižší kategorie;
 - 7.2.2. Závady stejné kategorie budou řešeny v pořadí tak, jak byly přijaty, s tou výjimkou, že Závady označené Objednatelem budou v rámci stejné kategorie řešeny přednostně;
 - 7.2.3. informace o aktuálním stavu řešení Závady s ohledem na postup, popř. pořadí ve frontě případů bude pro Objednatele přístupná v RMS;
 - 7.2.4. Dodavatel zajistí nápravu Závady v závislosti na její kategorii do doby uvedené v Příloze č. 6 Servisní smlouvy;

- 7.2.5. v případě Závady, pro jejíž odstranění je z důvodů na straně Objednatele nezbytné provést některou Servisní činnost mimo pracoviště Dodavatele (např. na pracovišti Objednatele nebo v místě Serverhostingu poskytovaného třetí osobou), se doba nápravy Závady, sjednaná v Příloze č. 6 Servisní smlouvy, prodlužuje o 48 hodin a Objednatel je povinen uhradit Dodavateli vynaložené cestovní náklady (čas vynaložený na dopravu, náklady na dopravu, náklady na ubytování);
- 7.2.6. v případě odstranění Závady pomocí Patche provede Dodavatel pro serverovou část Produktu instalaci Patche na příslušný server, pro případnou klientskou část Produktu pouze umístění Patche na webový nebo jiný vhodný server za účelem jeho vzdálené distribuce či instalace na klientské části Produktu pověřenou osobou Objednatele (viz Příloha 5 Servisní smlouvy).
- 7.3. Dodavatel je oprávněn nahlášené Závady vyřešit do doby jejich úplného odstranění (např. prostřednictvím Update) dočasně následujícím způsobem:
- 7.3.1. poskytnutím přijatelného řešení vzniklého problému;
Za přijatelné řešení je považováno poskytnutí návodu k dosažení požadovaného výsledku jiným postupem (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc, vyvolání funkce z jiného menu atp.)
- 7.3.2. poskytnutím přijatelného obejítí vzniklého problému;
Za přijatelné obejítí je považováno poskytnutí návodu, jak vzniklý problém obejít, aniž by tím bylo omezeno plnohodnotné užívání Produktu (např. ruční úpravou dat).
- 7.3.3. poskytnutím Patche pro odstranění vzniklého problému,
přičemž závazný termín úplného odstranění vzniklého problému bude Dodavatelem sdělen při poskytnutí dočasného řešení.
- 7.4. V případě Závady, způsobené nesplněním nebo nedodržením povinnosti Objednatele stanovené v odst. 14.2.4 anebo 14.2.5 Servisní smlouvy, je Dodavatel oprávněn požadovat úhradu nákladů na její odstranění ve smyslu článku III. odst. 2 bodu 2.1 písm. b) Přílohy č. 2 Servisní smlouvy shodně jako u Objednané služby podle článku 9 Servisní smlouvy.

8. Doložka vyšší moci (vis maior)

- 8.1. Smluvní strana není odpovědná za nesplnění své povinnosti, pokud prokáže, že k tomuto nesplnění došlo v důsledku:
- 8.1.1. mimořádné, nepředvídatelné a nepřekonatelné okolnosti (dále jen „**Vyšší moc**“), která nastala po uzavření Servisní smlouvy,
- 8.1.2. nesplnění povinnosti ze Servisní smlouvy, způsobené třetí osobou, kterou Smluvní strana pověřila plněním, v případě, že (a) Smluvní strana není sama odpovědná z důvodu existence Vyšší moci a (b) osoba, kterou Smluvní strana pověřila splněním své povinnosti, by nebyla odpovědná, kdyby se ustanovení o Vyšší moci vztahovalo na ni.
- 8.2. Za Vyšší moci se pro účely Servisní smlouvy považuje dočasná nebo trvalá nemožnost plnění, zaviněná účinky mimořádných okolností, které nevznikly z nedbalosti nebo úmyslu Smluvní strany, které nemohla Smluvní strana ovlivnit, nebylo možno je předvídat a jimž objektivně nebylo možno zabránit ani je překonat, a to ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po Smluvní straně rozumně požadovat, zejména:
- 8.2.1. živelnými událostmi, požáry, záplavami, zemětřeseními a jinými přírodními katastrofami,
- 8.2.2. epidemiemi a pandemiemi,
- 8.2.3. válkami, revolucemi, teroristickými útoky a jinými ozbrojenými konflikty,

- 8.2.4. výlukami či stávkami,
 - 8.2.5. výraznou změnou právní úpravy, právními opatřeními státu, státních orgánů a soudů,
 - 8.2.6. vnitrostátními či mezinárodními sankcemi nebo embargy,
 - 8.2.7. porušením povinností třetích stran (např. poskytovatelů internetového připojení nebo serverhostingu, dodavatelů elektrické energie, poskytovatelů bankovních služeb apod.), nezbytných k plnění Smluvní stranou,
- 8.3. Vyloučení odpovědnosti z důvodu Vyšší moci je účinné po dobu, po kterou trvá překážka.
 - 8.4. Strana stížená okolností Vyšší moci není po dobu jejího trvání povinna platit náhradu škody nebo nemajetkovou újmu.
 - 8.5. Pokud se na povinnost, která nemůže být Smluvní stranou splněna díky okolnosti Vyšší moci, váže i smluvní pokuta, pak po dobu Vyšší moci není tato Smluvní strana v prodlení s jejím plněním a není proto povinna platit ani smluvní pokutu.
 - 8.6. Veškeré lhůty k plnění podle Servisní smlouvy (např. k odstranění Závady, dodání Díla nebo Služby, k úhradě Servisního poplatku nebo jiné platby) se prodlužují o dobu trvání zásahu Vyšší moci a dobu nezbytně nutnou k odstranění následků této Vyšší moci.
 - 8.7. Smluvní strana, která neplní svou povinnost v důsledku Vyšší moci, musí oznámit druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu existenci překážky a její následky na svou způsobilost plnit. Jestliže oznámení neobdrží druhá Smluvní strana v přiměřené lhůtě poté, co se Smluvní strana, která neplní povinnost, se dověděla nebo měla dovědět o takové překážce, je tato Smluvní strana odpovědná za škodu tím vzniklou.
 - 8.8. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností Vyšší moci.

9. Poskytování dalších služeb

- 9.1. Kromě zajištění funkčnosti Produktu bude Dodavatel poskytovat Objednateli na jeho objednávku rovněž zvolené Servisní služby - Aplikační podporu (Administrační služby, Doplnkové služby) a Technickou podporu (Hotline) - uvedené v článku II. Přílohy č. 2 Servisní smlouvy (dále společně jen „**Objednávaná služba**“), jejichž poskytnutí je zpoplatněno (dále jen „**Placená služba**“).
- 9.2. Úhrada Placené služby není zahrnuta v Servisním poplatku, ale je účtována jako Platba za další služby podle Ceníku.
- 9.3. Pokud není dále uvedeno jinak, postupují smluvní strany při vyřizování Objednávané služby postupem uvedeným v Příloze č. 9 Servisní smlouvy.
- 9.4. Předmětem poskytnutí Objednávané služby je zhotovení a dodání díla na zakázku ve formě drobných úprav Produktu jako Administrativní služby podle bodu 2.4 Přílohy č. 2 Servisní smlouvy (dále jen „**Dílo**“) nebo jednorázového úkonu zpracování či úprava dat jako Doplnkové služby podle bodu 2.5 Přílohy č. 2 Servisní smlouvy (dále jen „**Služba**“) za podmínek sjednaných ve smlouvě o dílo na zakázku (dále jen „**Dílčí smlouva**“) nebo poskytnutí odborných znalostí souvisejících s Produktem pro správce počítačové sítě Objednatele jako Second Level Hotline podle bodu 1.1 Přílohy č. 2 Servisní smlouvy (dále jen „**Konzultace**“).
- 9.5. Předmětem Dílčí smlouvy je závazek Dodavatele dodat za podmínek sjednaných v Servisní smlouvě a Dílčí smlouvě Objednateli Dílo nebo Službu s vlastnostmi specifikovanými v Dílčí smlouvě a závazek Objednatele řádně za Dílo nebo Službu Dodavateli zaplatit podle podmínek sjednaných v Servisní smlouvě a Dílčí smlouvě.

- 9.6. Pro poskytnutí Objednávané služby, podrobněji specifikované v Dílčí smlouvě, budou platit jak podmínky, sjednané smluvními stranami v Servisní smlouvě (dále jen „**Obecné podmínky**“), tak i podmínky sjednané smluvními stranami v Dílčí smlouvě (dále jen „**Zvláštní podmínky**“), nebude-li v Dílčí smlouvě výslovně sjednáno jinak. V případě rozporu mezi Obecnými podmínkami a Zvláštními podmínkami mají přednost Zvláštní podmínky.
- 9.7. V případě, že Objednávanou službu nebude Dodavatel schopen dokončit beze změny obsahu nebo rozsahu Objednávané služby, zavazuje se tuto skutečnost Objednateli oznámit do 14 dnů ode dne, kdy se o takové potřebě dozvěděl a vyčká s dalším poskytováním Objednávané služby na souhlas Objednatele se změnou obsahu či rozsahu Objednávané služby a se změnou její konečné ceny. Pokud Objednatel souhlas neudělí, je Dodavatel povinen poskytování Objednávané služby ukončit, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. V takovém případě mu náleží poměrná část sjednané ceny Objednávané služby, odpovídající rozsahu dosud poskytnutých Služeb nebo takové dokončené části Díla, která je způsobilá k užívání i bez nedokončené části Díla.

10. Předplacení servisních služeb

- 10.1. Dodavatel poskytne Objednateli pro každé servisní období určité množství cenově zvýhodněného rezervovaného času Dodavatele (dále jen „**Kredit**“), jehož úhrada je již zahrnuta v Servisním poplatku, který lze čerpat pro poskytnutí Objednatelem zvolených Placených služeb způsobem stanoveným v Příloze č. 4 Servisní smlouvy.
- 10.2. V případě, že Kredit, poskytnutý pro konkrétní servisní období (dále jen „**Poskytnutý kredit**“), nebyl v tomto období vyčerpán, přenáší se jeho nevyčerpaná část do dalšího servisního období (dále jen „**Přenesený kredit**“) za podmínek stanovených v Příloze č. 4 Servisní smlouvy.
- 10.3. V případě vyčerpání Poskytnutého kreditu i Přeneseného kreditu budou objednané nebo poskytnuté Placené služby hrazeny v cenách podle Ceníku.
- 10.4. Okamžikem uzavření Dílčí smlouvy (definované v odst. 10.3. Servisní smlouvy) postupem podle Přílohy č. 9 Servisní smlouvy je Kredit, odpovídající ceně sjednaného Díla nebo Služby (definovaných v odst. 10.3. Servisní smlouvy), odečten a rezervován (dále jen „**Rezervovaný kredit**“) pro sjednané Dílo nebo Službu z Přeneseného a případně i Poskytnutého kreditu podle sjednaných podmínek čerpání.
- 10.5. V případě, že sjednané Dílo nebo Služba není po dohodě smluvních stran realizováno, Rezervovaný kredit se Objednateli opět přičítá pouze v případě, že tak bylo smluvními stranami výslovně při zrušení Dílčí smlouvy sjednáno.
- 10.6. Přehled čerpání Kreditu je evidován a poskytován Objednateli prostřednictvím RMS.

11. Dodání Objednávané služby

- 11.1. Dodavatel je povinen dodat Službu, která bude splňovat parametry, sjednané v Dílčí smlouvě nebo Dílo, které bude způsobilé pro použití ke sjednanému účelu podle požadavků a specifikací sjednaných v Dílčí smlouvě, postupem uvedeným v Příloze č. 9 Servisní smlouvy a umožnit Objednateli jejich používání spolu s Produktem.
- 11.2. Smluvní strany berou na vědomí, že Dílo, které bude Dodavatelem zhotovované na objednávku Objednatele podle Dílčí smlouvy, není vzhledem ke svému charakteru a rozsahu samostatným autorským dílem ale součástí Produktem a bude proto podléhat ochraně práva autorského podle Autorského zákona prostřednictvím ochrany samotného Produktem.

12. Cena Objednávané služby

- 12.1. Výše ceny za Objednávanou službu (dále jen „**Cena služby**“) se sjednává:
 - 12.1.1. jednotlivě pro každou Objednávanou službu;
 - 12.1.2. jako doba, vynaložená nebo rezervovaná Dodavatelem na splnění Objednávané služby násobená sazbou pro tuto činnost v Ceníku.
- 12.2. Pro Dílo nebo Službu bude Cena služby sjednána vždy předem v příslušné Dílčí smlouvě, pokud nebude v Dílčí smlouvě sjednáno jinak.
- 12.3. Cena služby je splatná na základě daňového dokladu, vystaveného Dodavatelem sjednaným způsobem po řádném splnění Objednávané služby v termínu nejbližší splatnosti Servisního poplatku.

13. Změnové řízení

- 13.1. Změna podmínek poskytnutí Služby nebo Díla po uzavření příslušné Dílčí smlouvy je možná pouze prostřednictvím RMS sjednáním v novém Požadavku shodným postupem jako příslušná Dílčí smlouva.
- 13.2. Dodavatel je v průběhu jednání oprávněn podle rozsahu změny rozhodnout, zda se odsouhlasená změna bude řešit formou dodatku k příslušné Dílčí smlouvě nebo se dojde k uzavření nové Dílčí smlouvy.
- 13.3. V případě uzavření dodatku k příslušné Dílčí smlouvě zůstávají v platnosti všechna ujednání příslušné Dílčí smlouvy, o nichž nebude v tomto dodatku výslovně sjednáno, že se mění a jakým způsobem se mění.
- 13.4. Veškeré lhůty, týkající se Dílčí smlouvy a jejího dodatku, počítané od uzavření Dílčí smlouvy (včetně již uplynulých), se okamžikem uzavření dodatku počítají až od uzavření tohoto dodatku, pokud nebude výslovně sjednáno jinak.

14. Práva a povinnosti smluvních stran

- 14.1. Dodavatel je povinen:
 - 14.1.1. vynaložit odpovídající úsilí k tomu, aby zajistil nápravu nahlášené Závady ve stanovené době;
 - 14.1.2. řádně poučit své pracovníky i pracovníky svých spolupracujících firem, o podmínkách výkonu práce u Objednatele (např. o bezpečnosti práce, vnitřních předpisech Objednatele pro práci se software a hardware a o ostatních pokynech Objednatele, které se budou vztahovat na práci pracovníků Dodavatele, popř. pracovníků jeho spolupracujících firem) s nimiž byl Objednatelem seznámen;
 - 14.1.3. realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
- 14.2. Objednatel je povinen:
 - 14.2.1. určit Pověřené osoby pro styk s Dodavatelem, které budou po dobu účinnosti Servisní smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Dodavatelem a Objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění předmětu Servisní smlouvy a objednávat Servisní služby;
 - 14.2.2. řádně a včas provádět úhradu všech finančních plnění, zejména Servisních poplatků a Plateb za další služby Dodavateli;

- 14.2.3. umožnit v odůvodněných případech pracovníkům Dodavatele či pracovníkům jiných firem Dodavatelem pověřených k provedení Servisní služby přístup do vybraných prostor a k příslušné jimi požadované technice, vyžádá-li si to charakter servisního úkonu;
- 14.2.4. zajistit Dodavateli technické podmínky pro výkon Servisní služby podle Přílohy č. 7 Servisní smlouvy;
- 14.2.5. zajistit splnění systémových požadavků pro provozování Produktu stanovených Licenční smlouvou;
- 14.2.6. zajistit na svůj náklad na příslušných serverech (aplikační, webový a databázový) místo pro Testovací instanci Produktu v rozsahu 3x aplikace + 3x databáze;
- 14.2.7. v případě potřeby zajistit spolupráci s třetí stranou, jíž se provedení Servisní služby může dotýkat.

15. Cena plnění

- 15.1. Výše finančního plnění za poskytnuté služby je sjednána:
 - 15.1.1. v Příloze č. 2 Servisní smlouvy pro Servisní poplatek;
 - 15.1.2. v Příloze č. 8 Servisní smlouvy pro Placené servisní služby.
- 15.2. Všechny ceny v Servisní smlouvě jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“). K těmto cenám bude Dodavatelem účtována DPH v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 15.3. Dodavatel je oprávněn s účinností od 1. 1. 2024 1x ročně jednostranně zvýšit cenu Servisního poplatku o procento míry inflace v České republice, vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (ISC), vyhlášené Českým statistickým úřadem (dále jen „**Míra inflace**“), nasčítané od posledního zvýšení Servisního poplatku. Dojde-li ke zvýšení Servisního poplatku sjednaným způsobem, bude Objednatel o této úpravě informován písemně Dodavatelem nejpozději 1 měsíc před účinností této změny. V opačném případě zůstává v platnosti dosavadní výše Servisního poplatku.
- 15.4. Dodavatel je oprávněn s účinností od 1. 1. 2024 1x ročně jednostranně zvýšit ceny v Ceníku. V případě, že dojde ke zvýšení těchto cen nad procento Míry inflace, nasčítané od posledního zvýšení cen v Ceníku, je Dodavatel povinen doložit Objednateli důvody takového zvýšení cen nad nasčítané procento Míry inflace. Za základ pro výpočet inflačního navýšení se bere vždy cena služeb z posledního platného (aktuálního) Ceníku. Dojde-li ke změně cen v Ceníku sjednaným způsobem, bude Objednatel o této úpravě informován písemně Dodavatelem nejpozději 1 měsíc před účinností této změny. V opačném případě zůstává v platnosti dosavadní Ceník.

16. Platební podmínky

- 16.1. Všechna finanční plnění podle Servisní smlouvy budou hrazena:
 - 16.1.1. na základě daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“) vystaveného Dodavatelem;
 - 16.1.2. na účet Dodavatele uvedený na této Faktuře.
- 16.2. Faktura pro úhradu Servisního poplatku bude Dodavatelem vystavena vždy k 1. dni servisního období, za něž se hradí, přičemž toto datum bude považováno za datum uskutečnění zdanitelného plnění.

- 16.3. Pokud nebude Smluvními stranami sjednáno jinak, budou Objednávané služby a další poskytnuté servisní činnosti, hrazené podle Ceníku, splatné až po jejich řádném provedení v termínu nejbližší úhrady Servisního poplatku.
- 16.4. Objednatel zaplatí na základě Faktury, zaslané Dodavatelem e-mailem na elektronickou adresu Objednatele [REDACTED] do **14 dnů** ode dne jejího vystavení. Za den splnění platební povinnosti Objednatele je smluvními stranami sjednán den připsání částky na účet Dodavatele.
- 16.5. Faktura musí být vystavena v souladu s obecně závaznými právními předpisy a musí obsahovat všechny náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších právních předpisů a Servisní smlouvou.
- 16.6. Objednatel je oprávněn Fakturu před uplynutím lhůty její splatnosti bez zbytečného odkladu vrátit Dodavateli, pokud neobsahuje stanovené náležitosti, není doložena stanovenými doklady nebo obsahuje nesprávné údaje.
- 16.7. Společně s vrácenou Fakturou musí Objednatel sdělit Dodavateli důvod jejího vrácení. Dodavatel je povinen provést opravu nebo vystavit novou Fakturu s tím, že oprávněným vrácením Faktury přestává běžet původní lhůta její splatnosti a nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené nebo nové Faktury.

17. Odpovědnost a záruka

- 17.1. Smluvní strany sjednávají, že Dodavatel poskytuje Objednateli záruky:
 - 17.1.1. na funkčnost Produkční instance Produktu plně odpovídající sjednaným podmínkám Servisní smlouvy – po celou dobu poskytování Servisní služby;
 - 17.1.2. na poskytnutou Servisní službu ve formě Díla po dobu **30 dnů** ode dne předání Díla do užívání Objednateli;
 - 17.1.3. na poskytnutou Servisní službu ve formě Služby po dobu **12 měsíců** ode dne jejího poskytnutí.
- 17.2. Smluvní strany sjednávají, že za nefunkčnost Produktu z viny Dodavatele není považována:
 - 17.2.1. nefunkčnost Produktu nebo jeho nesoulad se závaznými aktuálně účinnými právními předpisy vyhlášenými ve Sbírce zákonů (dále jen „*Legislativa*“) či produkty třetích stran, vyvolané změnou této Legislativy nebo jednáním třetí strany (např. změna parametrů produktu třetí strany); tím není dotčeno ujednání článku 18.1. a 18.4.;
 - 17.2.2. existence funkce nebo činnost Produktu nad rámec sjednaných vlastností.
- 17.3. Smluvní strany činí nesporným, že Dodavatel neodpovídá (tj. neposkytuje záruku) za:
 - 17.3.1. bezpečnost datových souborů (před jejich poškozením, ztrátou nebo čitelností) ani neodpovídá za závady Produktu, které prokazatelně nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Objednatele nutných pro řádnou funkčnost Produktu nebo které vzniknou nesprávnou správou serverů, na kterých je Produkt provozován;
 - 17.3.2. nefunkčnost Produktu vyvolanou porušením autorského práva k Produktu;
 - 17.3.3. nečitelnost nebo nesprávnost obsahu datových souborů, způsobenou zásahem do jejich obsahu jinou cestou než z uživatelského prostředí Produktu.
- 17.4. Každá nová verze Produktu, která není vytvářena na objednávku Objednatele, bude před instalací testována maximálně po dobu 7 dnů v prostoru vyhrazeném pro Testovací instanci obdobným postupem jako Dílo podle článku 2 Přílohy č. 9 Servisní smlouvy, zakončená Akceptací

Objednatele, potvrzující její funkčnost. Případné nedostatky funkčnosti Produktu, způsobené instalací jeho nové verze, které nemohl Objednatel v průběhu testování objektivně zjistit, budou považovány za Závady vzniklé na straně Dodavatele a budou odstraněny podle jejich kategorie sjednaným způsobem na jeho náklady.

18. Aktualizace Produktu

18.1. Objednatel je oprávněn požadovat po dobu poskytované Servisní služby bezplatné odstranění rozporu Produktu s novou Legislativou ve formě Update za těchto podmínek:

18.1.1. pokud účinnost změny právního předpisu nastane nejdříve 15. den po zveřejnění změny právního předpisu ve Sbírce zákonů, Dodavatel provede úpravu Produktu k datu účinnosti této změny;

18.1.2. pokud účinnost změny právního předpisu nastane před 15. dnem po zveřejnění změny právního předpisu ve Sbírce zákonů, Dodavatel provede úpravu Produktu nejpozději 15. den po nabytí účinnosti této změny.

Dodavatel se v případě vzniku takové situace zavazuje poskytnout Objednateli maximální možnou součinnost pro minimalizaci dopadů tohoto krátkodobého nesouladu s Legislativou na činnost Objednatele.

18.2. V souvislosti se závazkem Dodavatele na odstranění rozporu s novou Legislativou se Objednatel zavazuje poskytnout podle svých možností Dodavateli včas informace o jemu známých připravovaných legislativních změnách, které by mohly souviset se správností funkcí či s možnostmi Produktu.

18.3. Při vydání (instalaci) každé nové verze Produktu se Dodavatel zavazuje poskytnout přehled provedených podstatných či důležitých změn v Produktu včetně popisu jejich dopadu na fungování Produktu. Tyto změny budou přístupné na webu Dodavatele z prostředí Produktu.

18.4. Dodavatel ručí u každé nové verze Produktu za její soulad s Legislativou, účinnou ke dni instalace této verze, s přihlédnutím ke sjednaným podmínkám pro Update dle odst. 18.1. Servisní smlouvy.

19. Limitace odpovědnosti za škodu způsobenou vadně provedenou Servisní službou

19.1. Smluvní strany ujednávají omezení práva Objednatele na náhradu újmy na jmění (majetkové škody) způsobené mu vadně provedenou Servisní službou, a to maximálně do výše 50.000,- Kč v součtu za všechny vadně provedené Servisní služby během každých 12 měsíců poskytování Servisní služby podle Servisní smlouvy (dále jen „**Servisní rok**“) s tím, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla Objednateli v důsledku takové vadně provedené Servisní služby vzniknout, může činit v součtu maximálně 50.000,- Kč za každý Servisní rok. Ustanovení § 2898 Občanského zákoníku tímto ujednáním není dotčeno.

20. Smluvní sankce

20.1. Pokud Dodavatel nedodrží termín odstranění Závady stanovený v Příloze č. 6 Servisní smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat za každý započatý den prodlení zaplacení smluvní pokuty:

20.1.1. pro Závadu kategorie 1 (kritický problém) ve výši 5.000,- Kč,

20.1.2. pro Závadu kategorie 2 (významný problém) ve výši 2.000,-Kč,

20.1.3. pro Závadu kategorie 3 (minimální problém) ve výši 1.000,- Kč,

20.1.4. pro Závadu kategorie 4 (nepodstatný problém) ve výši 500,- Kč.

- 20.2. Pokud Objednatel nedodrží sjednaný termín úhrady vyúčtované Ceny Služby nebo Servisního poplatku, je povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 20.3. Uplatnění smluvně sjednaných sankcí nevylučuje požadování náhrady škody podle obecně platných právních předpisů, vzniklé porušením povinnosti zajištěné smluvní pokutou, a to ve výši přesahující výši smluvní pokuty.
- 20.4. Úroky z prodlení lze uplatnit ve výši dle obecně platných právních předpisů.

21. Ochrana osobních údajů

- 21.1. Dodavatel bude v rámci poskytovaných Servisních služeb poskytovat Objednateli technickou, aplikační a vývojovou podporu, při níž nelze vyloučit, že bude mimo jiné v nezbytném rozsahu občasně krátkodobě zpracovávat ve smyslu Článku 4 odst. 1 a 2 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 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) (dále jen „**Nařízení**“) osobní údaje poskytnuté Objednatelem nebo získané od Objednatele, a to za účelem řádného poskytování Servisních služeb. Z důvodu realizovatelnosti Servisních služeb nelze vyloučit, že Dodavatel bude mít rovněž přístup ke všem osobním údajům, které jsou Objednatelem v Produktu uloženy.
- 21.2. Objednatel (v souvislosti s ochranou osobních údajů označovaný jako „**Správce**“) a Dodavatel (v souvislosti s ochranou osobních údajů označovaný jako „**Zpracovatel**“) jsou proto v souladu s článkem 28 odst. 3 Nařízení povinni spolu uzavřít písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které Zpracovatel poskytne dostatečné záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů.
- 21.3. Smluvní strany prohlašují, že spolu uzavřely v rámci vzájemných smluvních vztahů dne 31. 1. 2023 Smlouvu o zpracování osobních údajů a sdílení dat (dále jen „**Smlouva o ochraně**“) podle Nařízení a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „**Adaptační zákon**“), která upravuje jejich práva a povinnosti pro zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů. Smluvní strany proto ujednávají, že tato Smlouva o ochraně bude platit i pro zpracování osobních údajů v souvislosti s jednáním podle Servisní smlouvy.
- 21.4. V případě, že by Smlouva o ochraně pozbyla obecné závaznosti, sjednávají smluvní strany nadále její závaznost pro Servisní smlouvu do okamžiku, kdy bude nahrazena jinou obecně závaznou smlouvou o ochraně osobních údajů nebo obdobným individuálně závazným ujednáním pouze pro Servisní smlouvu.
- 21.5. V případě rozporu mezi Smlouvou o ochraně a Servisní smlouvou má přednost ujednání Smlouvy o ochraně.
- 21.6. Kromě souhlasů, udělených ve Smlouvě o ochraně, uděluje Správce Zpracovateli ve smyslu Článku 28 odst. 2 Nařízení povolení provádět činnosti spojené se zpracováním osobních údajů podle Servisní smlouvy rovněž prostřednictvím dalších Zpracovatelů, uvedených v Příloze č. 10 Servisní smlouvy (dále jen „**Podzpracovatelé**“).

22. Jednání a doručování

- 22.1. Pro veškeré právní jednání, týkající se Servisní smlouvy a jejího obsahu, sjednávají smluvní strany následující pravidla:
 - 22.1.1. veškerá právní jednání ohledně změny Servisní smlouvy nebo jednání podle ní (např. oznámení, výpověď, odstoupení atp.), jsou smluvní strany povinny provést v písemné formě, pokud není dále připuštěno jinak;

- 22.1.2. k tomuto jednání jsou oprávněny pouze statutární orgány smluvních stran či zástupci smluvních stran na základě písemné plné moci;
 - 22.1.3. doručování se provádí osobně proti potvrzení o převzetí nebo písemně na adresu sídla smluvní strany prostřednictvím držitele poštovní licence podle zvláštního právního předpisu s dodejkou;
 - 22.1.4. v případě, že smluvní strana odmítne doručovanou zásilku převzít, platí den odmítnutí převzetí za den jejího doručení;
 - 22.1.5. v případě, že smluvní strana nevyzvedne uloženou zásilku v úložní době u držitele poštovní licence, má se za to, že zásilka byla doručena 10. den od uložení, a to i když se adresát o jejím uložení nedozvěděl;
 - 22.1.6. v případě změny sídla je smluvní strana povinna neprodleně tuto skutečnost oznámit druhé smluvní straně;
 - 22.1.7. pokud smluvní strana včas neoznámí změnu sídla, platí pro doručování písemností poslední předchozí oznámená adresa, případně adresa uvedená v Článku 1. Servisní smlouvy.
- 22.2. Pro jednání, týkající se poskytování Servisních služeb, smluvní strany sjednávají následující pravidla:
- 22.2.1. základním komunikačním prostředkem je RMS, jehož prostřednictvím jsou řešeny a evidovány všechny technické stránky procesu dodání Produktu;
 - 22.2.2. prostřednictvím RMS jsou oprávněny komunikovat pouze Pověřené osoby.
- 22.3. Objednatel je povinen zajistit, aby jím určené Pověřené osoby byly pro komunikaci s RMS řádně vyškoleny a měly pravomoc samostatně rozhodovat o řešení hlášených problémů nebo byly schopny poskytnout Dodavateli bez zbytečného odkladu kontakt na osoby, které mají pravomoc samostatně rozhodovat o řešení hlášených problémů.
- 22.4. Ve vztahu ke komunikaci prostřednictvím RMS smluvní strany sjednávají, že:
- 22.4.1. všechny úkony i právní jednání ohledně Požadavku jsou smluvní strany povinny provádět výhradně prostřednictvím RMS přístupným na adrese uvedené v Příloze č. 5 Servisní smlouvy;
 - 22.4.2. za okamžik jednání nebo doručení úkonu druhé smluvní straně se považuje okamžik vyznačení stanoveného stavu u Požadavku v RMS.
- 22.5. Pro změny Pověřených osob Objednatele a Dodavatele nebo rozsahu jejich oprávnění sjednávají smluvní strany následující pravidla:
- 22.5.1. změnu Pověřené osoby nebo rozsahu jejího pověření je oprávněna provést každá smluvní strana jednostranně, bez souhlasu druhé smluvní strany;
 - 22.5.2. změnu smluvní strany oznamují osobně, prostřednictvím držitele poštovní licence, datové schránky, elektronické pošty, RMS nebo jiným způsobem s prokazatelným důkazem o doručení druhé smluvní straně;
 - 22.5.3. oznámená změna je vůči druhé smluvní straně účinná nejdříve od okamžiku jejího doručení, pokud není v oznámení uvedena doba pozdější;
 - 22.5.4. oznámení se jeho doručením stává součástí Servisní smlouvy.

23. Ukončení smlouvy a vypořádání

- 23.1. Servisní smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 3 měsíce, počítanou od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

- 23.2. Smluvní strany sjednávají, že Servisní smlouva zaniká vedle případů stanovených zákonem také:
- 23.2.1. písemnou dohodou smluvních stran;
 - 23.2.2. jednostranným písemně oznámeným odstoupením od Servisní smlouvy pro její podstatné porušení s účinky odstoupení k okamžiku doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně;
 - 23.2.3. odstoupením pro trvalou překážku Vyšší moci.
- 23.3. Pro účely Servisní smlouvy smluvní strany sjednávají za podstatné porušení podmínek Servisní smlouvy:
- 23.3.1. nedodržení termínu dodání Servisní služby o více jak 30 dnů, které nebude napraveno ani ve lhůtě 15 dní ode dne obdržení písemné výzvy Objednatele;
 - 23.3.2. nedodržení termínu úhrady Faktury o více jak 30 dnů, které nebude napraveno ani ve lhůtě 15 dní ode dne obdržení písemné výzvy Dodavatele.
- 23.4. Smluvní strany sjednávají následující rozvazovací podmínky účinnosti Servisní smlouvy:
- 23.4.1. ukončení Licenční smlouvy.

24. Závěrečná ustanovení

- 24.1. Servisní smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti dnem jejího zveřejnění v rejstříku smluv.
- 24.2. Pro případ rozporu některého ujednání, obsaženého zároveň v Servisní smlouvě a v jejích přílohách nebo dodatcích, smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého v příslušném dodatku Servisní smlouvy; ujednání v příloze Servisní smlouvy má pak přednost před ujednáním v samotném textu Servisní smlouvy.
- 24.3. Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci závazků vyplývajících ze Servisní smlouvy, se řídí právním řádem České republiky.
- 24.4. Servisní smlouvu lze měnit pouze písemným dodatkem, podepsaným oběma smluvními stranami, pokud není sjednáno jinak.
- 24.5. Servisní smlouva je vyhotovena ve 2 (dvou) stejnopisech s platností originálu, z nichž 1 (jeden) stejnopis obdrží Dodavatel a 1 (jeden) stejnopis obdrží Objednatel.
- 24.6. Součástí Servisní smlouvy jsou následující přílohy:
- 24.6.1. Příloha č. 1 – Vymezení významu technických pojmů;
 - 24.6.2. Příloha č. 2 – Servisní služby;
 - 24.6.3. Příloha č. 3 – Rozsah spravovaného Produktu;
 - 24.6.4. Příloha č. 4 – Kredit;
 - 24.6.5. Příloha č. 5 – Pověřené osoby;
 - 24.6.6. Příloha č. 6 – Závady;
 - 24.6.7. Příloha č. 7 – Technické podmínky;
 - 24.6.8. Příloha č. 8 – Standardní ceník služeb;
 - 24.6.9. Příloha č. 9 – Pravidla komunikace prostřednictvím RMS;
 - 24.6.10. Příloha č. 10 – Seznam Podzpracovatelů.

Za Objednatele:

Ve Křetíně dne _____

MUDr. Kateřina Bednaříková
ředitelka

Za Dodavatele:

V Praze dne _____

Radek Douběta
jednatel

Příloha č. 1

k Servisní smlouvě

Vymezení významu technických pojmů.

Implementace – proces uvedení Produktu v činnost. Zahrnuje instalaci Produktu na sjednaný hardware, nastavení procesů a parametrů Produktu podle požadavků a potřeb Objednatele, sjednaných v Servisní smlouvě.

Instalace – jedna z částí implementace, kdy je Produkt nakopírován (nainstalován) na hardware takovým způsobem, že po jejím dokončení je možné nainstalovaný Produkt (komponentu) používat.

Instance – bitová kopie Produktu, zahrnující aplikaci a databázi, vytvořená spuštěním instalačního programu, provedením instalačního postupu nebo duplikováním existující instance.

Patch – opravný kód, který opravuje zjištěné chyby v programu (funkční, bezpečnostní či jiného charakteru). Může obsahovat i více změn najednou, a to i pro různé soubory v rámci Produktu.

Update – nová verze Produktu, ve které dochází k optimalizaci funkčnosti či výkonu Produktu, jeho méně významným úpravám nebo rozšířením, nebo která obsahuje komplexnější opravu než Patch. Aktualizace Produktu v reakci na změnu souvisejícího prostředí technického (hardware, software) nebo právního (právní předpisy, normy, číselníky).

Upgrade – nová verze Produktu obsahující významné změny ve vztahu k funkcím Produktu (jejich rozšíření nebo vylepšení), případně změny technologické povahy. Dochází ke zhodnocení Produktu.

Serverhosting – služba spočívající v pronajímání serveru (jeho datového prostoru a výpočetního výkonu) za účelem umístění libovolné aplikace a/nebo dat a zajištění jejich dostupnosti z prostředí internetu.

Webhosting – služba spočívající v pronajímání prostoru na serveru pro provoz webových aplikací, elektronické pošty a databází.

Servisní činnost – veškerá činnost, vykonávaná Dodavatelem za účelem poskytnutí Servisní služby.

Servisní úkon – jednotlivé činnosti, úkony, postupy a práce, vykonávané Dodavatelem pro splnění konkrétního požadavku.

RMS (Request Management System) - systém pro zaznamenávání, evidování, sledování a správu uživatelských požadavků.

Požadavek – žádost Objednatele prostřednictvím RMS o poskytnutí Servisní služby.

Release – vydání novější verze Produktu, zahrnující nové nebo opravené komponenty, odlišující se od starší verze vyšším pořadovým číslem.

Licencované komponenty – počítačová díla třetích stran, chráněná podle autorského zákona, k nimž vlastní Dodavatel oprávnění k jejich užití ve zhotovovaném Produktu ve formě Licence.

FTP (File Transfer Protocol) - protokol pro přenos souborů mezi počítači pomocí počítačové sítě. Využívá protokol TCP z rodiny TCP/IP a může být používán nezávisle na použitém operačním systému.

Testovací instance - není určena pro komerční (produkční) užití, slouží pouze pro účely testování nové verze Produktu před zahájením jejího komerčního užívání.

Produkční instance – určena pro vlastní podnikatelské (komerční) použití, neslouží pro testování nové verze Produktu.

OWASP (Open Web Application Security Project) metodika - pravidelně aktualizovaná sada doporučení pro bezpečný vývoj webových aplikací.

SSH (Secure Shell) – zabezpečený komunikační protokol.

VPN (Virtual Private Network) – propojení počítačů do zabezpečené soukromé sítě šifrovaným tunelem.

RDP (Remote Desktop Protocol) – síťový protokol pro ovládání vzdáleného počítače na architektuře klient-server.

Příloha č. 2

k Servisní smlouvě

Servisní služby

Licence č. 1 (Křetín 12, 679 62 Křetín)

I. Produkty				
Klientské produkty	Informační systém <i>Spring Medical</i>			
II. Poskytované Servisní služby a Servisní poplatek				
Servisní území	Česká republika			
Servisní období	1 kalendářní měsíc			
Servisní doba	Režim 8x5 (= 8 hodin denně v pracovní dny)			
Doba poskytování	Po dobu účinnosti Servisní smlouvy			
Servisní poplatek	17.000,- Kč bez DPH za servisní období			
Výše předplaceného časového kreditu	5 hodin za servisní období (zahrnuto v Servisním poplatku)			
Poskytované Servisní služby	1. Technická podpora	Second-Level Hotline		
	2. Aplikační podpora	Zajištění funkčnosti Legislativní změny Administrační služby Doplňkové služby Online dohled		
	3. Vývojová podpora	NENÍ POSKYTOVÁNA		
	4. Správa požadavků	Centralizovaná správa všech Požadavků prostřednictvím RMS		
III. Bližší specifikace poskytovaných Servisních služeb			Placená služba ¹⁾ :	Typ služby:
1. Technická podpora:				
1.1. Second-Level Hotline	Podpora a pomoc pro správce systému, řešení odborných technických problémů souvisejících s činností Produktu		ANO	Podpora
2. Aplikační podpora:				

2.1. Zajištění funkčnosti	a) odstranění chyb Produktu vzniklých na straně Dodavatele,	NE	Závada
	b) pomoc nebo odstraňování chyb Produktu vzniklých v důsledku jednání Objednatele nebo třetí osoby (chybná obsluha, neoprávněný nebo nepovolený zásah do Produktu ²⁾ nebo v důsledku poruchy systémového SW nebo HW Objednatele nebo třetí osoby (např. při závadě, výměně, odcizení HW, bezpečnostním incidentu, při přerušení dodávek elektřiny apod.)	ANO	Závada
	c) údržba Produktu: - distribuce nových verzí Produktu (obvykle umístěním na sdílený server) - updaty fyzického databázového schématu - optimalizace výkonu Produktu	NE	Služba
2.2. Legislativní změny	Aplikování legislativních změn do Produktu podle sjednaných podmínek.	NE	Služba
2.3. Online dohled	Trvalý dohled nad činností Produktu.	NE	Podpora
2.4. Administrační služby ³⁾	Správa a definice uživatelských účtů a rolí	ANO	Služba
	Správa uživatelských práv	ANO	Služba
	Správa a definice reportů	ANO	Služba
	Správa a definice dynamických formulářů a dynamických polí	ANO	Služba
	Správa a definice šablon dokumentů (word, excel)	ANO	Služba
	Správa a definice číselníků	ANO	Služba
2.5. Doplnkové služby	Další služby související s Produktem: - databázové skriptování - nápravy uživatelsky nevratných akcí - nepravidelné spouštění hromadných akcí - nestandardní databázové zásahy podle potřeby Objednatele - jednorázové datové reporty a exporty podle potřeby - noční reporty (tvorba reportů, administrace) - nastavení schedulingu opakujících se procesů - řešení komunikačních problémů s okolními systémy - řešení vazeb a propojení s ostatními systémy Objednatele a převody dat	ANO	Služba
3. Vývojová podpora:			
3.1. Úprava funkcí	NENÍ POSKYTOVÁNA	---	---
4. Správa požadavků:			
4.1. RMS	- poskytována bez ohledu na rozsah poskytovaných Servisních služeb	NE	Podpora

Licence č. 2 (Ostrov u Macochy 389, 679 14 Ostrov u Macochy)

I. Produkty				
Klientské produkty	Informační systém <i>Spring Medical</i>			
II. Poskytované Servisní služby a Servisní poplatek				
Servisní území	Česká republika			
Servisní období	1 kalendářní měsíc			
Servisní doba	Režim 8x5 (= 8 hodin denně v pracovní dny)			
Doba poskytování	Po dobu účinnosti Servisní smlouvy			
Servisní poplatek	17.000,- Kč bez DPH za servisní období			
Výše předplaceného časového kreditu	5 hodin za servisní období (zahrnuto v Servisním poplatku)			
Poskytované Servisní služby	1. Technická podpora	Second-Level Hotline		
	2. Aplikační podpora	Zajištění funkčnosti Legislativní změny Administrační služby Doplňkové služby Online dohled		
	3. Vývojová podpora	NENÍ POSKYTOVÁNA		
	4. Správa požadavků	Centralizovaná správa všech Požadavků prostřednictvím RMS		
III. Bližší specifikace poskytovaných Servisních služeb			Placená služba ¹⁾ :	Typ služby:
1. Technická podpora:				
1.1. Second-Level Hotline	Podpora a pomoc pro správce systému, řešení odborných technických problémů souvisejících s činností Produktu	ANO	Podpora	
2. Aplikační podpora:				

2.1. Zajištění funkčnosti	d) odstranění chyb Produktu vzniklých na straně Dodavatele,	NE	Závada
	e) pomoc nebo odstraňování chyb Produktu vzniklých v důsledku jednání Objednatele nebo třetí osoby (chybná obsluha, neoprávněný nebo nepovolený zásah do Produktu ²⁾ nebo v důsledku poruchy systémového SW nebo HW Objednatele nebo třetí osoby (např. při závadě, výměně, odcizení HW, bezpečnostním incidentu, při přerušení dodávek elektřiny apod.)	ANO	Závada
	f) údržba Produktu: - distribuce nových verzí Produktu (obvykle umístěním na sdílený server) - updaty fyzického databázového schématu - optimalizace výkonu Produktu	NE	Služba
2.2. Legislativní změny	Aplikování legislativních změn do Produktu podle sjednaných podmínek.	NE	Služba
2.3. Online dohled	Trvalý dohled nad činností Produktu.	NE	Podpora
2.4. Administrační služby ³⁾	Správa a definice uživatelských účtů a rolí	ANO	Služba
	Správa uživatelských práv	ANO	Služba
	Správa a definice reportů	ANO	Služba
	Správa a definice dynamických formulářů a dynamických polí	ANO	Služba
	Správa a definice šablon dokumentů (word, excel)	ANO	Služba
	Správa a definice číselníků	ANO	Služba
2.5. Doplnkové služby	Další služby související s Produktem: - databázové skriptování - nápravy uživatelsky nevratných akcí - nepravidelné spouštění hromadných akcí - nestandardní databázové zásahy podle potřeby Objednatele - jednorázové datové reporty a exporty podle potřeby - noční reporty (tvorba reportů, administrace) - nastavení schedulingu opakujících se procesů - řešení komunikačních problémů s okolními systémy - řešení vazeb a propojení s ostatními systémy Objednatele a převody dat	ANO	Služba
3. Vývojová podpora:			
3.1. Úprava funkcí	NENÍ POSKYTOVÁNA	---	---
4. Správa požadavků:			
4.1. RMS	- poskytována bez ohledu na rozsah poskytovaných Servisních služeb	NE	Podpora

Licence č. 3 (Bedřicha Smetany 1166/7, 680 01 Boskovice)

I. Produkty				
Klientské produkty	Informační systém <i>Spring Medical</i>			
II. Poskytované Servisní služby a Servisní poplatek				
Servisní území	Česká republika			
Servisní období	1 kalendářní měsíc			
Servisní doba	Režim 8x5 (= 8 hodin denně v pracovní dny)			
Doba poskytování	Po dobu účinnosti Servisní smlouvy			
Servisní poplatek	17.000,- Kč bez DPH za servisní období			
Výše předplaceného časového kreditu	5 hodin za servisní období (zahrnuto v Servisním poplatku)			
Poskytované Servisní služby	1. Technická podpora	Second-Level Hotline		
	2. Aplikační podpora	Zajištění funkčnosti Legislativní změny Administrační služby Doplňkové služby Online dohled		
	3. Vývojová podpora	NENÍ POSKYTOVÁNA		
	4. Správa požadavků	Centralizovaná správa všech Požadavků prostřednictvím RMS		
III. Bližší specifikace poskytovaných Servisních služeb			Placená služba ¹⁾ :	Typ služby:
1. Technická podpora:				
1.1. Second-Level Hotline	Podpora a pomoc pro správce systému, řešení odborných technických problémů souvisejících s činností Produktu	ANO	Podpora	
2. Aplikační podpora:				

2.1. Zajištění funkčnosti	g) odstranění chyb Produktu vzniklých na straně Dodavatele,	NE	Závada
	h) pomoc nebo odstraňování chyb Produktu vzniklých v důsledku jednání Objednatele nebo třetí osoby (chybná obsluha, neoprávněný nebo nepovolený zásah do Produktu ²⁾ nebo v důsledku poruchy systémového SW nebo HW Objednatele nebo třetí osoby (např. při závadě, výměně, odcizení HW, bezpečnostním incidentu, při přerušení dodávek elektřiny apod.)	ANO	Závada
	i) údržba Produktu: - distribuce nových verzí Produktu (obvykle umístěním na sdílený server) - updaty fyzického databázového schématu - optimalizace výkonu Produktu	NE	Služba
2.2. Legislativní změny	Aplikování legislativních změn do Produktu podle sjednaných podmínek.	NE	Služba
2.3. Online dohled	Trvalý dohled nad činností Produktu.	NE	Podpora
2.4. Administrační služby ³⁾	Správa a definice uživatelských účtů a rolí	ANO	Služba
	Správa uživatelských práv	ANO	Služba
	Správa a definice reportů	ANO	Služba
	Správa a definice dynamických formulářů a dynamických polí	ANO	Služba
	Správa a definice šablon dokumentů (word, excel)	ANO	Služba
	Správa a definice číselníků	ANO	Služba
2.5. Doplnkové služby	Další služby související s Produktem: - databázové skriptování - nápravy uživatelsky nevratných akcí - nepravidelné spouštění hromadných akcí - nestandardní databázové zásahy podle potřeby Objednatele - jednorázové datové reporty a exporty podle potřeby - noční reporty (tvorba reportů, administrace) - nastavení schedulingu opakujících se procesů - řešení komunikačních problémů s okolními systémy - řešení vazeb a propojení s ostatními systémy Objednatele a převody dat	ANO	Služba
3. Vývojová podpora:			
3.1. Úprava funkcí	NENÍ POSKYTOVÁNA	---	---
4. Správa požadavků:			
4.1. RMS	- poskytována bez ohledu na rozsah poskytovaných Servisních služeb	NE	Podpora

- 1) Úhrada služby, u níž je uvedeno, že není placená, je již zahrnuta v Servisním poplatku.
- 2) Např. jinou cestou než z uživatelského prostředí Produktu.
- 3) Pro úhradu nelze použít Kredit – viz bod 8 Přílohy č. 4.

Za Objednatele:

Ve Křetíně dne _____

MUDr. Kateřina Bednaříková
ředitelka

Za Dodavatele:

V Praze dne _____

Radek Douběta
jednatel

Příloha č. 3

k Servisní smlouvě

Rozsah spravovaného Produktu

Licence č. 1 (Křetín 12, 679 62 Křetín)

Název Produktu	Informační systém <i>Spring Medical</i>
Verze	3.25.192 nebo vyšší
Počet spravovaných Licencí	1 ks – zahrnuje: 1x Testovací instance ⁴⁾ 1x Produkční instance
II. Bližší specifikace celkového rozsahu spravované Licence	
Modul / submodul	Počet instancí/instalací v instanci⁵⁾
Struktura dokumentace	1/1
Plánování kapacit	1/1
Modul zdravotní pojišťovny	1/1
Ambulance	1/1
Rehabilitace	1/1
Dietní systém	1/1
Sklad potravin	1/1
Pokladny	1/1
Fakturace	1/1

Licence č. 2 (Ostrov u Macochy 389, 679 14 Ostrov u Macochy)

Název Produktu	Informační systém <i>Spring Medical</i>
Verze	3.25.192 nebo vyšší
Počet spravovaných Licencí	1 ks – zahrnuje: 1x Testovací instance ⁴⁾ 1x Produkční instance
II. Bližší specifikace celkového rozsahu spravované Licence	
Modul / submodul	Počet instancí/instalací v instanci ⁵⁾
Struktura dokumentace	1/1
Plánování kapacit	1/1
Modul zdravotní pojišťovny	1/1
Rehabilitace	1/1
Pokladny	1/1
Fakturace	1/1
Dietní systém	1/1
Sklad potravin	1/1

Licence č. 3 (Bedřicha Smetany 1166/7, 680 01 Boskovice)

Název Produktu	Informační systém <i>Spring Medical</i>
Verze	3.25.192 nebo vyšší
Počet spravovaných Licencí	1 ks – zahrnuje: 1x Testovací instance ⁴⁾ 1x Produkční instance
II. Bližší specifikace celkového rozsahu spravované Licence	
Modul / submodul	Počet instancí/instalací v instanci ⁵⁾
Struktura dokumentace	1/1
Plánování kapacit	1/1
Modul zdravotní pojišťovny	1/1
Ambulance	1/1
Rehabilitace	1/1
Dietní systém	1/1
Sklad potravin	1/1
Pokladny	1/1
Fakturace	1/1
FIM	1/1
ARAT	1/1
Test devíti otvorů a kolíků	1/1
Test Box and Block	1/1
SCIM	1/1
Gerg Balance Scale	1/1
Chůzový test	1/1
Svalový test	1/1
Rozsah pohybu	1/1

⁴⁾ Testovací instance Produktu je předmětem poskytovaných Servisních služeb pouze v rozsahu potřebném pro účely testování.

⁵⁾ Udává celkový počet každého modulu, jež je v rozsahu udělené Licence (celkový počet instancí/celkový počet modulů ve všech instancích) Objednatelům aktuálně používán

Za Objednatele:

Za Dodavatele:

Ve Křetíně dne _____

V Praze dne _____

MUDr. Kateřina Bednaříková
ředitelka

Radek Douběta
jednatel

Příloha č. 4

k Servisní smlouvě

Kredit

Pravidla pro čerpání Kreditu		
1.	Výše Kreditu přiděleného pro každé servisní období (Aktuální kredit):	3x5 hodin (zahrnuto v Servisním poplatku), evidováno a účtováno odděleně pro každou licenci.
2.	Období pro čerpání Aktuálního kreditu:	servisní období (1 kalendářní měsíc)
3.	Minimální výše čerpání Kreditu pro jednotlivou Servisní službu:	Kredit lze čerpat v blocích o jednotné velikosti 15 minut (každých započatých 15 minut poskytnutí Servisní služby = 1 blok)
4.	Přenositelnost nevyčerpaného Kreditu do dalších servisních období:	NE
5.	Podmínky přenositelnosti nevyčerpaného Kreditu do dalšího servisního období:	Doba přenositelnosti každého Kreditu: -----
6.		Povolená výše přenosu Kreditu do dalšího Servisního období: -----.
7.	Pořadí čerpání Kreditu:	1) Aktuální kredit
8.	Omezení možnosti čerpání Kreditu:	1) Kredit nelze použít pro úhradu Servisních služeb uvedených v 2.4. <i>Administrativní služby</i> .

Příloha č. 5

k Servisní smlouvě

Pověřené osoby

I. Dodavatel			
A. Spojení pro organizační a smluvní účely			
Pořadí	Jméno	Telefon	Email
1.	██████████	██████████	████████████████████
2.			
3.			
B. Spojení pro podporu Produktu			
Typ spojení	Číslo, adresa spojení	Doba, ve které je možné spojení využít	
Telefon	██████████	Od 08:00 do 16:00 CET (SEČ) s výjimkou dnů pracovního volna a klidu a státních svátků České republiky	
E-mail	████████████████████	Neomezeně	
Internet – kontaktní adresa RMS	████████████████████	Neomezeně – oficiální úložiště pro správu požadavků	

II. Objednatel			
A. Spojení pro organizační a smluvní účely			
Pořadí	Jméno	Telefon	Email
1.	████████████████████	██████████	████████████████████
2.	████████████████████	██████████	████████████████████
B. Osoby oprávněné k jednání s oddělením podpory Dodavatele^{6,7)}			
1. Licence č. 1 (Křetín 12, 679 62 Křetín)			
Pořadí	Jméno	Telefon	Email

1.			
2.			
3.			
4.			
2. Licence č. 2 (Ostrov u Macochy 389, 679 14 Ostrov u Macochy)			
Pořadí	Jméno	Telefon	Email
1.			
2.			
3.			
4.			
3. Licence č. 3 (Bedřicha Smetany 1166/7, 680 01 Boskovice)			
Pořadí	Jméno	Telefon	Email
1.			
2.			
3.			
4.			

6) Tyto osoby hlásí Dodavateli Závady a objednávají Servisní služby, zajišťují veškerou potřebnou komunikaci mezi Objednatelem a Dodavatelem týkající se Servisní činnosti a poskytují Dodavateli potřebnou součinnost pro provádění Servisní činnosti.

7) Nejméně jedna z těchto osob musí mít potřebné znalosti:

- a) administrace vnitřní počítačové sítě Objednatele a oprávnění k její správě,
- b) administrace Produktu v rozsahu jeho správy umožněné jeho uživatelům (resp. držiteli Licence).

Za Objednatele:

Za Dodavatele:

Ve Křetíně dne _____

V Praze dne _____

MUDr. Kateřina Bednaříková
ředitelka

Radek Douběta
jednatel

Příloha č. 6

k Servisní smlouvě

Závady

Kategorie závady	Popis závady	Reakční doba ⁸⁾	Doby nápravy ⁹⁾
1.	Kritický problém Systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na obchodní procesy zákazníka. <ul style="list-style-type: none">• aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat• dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem• dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den	Do 4 hodin	Do 24 hodin
2.	Významný problém Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu obchodního procesu zákazníka.	Do 4 hodin	Do 48 hodin
3.	Minimální problém Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na zpracování obchodních procesů zákazníka. <ul style="list-style-type: none">• Závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému• blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické• působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele• procesní závada (vyřeší se změnou procesu) Tuto závadu lze odstranit jiným náhradním dočasným způsobem nebo dočasnou změnou pracovního postupu. ¹⁰⁾	Do 4 hodin	Do 72 hodin
4.	Nepodstatný problém Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy: <ul style="list-style-type: none">• vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy• kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování,...) Tuto závadu lze odstranit jiným náhradním dočasným způsobem nebo dočasnou změnou pracovního postupu ¹⁰⁾ .	Do 4 hodin	Do doby nejbližšího plánovaného Update

- ⁸⁾ Reakční dobou se rozumí čas, který uplyne od okamžiku nahlášení Závady Objednatelem do okamžiku potvrzení tohoto nahlášení Závady Dodavatelem. Pro výpočet její konkrétní délky platí následující pravidla:
- do běhu Reakční doby se započítá pouze doba Servisní doby,
 - při nahlášení Závady mimo Servisní dobu začíná Reakční doba běžet až od 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
- ⁹⁾ Dobou nápravy se rozumí čas, který uplyne od potvrzení nahlášení Závady Dodavatelem do jejího odstranění. Pro výpočet její konkrétní délky platí následující pravidla:
- do běhu Doby nápravy se počítá pouze doba pracovních dnů (od 0:00 do 24:00 hodin).
- ¹⁰⁾ Dočasné řešení podle odst. 7.3 Servisní smlouvy.

Za Objednatele:

Ve Křetíně dne _____

MUDr. Kateřina Bednaříková
ředitelka

Za Dodavatele:

V Praze dne _____

Radek Douběta
jednatel

Příloha č. 7

k Servisní smlouvě

Technické podmínky

Technické podmínky pro výkon Servisní služby	
1.	Servisní služba bude vykonávána v prostorách Dodavatele a Objednatel vždy zašle potřebné podklady pro servisní úkon. Eventuálně může být Servisní služba poskytnuta u Objednatele pod dohledem jeho administrátora.
2.	Funkční připojení do vnitřní sítě – konektivita: a) trvale po celou dobu poskytování Servisní služby - 10Mb/s symetricky b) krátkodobě po dobu odstraňování Závady – 20 Mb/s symetricky Přímý přístup je realizován především některým z těchto způsobů dle pravidel bezpečnostní politiky Dodavatele: a) prostřednictvím VPN s bezpečným protokolem pro ochranu přenášených dat ¹¹⁾ , b) prostřednictvím RDP na terminálový server a následně dalším RDP na produkční a testovací prostředí, c) prostřednictvím SSH protokolu.
3.	Úprava organizace práce na pracovišti Objednatele podle pokynů Dodavatele tak, aby Dodavatel mohl provést opravu na příslušném serveru. Objednatel má právo realizaci pokynu Dodavatele odmítnout v případě, že by podle opodstatněného názoru Objednatele realizací příslušného pokynu došlo k narušení provozu na pracovištích Objednatele.
4.	Nepřerušená funkčnost webového, aplikačního a databázového serveru pro Produkt (tj. bez jejich restartování, vypnutí) denně v době 00:00 - 03:00 hodin - pro potřeby pravidelné denní údržby Produktu ¹²⁾

¹¹⁾ VPN musí splňovat následující podmínky:

- a) podpora operačních systémů: Windows, Linux, macOS, Android, iOS
- b) podpora šifrování: AES-256

¹²⁾ Plánovanou údržbu serverů (vypnutí nebo restart jejich činnosti) v této době je Objednatel povinen nahlásit Dodavateli nejméně 6 hodin předem. V opačném případě budou veškeré související dopady přerušené či neproběhlé údržby Produktu, vyvolané tímto zásahem do činnosti serverů, považovány za Závadu kategorie 4 (Nepodstatný problém), přičemž Dodavatel neodpovídá za případnou ztrátu dat či nefunkčnost Produktu ve smyslu čl. 17.3. Servisní smlouvy.

Za Objednatele:

Ve Křetíně dne _____

MUDr. Kateřina Bednaříková
ředitelka

Za Dodavatele:

V Praze dne _____

Radek Douběta
jednatel

Příloha č. 8

k Servisní smlouvě

Standardní ceník služeb¹³⁾

1.	Programátorská práce (minimální účtovaný čas 30 minut)	██████████
2.	Analytické práce (minimální účtovaný čas 60 minut)	██████████
3.	Školení	██████████
4.	Technická konzultace po telefonu, případně prostřednictvím vzdáleného přístupu (minimální účtovaný čas 15 minut)	██████████
5.	Servisní návštěva u Objednatele (minimální účtovaný čas 0,5 dne) 0,5 dne = 1-4 hodiny, 1 den = 5-8 hodin)	██████████
6.	Doba strávená na cestě	██████████
7.	Instalace systému Spring (jedna produkční instance)	██████████
8.	Náklady na dopravu	██████████
9.	Úhrada nákladů na ubytování	██████████

¹³⁾ Veškeré ceny jsou uváděny bez DPH.

Příloha č. 9

k Servisní smlouvě

Pravidla komunikace prostřednictvím RMS

A. OBJEDNÁNÍ SLUŽBY

1. Sjednání podmínek poskytnutí Objednávané služby

- 1.1. Objednatel sdělí Dodavateli svůj zájem poskytnutí Objednávané služby prostřednictvím RMS tak, že vytvoří pro svůj záměr samostatný Požadavek (Úkol), v němž uvede požadované parametry a další podmínky pro poskytnutí Objednávané služby a nastaví Stav úkolu na stav *K NACENĚNÍ DODAVATELEM*. Okamžik změny stavu Požadavku na stav *K NACENĚNÍ DODAVATELEM* je smluvními stranami považován za okamžik dojití poptávky Objednatele na poskytnutí Objednávané služby (dále jen „**Poptávka**“) Dodavateli.
- 1.2. Dodavatel prostřednictvím RMS sdělí Objednateli své podmínky, za nichž je ochoten (zejména cenu a termín) požadovanou Objednávanou službu poskytnout a změní stav Požadavku na *NACENĚNO DODAVATELEM*. Okamžik změny stavu Požadavku na stav *NACENĚNO DODAVATELEM* je smluvními stranami považován za okamžik dojití nabídky Dodavatele na poskytnutí Objednávané služby (dále jen „**Nabídka**“) Objednateli.
- 1.3. Pokud Objednatel s nabízenými podmínkami Nabídky bez výhrady souhlasí, změní stav Požadavku na stav *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM K REALIZACI*. Okamžik změny stavu Požadavku na *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM K REALIZACI* je smluvními stranami považován za okamžik závazného přijetí Nabídky Objednatelem (dále jen „**Objednávka**“) a tedy i okamžik uzavření příslušné Dílčí smlouvy, jejíž sjednané podmínky jsou obsaženy v historii Požadavku.
- 1.4. Pokud Objednatel s nabízenými podmínkami Nabídky nesouhlasí a nadále netrvá na požadavku poskytnutí Objednávané služby, ukončí proces sjednávání podmínek Objednávané služby konečným odmítnutím jejího dodání změnou stavu Požadavku na stav *NEBUDE SE REALIZOVAT - ODMÍTNUTO ZÁKAZNÍKEM*.
- 1.5. Pokud Objednatel s nabízenými podmínkami Nabídky nesouhlasí, avšak má zájem dále jednat se Dodavatelem o jejich změně, zašle upravené podmínky Dodavateli jako novou Poptávku a změní stav Požadavku opět na *K NACENĚNÍ DODAVATELEM*. Další postup je shodný s výše sjednaným postupem
- 1.6. Dodavatel je oprávněn odmítnout plnit podle Dílčí smlouvy, uzavřené shora uvedeným postupem, pokud Objednatelem zasláná Objednávka mění podmínky přijímané Nabídky. Dodavatel v takovém případě ukončí proces sjednávání podmínek této Objednávané služby konečným odmítnutím jejího poskytnutí změnou stavu Požadavku na stav *NEBUDE SE REALIZOVAT - ODMÍTNUTO DODAVATELEM*, s uvedením důvodů jeho odmítnutí.
- 1.7. Okamžik zahájení práce na Objednávané službě sdělí Dodavatel Objednateli změnou stavu Požadavku na stav *DODAVATEL PROVÁDÍ VÝVOJ*.
- 1.8. Další postup je odlišný pro Dílo a Službu.

2. Ověření splnění parametrů Objednávané služby - Dílo

- 2.1. Po dokončení Díla umožní Dodavatel Objednateli před jeho předáním ověřit jeho funkčnost a shodu se sjednanými vlastnostmi zpřístupněním zkušební verze Díla v testovacím režimu (dále jen „**Zkušební provoz**“) v prostoru vyhrazeném pro Testovací instanci na dobu 14 dnů, pokud

nebude v Dílčí smlouvě sjednána doba jiná. Dodavatel zpřístupní Objednateli zkušební verzi Díla a vyznačí v RMS u Požadavku změnu jeho stavu na stav *VYŘEŠENO DODAVATELEM*. Okamžik změny stavu Požadavku na stav *VYŘEŠENO DODAVATELEM* je smluvními stranami považován za okamžik zahájení Zkušebního provozu.

- 2.2. Objednatel je povinen během Zkušebního provozu sdělit Dodavateli prostřednictvím RMS svá zjištění z testování Díla, a to výhradně s některým z následujících závěrů:
 - 2.2.1. Pokud Objednatel shledá Dílo způsobilé k užívání podle sjednaných podmínek, vyznačí v Požadavku změnu stavu na *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM*. Okamžik změny stavu Požadavku na *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM* je smluvními stranami považován za okamžik uznání Díla Objednatelem za dokončené, zhotovené v souladu se sjednanými parametry a způsobilé k užívání (dále jen „**Akceptace**“).
 - 2.2.2. Pokud Objednatel shledá u Díla absenci vlastností či funkcí, sjednaných pro Dílo v Dílčí smlouvě (dále jen „**Vady**“), sdělí Dodavateli své výhrady k Dílu popisem zjištěných Vad v Požadavku a změní jeho stav na stav *ODMÍTNUTO ZÁKAZNÍKEM*. Okamžik změny stavu Požadavku na stav *ODMÍTNUTO ZÁKAZNÍKEM* je smluvními stranami považován za okamžik odmítnutí způsobilosti Díla k užívání v souladu se sjednanými parametry (dále jen „**Neakceptace**“). Dodavatel po zhodnocení výhrad Objednatele a případné úpravě Díla předá opět Dílo Objednateli k opakovanému testování za shodných podmínek změnou stavu Požadavku opět na stav *VYŘEŠENO DODAVATELEM*. V době opakovaného Zkušebního provozu je Objednatel oprávněn Dílu vytýkat pouze neodstranění dříve vytčených Vad, případně existenci dalších Vad, jenž v předchozím Zkušebním provozu Dílo nemělo. V ostatních vlastnostech a parametrech je Dílo již považováno za provedené v souladu se sjednanými podmínky Dílčí smlouvy.
 - 2.2.3. Pokud Dodavatel neobdrží během doby Zkušebního provozu od Objednatele žádné výhrady k Dílu (stav *ODMÍTNUTO ZÁKAZNÍKEM*) ani Objednatel v této době neschválí způsobilost Díla k užívání (stav *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM*), má se za to, že Dílo je Objednatelem akceptováno jako dokončené bez výhrad a změnu stavu na stav *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM* je u tohoto Požadavku oprávněn po uplynutí doby Zkušebního provozu vyznačit Dodavatel. Okamžik změny stavu Požadavku na *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM* je smluvními stranami považován za okamžik Akceptace.
- 2.3. V případě, že nebude nejpozději do ukončení Zkušebního provozu smluvními stranami sjednán konkrétní termín instalace Díla, je Dodavatel oprávněn tento termín stanovit sám, nejpozději však do 3 měsíců od dokončení Díla (stav *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM*).

3. Ověření splnění parametrů Objednávané služby - Služba

- 3.1. Po provedení Služby vyznačí Dodavatel v RMS u Požadavku změnu jeho stavu na stav *VYŘEŠENO DODAVATELEM* a umožní Objednateli ověřit splnění sjednaných podmínek Služby.
- 3.2. Pokud Objednatel shledá sjednané podmínky Služby za splněné, vyznačí v Požadavku změnu stavu na *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM*. Okamžik změny stavu Požadavku na *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM* je smluvními stranami považován za okamžik Akceptace – tj. uznání Služby Objednatelem za dodanou, provedenou v souladu se sjednanými parametry.
- 3.3. Pokud Objednatel shledá u Služby Vady, sdělí Dodavateli své výhrady ke Službě popisem zjištěných Vad v Požadavku a změní jeho stav na stav *ODMÍTNUTO ZÁKAZNÍKEM*. Okamžik změny stavu Požadavku na stav *ODMÍTNUTO ZÁKAZNÍKEM* je smluvními stranami považován za Neakceptaci. Dodavatel po zhodnocení výhrad Objednatele a případném novém provedení Služby poskytne Objednateli možnost k opakované kontrole za shodných podmínek změnou stavu Požadavku opět na stav *VYŘEŠENO DODAVATELEM*. V době opakované kontroly je Objednatel oprávněn Službě vytýkat pouze neodstranění dříve vytčených Vad, případně

existenci dalších Vad, jež při předchozí kontrole Služba neměla. V ostatních vlastnostech a parametrech je Služba již považována za řádně provedenou v souladu se sjednanými podmínky Dílčí smlouvy.

- 3.4. Pokud Dodavatel neobdrží během 14 dnů od Objednatele žádné výhrady k provedené Službě (stav *ODMÍTNUTO ZÁKAZNÍKEM*) ani Objednatel v této době nepotvrdí řádné poskytnutí Služby (stav *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM*), má se za to, že poskytnutá Služba je Objednatelem akceptována jako řádně provedená bez výhrad a změnu stavu na stav *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM* je u tohoto Požadavku oprávněn po uplynutí této doby vyznačit Dodavatel. Okamžik změny stavu Požadavku na *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM* je smluvními stranami považován za okamžik Akceptace.

4. Dodání Objednávané služby

- 4.1. Dodavatel předá Dílo nebo Službu Objednateli a vyznačí u Požadavku stav *UZAVŘENO DODAVATELEM*.
- 4.2. Dodavatel splní svou povinnost provést Dílo jeho řádným předáním Objednateli. Dílo se považuje za řádně předané do užívání Objednateli, pokud:
 - 4.2.1. proběhlo úspěšně akceptační řízení vyznačením stavu *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM* u příslušného Požadavku v RMS,
 - 4.2.2. sjednaný počet uživatelů byl zaškolen k užívání Díla (pokud bylo zaškolení sjednáno),
 - 4.2.3. Dodavatel předal Objednateli uživatelskou dokumentaci (pokud byla sjednána),
 - 4.2.4. Dílo bylo nainstalováno podle sjednaných podmínek nebo byly Objednateli alespoň předány soubory potřebné k jeho instalaci jejich uložení na sjednaný server, přístupný prostřednictvím protokolu FTP.
- 4.3. Dodavatel splní svou povinnost provést Službu předáním jejího výsledku do užívání Objednateli. Služba se považuje za řádně předanou do užívání Objednateli, pokud:
 - 4.3.1. proběhla úspěšně kontrola vyznačením stavu *SCHVÁLENO ZÁKAZNÍKEM* u příslušného Požadavku v RMS,
 - 4.3.2. výsledek Služby byl předán Objednateli.

B. ODSTRANĚNÍ ZÁVADY FUNKČNOSTI

1. Sjednání podmínek poskytnutí Objednávané služby „Zajištění funkčnosti“

- 1.1. Objednatel sdělí Dodavateli svůj zájem o poskytnutí této Objednávané služby prostřednictvím RMS tak, že vytvoří pro svůj záměr samostatný Požadavek (nový úkol) s Typem úkolu *ZÁVADA*, v němž uvede bližší identifikaci zjištěné závady a nastaví Stav úkolu na *NAHLÁŠENÍ ZÁVADY ZÁKAZNÍKEM*. Okamžik uložení Požadavku se stavem *NAHLÁŠENÍ ZÁVADY ZÁKAZNÍKEM* do RMS je smluvními stranami považován za okamžik dojití nahlášení Závady Objednatelem Dodavateli (dále jen „*Nahlášení*“).
- 1.2. Dodavatel prostřednictvím RMS potvrdí Objednateli přijetí jeho nahlášení zjištěné Závady ve sjednané Reakční době a změni stav Požadavku na *POTVRZENO PŘIJETÍ NAHLÁŠENÍ ZÁVADY DODAVATELEM*. Okamžik uložení změny stavu Požadavku na stav *POTVRZENO PŘIJETÍ NAHLÁŠENÍ ZÁVADY DODAVATELEM* je smluvními stranami považován za okamžik reagování Dodavatele na nahlášení Závady Objednatelem (dále jen „*Potvrzení*“).
- 1.3. Dodavatel provede analýzu Produktu podle popisu nahlášené Závady.

- 1.4. Pokud Dodavatel při provádění analýzy zjistí, že se nejedná o závadu funkčnosti Produktu, změní Stav úkolu na *NEJEDNÁ SE O ZÁVADU – HODNOCENÍ DODAVATELE*, s uvedením zjištěných skutečností.
- 1.5. Pokud Objednatel souhlasí s vyhodnocením Dodavatele, že nejde o Závadu, změní Stav úkolu na *SOUHLAS S HODNOCENÍM DODAVATELE*. Dodavatel následně Požadavek uzavře jako vyřešený změnou stavu na *UZAVŘENO DODAVATELEM*.
- 1.6. Pokud Objednatel s hodnocením Dodavatele nesouhlasí, změní Stav úkolu na *NESOUHLAS S HODNOCENÍM DODAVATELE* a vyvolá s Dodavatelem jednání o dalším řešení této situace.
- 1.7. Pokud Dodavatel zjistí závadu funkčnosti Produktu, změní Stav úkolu na *ZAHÁJENA NÁPRAVA DODAVATELEM* a podle jejího charakteru určí kategorii její závažnosti podle pravidel uvedených v Příloze č. 6 a tuto vyznačí do Priority úkolu odpovídajícím kódem 1 až 4 (*1-Kritický problém, 2-Významný problém, 3-Minimální problém, 4-Nepodstatný problém*).
- 1.8. Po odstranění Závady změní Dodavatel v Požadavku Stav úkolu na *ZÁVADA ODSTRANĚNA DODAVATELEM* a uvede číslo verze Produktu, které nápravu Závady obsahuje.
- 1.9. Pokud Objednatel s provedenou opravou Závady souhlasí, změní v Požadavku Stav úkolu na *ZÁVADA ŘÁDNĚ ODSTRANĚNA DODAVATELEM*. Dodavatel následně Požadavek uzavře jako vyřešený změnou Stavů úkolu na *UZAVŘENO DODAVATELEM*.
- 1.10. Pokud Objednatel s provedenou opravou Závady nesouhlasí, změní v Požadavku Stav úkolu na *ZÁVADA NEODSTRANĚNA* a vyvolá s Dodavatelem jednání o dalším řešení této situace.

Za Objednatele:

Ve Křetíně dne _____

MUDr. Kateřina Bednaříková
ředitelka

Za Dodavatele:

V Praze dne _____

Radek Douběta
jednatel

Příloha č. 10

k Servisní smlouvě

Seznam Podzpracovatelů

Pořadí	Název	IČ	Sídlo
1	██████████	██████████	████████████████████
2			
3			

Za Objednatele:

Ve Křetíně dne _____

MUDr. Kateřina Bednaříková
ředitelka

Za Dodavatele:

V Praze dne _____

Radek Douběta
jednatel