

**SMLOUVA O DÍLO**

Smlouva o technické podpoře  
§ 536 a následující obchodního zákoníku  
(zákon číslo 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů)

Smluvní strany:

Obchodní firma: **MEDISYSTEMS a.s.**

Sídlo: Hradec Králové, Seydlerova 971, PSČ 500 02

IČ: 275 31 104

DIČ: CZ27531104

Číslo účtu: [REDACTED]

Jednající: [REDACTED]

Zapsaná: 9.ledna 2008 Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2733

(dále jen „poskytovatel“)

na straně jedné

a

Obchodní firma: **Krajská zdravotní, a.s.**

Sídlo: Sociální péče 3316/12A, 401 13 Ústí nad Labem.

IČ: 25488627

DIČ: CZ25488627

Bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

Zastoupená: [REDACTED]

(dále jen „odběratel“)

na straně druhé

**Preambule**

Vzhledem k tomu, že

- A. Odběratel provozuje systém elektronického objednávání zdravotnického a ostatního materiálu (dále jen „NeOS WEB“ nebo „software“).
- B. Poskytovatel má věcné, technické a personální vybavení potřebné k poskytování služeb technické podpory.

**dohodly se smluvní strany na uzavření této Smlouvy o dílo  
podle ustanovení § 536 a následující obchodního zákoníku (zákon číslo 513/1991  
Sb., ve znění pozdějších předpisů).**

**Článek I.**  
**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je:
  - i. Poskytování služeb – technické podpory programu NeOS WEB v rozsahu uvedeném v této smlouvě, a závazek odběratele zaplatit poskytovateli za tyto služby odměnu, a to řádně a včas za podmínek stanovených touto smlouvou,

**Článek II.**  
**Odměna a splatnost**

1. Odběratel se zavazuje platit poskytovateli paušální roční odměnu za poskytované služby dle této smlouvy v celkové výši [REDACTED] bez DPH ročně. K takto sjednané ceně bude připočtena DPH ve výši stanovené právním předpisem k datu poskytnutí zdanitelného plnění. K datu podpisu této smlouvy je zákonná DPH ve výši 20%. Cena včetně zákonného DPH za dílo dle této smlouvy tedy činí k datu podpisu smlouvy [REDACTED]. Jestliže v případě podpisu smlouvy, či z důvodu jejího ukončení budou služby poskytovány pouze část roku, náleží poskytovateli poměrná část paušální roční odměny.
2. **Splatnost paušální roční odměny.** Vyúčtování paušální roční odměny za poskytované služby bude probíhat ročně na základě faktury s náležitostmi daňového dokladu vystaveného poskytovatelem do 31.ledna roku, ve kterém budou poskytovány. Platba bude provedena převodním příkazem na účet poskytovatele podle údajů na vystaveném daňovém dokladu. Platba se považuje za uhrazenou dnem, kdy příslušná částka bude připsána na účet poskytovatele. Splatnost faktury činí 60 dní ode dne jejího prokazatelného doručení odběrateli.
3. **Inflační doložka.** Poskytovatel má právo upravit výši paušální roční odměny o výši průměrné roční míry inflace minulého roku, dosáhne-li tato inflace alespoň výše 5%. Pro výpočet zvýšené výše paušální roční odměny se použije míra inflace, vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, a to ve výši, zveřejněné Českým statistickým úřadem.
4. **Odměna za další služby.** Odměna za další služby poskytnuté poskytovatelem odběrateli, které jsou poskytovány dle čl. V této smlouvy a nejsou zahrnuty v odměnách dle čl.II, odst. 1 této smlouvy, se řídí sazbou za provedenou práci dle aktuálního ceníku poskytovatele. Poskytovateli v tomto případě zároveň náleží cestovné dle ceníku poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout odběrateli aktuální ceník nejpozději následující den po jeho změně anebo jej informovat předem o předpokládaných nákladech na provedení služeb. Odměna i cestovné v ceníku poskytovatele bude v úrovni obvyklé za obdobné služby v České republice. Odměna dle tohoto odstavce bude splatná do 60-ti dní od doručení faktury odběrateli.

**Článek III.**  
**Místo a doba plnění**

1. Místem plnění je sídlo odběratele.
  - i. Poskytovatel se zavazuje poskytovat odběrateli technickou podporu a to způsobem a v případech uvedených v článku IV této smlouvy - "Bezplatná technická podpora", která je hrazena paušální roční odměnou dle článku II, odst. 1 této smlouvy nebo způsobem a v případech uvedených v čl. V této smlouvy - "Technická podpora za úplatu", která je hrazena způsobem uvedeným v čl. II, odst. 4 této smlouvy.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

3. V případě prodlení odběratele s platbou za služby se sjednává úrok z prodlení za každý den prodlení ve výši 0,01% z dlužné částky.
4. Tuto smlouvu lze ukončit následujícími způsoby:
  - i. písemnou dohodou smluvních stran,
  - ii. odstoupením od smlouvy.
5. Odběratel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud poskytovatel přes písemnou výzvu odběratele opakovaně poruší své povinnosti uvedené v článku IV této smlouvy.
6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy, je-li odběratel přes písemnou výzvu poskytovatele v prodlení s úhradou peněžitého závazku dle této smlouvy opakovaně či déle jak 60 dní.
7. Kterákoli smluvní strana je oprávněna písemně vypovědět tuto smlouvu a to s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
8. V případě ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vyrovnat své vzájemné závazky do 15 dnů od jejího ukončení.

#### **Článek IV. Technická podpora**

### **1. Obecné podmínky**

#### ***1.1. Objednání technické podpory***

Objednání služeb technické podpory poskytovaných v rámci bezplatné technické podpory (viz dále) provede odběratel dle povahy problému prostřednictvím způsobů definovaných v bodě 4.

Objednání služeb technické podpory poskytovaných v rámci technické podpory za úplatu (viz dále) provede odběratel písemně (dopis, helpdesk). V objednávce bude uveden požadovaný termín provedení služby a specifikace objednávané činnosti. Předpokládá se, že písemná objednávka bude provedena po předběžné domluvě mezi odběratelem a poskytovatelem. Po obdržení objednávky poskytovatel potvrdí odběrateli přijetí objednávky, včetně potvrzení termínu provedení služby.

Incident je nahlášený specifický problém, který je možné jednoznačně nasimulovat a zopakovat nebo požadavek na zajištění nové funkcionality software nebo zajištění poskytnutí služeb k software ze strany Poskytovatele.

#### ***1.2. Zajištění podmínek pro poskytnutí služeb technické podpory***

Odběratel je povinen zajistit přístup pracovníků poskytovatele na pracoviště odběratele, kde je aplikace provozována. Zároveň je odběratel povinen vyčlenit jeden počítač připojený k počítačové síti odběratele při účasti poskytovatele na pracovišti odběratele. Odběratel je povinen zajistit po dobu platnosti této smlouvy pracoviště připojené k LAN a k síti INTERNET, ke kterému se poskytovatel na náklady odběratele bude moci po podepsání dohody o vzdáleném připojení připojit pomocí software pro vzdálenou správu. Součástí této dohody je příloha obsahující seznam zaměstnanců poskytovatele, kteří budou mít přístup ke vzdálenému připojení. Poskytovatel se tímto zavazuje neprodleně oznámit skutečnost ukončení pracovního poměru svého zaměstnance se zřízeným přístupem ke vzdálenému připojení, nejpozději však do 5-ti pracovních dnů a to písemným dodatkem k dohodě o vzdáleném připojení zasláným na adresu odběratele. Žádost o zřízení nového přístupu musí být zaslána písemným dodatkem k dohodě o vzdáleném přístupu na adresu odběratele a odběratel si vyhrazuje právo ji vyřídit do 5-ti pracovních dnů.

Odběratel je povinen v případě nových nebo nezaškolených pracovníků tyto pracovníky zaškolit poskytovatelem nebo vlastními silami na část aplikace, se kterou budou pracovat. Odběratel je povinen během provozu aplikace zajistit pravidelné zálohování databáze a verzí aplikace dle dokumentace vytvořené Poskytovatelem ve spolupráci s Odběratelem.

### ***1.3. Evidence služeb technické podpory***

Poskytovatel je povinen evidovat všechny hlášené a provedené služby technické podpory. Odběratel se může kdykoli podívat na stav řešení svého problému (problémů) v helpdesk systému.

Jednou měsíčně je Poskytovatel povinen v rámci Bezplatné technické podpory poskytnout Výkaz provedených prací a stavu neukončených tiketů Oprávněným pracovníkům Odběratele, definovaných v Příloze č. 3, emailem, za uplynulý měsíc. Poskytovatel je povinen Výkaz prací dodat do 5 pracovních dní po měsíci, za který se Výkaz sestavuje.

Není-li Odběrateli do 5 pracovních dní Poskytovatel Výkaz doručen, je telefonicky nebo emailem Poskytovatel upozorněn Odběratelem. Pokud i přesto do jednoho pracovního dne není Odběrateli doručen Výkaz prací, je Odběratel oprávněn požadovat smluvní pokutu za nedodržení lhůty za každý další den od pátého pracovního dne po měsíci, za který se Výkaz vystavuje, smluvní pokutu ve výši 2 tisíce Kč.

Celková uplatnitelná výše smluvních pokut nesmí překročit výši celkové paušální ceny za služby dle této Smlouvy.

Poskytovatel je povinen v nejkratším možném termínu předložit odběrateli „Výkaz provedených prací za úplatu,“ je-li požadována mimo běžné termíny plnění v předchozích odstavcích. Ověření správnosti „Výkazu provedených prací za úplatu“ stvrdí odběratel nebo zástupce odběratele svým podpisem a předá nebo odešle „Výkaz provedených prací za úplatu“ poskytovateli. Potvrzení správnosti výkazu provede odběratel nebo zástupce odběratele aplikace v nejkratším možném termínu, nejpozději do 3 pracovních dní po dni, ve kterém byly služby provedeny.

## **2. Bezplatná technická podpora**

### ***2.1. Poskytování technické podpory***

Technická podpora je poskytována pověřenými pracovníky Poskytovatele a to skrze helpdesk systém, který je dostupný na webové adrese helpdesk.medisystems.cz, telefonicky nebo emailem. Uživatelský manuál je součástí smlouvy jako příloha 4.

Řešení incidentů nahlášených na technickou podporu se řídí podle článku „Řešení nahlášených požadavků“.

### ***2.2. Poskytování nových a opravných verzí programu***

Poskytovatel je povinen zajistit další vývoj aplikace, který bude zahrnovat zohlednění legislativních změn, jež nejsou parametricky nastavitelné v aplikaci správcem aplikace nebo uživateli odběratele. Instalace nové verze může být provedena správcem aplikace (prostřednictvím vzdáleného připojení). V případě, že odběratel požaduje instalaci nové verze poskytovatelem v místě pracoviště odběratele, postupuje se podle článku „Konzultace, účast při provozu aplikace“ tohoto dokumentu. O provedených úpravách je poskytovatel povinen odběratele písemně (dopis, fax, e-mail) informovat formou update listů. Pokud mění nová verze software požadavky na dokumentaci nebo její parametry, je Poskytovatel povinen doplnit dokumentaci odpovídající nové verzi programu.

## 2.3. Školení

Poskytovatel je povinen při dodání nové verze software obsahující novou funkcionalitu poskytnout školení k aplikaci, minimálně však k její nové části. Školení slouží k zaškolení nových uživatelů nebo k rozšíření znalostí stávajících uživatelů.

## 2.4. Opravy chyb

Poskytovatel je povinen zajistit na vlastní náklady v nejkratším možném termínu opravu chyb, které vzniknou při používání aplikace. Oprava chyb může být provedena jakýmkoli způsobem, kterým dojde k odstranění chyby, není-li způsob odstranění chyby v rozporu s interními postupy a dokumentací Odběratele, zejména:

- Opravou aplikace a předáním opravné verze aplikace.
- Opravou dat, kterážto může být provedena zástupci poskytovatele prostřednictvím zástupce odběratele (pracovník pověřený odběratelem) nebo opravou dat pomocí vzdálené správy dat.

V případě rozporu v navrhovaném způsobu odstranění závady navrhovaném Poskytovatelem a interními postupy a dokumentací Odběratele, je situace dále řešena dohodou obou stran. Od identifikace rozporu do uzavření dohody na způsobu řešení je přerušena garantovaná doba na vyřešení incidentu.

## 3. Technická podpora za úplatu

### 3.1. Řešení chyb a problémů, které nevznikly chybou aplikace

Poskytovatel je povinen v co nejkratším možném termínu zajistit vyřešení chyb a problémů, které nevznikly v důsledku chyb aplikace, ale které byly vyvolány jinými příčinami:

- Chybou nebo neznalostí uživatele
- Chybou technického zařízení
- Chybou systémového software nebo nesprávnou konfigurací systémového software, která nebyla způsobena Poskytovatelem, a Poskytovatel ji nemohl při instalaci softwaru odhalit, měl-li Odběratel prokazatelně v době výskytu chyby k dispozici dokumentaci od Poskytovatele definující nastavení systémového software pro zajištění provozu software, jehož podpora je předmětem této smlouvy

Řešení problémů může být provedeno jakýmkoli způsobem, kterým dojde k vyřešení problému, zejména:

- Opravou dat. Oprava dat může být provedena zástupci poskytovatele prostřednictvím zástupce odběratele (pracovník pověřený odběratelem) nebo opravou dat pomocí vzdálené správy dat nebo je možné provést opravu dat na pracovišti odběratele.
- Osobní konzultací nebo provedením servisního zásahu na pracovišti odběratele nebo na pracovišti poskytovatele.
- Analýzou dat.
- Telefonickou odpovědí.
- Písemnou odpovědí.
- Jiným způsobem po dohodě obou stran.

Způsob řešení musí být vždy zaznamenán Poskytovatelem v Helpdesku.

### **3.2. Konzultace, účast při provozu aplikace**

Poskytovatel je povinen poskytnout konzultace a účast při provozu aplikace. Konzultace nebo účast při provozu slouží k vyřešení nejasností nebo neznalostí uživatelů, správce aplikace nebo správce databáze.

### **3.3. Školení**

Poskytovatel je povinen poskytnout školení k aplikaci. Školení slouží k zaškolení nových uživatelů nebo k rozšíření znalostí stávajících uživatelů. Rozsah školení a doškolení nových pracovníků je dán typem školení a dohodou obou stran.

### **3.4. Provedení úprav aplikace na zakázku**

Úpravou na zakázku se rozumí taková změna aplikace, která není součástí standardního řešení, jak je specifikována v příloze č. 1 této smlouvy.

Poskytovatel je oprávněn odmítnout požadavek odběratele na úpravu v případě, že takovou úpravu nelze po poskytovateli spravedlivě požadovat a to zejména s ohledem na rozsah úpravy, charakter úpravy, množství zásahů do stávajícího programu apod.

Způsob provedení úprav aplikace bude dohodnut samostatnou dohodou mezi smluvními stranami.

### **3.5. Reinstalace aplikace**

Poskytovatel je povinen na žádost odběratele provést instalaci nových verzí. Poskytovatel je povinen na žádost odběratele provést reinstalaci aplikace v každém případě, který vyvolá nutnost reinstalace aplikace.

## **4. Řešení nahlášených požadavků**

Pro zadávání požadavků se Odběratel zavazuje používat výhradně komunikaci prostřednictvím aplikace helpdesk, v případě incidentu typu Havárie je možno použít i další způsoby komunikace:

helpdesk v době 0:00-24:00: [REDACTED]

hotline v pracovním čase 8:00-16:00: [REDACTED]

hotline mimo pracovní čas 7:00-8:00 a 16:00-18:00: [REDACTED]

pro havárie)

email: [REDACTED]

(pouze

Všechny požadavky na činnosti specifikované v této smlouvě musí být Odběratelem písemně zapsány na helpdesk Poskytovatele.

Všechny požadavky smluvních stran a všechny činnosti prováděné Poskytovatelem musí být písemně zdokumentovány prostřednictvím helpdesku.

### **4.1. Nahlášení incidentu**

Odběratel je povinen pro každý jedinečný požadavek nahlásit zvláštní incident.

Zadávat incidenty na helpdesk a využívat služeb hotline jsou oprávněny pouze osoby definované přílohami 2 a 3.

#### 4.1.1. Způsob nahlášení incidentu

Nahlášení incidentu probíhá těmito způsoby:

- prostřednictvím helpdesk systému. Systém je zabezpečený uživatelským jménem a heslem. Počet přístupů k helpdesk systému je definován smluvním vztahem mezi Odběratelem a Poskytovatelem a je součástí smlouvy jako příloha 2.
- Telefonicky v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 osobami definovaných v přílohách 2 a 3. Pro incidenty klasifikované jako Havárie je možné volat na tísňovou linku definovanou jako hotline mimo pracovní čas v pracovní dny v době od 7:00 do 8:00 a 16:00 do 18:00. Telefonická podpora není určena pro řešení koncepčních problémů a dotazů, které vyplývají z neznalosti uživatelů odběratele. Poskytovatel má právo odmítnout řešení těchto problémů a dotazů formou telefonické podpory. Koncepční problémy a složitější dotazy se řeší osobní konzultací, helpdesk systémem, případně školením uživatelů odběratele dle článků „Konzultace, účast při provozu aplikace“ a „Školení“ tohoto dokumentu.
- Emailem

#### 4.1.2. Klasifikace incidentu

Při nahlásování incidentu je odběratel požádán o klasifikaci incidentu podle následující tabulky. V případě, že bude klasifikace zadána chybně, Poskytovatel si vyhrazuje právo klasifikaci změnit. Vždy je však povinen poskytnout příslušný komentář, proč ke změně došlo.

Typ incidentu	Popis
Chyba	Systém vykazuje odchylky od funkčnosti popsané v dokumentaci. Dokumentace je dostupná v nápovědě programu. V případě neexistence dokumentace je předpokládáným fungováním software pohled uživatele.
Žádost o nastavení systému	Odběratel požaduje přímé nastavení systému (například uživatelských práv).
Dotaz k systému	Odběratel požaduje pomoc při zodpovězení dotazu k funkčnosti systému.

#### 4.1.3. Priority incidentu

Odběratel dále během vkládání přiřazuje incidentu závažnost dle pravidel popsaných v následující tabulce. Poskytovatel si vyhrazuje právo závažnost dle svého posouzení změnit. Tato změna musí být vždy doprovázena příslušným komentářem, proč k ní došlo.

Typ incidentu	Priorita	Popis
Chyba	4 – Low, Nevýznamná závada	Provoz aplikace není zastaven. Jedná se o incident, který je možné vyřešit novou verzí software

	3 – Medium, Závada	Provoz aplikace není zastaven. Jedná se o problém, který je možné po dočasnou dobu obejít jiným způsobem a který způsobuje občasné chybové hlášení.
	2 – High, Významná závada	Provoz aplikace je částečně zastaven. Základní provozní činnosti odběratele závislé na chodu aplikace je možné vykonávat, ohroženy jsou pouze činnosti vedlejší.
	1 – Highest, Havárie	Provoz aplikace je zcela zastaven nebo zastaven v klíčové části. Základní provozní činnosti odběratele závislé na chodu aplikace není možné vykonávat.
Typ incidentu	Priorita	Popis
Žádost o nastavení systému, Dotaz k systému	4 – Low	Požadavek na službu není prioritní. Lze řešit průběžně bez vlivu na termín dodání.
	3 – Medium	Běžný požadavek. Navržený termín plnění je návrhem, který je možné překročit.
	2 – High	Významný požadavek. Odběratel považuje za klíčové vyřešit požadavek ve stanoveném termínu. Termín je překročitelný jen po vzájemné dohodě smluvních stran.
	1 - Highest	Požadavek na dodání služby má kritický termín dodání. Realizace této služby je pro Odběratele maximálně prioritní. Termín dodávky navržený při zadání nelze překročit, není-li během řešení uvedeno ze strany Odběratele jinak.

## 4.2. Způsob řešení incidentu

4.2.1. Oprávněná osoba dle Přílohy 2 odběratele je povinna při zadání požadavku na řešení problému sdělit tyto informace:

- Co nejpřesnější určení požadavku (klasifikace incidentu)
- Okolnosti, které provázely vznik problému (podrobný popis, jak postupovat pro nasimulování chybové akce)
- Požadovaný termín vyřešení (pouze pro incidenty jiných typů než „Chyba“)
- Prioritu řešení dle tabulky výše

### 4.2.2. Způsob řešení problémů a služeb

Způsob řešení problémů a služeb poskytovaných v rámci bezplatné technické podpory určuje Poskytovatel. V případě, že Odběratel nesouhlasí se zvoleným způsobem řešení, vyřeší Poskytovatel po dohodě s Odběratelem problém způsobem, který požaduje Odběratel. V takovém případě však bude takto provedená služba považována za službu provedenou v rámci technické podpory za úplatu. Požadavek je prováděn v rámci Bezplatné technické podpory v případě, že navržený způsob řešení je v rozporu s interními postupy a dokumentací Odběratele.



Způsob řešení problému a služeb poskytovaných v rámci technické podpory za úplatu určuje Odběratel po dohodě s Poskytovatelem.

### 4.2.3. Reakční doba

Reakční doby k zahájení jsou součástí smluvního vztahu mezi Odběratelem a Poskytovatelem. Není-li toto výslovně uvedeno, platí tyto reakční doby pro incidenty:

Typ incidentu	Priorita	Termín reakce	Termín řešení
Chyba	4 – Low	do 80 hodin od nahlášení	do 30 pracovních dní od nahlášení
	3 – Medium	do 48 hodin od nahlášení	do 160 hodin od nahlášení
	2 – High	do 12 hodin od nahlášení	do 72 hodin od nahlášení
	1 - Highest	do 6 hodin od nahlášení	do 12 hodin od nahlášení
Žádost o nastavení systému, Dotaz k systému	4 – Low	do 80 hodin od nahlášení	dle dohody
	3 – Medium	do 80 hodin od nahlášení	do 30 pracovních dní od nahlášení nebo dle dohody
	2 – High	do 48 hodin od nahlášení	do 21 dní od nahlášení nebo dle dohody
	1 - Highest	do 12 hodin od nahlášení	do 14 dní od nahlášení nebo dle dohody

Reakcí se nerozumí automatická odpověď, zaslaná v případě vložení incidentu do helpdesk systému, ale zpráva pro Odběratele od Poskytovatele skrz helpdesk systém. Hodinou se rozumí pracovní hodina (v pracovní dny od 8:00 do 16:00).

Dohoda změny termínu řešení musí být dohodnuta s Oprávněnou osobou uvedenou v Příloze č. 3.

### 4.2.4. Termín řešení

Dohodnutý termín vyřešení problému může být poskytovatelem posunut o nezbytně nutnou dobu v těchto případech:

- Při řešení jiného důležitějšího problému z hlediska Odběratele a po dohodě s Odběratelem, není-li kategorizováno jako Chyba a pokud to umožňuje reakční doba definovaná tabulkou v bodě 4.2.3.
- Při odstraňování daného problému se zjistí, že odstranění je přímo závislé na součinnosti Odběratele nebo na součinnosti třetích stran (např. dodavatele výpočetní techniky, dodavatele jiného software apod.)

#### 4.2.5. Vložení incidentu do helpdesk systému a reakce

Vložení incidentu do helpdesk systému je Poskytovatel upozorněn notifikací o vzniku incidentu a Odběratel o jeho správném vložení. V notifikační zprávě je obsažen identifikátor incidentu a odkaz do helpdesk systému, kde je možné sledovat plnění incidentu.

Reakce bude Odběrateli zaslána na emailovou adresu uvedenou v příloze č. 2 pro jednotlivé uživatele. Za správné nastavení ručí Poskytovatel.

#### 4.2.6. Další postup řešení incidentu

Poskytovatel na základě typu incidentu dále postupuje dle následujících pravidel:

- V případě, že je jedná o incident typu Chyba, zahájí vyšetřování příčin incidentu a pokusí se incident vyřešit. Doby reakcí na vyřešení incidentu definuje tabulka viz 4.2.3. Dohoda je možná pouze u incidentů typu Žádost o nastavení systému nebo Dotaz k systému, které obsahují vývoj software.

#### 4.2.7. Vyřešení incidentu

Poskytovatel se zavazuje, že řešení bude věnována profesionální odborná péče v odpovídající kvalitě, avšak není schopen zajistit, že bude incident vyřešen vždy a za všech okolností. Za vyřešený je přitom považován v případě, že Poskytovatel zaznamená do helpdesku a Odběratel obdrží některé z následujících:

- Informaci, že Poskytovatel odstranil chybu.
- Informaci, že Poskytovatel dokončil řešení incidentu.
- Informaci o tom, že příčina je způsobena problémem u Odběratele. Je-li odběratelem prokázáno, že chyba není na jeho straně, začíná opět běžet doba do vyřešení incidentu.

Souhlasí-li Odběratel s řešením, zaznamená toto do helpdesku. Odsouhlasit řešení incidentu může provést pouze Oprávněná osoba z přílohy č. 3. Incident je tímto uzavřen. Nesouhlasí-li Odběratel s řešením, sdělí reklamaci prostřednictvím helpdesku Poskytovateli. Incident je tak znovu otevřen.

#### 4.2.8. Obě strany se zavazují, že budou vzájemně spolupracovat při řešení problému.

Odběratel je povinen při řešení problémů podle potřeby aktivně spolupracovat se Poskytovatelem. Poskytovatel je při řešení problémů povinen přihlížet k provozním potřebám Odběratele.

### **Článek V.**

#### **Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel je na základě této smlouvy povinen a oprávněn:
  - i. Zajistit, že k informacím, získaným v rámci jeho činnosti jako poskytovatele, nebude mít přístup žádná třetí strana mimo těch třetích stran, které se budou podílet na plnění a jsou uvedeny v článku I. této smlouvy
  - ii. Seznámit odběratele bez zbytečného odkladu se změnami skutečností, které mohou mít vliv na kvalitu a termín dodání díla
2. Odběratel je na základě této smlouvy povinen a oprávněn:
  - i. Poskytnout poskytovateli veškerou podporu zejména přístup do provozních prostor odběratele, přístup k relevantní dokumentaci požadované poskytovatelem a zajistit dostupnost a spolupráci zástupců relevantních organizačních složek odběratele.

- ii. Kontrolovat plnění smlouvy.
3. Při případném zjištění i dílčího neplnění smlouvy má odběratel povinnost upozornit poskytovatele na zjištěnou skutečnost neplnění smlouvy, a to písemnou formou. Mezi oběma smluvními stranami bude následně sjednána dohoda o zjednání nápravy se stanovením termínu nápravy.

#### **Článek VI.**

##### **Mlčenlivost**

1. Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděli v souvislosti s touto smlouvou (bez ohledu na to, zda před nebo po jejím uzavření) a které nejsou veřejně přístupné, zejména ohledně ustanovení a podmínkách této smlouvy, druhé smluvní strany, o identitě třetích osob spolupracujících s druhou ze stran, charakteru této spolupráce a vztazích s třetími stranami vůbec, o cenách, obchodních záměrech a podnikatelských příležitostech druhé smluvní strany, které se dozvědí v průběhu spolupráce s druhou smluvní stranou. Veškeré takové informace budou považovány za důvěrné (dále jen "důvěrné informace").
2. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou. Poskytovatel zajistí splnění této povinnosti také třetími osobami.
3. Strany se zavazují vynaložit odpovídající péči, ale v žádném případě péči ne menší, než vynakládají na ochranu svých vlastních důvěrných informací obdobného významu, aby předešly neoprávněnému užití, zveřejnění, publikování či šíření důvěrných informací.
4. Strany souhlasí s užitím důvěrných informací pouze za účelem spolupráce mezi stranami. Smluvní strana může v případě, kdy oprávněně používá ke splnění svého závazku třetí osobu, sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace jen svým spolehlivým spolupracovníkům nebo takovým třetím osobám, kteří splňují podmínky ochrany informací dle tohoto článku, a to pouze v míře nezbytně nutné pro zabezpečení plnění dle této smlouvy. Smluvní strany zaručují, že zajistí ochranu důvěrných informací a přebírají odpovědnost za ochranu důvěrných informací a její případné porušení ze strany všech třetích osob, kterým důvěrné informace sdělily nebo zpřístupnily.
5. Bez ohledu na ustanovení tohoto článku smlouvy, strany mohou zpřístupnit důvěrné informace, pokud to bude požadováno platnými právními předpisy či závaznými rozhodnutími soudů či jiných státních orgánů s tím, že (pokud to bude možné) si poskytnou předchozí písemné upozornění na takovýto požadavek. Stejně tak mohou zpřístupnit důvěrné informace pro potřeby soudního, rozhodčího, správního či obdobného řízení.

#### **Článek VII.**

##### **Ostatní ujednání**

1. Smluvní strany jsou povinny neprodleně oznámit druhé smluvní straně změny údajů rozhodných pro tuto smlouvu.
2. Za poskytovatele je zodpovědný za řízení, koordinaci a realizaci všech prací vyplývajících z plnění této smlouvy: Ing. Petr Raab.
3. Za odběratele je zodpovědný za zajištění součinnosti odběratele se zhotovitelem a s třetími stranami: Ing. Jaroslav Peldřimovský

#### **Článek VIII.**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Podmínky sjednané v této smlouvě, dohodnutá práva a povinnosti smluvních stran, stejně jako dobu, na kterou se smlouva uzavírá, lze měnit pouze písemným dodatkem k této smlouvě.

2. Zánik závazků vyplývajících z této smlouvy lze sjednat písemnou dohodou obou smluvních stran.
3. V případě, že se některé ustanovení této smlouvy ukáže později jako neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje neplatnost nebo neúčinnost tohoto ustanovení neplatnost nebo neúčinnost smlouvy jako celku. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit bez prodlení po vzájemné dohodě neplatné nebo neúčinné ustanovení ustanovením novým, jež nejbližší odpovídá úmyslu smluvních stran v době uzavření této smlouvy.
4. Spory mezi stranami, které vzniknou v souvislosti s realizací této smlouvy, budou řešeny vzájemnou dohodou smluvních stran. V případě, že se nepodaří vyřešit takový spor smírnou cestou, může se kterákoli ze smluvních stran obrátit na příslušný soud.
5. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku.
6. Smluvní strany se vzájemně přesvědčily o identitě druhé smluvní strany, i že její označení uvedené v záhlaví této smlouvy odpovídá aktuálnímu zápisu v obchodním rejstříku, že je jim nesporná totožnost a řádné oprávnění osob jednajících za druhou smluvní stranu k tomuto jednání a zároveň si vzájemně prohlásily, že tyto údaje nejsou dotčeny změnami již uskutečněnými, avšak ještě nezapsanými v obchodním rejstříku.
7. Strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a že tato smlouva tak, jak byla sepsána, odpovídá jejich pravé vůli, kterou si vzájemně projevíly vážně, srozumitelně a zcela svobodně, a na důkaz toho připojují své podpisy
8. V záležitostech neupravených touto dohodou se práva a povinnosti smluvních stran řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.
9. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

## Příloha č. 1

### 1. Specifikace systému NeOS WEB

#### Moduly systému

Systém obsahuje modul NeOS WEB pro přístup uživatelů do systému z jednotlivých oddělení a modul NeOS konsignační sklady (KS), což je nástroj pro přístup a generování výdejek z konsignačních skladů.

### 2. Popis funkčnosti systému

#### Požadavky na objednávku

Jednotlivá oddělení vytvářejí požadavky na nákup z objednacích míst umístěných na decentralizovaných pracovištích nemocnice ve formě elektronických žádank. Veškeré požadavky na nákup podléhají víceúrovňovému schvalovacímu řízení na jednotlivých organizačních úrovních, dle definovaných obchodních pravidel a dle nastavených objemových a finančních limitů spotřeby.

V případě konsignačních skladů je na odděleních vytvářena výdejka z KS, ze které je generován požadavek na doplnění KS.

#### Realizace objednávky (u KS požadavku na doplnění)

Pro jednotlivé dodavatele se generuje objednávka (v případě KS výdejka-požadavek na doplnění KS) v definovaném elektronickém rozhraní včetně členění na jednotlivá oddělení, objednávka (u KS výdejka z KS) je odesílána pomocí služby e.-Kurýr.

#### Katalog sortimentu

NeOS obsahuje rozsáhlý nástroj pro tvorbu a správu elektronického katalogu nákupního sortimentu. Položky sortimentu jsou do katalogu zalistovány na základě dodavatelských číselníků dle definovaných datových standardů, katalog je pravidelně automaticky aktualizován. Veškeré položky jsou zařazeny do víceúrovňových kategorií a standardizovány pro použití v informačních systémech nemocnice.

Pro objednávání léčiv a zdravotnického materiálu lze vytvářet tzv. pozitivní listy, které omezují nákup jednotlivých organizačních jednotek. Katalog léčiv a zdravotnického materiálu poskytuje ucelený soubor informací o dodávaném sortimentu, zejména informace specifické pro zdravotnický sortiment (kód SÚKL, kód VZP, třída nebezpečí, ATC skupina, atd.).

Pro objednávání v rámci konsignačních skladů se vytváří seznam položek daného KS, který je jednorázově (včetně počtů) importován do KS. Jednotlivé KS je třeba rozlišovat prostřednictvím zařazení do kategorií.

### 3. Definice uživatelských rolí

Systém umožňuje definici a správu minimálně těchto uživatelských rolí:

#### Systémová administrace

Zakládá jednotlivé uživatele a přiděluje uživatelská práva.

#### Správa katalogu

Sestavuje systémový katalog a vytváří aktualizací soubor katalogu pro NeOS.

Administruje číselník oddělení a nákladových středisek.

Administruje číselník dodavatelů.

**Schvalování objednávek**

Schvaluje a odesílá objednávku dodavatelům.

**Pořizování požadavků**

Pořizuje požadavek na objednávku – žádanku pro nákladové středisko.

**Příloha č. 2****Definice uživatelských rolí pro helpdesk systém**

Přihlašovací jméno	Příjmení	Jméno	Emailová adresa
--------------------	----------	-------	-----------------

**Příloha č. 3****Oprávněné osoby Odběratele**

Příjmení	Jméno	Emailová adresa	Telefon
----------	-------	-----------------	---------



**DODATEK Č. 1****ke****SMLOUVĚ O DÍLO**

Smlouva o technické podpoře

§ 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Smluvní strany:

Obchodní firma: **MEDISYSTEMS a.s.**  
Sídlo: Hradec Králové, Seydlerova 971, PSČ 500 02  
IČ: 275 31 104  
DIČ: CZ27531104

Číslo účtu:

Jednající:

Zapsaná: 9. ledna 2008 Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2733

(dále jen „poskytovatel“)

na straně jedné

a

Obchodní firma: **Krajská zdravotní, a.s.**  
Sídlo: Sociální péče 3316/12A, 401 13 Ústí nad Labem.  
IČ: 25488627  
DIČ: CZ25488627

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zastoupená:

(dále jen „odběratel“)

na straně druhé

**dohodly se smluvní strany na uzavření tohoto dodatku ke Smlouvě o dílo.****Článek I.****Předmět dodatku smlouvy**

1. Předmětem dodatku této smlouvy je:
  - i. Změna příloh číslo 2 „Definice uživatelských rolí pro helpdesk systém“ a 3 „Oprávněné osoby Odběratele“.
2. Ostatní ujednání „Smlouvy o dílo“ číslo 011006041 zůstávají beze změny.

**Článek III.**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tento dodatek ke smlouvě je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každý má povahu originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku.
2. Tento dodatek ke smlouvě nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.





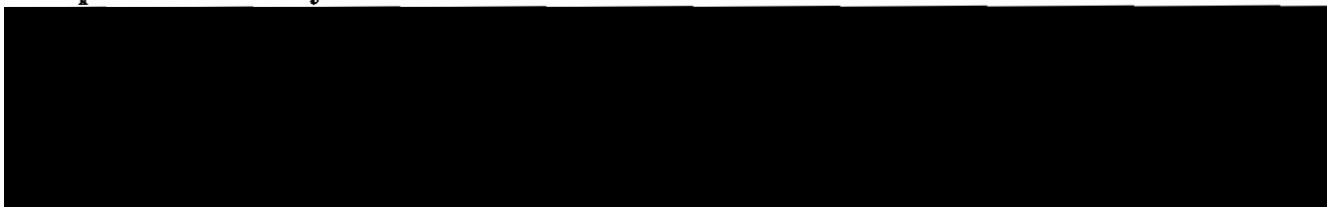
## **Příloha č. 2**

**Definice uživatelských rolí pro helpdesk systém**



## **Příloha č. 3**

**Oprávněné osoby Odběratele**



**DODATEK Č. 2****ke****SMLOUVĚ O DÍLO**

Smlouva o technické podpoře

§ 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Smluvní strany:

Obchodní firma: **MEDISYSTEMS a.s.**

Sídlo: Hradec Králové, Seydlerova 971, PSČ 500 02

IČ: 275 31 104

DIČ: CZ27531104

Číslo účtu:

Jednající:

Zapsaná: 9.ledna 2008 Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2733

(dále jen „poskytovatel“)

na straně jedné

a

Obchodní firma: **Krajská zdravotní, a.s.**

Sídlo: Sociální péče 3316/12A, 401 13 Ústí nad Labem.

IČ: 25488627

DIČ: CZ25488627

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zastoupená:

(dále jen „odběratel“)

na straně druhé

**dohodly se smluvní strany na uzavření tohoto dodatku ke Smlouvě o dílo.****Článek I.****Předmět dodatku smlouvy**

1. Předmětem dodatku této smlouvy je:

- i. Změna příloh číslo 2 „Definice uživatelských rolí pro helpdesk systém“ a číslo 3 „Oprávněné osoby Odběratele“.

2. Ostatní ujednání „Smlouvy o dílo“ číslo 011006041 zůstávají beze změny.

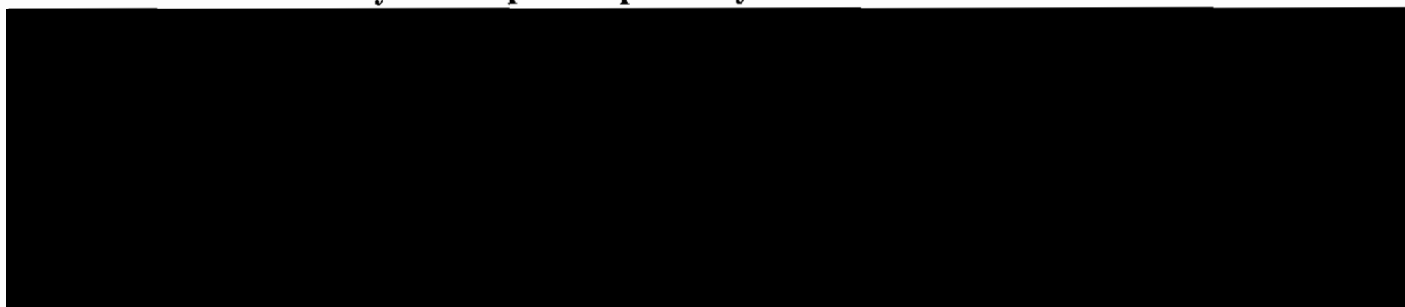
**Článek III.**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tento dodatek ke smlouvě je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každý má povahu originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku.
2. Tento dodatek ke smlouvě nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

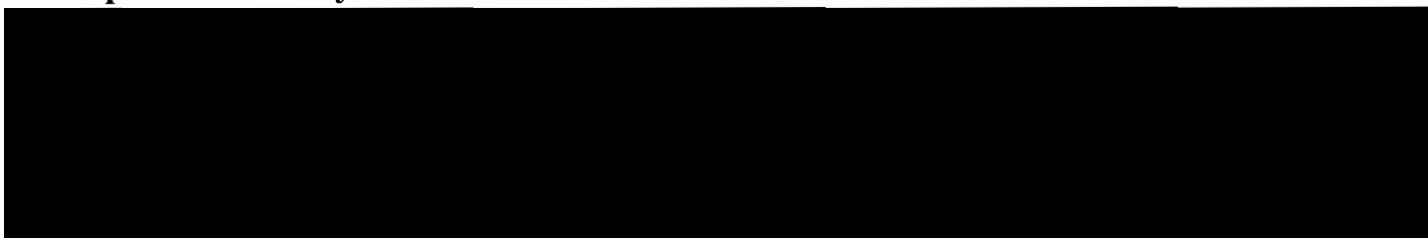
## **Příloha č. 2**

**Definice uživatelských rolí pro helpdesk systém**



## **Příloha č. 3**

**Oprávněné osoby Odběratele**



2143/23  
(330/12)

**DOHODA O POSTOUPENÍ SMLOUVY O DÍLO č. 011006041**

dle § 1895 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,  
občanský zákoník

**System4M, a.s., IČ: 03583147**

sídlem Karolinská 707/7, Karlín, 186 00 Praha 8  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spis. zn. B 20236  
zastoupená [REDAKCE]  
(dále jen „Postupitel“)

a

**NemLog a.s., IČ: 27642241**

sídlem Jakubská 647/2, Staré Město, 110 00 Praha 1  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spis. zn. B 11437  
zastoupená [REDAKCE]  
(dále jen „Postupník“)

a

**Krajská zdravotní, a.s., IČ: 25488627**

sídlem Sociální péče 3316/12A, 401 13 Ústí nad Labem  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spis. zn. B 1550  
zastoupená MUDr. Petrem Malým, MBA

(dále jen „Postoupená strana“)

(Postupitel, Postupník a Postoupená strana společně též jako „Smluvní strany“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

**Dohodu o postoupení smlouvy**

(dále jen „Dohoda“)

**I.**

1. Postupitel a Postoupená strana spolu dne 16. 4. 2012 uzavřeli Smlouvu o dílo č. **011006041**, ve znění dodatku č. 1 ze dne 6. 6. 2014 a dodatku č. 2 ze dne 16. 7. 2014 (dále jen „**Smlouva o užívání**“), jejímž předmětem je poskytování služby spočívající v technické podpoře programu NeOS WEB.
2. Postupitel a Postupník spolu dne 3. 4. 2023 uzavřeli smlouvu o postoupení oprávnění k výkonu majetkových autorských práv k počítačovému software, na základě které dojde k postoupení všech majetkových práv k programu NeOS WEB a NeOS SOLUTIONS na Postupníka (dále jen „**Smlouva**“).

**II.**

1. Touto Dohodou Postupitel postupuje Smlouvu o užívání v plném rozsahu na Postupníka a s tím na něj převádí i veškerá svá práva a veškeré své povinnosti ze Smlouvy o užívání a Postupník s postoupením Smlouvy o užívání souhlasí a tato práva a povinnosti ze Smlouvy o užívání přejímá.
2. Postupník prohlašuje, že obdržel od Postupitele jedno vyhotovení Smlouvy o užívání včetně jejích příloh, dodatků a dokladů s ní souvisejících, že se se Smlouvou o užívání řádně seznámil a zavazuje se dodržovat ujednání v ní obsažená, a to ode dne účinnosti této Dohody.
3. Postupitel prohlašuje, že předal Postupníkovi jedno vyhotovení Smlouvy o užívání včetně jejích dodatků a poskytl mu veškeré informace a doklady týkající se Smlouvy o užívání potřebné pro její řádné plnění a neuvedl Postupníka v omyl ohledně žádných skutečností se Smlouvou o užívání souvisejících. Ukáže-li se toto prohlášení nepravdivé, tedy že Postupitel nepředá Postupníkovi všechny doklady a informace související se Smlouvou o užívání, má Postupník nárok na

zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč za každé jednotlivé porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.

4. Postoupená strana prohlašuje, že souhlasí s postoupením Smlouvy o užívání a převzetím práv a povinností z ní Postupníkem ve smyslu článku II. této Dohody.
5. Postupitel prohlašuje, že obdržel od Postoupené strany odměnu dle Smlouvy o užívání na kalendářní rok 2023. Postupitel se zavazuje ke dni účinnosti této Dohody oznámit Postupníkovi částku odpovídající poměrné části odměny za kalendářní rok 2023, na kterou má po účinnosti této Dohody nárok Postupník. Postupník se zavazuje vystavit Postupiteli do 15 dnů fakturu na tuto částku se splatností 30 dní.

### III.

1. Tato Dohoda se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ujednání této Dohody nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ujednání této Dohody, pokud z povahy nebo obsahu takového ujednání nevyplyvá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Dohody.
3. Tato Dohoda může být změněna či nahrazena písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
4. Tato Dohoda je vyhotovena ve 3 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis.
5. Tato Dohoda nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami.
6. Tato Dohoda bude zveřejněna v registru smluv (v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv). Smluvní strany shodně prohlašují, že žádné ustanovení této Dohody (včetně všech jejích příloh), nepředstavuje obchodní tajemství žádné smluvní strany, a ani důvěrné informace a souhlasí s uveřejněním této Dohody v plném rozsahu. Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění v registru smluv zajistí ve lhůtě 14 dní od uzavření této Dohody Postoupená strana. V případě, že Dohoda nebude uveřejněna prostřednictvím registru smluv ani v 15. den od jejího uzavření, je oprávněn zajistit uveřejnění Postupník nebo Postupitel.
7. Smluvní strany si tuto Dohodu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně, nikoli v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými níže uvedenými podpisy.