

# SMLOUVA

## o poskytování technické podpory a rozvoje aplikací nemocničního informačního systému

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

### Čl. 1. Smluvní strany

#### 1.1. Nemocnice Jičín

se sídlem: Bolzanova 512, Jičín, 506 01

IČ: 26001551

DIČ: CZ26001551

DIČ pro DPH: CZ699004900

Zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové v oddílu B, vložka 2328.

zastoupená: MUDr. Daniel Malý, předseda správní rady

bankovní spojení: [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

#### 1.2. Obchodní jméno: Medicalc software s.r.o.

se sídlem / místem podnikání: Pod Švabinami 13, 312 00 Plzeň

IČ: 26350513

DIČ: CZ26350513

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném u Městského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 14661.

zastoupený/jednající: Ing. Vít Bureš, jednatel a Ing. Václav Vachta, MBA, jednatel

bankovní spojení: [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

(dále jen „poskytovatel“)

Čl. 1. Smluvní strany.....	1
1.1. Nemocnice Jičín.....	1
1.2. Obchodní jméno: =DOPLNÍ ÚČASTNÍK ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ = .....	1
Čl. 2. Předmět smlouvy .....	3
2.2. Vzdálený přístup do prostředí objednatele.....	4
Čl. 3. Doba trvání smlouvy.....	4
Čl. 4. Místo plnění .....	6
Čl. 5. Cena a platební podmínky .....	6
5.2. Technická podpora .....	7
5.3. Rozvoj.....	8
5.4. Inflace u cen technické podpory .....	8
Čl. 6. Odstoupení od smlouvy.....	8
Čl. 7. Mlčenlivost.....	9
Čl. 8. Záruka .....	9
Čl. 9. Odpovědnost za škodu .....	10
Čl. 10. Pojištění poskytovatele technické podpory .....	10
Čl. 11. Kontaktní osoby a oprávněné osoby .....	10
11.1. Kontaktní osoby.....	10
11.2. Oprávněné osoby.....	11
Čl. 12. Smluvní pokuty.....	11
Čl. 13. Závěrečná ustanovení.....	12
13.2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:.....	13
Čl. 1. Rozsah podpory.....	1
1.1. Služba „Help-line“ .....	1
1.2. Služba „Upgrade a update“ .....	1
1.3. Služba „Legislativní podpora“ .....	2
1.4. Služba „Odstraňování závad aplikace“ .....	2
1.5. Služba – Profylaxe systému.....	2
1.6. Dokumentace, model databáze, popisy rozhraní a plán rozvoje .....	3
1.7. Pilotní provoz se zvýšenou podporou.....	5
1.8. Nárok na nové verze software .....	5
Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele.....	5
Čl. 3. Práva a povinnosti poskytovatele .....	6
Čl. 4. Výčet cen technické podpory .....	8
Čl. 5. Rozvoj aplikace.....	9
5.1. Rozsah rozvoje a cena rozvoje.....	9
5.2. Předmět rozvoje .....	9
5.3. Služba – Školení .....	10
5.4. Služba – Kontaktní den .....	10
5.5. Typy rozvoje .....	10
5.6. Objednávka rozvoje .....	11
5.7. Realizace rozvoje .....	11
5.8. Společná ustanovení pro rozvoj .....	12

Objednatel a poskytovatel (dále také jako „smluvní strany“) uzavírají tuto smlouvu o technické podpoře, která je výsledkem zadávacího řízení pro nadlimitní veřejnou zakázku na služby (včetně souvisejících dodávek) s názvem „Nemocniční informační systém pro Oblastní nemocnici Jičín a.s.“ (dále jen „veřejná zakázka“ a „zadávací řízení“).

## Čl. 2. Předmět smlouvy

- 2.1.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu a rozvoj související s produktivním provozem aplikací a informačních systémů pořízených objednatelem.
- 2.1.2. Rozsah a podmínky technické podpory a rozvoje jsou dále uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.1.3. Součástí technické podpory i rozvoje jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu.
- 2.1.4. Technická podpora bude poskytována
  - k nemocničnímu informačnímu systému a jeho dílčím funkcionalitám,
  - k dodanému databázovému řešení pro nemocniční informační systém
  - a dále k rozvoji (nové funkcionality).
- 2.1.5. Technická podpora všech rozhraní a konektorů je součástí ceny poskytované technické podpory jednotlivých aplikací a informačních systémů. Technická podpora tak bude hrazena vždy výhradně za aplikace a informační systémy a nikoliv za rozhraní na ně napojená. Všechna rozhraní a konektory budou objednateli k dispozici pro jeho potřeby v rámci dodávaných informačních systémů.
- 2.1.6. Technická podpora bude poskytovatelem poskytována k výše uvedeným informačním systémům, ve kterých jsou zpracovávána data objednatele. Se svými daty objednatel nakládá dle svého uvážení a může je zpracovávat i v jakýchkoliv dalších informačních systémech. Data nejsou daty poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za konzistentnost dat a data samotná při jejich zpracování objednatelem v informačních systémech a aplikacích, ke kterým poskytovatel poskytuje technickou podporu na základě této smlouvy, a to v souladu s aktuální dokumentací k těmto informačním systémům a aplikacím. Poskytovatel neodpovídá za data chybně zadaná objednatelem a ani za zpracování těchto dat objednatelem v systémech třetích stran.
- 2.1.7. V souladu s ustanovením § 105 odst. 2 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, poskytovatel musí plnit předmět plnění této smlouvy sám a nevyužívat k tomu činnosti poddodavatele, s výjimkou softwarových produktů dodaných třetí stranou tam, kde v rámci dodávky nemocničního informačního

systému bylo připuštěno plnění i dodavatelem/produktem odlišným od poskytovatele. I v případě takové dodávky třetí stranou se však poskytovatel zavazuje přijmout a zajistit vyřešení požadavku na základě této smlouvy za podmínek stanovených touto smlouvou.

- 2.1.8. Technická podpora bude poskytována v českém jazyce na úrovni min. C1 (Společného evropského referenčního rámce).
- 2.1.9. Za technickou podporu databázového řešení pro nemocniční informační systém je považována zejména podpora ze strany výrobce tohoto software, a to minimálně v rozsahu nároku na bezpečnostní aktualizace přímo od výrobce software bez nutnosti jakékoliv součinnosti poskytovatele dle této smlouvy, a dále nárok na aktualizace výkonové a optimalizační. Předmětem této technické podpory není nárok na úplně nové verze databázového software vydávané jeho výrobcem. Poskytovatel objednateli garantuje, že k databázovému řešení pro nemocniční informační systém bude ze strany výrobce tohoto software poskytována tato podpora nejméně po dobu 5 let, tedy tak, že databázové řešení, ke kterému bude poskytována technická podpora podle této smlouvy, bude v okamžiku zahájení poskytování služeb na základě této smlouvy řešením aktuálním s minimální uvedenou délkou životního cyklu podpory software ze strany jeho výrobce v délce 5 let.

## **2.2. Vzdálený přístup do prostředí objednatele**

- 2.2.1. V souvislosti s uzavřením této smlouvy bude uzavřena i samostatná smlouva o umožnění vzdáleného přístupu poskytovatele do prostředí objednatele, a to výhradně za účelem poskytování služeb na základě této smlouvy.

## **Čl. 3. Doba trvání smlouvy**

- 3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Služby na základě této smlouvy budou poskytovány ode dne akceptace nemocničního informačního systému na základě samostatné smlouvy o dílo uzavřené na základě stejného zadávacího řízení, tedy ode dne, kdy nemocniční informační systém přejde do rutinního provozu.
- 3.1.2. Smluvní strany předpokládají dlouhodobý smluvní vztah vyplývající z této smlouvy v délce převyšující nejméně 8 let, který objednateli zajistí dlouhodobou možnost řádného užívání informačního systému a za účelem možnosti zajištění takto dlouhodobého vztahu ustanovují níže uvedené výpovědní doby a sankce za nedodržení předpokládané minimální délky smluvního vztahu a služeb poskytovaných na jeho základě po dobu osmi let. Délka výpovědní lhůty ze strany poskytovatele byla stanovena s ohledem na složitost situace, do které se v případě podání výpovědi ze strany poskytovatele objednatel dostane, tedy zejména řešení nemožnosti poskytování technické podpory třetí osobou k autorsky chráněnému dílu, zajištění potřebné soutěže na poskytování technické podpory v souladu s platnou legislativou osobou odlišnou od poskytovatele a nebo zajištění pořízení nového informačního systému a přechodu na něj.

- 3.1.3. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět jako celek, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené poskytovateli. V období do osmi let od uzavření této smlouvy činí výpovědní lhůta ze strany objednatele 6 kalendářních měsíců a po uplynutí osmi let od uzavření této smlouvy činí výpovědní lhůta ze strany objednatele 3 kalendářní měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 3.1.4. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět i jen v její části, týkající se poskytování technické podpory k funkcionalitě informačního systému na základě provedeného rozvoje, kterou již objednatel nemá v dalším úmyslu užívat. V takové výpovědi musí být dostatečně vymezen předmět výpovědi (funkcionalita, příp. rozsah jejího nasazení). Pro tento typ výpovědi činí výpovědní lhůta 3 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 3.1.5. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené objednateli. V období do osmi let od uzavření této smlouvy činí výpovědní lhůta ze strany poskytovatele 18 kalendářních měsíců a po uplynutí osmi let od uzavření této smlouvy činí výpovědní lhůta ze strany poskytovatele 12 kalendářních měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 3.1.6. Vzhledem k rozhodnutí NSS z 31. 8. 2020, č.j. 2 As 126/2019-78 objednatel stanovuje tuto rozvazovací podmínku: V případě realizace otevřeného řízení nebo jiného druhu zadávacího řízení (tak jak stanoví rozhodovací praxe), ve kterém dojde k výběru nového dodavatele, jedná se o důvod ukončení této smlouvy touto rozvazovací podmínkou. Tato smlouva bude ukončena k okamžiku zahájení produkčního provozu nově nasazeného informačního systému.

## Čl. 4. Místo plnění

- 4.1.1. Místem poskytování technické podpory a rozvoje jsou pracoviště v areálu objednatele.
- 4.1.2. Předpokládaným primárním způsobem poskytování předmětných služeb je vzdálený přístup poskytovatele do počítačové sítě objednatele, který je upraven v samostatné smlouvě o vzdáleném přístupu za účelem poskytování služeb, které jsou předmětem této smlouvy.

## Čl. 5. Cena a platební podmínky

- 5.1.1. Cena za technickou podporu a rozvoj představuje cenu, která vzešla z veřejné zakázky s názvem „Nemocniční informační systém pro Oblastní nemocnici Jičín a.s.“.
- 5.1.2. Cena za jednotlivé služby poskytování technické podpory a rozvoje je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.1.3. Cena za poskytování technické podpory, jakož i cena hodinových sazeb za rozvoj, je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 5.1.4. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.
- 5.1.5. Poskytovatel na sebe bere odpovědnost za to, že fakturovaná sazba a výše daně DPH bude vždy v každé faktuře stanovena v souladu s aktuálně platnými daňovými předpisy.
- 5.1.6. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.7. Sjednaná cena na základě této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to tak, že poskytovatel ke sjednané ceně bez DPH připočítá DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnitelného zdanitelného plnění.
- 5.1.8. Splatnost daňových dokladů (dále jen faktura) činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
- 5.1.9. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 5.1.10. Všechny faktury dle této smlouvy musí obsahovat výše uvedené číslo této smlouvy (pokud má smlouva číslo přiděleno).
- 5.1.11. Faktury musí obsahovat název smlouvy, číslo účtu poskytovatele a všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

- 5.1.12. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 5.1.13. Cena bude poskytovateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
- 5.1.14. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude poskytovatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.15. Pro případ, že poskytovatel je, nebo se od data uzavření smlouvy do dne uskutečnění zdanitelného plnění stane na základě rozhodnutí správce daně „nespolehlivým plátcem“ ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí poskytovatel s tím, že mu objednatel uhradí cenu plnění bez DPH a DPH v příslušné výši odvede za nespolehlivého plátce přímo příslušnému správci daně. V souvislosti s tímto ujednáním nebude poskytovatel vymáhat od objednatele část z ceny plnění rovnající se výši odvedeného DPH a souhlasí s tím, že tímto bude uhrazena část jeho pohledávky, kterou má vůči objednateli, a to ve výši rovnající se výši odvedené DPH.
- 5.1.16. Poskytovatel rovněž souhlasí s tím, že v případě, že bude požadovat úhradu (zcela nebo zčásti) bezhotovostním převodem na jiný účet, než je účet, který je zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 109 zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů), uhradí mu Objednatel cenu plnění bez DPH a DPH v příslušné výši odvede přímo příslušnému správci daně. V souvislosti s tímto ujednáním nebude poskytovatel vymáhat od Objednatele část z ceny plnění rovnající se výši odvedeného DPH a souhlasí s tím, že tímto bude uhrazena část jeho pohledávky, kterou má vůči Objednateli, a to ve výši rovnající se výši odvedené DPH.

## **5.2. Technická podpora**

- 5.2.1. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel v měsíčních platbách zpětně.
- 5.2.2. Poskytovatel je za každý měsíc poskytování služeb oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla poskytována služba, po dobu trvání smlouvy.
- 5.2.3. Po nabytí účinnosti této smlouvy (uvedení nemocničního informačního systému do běžného provozu) je poskytovatel oprávněn vystavit fakturu v poměrné části odpovídající zbytku měsíci, ve kterém tato smlouva nabyla účinnosti.
- 5.2.4. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených poskytovatelem.

- 5.2.5. Cena za poskytování technické podpory může být navyšována na základě provedeného rozvoje (nové funkcionality) a to vždy přesně o částku uvedenou v dokumentu vytvořeného dle vzoru v příloze č. 2 této smlouvy s definovaným počátkem poskytování takové služby (měsíc/rok), když takový dokument se svým podpisem stává nedílnou součástí ujednání tohoto smluvního vztahu.
- 5.2.6. Součástí faktury vždy bude uvedení rozdělení částek za technickou podporu aplikací (informačních systémů) a technickou podporu rozvoje (nové funkcionality).

### **5.3. Rozvoj**

- 5.3.1. Faktury na zaplacení sjednaných cen rozvoje je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je akceptace provedeného rozvoje objednatelem.
- 5.3.2. Cena za poskytnutý rozvoj bude hrazena na základě faktur vystavených poskytovatelem.

### **5.4. Inlace u cen technické podpory**

- 5.4.1. Cena za poskytování služeb technické podpory na základě této smlouvy může být navýšena poskytovatelem vždy nejpozději k 31.03. kalendářního roku.
- 5.4.2. Navýšení může být provedeno maximálně o výši inflace, která je vyjádřena přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, tak jak jej vyhláší Český statistický úřad (tzv. průměrná roční míra inflace).
- 5.4.3. Výše inflace a z ní vyplývající změna ceny v maximální výši inflace se mohou každoročně lišit, objednatel proto upozorňuje, že každá změna je individuální a s každou změnou nevzniká žádná obchodní zvyklost mezi smluvními stranami.
- 5.4.4. Navýšení cen v důsledku inflace na základě ustanovení této smlouvy bude předmětem dodatku této smlouvy podepsaného oběma smluvními stranami.

## **Čl. 6. Odstoupení od smlouvy**

- 6.1.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 6.1.2. Za závažné porušení povinností poskytovatele se rozumí prodlení poskytovatele s plněním povinností specifikovaných v článku 2. této smlouvy a zejména její přílohy č. 1 o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil poskytovatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 6.1.3. Závažným porušením povinností objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.



6.1.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

## Čl. 7. Mlčenlivost

- 7.1.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 7.1.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které spolupracují v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 7.1.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.1.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
- a) obecně známé,
  - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
  - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
  - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
  - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.
- 7.1.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění služeb na základě této smlouvy.
- 7.1.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

## Čl. 8. Záruka

- 8.1.1. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany, a to po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.
- 8.1.2. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti informačního systému, včetně jeho případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy, v souladu s obecně platnými právními předpisy v ČR.
- 8.1.3. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že technická podpora a rozvoj budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.

- 8.1.4. Poskytovatel se zavazuje, že technická podpora a rozvoj budou zajišťovány tak, aby předmět technické podpory a rozvoje byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

## **Čl. 9. Odpovědnost za škodu**

- 9.1.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
- 9.1.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.1.3. Poskytovatel odpovídá i za škodu na předmětu plnění způsobenou činnostmi těch, kteří pro něj takové činnosti provádějí.

## **Čl. 10. Pojištění poskytovatele technické podpory**

- 10.1.1. Poskytovatel je povinen být po celou dobu plnění této smlouvy pojištěn v rámci pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti, a to ve výši min. 10.000.000,- Kč.
- 10.1.2. Doklady o pojištění předložil poskytovatel objednateli v rámci součinnosti před podpisem této smlouvy a zavazuje se je opětovně kdykoliv v průběhu plnění smlouvy objednateli na základě jeho žádosti předložit.

## **Čl. 11. Kontaktní osoby a oprávněné osoby**

### **11.1. Kontaktní osoby**

- 11.1.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.
- 11.1.2. Kontaktní osoby jsou za smluvní strany jmenovány osobami oprávněnými písemně, a to na adresu osob oprávněných za druhou smluvní stranu a zároveň na adresu všech kontaktních osob do prováděné změny platných. Jmenování kontaktních osob nabývá platnosti dnem oznámení a účinnosti po uplynutí 14denní lhůty ode dne oznámení s výjimkou jmenování kontaktních osob bezprostředně po uzavření této smlouvy, které nabývá účinnosti současně s nabytím platnosti.
- 11.1.3. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (email, HelpDesk) nebo telefonicky.

- 11.1.4. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě emailové zprávy.
- 11.1.5. Objednatelem budou vystavovány objednávky na rozvoj. Za písemnou formu se pro potřebu objednávky rozumí i emailová komunikace na základě této smlouvy. Inicie objednávky rozvoje musí být zanesena na HelpDesku poskytovatele, jedná se o rozhodný okamžik pro běh lhůt.

## **11.2. Oprávněné osoby**

- 11.2.1. Oprávněné osoby budou za smluvní strany potvrzovat provedený rozvoj (nové funkcionality) a na něj navazující poskytování technické podpory tak, že takovou technickou podporu včetně uvedení předmětu provedeného rozvoje zaevidují formou vzoru uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy.
- 11.2.2. Součástí takové evidence bude uvedení počátku poskytování technické podpory k takto provedenému rozvoji (nové funkcionality), předmět rozvoje (nové funkcionality), cena rozvoje, měsíční výše ceny poskytování technické podpory k takovému rozvoji (nové funkcionality) a podpisy oprávněných osob stvrzujících provedení takového rozvoje a poskytování technické podpory k němu.
- 11.2.3. Oprávněná osoba objednatele je oprávněna vypovědět tuto smlouvu v její části týkající se funkcionality informačního systému, zejména funkcionality z rozvoje (nové funkcionality), kterou již objednatel nemá v dalším úmyslu užívat. V případě takovéto výpovědi části plnění smlouvy jsou oprávněné osoby oprávněny uzavřít dodatek této smlouvy, ve kterém bude provedena revize cenových tabulek k zajištění oboustranné jistoty aktuální výše plnění na základě této smlouvy.
- 11.2.4. Osobami oprávněným na základě článku 9.2. této smlouvy jsou
- Oprávněná osoba za objednatele**  
[REDACTED]
- Oprávněná osoba za poskytovatele**  
[REDACTED]
- 11.2.5. Změna oprávněných osob v podobě úprav pozic v rámci organizace na základě této smlouvy bude řešena formou uzavření dodatku k této smlouvě.
- 11.2.6. Změna oprávněných osob v podobě změn na jednotlivých pozicích uvedených v této smlouvě nebude důvodem pro uzavření dodatku na základě této smlouvy.

## **Čl. 12. Smluvní pokuty**

- 12.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje poskytovateli uhradit smluvní úrok ve výši 0,01 % z fakturované ceny za každý den prodlení.

- 12.1.2. Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle článku 7. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 200.000,- Kč.
- 12.1.3. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.
- 12.1.4. V případě výpovědi této smlouvy ze strany poskytovatele v době do osmi let od jejího uzavření dle ustanovení 3.1.2 této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 200.000,- Kč.
- 12.1.5. Za prodlení poskytovatele se zpracováním odhadovaného rozsahu pracnosti rozvoje, se zahájením prací na objednávce rozvoje a s realizací úpravy v daných termínech se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 500 Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.
- 12.1.6. Poskytovatele v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze v souvislosti s takovou činností. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany poskytovatele bude uplatňováno SLA, které platí pro samotné aplikace a informační systémy.
- 12.1.7. Za nedodržení povinnosti udržování aktuální dokumentace systému, aplikací a databází v požadovaném rozsahu a kvalitě nebo termínu jejich dodání ze strany poskytovatele se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 5.000,- Kč za každý měsíc a případ prodlení s vytvořením, aktualizací nebo zpřístupněním takové dokumentace.
- 12.1.8. V případě plnění této smlouvy prostřednictvím poddodavatele v rozporu s ustanovením 2.1.7 této smlouvy se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 50.000,- Kč za každý zjištěný případ, a to i opakovaně ve čtrnáctidenních intervalech do řádného odstranění takového stavu v souladu s touto smlouvou.
- 12.1.9. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 12.1.10. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.
- 12.1.11. Objednatel je povinen výše uvedené smluvní pokuty vyžadovat. A to vždy nejpozději do konce měsíce, ve kterém mu na zaplacení smluvní pokuty vznikl nárok.

## **Čl. 13. Závěrečná ustanovení**

- 13.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
- 13.1.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

- 13.1.3. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude v rámci plnění zákonné povinnosti objednatele uveřejněna.
- 13.1.4. Dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv zveřejní objednatel tuto Smlouvu včetně příloh a případných dodatků v registru smluv. Zveřejnění bude provedeno za pomoci automatického strojového převodu textu.
- 13.1.5. V případě, že po podpisu této smlouvy na poskytovatele anebo jeho poddodavatele budou dopadat mezinárodní sankce podle zákona upravujícího provádění mezinárodních sankcí č. 69/2006 Sb. ve smyslu zákona č. 240/2022 Sb. účinného od 1. 9. 2022, je povinen to poskytovatel písemně oznámit objednateli. V případě, že oznámení neprovede a objednatel zjistí, že na poskytovatele anebo jeho poddodavatele mezinárodní sankce dopadají, vyzve poskytovatele k vysvětlení nebo nápravě formou vyjmutí osoby ze sankčního seznamu. V případě že náprava není možná, odstoupí objednatel od této smlouvy, přičemž účinnost odstoupení nastává doručením odstoupení poskytovateli.
- 13.1.6. Smlouva se pořizuje v jednom elektronickém originále.
- 13.1.7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvní stranou, která ji podepíše jako druhá.
- 13.1.8. Dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 13.1.9. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, tato je důkazem jejich svobodné, vážné, určité a srozumitelné vůle a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

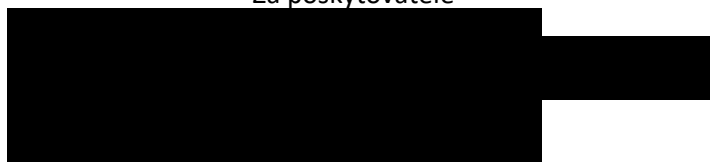
### **13.2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:**

- 13.2.1. Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře specifikující jednotlivé druhy poskytované podpory a rozvoje, druhy závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).
- 13.2.2. Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře vzor evidence technické podpory k provedenému rozvoji (nové funkcionality).

V Plzni dne .....

Za poskytovatele

Za objednatele



**Medicalc software s.r.o.**

Ing. Vít Bureš, jednatel

a Ing. Václav Vachta, MBA, jednatel

## **Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře a rozvoji**

Podmínky provádění technické podpory a rozvoje souvisejícího s produktivním provozem nemocničního informačního systému.

### **Čl. 1. Rozsah podpory**

Technická podpora bude poskytovatelem k informačnímu systému a jeho funkcionalitám poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

#### **1.1. Služba „Help-line“**

- 1.1.1. Poskytovatel zajistí Help-line a bude ji udržovat dostupnou nepřetržitě. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatel souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo přednostně s využitím aplikace HelpDesk. Služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 1.1.2. V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně objednatel, poskytne poskytovatel jako součást této služby objednateli správný postup řešení problematiky.
- 1.1.3. V případě, že bude potřeba věc řešit jako potřebnou úpravu, jako novou funkcionalitu, a nikoliv jako problém se stávajícím řešením, zpracuje poskytovatel v rámci této služby popis rozsahu takové úpravy, a to včetně její funkcionality a rozsahu pracnosti, a odešle kontaktní osobě objednatel k uvážení, zda jako rozvoj objedná či nikoliv.

#### **1.2. Služba „Upgrade a update“**

- 1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k poskytnutému informačnímu systému a jeho funkcionalitám (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných poskytovatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Nárok na zlepšení a nové verze bude k informačnímu systému a jeho funkcionalitám v rozsahu, ve kterém byly objednateli dodány. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update je jejich instalace a implementace u objednatel.
- 1.2.2. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany poskytovatel musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatel (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.
- 1.2.3. Poskytovatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svých a dodaných informačních systémů a jejich funkcionalit, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost informačního systému a jeho funkcionalit na základě této smlouvy.

### **1.3. Služba „Legislativní podpora“**

- 1.3.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že informační systém a jeho funkcionality budou uvedeny v soulad s aktuálním stavem právního řádu v ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR a EU platnými a účinnými na území ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím služby upgrade nebo update na základě této smlouvy. Součástí legislativní podpory je instalace a implementace těchto upgrade a update.
- 1.3.2. Instalace a implementace těchto legislativních upgrade a update bude provedena v termínech navržených poskytovatelem po odsouhlasení objednatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Pokud je implementace nové právní úpravy odvislá od vydání příslušných prováděcích předpisů, zavazuje se poskytovatel provést instalaci a implementaci legislativního update v co nejkratším termínu a nejpozději do 60 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů k právní úpravě. Poskytovatel se v tomto případě zavazuje vyvinout maximální úsilí v co nejkratším možném termínu provést implementaci legislativního update.
- 1.3.3. Smluvní strany se dohodly, že nedodržení této legislativní podpory dle článku 1.3 této přílohy bude vždy kvalifikováno jako kritická závada, na kterou se vztahují termíny a smluvní pokuta dle bodu 3.1.3 přílohy č. 1 této smlouvy.

### **1.4. Služba „Odstraňování závad aplikace“**

- 1.4.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude objednatel oznamovat poskytovateli prostřednictvím HelpDesk.
- 1.4.2. V případě výskytu závady v provozu aplikace získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění. Služba je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce, v sídle poskytovatele.

### **1.5. Služba – Profylaxe systému**

- 1.5.1. Za účelem předcházení poruchám a optimalizaci výkonu systému bude poskytovatel na základě dílčí objednávky provádět službu inspekce a sledování chodu informačního systému u objednatele a bude provádět potřebné zásahy k optimalizaci chodu a předcházení poruchám.
- 1.5.2. Předmětem profylaxe budou zejména tyto činnosti:
- Kontrola vazeb (konzistence dat)
  - Zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování
  - Kontrola zálohování a bezpečnosti dat

- Mapování vytížení systému a návrh optimalizace (zejména selekty a indexy)
- Nahrávání opravných dávek

1.5.3. O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí kontaktní osoba objednatele. V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení dalších úprav aplikace/informačního systému, předloží poskytovatel návrh takového řešení včetně předpokládaného rozsahu pracnosti v hodinách objednateli.

## **1.6. Dokumentace, model databáze, popisy rozhraní a plán rozvoje**

- 1.6.1. Dokumentace uživatelská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat uživatelskou dokumentaci pro všechny aplikace a informační systémy, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými aplikacemi/informačními systémy, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v systému/aplikaci a řádné práce uživatele v systému/aplikaci.
- 1.6.2. Dokumentace administrátorská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat administrátorskou dokumentaci pro objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby aplikací a informačních systémů na základě této smlouvy.
- 1.6.3. Datový model - Pro vlastní informační systém je poskytovatel povinen udržovat aktuální a platný popis položek obsažených v databázi. Poskytovatel bude objednateli k veškerým aplikacím a informačním systémům na základě této smlouvy dodávat kompletní datový model v podobě úplného popisu položek obsažených v databázích a základní struktury databází.
- 1.6.4. Za bezpečné uložení datového modelu u objednatele odpovídají kontaktní osoby objednatele.
- 1.6.5. Poskytovatel bude datový model předávat výhradně kontaktním osobám objednatele. Předání datového modelu vždy konkrétní kontaktní osoba objednatele poskytovateli potvrdí.
- 1.6.6. Datový model bude předáván elektronicky ve formátu umožňujícím další zpracování nebo ve formátu odsouhlaseném kontaktními osobami.
- 1.6.7. Datový model bude objednatelem využíván zejména pro interní potřebu oddělení ICT pro potřebu realizace potřebných integrací na další aplikace a informační systémy.
- 1.6.8. Objednatel se zavazuje nepředávat ani jinak dále nešířit datový model a to jak v rámci objednatele, tak jakkoliv jinak.
- 1.6.9. Na základě předaného datového modelu není objednatel oprávněn provádět jakékoliv zásahy do aplikací a informačních systémů, ke kterým je poskytovatelem na základě této smlouvy poskytována technická podpora.



- 1.6.10. V případě vlastních úprav prováděných objednatelem není poskytovatel povinen k odstraňování takovým způsobem vzniklých vad a nekonzistentností.
- 1.6.11. Datový model bude aktualizován a předkládán objednateli jednou ročně na základě žádosti kontaktní osoby objednatele o jeho předložení. Tato žádost může být k libovolnému datu dle potřeby objednatele a poskytovatel se zavazuje datový model předložit nejpozději do 14 kalendářních dnů od jejího doručení. Žádost bude podávána prostřednictvím HelpDesku poskytovatele.
- 1.6.12. Popis rozhraní – Poskytovatel je povinen udržovat aktuální a platný popis veškerých rozhraní informačních systémů na systémy a databáze, se kterými je provázán. Taková dokumentace musí být vedena až na úroveň popisu konkrétního způsobu práce rozhraní s daty a uvedení všech jednotlivých datových typů a jednotlivých položek, se kterými pracuje. V případě, že rozhraní bude užívat obecný jiným subjektem definovaná standard typu DASTA nebo HL7, bude součástí popisu rozhraní odpovídající odkaz na konkrétní verzi popisu včetně případného zajištění dostupnosti takové úplné dokumentace.
- 1.6.13. Popis jednotlivých rozhraní musí být zpracován tak detailně, aby umožňoval objednateli jeho předání třetí straně, která na základě popisu bude schopna vytvořit bez jakékoliv součinnosti poskytovatele odpovídající protikus rozhraní v plném rozsahu a jeho spuštění bude odvislé pouze na povolení komunikace ze strany aplikace/informačního systému poskytovatele.
- 1.6.14. Takový popis rozhraní musí tedy obsahovat minimálně technologii, kterou je rozhraní realizováno, popis jednotlivých datových typů a struktur, se kterými rozhraní pracuje, a způsob, kterým má být prostřednictvím rozhraní komunikováno.
- 1.6.15. Plán rozvoje – Poskytovatel se zavazuje pravidelně zpracovávat objednateli dokument plánu rozvoje. Tento dokument bude obsahovat specifikaci plánovaných funkcionalit jednotlivých modulů informačního systému, které budou v nových verzích odlišné od stávajících verzí. Plán rozvoje bude obsahovat i plánovaný harmonogram jejich tvorby.
- 1.6.16. Plán rozvoje bude aktualizován a předkládán objednateli vždy neprodleně po jeho aktualizaci, a to minimálně jednou ročně.
- 1.6.17. Objednatel může navrhovat rozšíření funkcionality systému. Poskytovatel se zavazuje posoudit účelnost požadavku objednatele, a v případě jeho vhodnosti jej zahrnout do Plánu rozvoje a tím do nejbližší možné verze aplikace/informačního systému, či nabídne objednateli realizaci jeho požadavku jako rozvoje s předložením předpokládané náročnosti takové úpravy.
- 1.6.18. Poskytovatel se při realizaci vývoje nových verzí aplikací/informačních systémů zavazuje vycházet z Plánu rozvoje. Poskytovatel však není povinen tento plán dodržet, identifikoval-li podstatný důvod k jeho změně.

## **1.7. Pilotní provoz se zvýšenou podporou**

- 1.7.1. Bude požadována zvýšená podpora po dobu 2 kalendářních měsíců od uvedení systému do produktivního provozu, a to po stránce aplikační a uživatelské, jakož i metodické.
- 1.7.2. Pilotní provoz se zvýšenou podporou je obdobím s předpokládaným zvýšeným výskytem zjištěných nedostatků a vad ze strany objednatele, a to zejména v souvislosti se skutečným nasazením systému do skutečného provozu.
- 1.7.3. Jedná se o službu, jejímž předmětem je dosažení maximální plynulosti nasazení systému do produktivního provozu s co nejoperativnějším odstraňováním zjištěných vad a odstraňování dílčích nedostatků.
- 1.7.4. Objednatel požaduje, aby v rámci pilotního provozu zajistil poskytovatel zvýšený dohled a podporu uživatelů, a to formou fyzické přítomnosti v místě plnění, v celkovém rozsahu 20 člověkodnů, ze strany osob v následujících klíčových projektových rolích:
  - Konzultant – zdravotnických oblastí NIS
  - Konzultant – integrací a výměny dat s napojenými IS
  - Konzultant – pro oblasti zdravotnické dokumentace
  - Analytik

## **1.8. Nárok na nové verze software**

- 1.8.1. Po dobu prvních 6 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy získává objednatel od poskytovatele nárok na veškeré nové verze software, ke kterému je poskytována tato technická podpora.
- 1.8.2. Cílem nároku na nové verze software je v souvislosti s nasazením nového nemocničního informačního systému v prostředí objednatele nasadit poslední verze software ze strany poskytovatele, které umožní jeho dlouhodobý provoz, včetně těch, které jsou ještě v době implementace dopracovávány a mohou mít pozitivní vliv na kvalitu a životnost nově pořízeného nemocničního informačního systému, ke kterému je tato smlouva uzavřena.

## **Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele**

- 2.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat poskytovateli potřebné nebo důvodně poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit poskytovateli vzdálený přístup k programové aplikaci. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v samostatné smlouvě.
- 2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to v níže uvedeném pořadí prostřednictvím:

- primárně použitím služby HelpDesk poskytovatele na adrese [REDACTED]
- a současně pro maximalizaci urychlení řešení vzniklé situace i telefonicky [REDACTED]  
[REDACTED] kontaktní osoba **kontaktní osoba** – [REDACTED]
- nebo elektronicky na emailovou adresu: [REDACTED]
- popř. písemně na adresu: [REDACTED]

2.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady na HelpDesk, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Incident může být nahlášen i emailem, nebude na něj však v takovém případě možné uplatnit odpovídající SLA. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu objednatele. V případě nedostupnosti služby HelpDesk na straně poskytovatele bude na jakýkoliv další způsob nahlášení závady pohlíženo jako na podaný prostřednictvím služby HelpDesk, a to včetně SLA a jeho důsledků.

2.1.4. Po odstranění závady poskytovatel její odstranění nahlásí službou HelpDesk, případně e-mailem, či i telefonicky objednateli.

2.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně poskytovateli, že je závada odstraněna.

2.1.6. Objednatel zajistí poskytovateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení služeb technické podpory. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.

2.1.7. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na informačním systému a jeho funkcionalitách provedl sám.

## Čl. 3. Práva a povinnosti poskytovatele

3.1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.

3.1.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude objednatel vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:

- **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
- **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat.

- **Drobná závada** – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu, spolehlivosti a souladu s legislativou.

3.1.3. Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě informačního systému a jeho funkcionality zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítává 24 hodin denně, tj. 1 den = 24 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA, ve kterých mají musejí být jednotlivé závady odstraňovány. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

Kategorie závady	Časová lhůta způsobu řešení – Odstraňování závad aplikace			Aplikace
	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	
<b>Kritická závada</b>	Do 2 hodin od nahlášení	Do 12hodin	Do 24 hodin od nahlášení	Smluvní pokuta za každou, byť jen započatou hodinu prodlení s odstraněním závady 1 % z měsíční platby technické podpory na základě této smlouvy
<b>Hlavní závada</b>	Do 8 hodin od nahlášení	Do 24 hodin	Do 56 hodin od nahlášení	0,5 % z měsíční platby technické podpory na základě této smlouvy
<b>Drobná závada</b>	Do 16 hodin od nahlášení	Do 120 hodin	Do 168 hodin od nahlášení	0,1 % z měsíční platby technické podpory na základě této smlouvy

3.1.4. Poskytovatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením poskytovatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.

3.1.5. Poskytovatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.

3.1.6. Do závazné doby k odstranění závady se nezapočítává čas, který je nutný z hlediska vyvolaných prací na straně Objednatele (například doba na reinstalaci serveru, doba dodání a zprovoznění náhradních serverů a hardwarových komponent, hledání a kopírování záloh, doba nutná na zprovoznění aplikace související, ale dodaná nebo spravovaná někým jiným než poskytovatelem), v případě že tyto činnosti jsou nezbytně nutné k nalezení příčin závady a k jejímu odstranění. Lhůta se rovněž prodlužuje o dobu, která byla nutná na poskytnutí součinnosti pracovníků Objednatele. Lhůty plnění lze dále prodloužit, jestliže půjde o zásah vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku).

3.1.7. Podmínka nutná pro dodržení termínu technické podpory „Odstraňování závad aplikace“ u závady typu Kritická a Hlavní závada je:

- součinnost zodpovědných pracovníků Objednatele 24 hodin 7 dní v týdnu, reakce pracovníků na výzvu k poskytnutí součinnosti je od 30 min. do 60 min.;
- povolení k přímé instalaci do produkčního prostředí bez testování v testovacím prostředí, kterou provádí pracovník Objednatele;
- dočasný plný vzdálený přístup k serverům pro řešení závady, práva budou přidělena pracovníky Objednatele po dohodě kontaktních nebo oprávněných osob.

3.1.8. Nebudou-li splněny nezbytné podmínky pro součinnost ze strany objednatel uveřejněné v tomto článku, nelze ze strany poskytovatele dodržet uvedené termíny k odstranění závady (Service level agreement) a poskytovatele nelze penalizovat sjednanými smluvními pokutami.

## Čl. 4. Výčet cen technické podpory

4.1.1. Objednatel se poskytovateli zavazuje plnit na základě této smlouvy za řádně poskytnuté služby dle článku 1. „Rozsah podpory“ této přílohy č. 1 této smlouvy tyto finanční prostředky.

	Cena za technickou podporu za čtvrtletí v Kč bez DPH
	750 000,-
	136 899,-
	60 000,-

## Čl. 5. Rozvoj aplikace

### 5.1. Rozsah rozvoje a cena rozvoje

- 5.1.1. Na rozvoj a další níže uvedené služby k informačnímu systému i jeho funkcionalitám bude možné čerpat objednatelem služby níže uvedených pozic poskytovatele za níže uvedené jednotkové ceny.

Cena celkem v Kč bez DPH za rok (součet součinů hodin a sazeb všech pozic):	7 154 125,-

- 5.1.2. Objednatel poskytovateli negarantuje žádné minimální odebrání hodin rozvoje. Požadavky objednatele k provedení rozvoje jsou přímo odvislé od potřeb, které vznikají v čase.
- 5.1.3. Předpokládaný počet hodin jednotlivých pozic není počtem hodin maximálním.
- 5.1.4. Minimálním časovým rozsahem, který bude poskytovatelem na základě této smlouvy fakturován, je polovina hodiny.
- 5.1.5. Ve výše uvedené tabulce uvedená cena celkem v Kč bez DPH za rok je cenou, kterou na základě této smlouvy objednatel předpokládá čerpat. Objednatel však nevylučuje, že v případě potřeby bude čerpat i rozsah širší, vždy však za dodržení platných legislativních pravidel.

### 5.2. Předmět rozvoje

- 5.2.1. Na základě této smlouvy je za rozvojové služby považován zejména tento demonstrativní výčet služeb, kdy každou ze služeb bude moci dle požadavku objednatele vykonávat kterákoliv z pozic poskytovatele (programátor, konzultant junior, konzultant senior či vedoucí projektu),
- Konzultační a analytická podpora související s aplikacemi a informačními systémy,
  - rozvoj či úpravy aplikací na základě požadavku objednatele,
  - metodická podpora,

- školení a příprava školicích materiálů,
- instalace nových verzí a patchů,
- úprava dat na přání objednatele,
- konfigurace systému včetně specifických přenastavení,
- instalace nových verzí aplikací a informačních systémů (jedná se o moduly a funkcionality, které nejsou součástí služby update a upgrade),
- úpravy nastavení informačního systému dle potřeb objednatele,
- řešitelský a programátorský servis.

### **5.3. Služba – Školení**

- 5.3.1. Zaškolení administrátora na zprovoznění informačního systému ze zálohy v případě výpadku systému. Jedná se o proškolení 2-3 zaměstnanců objednatele na kompletní informační systém, včetně popisu změn za předchozí období.
- 5.3.2. Školení uživatelů.
- 5.3.3. Detailní rozsah dle oboustranně odsouhlasené a akceptované objednávky služby.

### **5.4. Služba – Kontaktní den**

- 5.4.1. Poskytovatel na základě objednávky provede v prostorách objednatele kontaktní den aplikace/informačního systému, za účasti osob schopných řešit rozvoj jakož i vést diskuzi s uživateli aplikace. V rámci tohoto dne proběhne diskuze nad spokojenosti uživatelů s informačním systémem, možností rozvoje, revize závazků, revize platnosti dokumentace a školení na vybraných funkcionalit.
- 5.4.2. Detailní rozsah dle oboustranně odsouhlasené a akceptované objednávky služby.

### **5.5. Typy rozvoje**

- 5.5.1. **Rozvoj (evoluce)** aplikací, modulů, rozhraní, konektorů a dalšího software, kdy se bude jednat o úpravu nasazeného software na základě dílčích požadavků za účelem přizpůsobení potřebám objednatele nebo aktuálnímu prostředí (např. změna partnerské aplikace nebo IS), předmětem této části rozvoje je především přizpůsobení software potřebám objednatele.
- 5.5.2. **Rozvoj (nové funkcionality)** nových funkcionalit, modulů a software, kdy se bude jednat o tvorbu nových samostatných softwarových řešení, za účelem zejména jejich další integrace v prostředí objednatele, když právě aplikace a moduly, ke kterým je poptáván tento rozvoj, jsou v rámci integrace informačních systémů v prostředí objednatele klíčovými a v mnohých případech i centrálními. Tato samostatná řešení však musí vždy

vycházet a navazovat na aplikace a moduly poskytovatele řádně nasazené u objednatele. Objednatel tímto rozvojem předpokládá tvorbu rozhraní na další IS, která je potřeba tvořit, měnit a optimalizovat po celý životní cyklus aplikace. Objednatel tímto rozvojem nebude realizovat poptávky ani zadávací řízení na nový software a licence od poskytovatele, na který by dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, byl povinen realizovat veřejnou zakázku, a který by bylo možné odebrat i od poskytovatele jiného.

- 5.5.3. **Rozvoj-technická podpora funkcionalit**, kdy se bude jednat o technickou podporu k novým funkcionalitám na základě realizovaného rozvoje nových funkcionalit. Technická podpora takového rozvoje bude dána výhradně cenou za vytvoření takové nové funkcionality, nikoliv souhrnem cen za další služby související s nasazením takové nové funkcionality, jimž jsou například implementace, školení a dokumentace, které budou vždy uhrazeny pouze jednorázově při pořízení takové nové funkcionality. Výpočet ceny rozvoje-technické podpory nových funkcionalit tak bude dán čistou cenou za realizaci rozvoje nové funkcionality násobenou koeficientem 0,15 ročně. Tento koeficient je stanoven jako 15% ceny pořízení nové funkcionality, který na odpovídajícím trhu informačních systémů a poskytování technické podpory k těmto informačním systémům odpovídá ceně poskytování takových služeb za každý kalendářní rok provozu takového informačního systému (software). Na základě akceptace rozvoje (nové funkcionality) oprávněné osoby na základě této smlouvy zanesou technickou podporu k takovému rozvoji (nové funkcionality) do dokumentu dle vzoru přílohy č. 2 této smlouvy a ten přiloží k originálu smlouvy.

## **5.6. Objednávka rozvoje**

- 5.6.1. Na popsany předmět rozvoje odešle objednatel poskytovateli předběžnou objednávku s uvedením typu rozvoje.
- 5.6.2. Do 10 kalendářních dnů zpracuje poskytovatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle objednateli k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu. Součástí odhadovaného rozsahu pracnosti bude vždy rozklad úkonů prováděných jednotlivými pozicemi poskytovatele a věcný popis těchto úkonů.
- 5.6.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel poskytovateli objednávku na provedení požadovaného rozvoje aplikace.

## **5.7. Realizace rozvoje**

- 5.7.1. Poskytovatel je povinen započít práce na objednávce na rozvoj nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky vystavené dle odst. 5.6.3 objednatelem a o zahájení prací informovat kontaktní osobu objednatele.
- 5.7.2. V případě objednávky v rozsahu do 50ti hodin realizuje poskytovatel úpravu obvykle do 60 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.



- 5.7.3. V případě objednávky v rozsahu nad 50 hodin realizuje poskytovatel úpravu obvykle do 180 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

### **5.8. Společná ustanovení pro rozvoj**

- 5.8.1. Smluvní strany mohou písemně dohodnout i jiné termíny počátku plnění a realizace úprav rozvoje informačního systému a jeho funkcionalit.
- 5.8.2. Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i email mezi kontaktními osobami dle této smlouvy). Inicie objednávky rozvoje musí být zanesena na HelpDesku poskytovatele, jedná se o rozhodný okamžik pro běh lhůt.
- 5.8.3. Ke komunikaci mezi smluvními stranami v rámci rozvoje jsou oprávněny kontaktní osoby obou smluvních stran.
- 5.8.4. Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu.

V Plzni dne .....

Za poskytovatele



Za objednatele



**Medicalc software s.r.o.**

Ing. Vít Bureš, jednatel

A Ing. Václav Vachta, MBA, jednatel

## Příloha č. 2 – Evidence technické podpory k provedenému rozvoji – nové funkcionality

Tento evidenční list, vyplněný a podepsaný oběma smluvními stranami, se stává nedílnou součástí smluvního ujednání.

Počátek poskytování služby (měsíc/rok)	Předmět provedeného rozvoje – nové funkcionality	Cena rozvoje – nové funkcionality v Kč bez DPH	Cena technické podpory ročně (cena rozvoje nové funkcionality v Kč bez DPH x 0,15)	Cena technické podpory za měsíc v roce v Kč bez DPH	Podpis oprávněné osoby objednatele	Podpis oprávněné osoby poskytovatele
.../20...					.....	.....
.../20...					.....	.....
.../20...					.....	.....
.../20...					.....	.....
.../20...					.....	.....
Celková cena za Technickou podporu k rozvoji (nové funkcionality) ke dni podpisu tohoto dokumentu činí:		..... Kč bez DPH za každý měsíc			.....	.....