

## Servisní smlouva GUBI Spa

### **GUBI computer systems s.r.o.**

se sídlem Langrova 3140/25, 787 01 Šumperk  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, sp.zn. C 4299,  
IČO: 47678666, DIČ: CZ47678666,  
kterou zastupuje XXX, jednatel  
(dále jen „**Poskytovatel**“)  
na straně jedné

a

### **Státní léčebné lázně Janské Lázně, s.p.**

se sídlem Náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně,  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. zn  
AXII 253,  
IČ: 00024007, DIČ: CZ00024007  
kterou zastupuje XXX, ředitel státního podniku  
(dále jen „**Objednatel**“)  
na straně druhé

Poskytovatel a Objednatel (dále společně jako „**Smluvní strany**“, každý zvlášť pak jako „**Smluvní strana**“) uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), a dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „**autorský zákon**“) v platném znění tuto

**servisní Smlouvu o podpoře provozu  
lázeňského informačního Systému GUBI Spa  
(dále jen „Smlouva“)**

**I. Základní pojmy**

Níže jsou definovány pojmy používané v této Smlouvě o poskytování služeb a podpoře provozu:

<b>Termín / zkratka</b>	<b>Význam</b>
<b>GUBI Spa</b> či <b>Systém</b>	Lázeňský informační Systém GUBI Spa ve specifikaci uvedené v Příloze 1.
<b>VOP</b>	Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele, připojil Poskytovatel jako Přílohu 3 této smlouvy. VOP se týkají této Smlouvy v tom rozsahu v jakém upravují servis Systému. Budou-li VOP v rozporu s touto Smlouvou, platí vždy tato Smlouva.
<b>Zástupce Poskytovatele</b>	Pověřená osoba Poskytovatele, která je oprávněna: <ul style="list-style-type: none"><li>• Spolu se Zástupcem Objednatele vyhodnocovat plnění služeb</li><li>• Jednat se Zástupcem Objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu Smlouvy</li><li>• Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této Smlouvě</li></ul>
<b>Zástupce Objednatele</b>	Jedná se o pověřeného pracovníka Objednatele, který je oprávněn: <ul style="list-style-type: none"><li>• Zadávat požadavky</li><li>• Spolu se Zástupcem Poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb</li><li>• Jednat se Zástupcem Poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu Smlouvy</li><li>• Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb</li><li>• Objednávat a schvalovat od Poskytovatele služby nad rámec této Smlouvy</li><li>• Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této Smlouvě</li></ul>
<b>Prostředí Objednatele</b>	Souhrn všech hardware (HW) a software (SW) komponent Objednatele.
<b>Produkční prostředí</b>	Souhrn všech HW a SW komponent Objednatele sloužících k provozování produkčního informačního software GUBI Spa

<b>Testovací prostředí</b>	Souhrn všech HW a SW komponent Objednatele sloužících k provozování testovacího informačního software GUBI Spa
<b>Uživatel</b>	Pracovník Objednatele, který Systém fakticky užívá.
<b>Cena poskytovaných služeb</b>	Cena za služby podpory Systému stanovená na základě objednaného Balíčku služeb a na základě počtu modulů a uživatelských licencí Objednatele.
<b>Cena zakázkové úpravy</b>	Cena za řešení zakázkové úpravy Systému dle požadavků Objednatele.
<b>Provozní podpora</b>	Činnosti prováděné v rámci Služby podpory dle Smlouvy, které spočívají v poskytování komplexní provozní podpory Produkčního prostředí Objednatele
<b>Správa provozu IT</b>	Každodenní aktivity včetně monitoringu, které zajistí dodržení SLA.
<b>Parametr</b>	Vlastnost Produkčního prostředí Objednatele, která je předmětem vyhodnocování.
<b>Požadavek</b>	Jakýkoliv požadavek Objednatele, týkající se poskytnutí provozní podpory Prostředí Objednatele spočívající v odstranění Incidentu.
<b>Problém</b>	Příčina neplánovaného přerušení nebo poklesu kvality IT služby, nebo výpadku části Systému.
<b>ServisDesk</b>	Informační systém Poskytovatele, který slouží k hlášení Incidentů nebo Požadavků Objednatelem.
<b>Incident</b>	Neplánované přerušení nebo pokles kvality IT služby, nebo výpadek části systému. Incident je chápán jako projev nějakého Problému, přičemž Problém může způsobovat více Incidentů.
<b>Doba odezvy (v jednotkách času)</b>	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Incident v ServisDesku, do okamžiku, kdy Poskytovatel kontaktuje Objednatele ohledně řešení Požadavku popsáného v Incidentu.
<b>Doba vyřešení Incidentu (v jednotkách času)</b>	Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Incident v ServisDesku, do okamžiku, kdy je Incident uzavřen, tj. do doby Uzavření požadavku Poskytovatelem. Do tohoto časového období není zahrnuta doba, kdy Poskytovatel čeká na potřebné informace, nebo potřebnou součinnost anebo termín Nasazení mimo hlavní provozní doby Objednatele.
<b>Zaručená provozní doba</b>	Doba, ve které služby provozní podpory musí splňovat požadované Parametry.  Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě nahlášení Incidentu v jiném období než v rámci Zaručené provozní doby, se za okamžik nahlášení Incidentu považuje počátek nejbližšího následujícího pracovního dne v rámci Zaručené

	provozní doby.
<b>Balíček služeb</b>	Objednatel vybraný Balíček služeb, jehož přesná specifikace je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
<b>Legislativní změna</b>	Změna právních předpisů platných a účinných ve státě (jurisdikci) Objednatele, která musí být dle těchto právních předpisů promítnuta do fungování Systému či na jejímž základě má dojít ke změně výstupů Systému k jejichž poskytnutí svým zákazníkům či příslušným orgánům státní správy je Objednatel ze zákona povinen.
<b>Dohodnutá úroveň služeb – SLA (Service Level Agreement)</b>	Definice úrovně a kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle Přílohy č. 1 této Smlouvy na základě Objednatelem zvoleného Balíčku služeb.
<b>Objednávka</b>	Objednávka učiněná Objednatelem písemně, elektronicky či telefonicky na služby dle této Smlouvy.
<b>Potvrzení Objednávky</b>	Písemné či elektronicky učiněné potvrzení Objednávky ze strany Poskytovatele, přičemž pokud to bude charakter objednávaných prací či činností uvedených v Objedávce vyžadovat, musí Potvrzení Objednávky obsahovat též odhad rozsahu prací a odhad ceny.

## II. Úvodní ustanovení a účel Smlouvy

- 2.1. Poskytovatel je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu a splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 2.2. Účelem této Smlouvy je zajištění podpory provozu, oprav, aktualizace a rozvoje Systému Poskytovatelem ve prospěch Objednatele, a to v rozsahu a za podmínek této Smlouvy.
- 2.3. Poskytovatel před podpisem této Smlouvy poskytl software GUBI Spa jako autorské dílo k užívání Objednateli v dohodnuté konfiguraci a s tím související nevýhradní licenci k software GUBI Spa na základě předchozích smluvních ujednání s výrobcem.
- 2.4. Smluvní strany prohlašují, že Společný zájem je zajištění fungujícího Systému tak, aby tento mohl být užíván Objednatelem obvyklým způsobem za účelem zajištění správní agendy lázeňského zařízení.
- 2.5. Smluvní strany se dohodly, že veškerá ujednání obsažená v této Smlouvě musí být Smluvními stranami vykládána tak, aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.

### III. Předmět plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat služby provozní podpory sloužící k zabezpečení bezporuchového provozu a rozvoje lázeňského informačního software GUBI Spa v prostředí technologické infrastruktury Objednatele
- 3.2. Smluvní strany sjednaly, že Poskytovatel bude Objednateli poskytovat služby v rozsahu Balíčku služeb, jehož přesnou specifikaci obsahuje Příloha č. 1 této Smlouvy.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje na základě této Smlouvy v rámci služeb Provozní podpory pro Objednatele po dobu trvání této Smlouvy provádět činnosti specifikované v Příloze č. 1.

Rámcově se jedná o následující činnosti:

- 3.3.1. Instalace oprav a nových service packů verzí Systému (update + legislativní změny)
- 3.3.2. Instalace nových verzí Systému (upgrade) nejméně 1x za rok
- 3.3.3. Podpora produktivního a testovacího Systému
- 3.3.4. ServisDesk – Řešení chyb a podpora Uživatelů v rozsahu 20 hodin/měsíc
- 3.3.5. Zakázkové úpravy Systému dle požadavků zákazníka na objednávku

### IV. Požadavky na služby

Služba je charakterizována definicí dohodnuté úrovně poskytovaných služeb (SLA) poskytovaných ve formě vzdáleného přístupu v návaznosti na sjednaný rozsah služeb:

#### **Definice parametrů poskytovaných služeb (SLA) v rámci Zaručené provozní doby**

Doba poskytování služby

Počet hodin denně/počet dní v týdnu	XXX
-------------------------------------	-----

Doba odezvy

u incidentu prioritizace 1	XXX
u incidentu prioritizace 2	XXX
u incidentu prioritizace 3	XXX

Doba vyřešení

u incidentu prioritizace 1	XXX
----------------------------	-----

u incidentu prioritizace 2	XXX
u incidentu prioritizace 3	do X dnů či při dalším major update podle toho, která z těchto skutečností nastane dřív

4.1. Ve shodě s terminologií doporučení ITIL pro řešení Incidentů je stanovena tato Prioritizace incidentů:

- **vysoká (1)** - jedná se o havarijní stav, kdy naléhavost situace znemožňuje používání Systému k účelu zajištění správní agendy lázeňského zařízení, a pracovníci Objednatele nejsou schopni zprovoznit Systém vlastními silami a není možné použít náhradní řešení.
- **střední (2)** - jedná se o stav, kdy je omezena funkcionality skupině uživatelů, funkcionality řešení je významně omezena, a však lze aplikovat dočasně alternativní řešení.
- **nízká (3)** - jedná se o stav, kdy je funkcionality omezena malému počtu uživatelů a/nebo dílčí části systému, která neodporuje definici předchozích priorit. Tyto incidenty lze definovat jako odchylky od uživatelských postupů nebo ovládání systému/zařízení popsaných v dokumentaci / nápovědě.

4.2. Objednatel popíše incident a dle bodu 4.1. Prioritizaci. O způsobu Prioritizace rozhodne Objednatel a způsobu řešení Incidentu Poskytovatel dle charakteru příslušného požadavku.

4.3. Předpokladem řádného řešení Incidentů jsou:

- a) dostatečná funkčnost HW Objednatele pro provoz Systému,
- b) existence použitelných záloh dat v rámci Systému,
- c) funkční zabezpečený dálkový přístup pro Poskytovatele za účelem řešení provozních požadavků.

V případě, že z důvodu na straně Objednatele dojde k porušení některé z uvedených podmínek, a toto porušení bude mít prokazatelný vliv na omezení nebo zabránění řešení Incidentu Poskytovatelem, je Poskytovatel o této skutečnosti povinen Objednatele bezodkladně informovat, předložit mu případné důkazy k prokázání uvedených skutečností a poskytnout veškeré informace k možným rizikům a řešením dané věci. Při splnění uvedených povinností není v takovém případě Poskytovatel v prodlení s řešením Incidentu, a to v časovém rozsahu, který byl porušením povinností Objednatelem vyvolán.

4.4. Dojde-li v rámci řešení Incidentu k uplatnění dočasně alternativního postupu (Workaround), je následně povinností Poskytovatele zajistit bezodkladně trvalé řešení. Dočasný náhradní postup je touto smlouvou primárně chápán jako nezbytné první řešení Provozního požadavku za situace, kdy v danou chvíli nelze zcela odstranit příslušnou závadu nebo vyhovět požadavku na změnu. Trvání dočasně náhradního postupu musí být sníženo na minimum při poskytnutí maximální kapacity Poskytovatele.

4.5. Dojde-li v rámci řešení Incidentu k zjištění Poskytovatelem, že Problém je způsoben zásahem Objednatele do Systému či databáze, bude Poskytovatelem řešení Objednateli vyúčtováno jako zakázková úprava (s výjimkou případů, kdy takové řešení doporučí Poskytovatel přímo Objednateli jako postup řešení Incidentu). V případě nevhodného nastavení Systému

bude řešení problému řešeno službou ServisDesk, tj. formou předplacených hodin, případně účtováno jako zakázková úprava v případě vyčerpání předplacených hodin.

- 4.6. Smluvní strany se dohodly, že rozsah sjednaných služeb a stupeň SLA je možno změnit pouze na základě předchozí dohody Smluvní stran, a to vždy pouze k 1.1. daného kalendářního roku, přičemž Objednatel je povinen ohlásit Poskytovateli požadavek na příslušnou změnu vždy do 30.9. kalendářního roku předcházejícího požadované změně, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Při změně rozsahu sjednaných služeb bude pro výpočet nové ceny za poskytované služby použit aktuální ceník Poskytovatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 4.7. Přerušení poskytování služeb dle této Smlouvy z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno Zástupci Objednatele nejméně 5 pracovních dnů předem. Veškerá údržba a práce jsou Poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Objednatele a pracovníky Objednatele, a budou prováděny mimo standardní pracovní dobu (všední dny 7-16 hod.), s výjimkou činností, které musejí být prováděny v pracovní době.
- 4.8. Přerušení služby z důvodu plánovaných prací se pro účely definice Dohodnuté úrovně služeb (SLA) nepovažuje za Incident a do výpočtu dostupnosti Systému, či doby řešení Požadavku se nezapočítává. Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se Systém za nedostupný od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku jejich skutečného ukončení. Tato doba nedostupnosti se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti Systému.
- 4.9. Neplánované přerušení poskytování služeb dle této Smlouvy bude nahlášeno Zástupci Objednatele v okamžiku zjištění Incidentu nebo překážky v řádném poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 4.10. Služby budou organizovány Poskytovatelem po dohodě s Objednatelem. Poskytované služby dle předmětu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel garantovat vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou.
- 4.11. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové úrovně služeb a za takových podmínek, jak je definováno v bodě IV. Požadavky na služby této Smlouvy.
- 4.12. Poskytovatel se zavazuje pravidelně první pracovní den každého měsíce předkládat za podmínek této Smlouvy výkaz sledování všech služeb poskytovaných dle této Smlouvy. Např. formou výpisu ServiceDesku.
- 4.13. Zástupce Objednatele bude postupovat při hlášení Požadavků dle této Smlouvy.
- 4.14. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu Systému Poskytovatelem formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele ve smyslu příslušných ustanovení této Smlouvy.

## **V. Ceny a platby za poskytované služby**

- 5.1. Cena poskytovaných služeb, zajišťujících předmět Smlouvy byla Smluvními stranami sjednána s ohledem na Objednatelem zvolený Balíček služeb, jak definován v Příloze č. 1, a s ohledem na počet modulů Systému Objednatele a počtu uživatelských licencí. V případě, že dojde ke změně počtu modulů Systému a počtu uživatelských licencí, bude Cena poskytovaných služeb dle této Smlouvy příslušně upravena. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.

## Cena měsíčního poplatku na základě zvoleného balíčku SILVER

Popis	Počet licencí	Aktivační poplatek-licence	Aktivační poplatek-celkem	Servisní smlouva (měsíční platba)
PMS	14			
Fakturace pro zdravotní pojišťovny + agenda návrhů ZP	2			
Interface pro tel. ústřednu	1			
Hotelový packet (podle počtu pokojů)	230			
Odtěžování skladů prodejem na recepci (podle počtu pokojů)	230			
Modul Crystal report	230			
Medical	42			
Laboratoř	1			
Rozpis procedur	5			
Wellness	4			
Statistiky podaných procedur	2			
Dietní sestra	7			
Sklad potravin	2			
Sklad zdravotnického materiálu	5			
Propojení na ekonomický systém – serverová licence	1			
Celkem Servisní smlouva (měsíční platba)				

Rozšíření balíčku SILVER pro dobu poskytování služby	
Celkem měsíčně	

## Kalkulace měsíčního poplatku na základě služeb balíčku SILVER

Služba	Cena služby
Instalace oprav a nových service packů verzí Systému (update + legislativní změny)	
Instalace nových verzí Systému (upgrade) nejméně 1x za rok	
Podpora produktivního a testovacího Systému	
ServisDesk-Řešení chyb a podpora Uživatelů v rozsahu 20 hodin/měsíc	
Zakázkové úpravy Systému dle požadavků zákazníka na objednávku	dle nabídky na základě platných cen této smlouvy
Cena za služby celkem	

- 5.2. Cena zakázkové úpravy Systému dle požadavků Objednatele objednané Objednatelem bude vždy sjednána na základě individuální cenové nabídky Poskytovatele dle požadavků Objednatele. Požadavek Objednatele vyplývající z potřeby legislativní úpravy nebo vyhlášky se za zakázkovou úpravu Systému nepovažuje.
- 5.3. Platby budou Objednatelem prováděny na základě vystavených faktur Poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 14 dnů ode dne vystavení faktury.

- 5.4. Faktury Poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy.
- 5.5. Nedílnou součástí faktury ohledně Ceny zakázkové úpravy musí být akceptační protokol dle VOP.
- 5.6. Platba za služby podpory provozu bude fakturována Poskytovatelem měsíčně.
- 5.7. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.
- 5.8. Cena za služby jakožto i jakékoliv další ceny či platby (dále společně jako „Ceny“) jsou platné a neměnné do 31.12. kalendářního roku, ve kterém byla tato Smlouva podepsaná. V každém dalším roce (k 1.1.) se Ceny automaticky upravují o průměrnou roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok oficiálně vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Objednatel je povinen uhradit rozdíl mezi původní Cenou za služby (od začátku kalendářního roku) a Cenou za služby zvýšenou o míru inflace nejpozději do konce měsíce, ve kterém obdržel výpočet Ceny za služby zvýšené o míru inflace, a nadále je povinen hradit Cenu za služby zvýšenou o míru inflace. Pro účely výpočtu Cen se každý rok použijí vždy posledně vypočtené Ceny zvýšené o míru inflace. Z důvodu právní jistoty se uvádí, že povinnost hradit Cenu za služby zvýšenou o míru inflace není vázána na zaslání předmětného výpočtu. Ostatní Ceny budou vypočteny dle aktuálního o míru inflace upraveného ceníku a hodinové sazby XXX Kč bez DPH.
- 5.9. V případě, že budou realizovány práce Poskytovatelem osobně v sídle Objednatele, vznikne Poskytovateli nárok na náhradu cestovních a jiných obdobných nákladů v paušální částce ve výši XXX Kč bez DPH za jeden takový výjezd/objednávku.
- 5.10. V případě nevyčerpání hodin ServisDesk je možný jejich převod v rámci aktuálního kalendářního roku. Po vzájemné dohodě Smluvních stran je možné jejich čerpání i na drobné zakázkové úpravy, uživatelské tiskové sestavy nebo školení a doškolování.

## **VI. Organizace a řízení poskytování služeb, součinnost a vzájemná spolupráce**

- 6.1. Zastoupení Smluvních stran a pozice v rámci správy a provozování Systému je definováno v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 6.2. Smluvní strany budou postupovat při hlášení požadavků dle Pravidel pro hlášení požadavků uvedených v této Smlouvě nebo ve VOP.
- 6.3. Plnění dle této Smlouvy bude poskytováno zejména ve formě vzdáleného přístupu, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 6.4. Poskytovatel a Objednatel se zavazují ke vzájemné spolupráci za účelem plnění této Smlouvy.
- 6.5. Objednatel umožní, po dohodě s Poskytovatelem, pro plnění této Smlouvy ve formě vzdáleného přístupu a v prostorách Objednatele vhodné podmínky, zejména:

- 6.5.1. Zajištění přístupu pověřeným osobám Poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
- 6.5.2. Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této Smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
- 6.5.3. Zabezpečení provozu a dostatečné kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnosti správce Prostředí Objednatele a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili Poskytovateli řádné a včasné plnění této Smlouvy.
- 6.5.4. Umožnění Poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z pevné IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději do 5 (slovy pěti) pracovních dnů od data účinnosti této Smlouvy.
- 6.5.5. Poskytovatel je povinen poskytovat bezodkladnou aktivní součinnost při připojení jakéhokoliv dalšího modulu (zvýšení rozsahu specifikace Systému či Uživatelské licence požadované Objednatelem do Systému za smlouvenou cenu ).
- 6.5.6. Poskytovatel je povinen implementovat všechny relevantní změny vyplývající s dotčených právních předpisů souvisejících s používáním předmětu smlouvy tak, aby tato implementace nenarušila plynulý chod lázeňského provozu a jeho administrace.

## **VII. Bezpečnostní opatření v rámci poskytování služeb**

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré obecně závazné bezpečnostní, hygienické, požární, ekologické a další předpisy v jakémkoliv místě plnění služeb dle této Smlouvy, stejně tak relevantní vnitřní předpisy Objednatele (dále též "směrnice"), v tomto případě za podmínky, že byl Objednatelem s těmito směnicemi jakožto i s dalšími riziky na pracovištích Objednatele, prokazatelně seznámen. Poskytovatel na dané upozorní následně své pracovníky, včetně případných pracovníků jím pověřeného subdodavatele a určí způsob ochrany proti úrazům či jinému poškození zdraví.
- 7.2. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti v místech plnění k ohrožení života nebo zdraví jakýchkoliv osob.
- 7.3. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti v místech plnění vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

## **VIII. Odpovědnost za vady Systému a záruka**

- 8.1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za to, že plnění, které poskytne Objednateli dle této Smlouvy (zakázkové úpravy) nebude mít, k okamžiku

- přechodu z Testovacího prostředí do Produkčního prostředí, vady.
- 8.2. V případě jakéhokoliv neautorizovaného zásahu do Systému včetně jeho databází a dalších komponent, které s ním tvoří funkční celek, v případě manipulace s daty, databázovými soubory a databázemi Systému obecně jinak než pomocí Systému (například přímým přístupem k databázím a datovým či programovým souborům) zaniká odpovědnost Poskytovatele za vady s výjimkou případů, kdy takové řešení doporučí Poskytovatel přímo Objednateli jako postup řešení Incidentu.
  - 8.3. Smluvní strany shodně prohlašují, že jsou si vědomi, že Produkční prostředí Objednatele může mít specifické nastavení, za tímto účelem je na základě této Smlouvy stanoveno Testovací prostředí, které slouží k předchozímu otestování budoucího chování Produkčního prostředí. V případě, že bude za dobu trvání této Smlouvy Produkční prostředí změněno bez předchozího upozornění Poskytovatele a bez umožnění mu nastavit nejprve Testovací prostředí, zaniká odpovědnost Poskytovatele za vady.
  - 8.4. Záruka se poskytuje v délce 6 měsíců od okamžiku ukončení implementace či přechodu z Testovacího prostředí do Produkčního prostředí.

## **IX. Ochrana důvěrných informací**

- 9.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o obsahu nebo částech této Smlouvy, Smluvních stranách, celém obsahu Smlouvy, jakož i o všech skutečnostech a informacích, které se dozvěděly nebo se kterými přišly do styku jak v průběhu kontraktačního procesu, tak i během výkonu práv a povinností z této Smlouvy.
- 9.2. Za důvěrné informace se považují veškeré informace, které se Smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a to bez ohledu na to, zda tvoří obchodní tajemství ve smyslu zákona, a bez ohledu na to, zda jsou jako důvěrné informace výslovně označeny, či nikoli. Výslovně se za důvěrná prohlašují veškerá data Objednatele vložená do Systému.
- 9.3. Za důvěrné informace se nepovažují informace všeobecně známé, pokud se tak nestalo porušením této Smlouvy, nebo informace, o kterých daly Smluvní strany výslovně najevo, že utajovány být nemusí.
- 9.4. Žádná ze Smluvních stran nesmí v žádném okamžiku, to znamená ani po dobu účinnosti této Smlouvy, ani po jejím ukončení, zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace náležející druhé Smluvní straně, s výjimkou zpřístupnění zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům pro plnění dle této Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvním stranám, a to v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy. To neplatí, měla-li Smluvní strana tuto informaci k dispozici ještě před jejím poskytnutím druhou Smluvní stranou, obdrží-li k tomu písemné svolení druhé Smluvní strany nebo je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem.
- 9.5. Obě Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou Smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 9.6. Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance, statutární orgány, jejich členy a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu této Smlouvy.
- 9.7. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Této povinnosti se Objednatel nemůže zprostit.

- 9.8. V případě, že došlo nebo může dojít k prozrazení skutečností nebo informací, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy, je Smluvní strana, která se o prozrazení dozví, povinna neprodleně informovat druhou Smluvní stranu a podniknout veškerá opatření nezbytná k zabránění vzniku újmy nebo omezení jejího rozsahu a dále k zabránění nebo omezení dalšího šíření skutečností nebo informací, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy.
- 9.9. Povinnosti mlčenlivosti může být Smluvní strana zproštěna pouze předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany.
- 9.10. Žádná Smluvní strana nemá právo od této Smlouvy v rozsahu povinnosti mlčenlivosti a s ní souvisejících povinností odstoupit ani ji vypovědět. Povinnost mlčenlivosti trvá i po zániku ostatních práv a povinností z této Smlouvy.
- 9.11. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené Objednatel a byla v plném znění včetně jejích příloh zveřejněna v registru smluv.

## **X. Autorská práva**

- 10.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit autorskoprávní nezávadnost plnění této Smlouvy a provádět služby dle této Smlouvy pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software kteroukoliv ze smluvních stran nenese druhá Smluvní strana žádnou odpovědnost.
- 10.2. Bude-li výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorské dílo**“), uděluje Poskytovatel Objednateli dnem poskytnutí Autorského díla Objednateli k užívání licenci k užití takového Autorského díla v souladu s účelem této Smlouvy za podmínek stanovených v tomto čl. 10 této Smlouvy. Do okamžiku akceptace příslušného plnění dle této Smlouvy (dochází-li dle Smlouvy k akceptaci takového plnění) je Objednatel oprávněn Autorské dílo užit v rozsahu a způsobem nezbytném k provedení akceptace Předmětu plnění.
- 10.3. Poskytovatel uděluje Objednateli licenci k Autorskému dílu jako nevýhradní a nepřenosnou, územně a množstevně omezenou v rozsahu stávající licence k Systému. Objednatel není povinen licenci využít. Odměna za poskytnutí licence byla zohledněna při stanovení příslušné odměny Poskytovateli podle čl. 6 této Smlouvy a je v ní již zahrnuta.
- 10.4. Bude-li výsledkem poskytnutí plnění dle této Smlouvy předmět chráněný jakýmkoliv jiným právem duševního vlastnictví, zejména právy průmyslovými, použijí se ustanovení tohoto čl. 10 Smlouvy pro tento předmět obdobně.

## XI.Sankce

- 11.1. Opozdí-li se Objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle čl. V. této Smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 11.2. Pro případ nedodržení parametrů poskytovaných služeb, jak jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy, Poskytovatelem, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení doby reakce, zásahu a vyřešení (sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy včetně definice priorit) v případě:

Porušená Zaručená hodnota parametru	Smluvní pokuta v Kč	Způsob výpočtu
Doba odezvy na Požadavek	XXX z Ceny Smlouvy	Pro každý Incident za každou započatou hodinu prodlení v limitě Zaručené provozní doby

- 11.3. Výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb dle Smlouvy je v online verzi v zabezpečeném Zákaznickém profilu Zástupce Objednatele, pozice Administrace Systému na [servicedesk.gubigroup.com](https://servicedesk.gubigroup.com).
- 11.4. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy nezaniká povinnost, kterou smluvní pokuta utvrzuje. Smluvní pokuta se nedotýká nároku na náhradu škody.

## XII. Trvání Smlouvy a její ukončení

- 12.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 12.2. Tato Smlouva zanikne:
- 12.2.1. písemnou dohodou Smluvních stran;
  - 12.2.2. odstoupením od Smlouvy;
  - 12.2.3. písemnou výpovědí;
- 12.3. V případě ukončení Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zajistit pro Objednatele jeden funkční kus licence modulu Medical pro každou léčebnu Objednatele, a to za účelem zachování přístupnosti lékařské dokumentace. Porušením tohoto ustanovení vznikne Poskytovateli povinnost uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000.000,- Kč. Zároveň se Poskytovatel zavazuje ponechat přístup ke všem programovým funkcím Systému, které byly dodány jako zakázková úprava na základě objednávky a platby zákazníka (viz služba „Zakázkové úpravy Systému dle požadavků zákazníka na objednávku“).
- 12.4. Od Smlouvy lze odstoupit z důvodů stanovených zákonem.
- 12.5. V případě výpovědi Smlouvy bez udání důvodů je výpovědní doba dvanáctiměsíční s tím, že tato začne běžet první den měsíce následujícího po měsíci, kdy byla písemná výpověď doručena druhé Smluvní straně.

- 12.6. V případě podstatného porušení Smlouvy jednou Smluvní stranou je druhá Smluvní strana oprávněna Smlouvu vypovědět bez výpovědní lhůty. V takovém případě tato Smlouva končí okamžikem doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
- 12.7. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
- 12.7.1. porušení autorských práv Poskytovatele nebo
  - 12.7.2. jakékoliv porušení povinnosti chránit důvěrné informace nebo
  - 12.7.3. prodlení s uhrazením jakýchkoliv plateb dle této Smlouvy po dobu delší než 15 dnů.

### **XIII. Řešení sporů**

- 13.1. Smluvní strany se zavazují, že v případě sporů o obsah a plnění této Smlouvy vynaloží veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k tomu, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou, zejména aby byly odstraněny okolnosti vedoucí ke vzniku práva od Smlouvy odstoupit nebo způsobující její neplatnost.
- 13.2. V případě, že nedojde ke smírnému vyřešení sporné otázky, je k jejímu projednání příslušný soud dle dohody stran, a to místně příslušný obecný soud Poskytovatele.

### **XIV. Závěrečná ujednání**

- 14.1. Tato Smlouva a všechna s ní spojená práva a povinnosti se řídí právem České republiky.
- 14.2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 14.3. Součástí této Smlouvy jsou v rozsahu v jakém upravují záležitosti týkající se předmětu této Smlouvy též všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele, které Poskytovatel připojil jako přílohu číslo 3 této Smlouvy a které jsou dostupné na webové stránce [www.gubigroup.com/vop](http://www.gubigroup.com/vop). V případě, že je tato Smlouva v rozporu se všeobecnými obchodními podmínkami, má tato Smlouva přednost.
- 14.4. Poskytovatel bude poskytovat služby dle definice kvality služeb uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy od prvního dne účinnosti této Smlouvy.
- 14.5. Smluvní strany se dohodly, že ve věcech smluvních bude probíhat komunikace zásadně prostřednictvím datové schránky, poštovní doručování pouze v případě dlouhodobé technické poruchy datové schránky některé ze smluvních stran.
- 14.6. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných (kontaktních) osob, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi pověřených pracovníků. Kontaktní osobu je strana oprávněna kdykoliv změnit; změna je vůči druhé straně účinná doručením písemného oznámení její oprávněné osobě, popř. statutárnímu orgánu.

- 14.7. Všechna oznámení mezi stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena na adresu uvedenou na titulní straně této Smlouvy nebo na adresu, kterou strana řádně způsobem dle tohoto ustanovení druhé straně oznámí. Strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do jednoho týdne od provedení změny.
- 14.8. Písemná forma je zachována, je-li dokument či oznámení doručeno buď v papírové formě, datovou schránkou nebo v elektronické (digitální) e-mailem na adresu kontaktních osob s doručenkou.
- 14.9. Tato Smlouva nezaniká smrtí či zánikem žádné ze Smluvních stran. Neodporuje-li to ustanovením právních předpisů, pak v případě úmrtí nebo zániku některé ze Smluvních stran budou namísto zemřelého či zaniklého účastníka z této Smlouvy oprávnění a závazání jeho dědici nebo právní nástupci.
- 14.10. Tato Smlouva může být doplňována nebo měněna jen formou písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami. Rovněž ukončit tuto Smlouvu lze pouze písemnou formou. Smluvní strany vylučují možnost změny nebo zrušení Smlouvy v jakékoli jiné formě. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 14.11. V případě, že některé ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, nebude tím dotčena platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních smluvních ujednání. Smluvní strany jsou povinny poskytnout si vzájemnou součinnost k tomu, aby neplatné, neúčinné nebo nevykonatelné ustanovení bylo nahrazeno takovým platným, účinným a vykonatelným ustanovením, které v nejvyšší možné míře zachovává ekonomický a hospodářský účel zamýšlený neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným ustanovením. To samé platí i pro případ smluvní mezery.
- 14.12. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž po jednom stejnopisu obdrží každá ze Smluvních stran.
- 14.13. Tato Smlouva včetně VOP představuje kompletní ujednání mezi Smluvními stranami o jejím předmětu a nahrazuje všechna předchozí ujednání mezi Smluvními stranami, která se týkají jejího předmětu. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že vlastnická práva Poskytovatele k Systému jimi nejsou zpochybňována a ani si nejsou vědomé, že by kdokoliv dané zpochybňoval, čímž považují vlastnictví Systému za nesporné.
- 14.14. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavřely ze svobodné a shodné vůle, že se před jejím podpisem podrobně seznámily s celým jejím obsahem i s obsahem VOP a poté ji na znamení souhlasu s jejím obsahem vlastnoručně podepisují.

14.15. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:

Příloha č. 1 – Rozsah požadovaných služeb (Specifikace Balíčku), Definice kvality poskytovaných služeb (SLA)

Příloha č. 2 – Seznam kontaktů a pravidla organizace

Příloha č. 3 – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele (VOP)

V Šumperku dne 26.09.2023

V Janský Lázních dne ...

.....  
**GUBI computer systems s.r.o.**  
**XXX**  
**jednatel**

.....  
**Státní léčebné lázně Janské Lázně, s.p.**  
**XXX**  
**ředitel státního podniku**