

# Smlouva o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software č. 24SuS005

(dále jen smlouva)

kteřou za účelem zajištění následné produkční podpory a dalšího rozvoje software v souladu s §1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, v platném znění (NOZ) níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely

## 1. SMLUVNÍ STRANY

### 1.1. Objednatel

**Vsetínská nemocnice a.s.**

Sídlo: Nemocniční 955, 755 01 Vsetín  
IČ: 26871068  
DIČ: CZ26871068  
Statutární zástupce: Ing. Martin Pavlica, MHA, předseda představenstva  
Obchodní rejstřík: Spisová značka B 2946 vedená u Krajského soudu v Ostravě.  
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.  
Číslo účtu: ██████████

a

### 1.2. Poskytovatel

**ARTiis GROUP, a. s.**

Sídlo: Běhounská 2/22, 602 00 Brno  
Kancelář: Údolní 413/66, 602 00 Brno  
IČ: 29191131  
DIČ: CZ29191131  
Statutární zástupce: Ing. Jiří Šafář, předseda správní rady  
Obchodní rejstřík: Spisová značka B 5974 vedená u Krajského soudu v Brně.  
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a. s.  
Číslo účtu: ██████████

(společně jen jako „Smluvní strany“)

takto:

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

### 2.1. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že v rámci rekonstrukce objektu

- a. Interního pavilonu v areálu Objednatel Poskytovatel dodal software pro podporu procesu vyvolávání pacientů s obchodním názvem „MediOrganizer“, a to včetně požadovaných hardwarových komponent vyvolávacího systému (dále jen „Dílo“) a poskytl mu uživatelská práva (licence) k tomuto Dílu. Dílo bylo předáno do užívání 8.11.2018.
- b. oddělení radiologie – MR v areálu Objednatel Poskytovatel dodal software pro podporu procesu vyvolávání pacientů s obchodním názvem „MediOrganizer“, a to včetně požadovaných hardwarových komponent vyvolávacího systému (dále jen „Dílo“) a poskytl mu uživatelská práva (licence) k tomuto Dílu. Dílo bylo předáno do užívání 14.9.2023.

- 2.2. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli k dodanému Dílu dle odst. 2.1., písm. a. služby údržby, provozní podpory a rozvoje (dále jen Služby) programového vybavení – software (dále jen SW) a tím vytvořit podmínky jeho řádného využívání.

Seznam podporovaného SW:

- a. MediOrganizer – informační systém podporující procesy objednávání a vyvolávání pacientů.
- 2.3. Podpora SW je poskytována v souladu s dodanými licencemi.
- 2.4. Objednatel se zavazuje uhradit předmětné plnění dle této smlouvy v souladu s platebními podmínkami, specifikovanými touto smlouvou.

### 3. SPECIFIKACE SLUŽEB

Poskytovatel se zavazuje řádně a včas poskytovat následující služby:

- 3.1. Odstraňování incidentů – vad v dohodnutých termínech. Incidentem se rozumí nesoulad skutečných vlastností SW s jeho dokumentací nebo specifikací nebo jejich nesoulad s vlastnostmi obvyklými. Odstraňováním incidentů se rozumí činnost vykonávaná za účelem odstranění primární příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (workaround) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační. Kategorie incidentu odráží závažnost dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
- (A) Havárie – systém jako celek nebo jeho kritické funkce nejsou pro žádného z uživatelů dostupné.
- (B) Porucha – významné omezení provozu; systém jako celek je v provozu; kritické funkce systému jsou pro uživatele významně omezeny, ale jsou dostupné a použitelné.
- (C) Ostatní – špatná funkčnost či dočasné znepřístupnění některé jednotlivé funkce systému, přičemž ostatní funkce systému jsou zachovány a mohou být používány.
- Kategorizaci incidentů provádí pracovník Objednatele při jeho zadávání do Helpdesku.
- 3.2. Realizace úprav SW k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky. Součástí zajištění legislativní podpory jsou i nezbytně nutné konfigurační a implementační práce, a dále takové činnosti, které Objednatel nemůže provádět vlastními silami.
- 3.3. Realizace úprav SW a aktualizace jeho komponent k zajištění požadavků na kybernetickou bezpečnost.
- 3.4. Dodávka a instalace řádně otestovaných nových verzí SW včetně jejich aktualizované dokumentace.
- 3.5. Hot-line – telefonické hlášení incidentů.
- 3.6. Používání Helpdeskové aplikace Poskytovatele k zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení.
- 3.7. Řešení speciálních požadavků Objednatele za předem dohodnutých podmínek.

### 4. PARAMETRY SLUŽEB

- 4.1. Provozní doba služby – dohodnutá doba, po kterou by jednotlivá služba měla být dostupná (např. Po-Pá 7:00-16:00, nebo 24 hodin denně 7 dní v týdnu apod.). Do této doby se nepočítají předem plánované a nahlášené odstávky.

- 4.2. Provozní doba podpory – doba, po kterou je přímo podpora poskytována uživatelům, je to doba, kdy je dostupné pracoviště Hot-line.
- 4.3. Dostupnost – schopnost SW provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Je to stav, kdy je služba přístupná a použitelná ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času poskytování služby z celkové doby, po kterou měla být služba poskytována. Do této doby se však nepočítají předem ohlášené plánované odstávky/výluky (většinou v noci nebo o víkendech).
- 4.4. Reakční doba – je maximální doba od nahlášení incidentu/požadavku, do které je zahájeno odstraňování/řešení incidentu/požadavku a Objednatel je o zahájení informován. Reakční doba se počítá pouze v rámci garantované provozní doby podpory (viz. odst. 4.2.).
- 4.5. Doba odstranění incidentu/realizace požadavku – je maximální doba od nahlášení incidentu/požadavku do odstranění incidentu (odstraněna primární příčina nebo aplikován „workaround“) nebo do realizace požadavku a zároveň je o tom Objednatel informován. Doba odstranění incidentu se počítá pouze v rámci garantované provozní doby podpory (viz. odst. 4.2.). V případě, že poskytování dohodnutých služeb bude znemožněno nefunkčností prvku/prvků technické infrastruktury nebo systémového software, na které se nevztahují služby dle této smlouvy, lhůty pro řešení incidentů/požadavků se prodlužují o čas nezbytný pro zprovoznění těchto komponent. Stejně tak se prodlužují lhůty pro řešení incidentů/požadavků po dobu, kdy Objednatel není schopen zajistit Poskytovateli vzdálený nebo fyzický (je-li potřebný) přístup k SW, zálohám SW i dat nebo komponentám, na něž se tato smlouva vztahuje.
- 4.6. Konkrétní hodnoty výše parametrů služeb pro SW dle odst. 2.2 jsou:

SW	Provozní doba SW	Provozní doba podpory	Reakční doba podle typu incidentu (hod.)			Doba odstranění incidentu (hod.)	Doba odstranění incidentu (hod.)	Doba odstranění incidentu (hod.)
			(A)	(B)	(C)	(A)	(B)	(C)
MediOrganizer	24x7, 0:00-24:00	9x5, 8:00-17:00	4	18	90	9	90	180

## 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cena za služby podle odstavců 3.1 až 3.6 této Smlouvy je kalkulována jako % z ceny dodaných SW licencí před slevou k datu podpisu této smlouvy a pro podporovaný SW činí:

Licence	Počet	Základní cena licence (před slevou)	Cena podpory
		v Kč bez DPH	v Kč (bez DPH)
Fronta (vyvolávání) interní pavilon			
Celková cena roční podpory			<b>39440,00</b>
tj. čtvrtletně			<b>9860,00</b>

Cena zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním smlouvy.

- 5.2. Cena za služby dle odstavce 5.1. bude Objednatelům hrazena čtvrtletně na základě faktury Poskytovatele, vystavené tak, že DUZP je vždy 1. den příslušného čtvrtletí.
- 5.3. Cena za služby podle odstavce 3.7. je vždy dohodnuta předem na základě jednotkových cen za člověkohodinu – viz příloha č. 2 a je na ni vystavena Objednatelům samostatná objednávka.

- 5.4. Podkladem pro fakturaci služeb podle odstavce 3.7. je akceptační/předávací protokol podepsaný Objednatel, který Objednatel podepíše nebo připomínkuje do 5 pracovních dnů od předání Poskytovatelem. Pokud Objednatel akceptační protokol nepodepíše v uvedené lhůtě, případně dohodnuté jiné lhůtě a dodávka dle 3.7. bude Objednatel provozována déle než 1 měsíc, lze takovou dodávku považovat za akceptovanou a Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu.
- 5.5. Lhůta splatnosti každého daňového dokladu (faktury) je 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Faktura musí obsahovat všechny zákonné náležitosti. Lhůta na zaplacení neplyne v případě, že faktura neobsahuje všechny zákonné náležitosti a Objednatel takovou fakturu vrátí do 5 pracovních dnů Poskytovateli. K fakturovaným cenám bude připočítané DPH dle platné legislativy. Faktury budou Poskytovatelem zasílány Objednateli v elektronické podobě, ve formátu \*.pdf, na adresu [REDACTED]
- 5.6. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn z důvodu inflace každoročně za podmínek uvedených v této Smlouvě navýšit cenu poskytovaných služeb dle této Smlouvy. Navýšení cen o inflaci se bude vždy týkat výhradně cen služeb/položek individuálně sjednaných v této Smlouvě.

Navýšení cen jednotlivých služeb/položek z důvodu inflace je Poskytovatel oprávněn provést automaticky vždy na podkladě a ve výši míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců) zveřejněné Českým statistickým úřadem (ČSÚ) vždy v měsíci lednu každého kalendářního roku. Smluvní strany sjednávají, že k navýšení cen o inflaci dle tohoto ustanovení dojde pouze v případě, kdy zveřejněná míra inflace činí více než 2,00 %; nižší míra inflace se na sjednané ceny nebude aplikovat, příp. zaokrouhlování cen po úpravě bude probíhat matematicky na dvě desetinná místa. Smluvní strany se dohodly, že toto navýšení cen z důvodu inflace se poprvé aplikuje na vyúčtování služeb vystavená za plnění poskytnutá Objednateli vždy nejpozději do 3 měsíců ode dne zveřejnění míry inflace ze strany ČSÚ, přičemž před doručením konkrétního vyúčtování služeb, ve kterém se inflace projeví, a o konkrétním zohlednění inflace do sjednaných cen Služeb/položek, bude Poskytovatel Objednatele informovat (zasláním nové Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 do datové schránky). Cena navýšená o inflaci se vždy stává základem pro zohlednění inflace zveřejněné v následujících letech.

## 6. SOUČINNOST OBJEDNATELE A POSKYTOVATELE

- 6.1. Smluvní strany si jsou vědomy významu a důležitosti bezporuchového nepřetržitého chodu a funkčnosti SW. Z tohoto důvodu se obě smluvní strany zavazují vytvářet optimální podmínky pro činnost odborných pracovníků zajišťujících plnění předmětu této smlouvy.
- 6.2. Objednatel se zavazuje zajistit přístup pracovníků Poskytovatele k předmětnému SW, serverům a datovým zálohám potřebným k provozu SW prostřednictvím vzdáleného připojení pro monitoring, správu SW a služeb dle odstavců 3.1.-3.4. této Smlouvy.
- 6.3. Objednatel zabezpečí, aby pracovníci Poskytovatele měli přístup do všech prostor, v nichž je provozován předmětný SW v případě, že o to Poskytovatel požádá v souvislosti s plněním této Smlouvy a zásah to bude dle posouzení Objednatele vyžadovat. Objednatel zajistí na požádání Poskytovatele při řešení incidentů součinnost (v případě nutnosti i trvalou přítomnost) nejméně jednoho odborného pracovníka Objednatele a dále (v případě potřeby) zajistí nezbytné ochranné pomůcky, vyžaduje-li to režim pracoviště, na němž budou práce prováděny.
- 6.4. V případě řešení havárie Systému zajistí Objednatel a Poskytovatel přítomnost pracovníků i mimo pracovní dobu, a to po vzájemné dohodě.
- 6.5. Veškeré změny konfigurace SW a komponent ovlivňujících jeho funkcionalitu nebo chování (nad rámec změn konfigurace popsanych v uživatelské nebo administrátorské dokumentaci) budou ze strany Objednatele prováděny výhradně se souhlasem Poskytovatele a budou

Objednatel řádně dokumentovány. Příslušná dokumentace musí být na vyžádání dostupná pracovníkům Poskytovatele. Jakákoliv změna konfigurace SW, která není v souladu s dokumentací nebo doporučeními Poskytovatele nebo modifikace programového kódu SW, ze strany Objednatele nebo jím sjednané třetí strany, provedená bez souhlasu Poskytovatele je považována za hrubé porušení smlouvy Objednatel.

- 6.6. Poskytovatel zajistí na žádost Objednatele součinnost s nasazením oprav programových vad základního programového vybavení (jedná se o operační systém, databázový systém, webový server apod.).
- 6.7. Poskytovatel zajistí odborným pracovníkům Objednatele trvalý privilegovaný přístup k předmětnému SW a serverům za účelem jejich správy a údržby.
- 6.8. V případě, že lokalizaci poruchy a její odstraňování bude provádět subdodavatel Poskytovatele, přebírá Poskytovatel veškerou odpovědnost za případné škody související se servisním zásahem prováděným jeho subdodavatelem.

## 7. SERVISNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Smluvní strany konstatují, že SW je nainstalován a provozován na infrastruktuře Objednatele (tj. na virtualizovaných serverech v jeho datovém centru) a ostatní komponenty jsou umístěny v areálu/sídle Objednatele.
- 7.2. Objednatel se zavazuje řádně a v souladu s uživatelskými návody a doporučeními využívat SW a svým aktivním přístupem minimalizovat rizika škod a poruch funkčnosti SW.
- 7.3. Poskytovatel neodpovídá za incidenty/poruchy způsobené zcizením HW, zásahem třetí strany Objednatele, neodborným zásahem pracovníků Objednatele apod. Následné odstranění škod a obnovení funkce SW v těchto případech vždy spadá do činností specifikovaných v odst. 3.7. této smlouvy.
- 7.4. Poskytovatel není v prodlení s plněním předmětu smlouvy v případě, že informace o poruše nebo havárii nebyla řádně předána pracovníkům Poskytovatele na Hot-line nebo Helpdesk, podané informace o stavu SW byly zkresleny, případně nebylo pracovníkům Poskytovatele umožněno včasné zahájení činnosti omezením přístupu k SW, na něž se vztahuje tato smlouva.
- 7.5. V případě, že Poskytovatel před zahájením servisní činnosti upozorní Objednatele na zvýšené riziko ztráty dat v důsledku plánované činnosti, je Objednatel povinen před vlastním zásahem provést úplnou archivaci dat a archivní kopii řádně uložit.
- 7.6. Poskytovatel za žádných okolností neodpovídá za přímé, nepřímé ani následné škody související se ztrátou dat v případě, že ke ztrátě došlo nesprávnou manipulací se SW pracovníky Objednatele nebo pracovníky třetí strany (s výjimkou subdodavatelů Poskytovatele), případně poruchou HW nebo jiných komponent, jež nejsou předmětem této Smlouvy.

## 8. GARANCE, SANKCE, NÁHRADY ŠKODY

- 8.1. V případě, že Poskytovatel nedodrží sjednanou servisní lhůtu (dle odst. 4.6) při řešení incidentu:  
klasifikovaného jako typ (A) Havárie má Objednatel právo účtovat Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 200,00 Kč za každou celou hodinu prodlení u každého takového porušení,

- klasifikovaného jako typ (B) Porucha má Objednatel právo účtovat Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 200,00 Kč za každou celou hodinu prodlení u každého takového porušení,
- klasifikovaného jako typ (C) Ostatní má Objednatel právo účtovat Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 500,00 Kč za každý započatý den prodlení u každého takového porušení.
- 8.2. Pokud Poskytovatel nesplní dohodnutý termín dodávky požadavku podle odstavce 3.7., přičemž je jednoznačně prokázáno, že zpoždění zapříčinil Poskytovatel, má Objednatel právo na slevu z ceny ve výši 0,05 % z ceny požadavku za každý pracovní den prodlení.
  - 8.3. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí pro předcházení vzniku škod a učinit všechna dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod.
  - 8.4. Právo na náhradu škody Objednatele není dotčeno výše uvedenými sankcemi.
  - 8.5. Každá Smluvní strana odpovídá za škodu, která vznikla druhé Smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy, maximálně však do výše 200.000,- Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých).
  - 8.6. Pokud Objednatel při provozování SW a ostatních komponent, na něž se tato smlouva vztahuje, nedodrží všechna doporučení a pokyny Poskytovatele, a v důsledku toho Poskytovatel nesplní sjednané servisní parametry, pak v takovém případě nebudou uplatněny sankce ani škody. Zvláště se ujednání v předchozí větě týká doporučení k administraci SW, provádění zálohování, bezpečnostních doporučení a dalších pokynů, jejichž nedodržení by mohlo mít za následek nedostupnost SW nebo dat, případně jejich částečné nebo úplné zničení.
  - 8.7. V případě prodlení s úhradou faktur se Objednatel zavazuje Dodavateli zaplatit zákonný úrok z prodlení dle předpisů občanského práva, a to na základě výzvy/faktury Dodavatele.

## 9. MÍSTO PLNĚNÍ, KOMUNIKACE

- 9.1. Služby budou poskytovány vzdáleným přístupem z pracoviště Poskytovatele, pokud povaha služby nebude vyžadovat přímou přítomnost v areálu Objednatele. Vzdálený přístup musí umožňovat Poskytovateli získat odpovídající oprávnění k SW a komponentám a přístup zálohám SW i dat, na něž se tato smlouva vztahuje.
- 9.2. Primárním komunikačním kanálem i evidenčním nástrojem je Helpdesk Poskytovatele.
- 9.3. V urgentních případech, mimo pracovní dobu nebo v případě poruchy primárního kanálu budou incidenty hlášeny na telefonní číslo hot-line Poskytovatele uvedené v příloze č. 1 – Odpovědné osoby, způsob a pravidla komunikace, které slouží jako vedlejší komunikační kanál.
- 9.4. Kvalifikované osoby pro komunikaci jsou uvedeny v příloze č. 1 – Odpovědné osoby, způsob a pravidla komunikace.
- 9.5. Pokud dojde ke sporům na úrovni osob/týmů poskytujících a přebírajících služby, budou tyto primárně řešeny na úrovni Service manažerů Smluvních stran, v případě nedohody budou eskalovány na úroveň Řídícího výboru (dle přílohy č. 1 – Odpovědné osoby, způsob a pravidla komunikace).

## 10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 10.1. Smluvní strany se zavazují dodržovat mlčenlivost o veškerých údajích, které se dozví v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Smluvní strany konstatují, že účelem této Smlouvy není provádět zpracování osobních údajů (dále jen „OÚ“) třetích osob (subjektů údajů) ve

smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**GDPR**“) Poskytovatelem pro Objednatele. SW Poskytovatele jako nástroj zpracování dat (a tedy i OÚ) umožňuje Objednateli (který je správcem OÚ), prostřednictvím konfigurace přístupových práv v SW a společně s technickým a organizačním zabezpečením ochrany OÚ, naplnit požadavky na ochranu OÚ v souladu s GDPR. Pokud by Objednatel požadoval od Poskytovatele zpracování OÚ ze SW, musí být za tím účelem mezi Smluvními stranami uzavřena písemná smlouva o zpracování OÚ. Ve smyslu tohoto odstavce jsou třetími osobami chápáni i zaměstnanci smluvních stran.

Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

- a. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které jsou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
  - b. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 10.2. Za důvěrné informace jsou považovány veškeré informace a skutečnosti, o kterých se strany dozvědí při plnění předmětu této Smlouvy a jedná se zejména o know-how a jakékoliv informace a skutečnosti technické, provozní, výrobní či obchodní povahy, a to bez ohledu na jejich skutečnou nebo jen potenciální majetkovou či nemajetkovou hodnotu.
- 10.3. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé strany. Za třetí osoby se nepovažují:
- a. zaměstnanci stran a osoby v obdobném postavení,
  - b. orgány stran a jejich členové a
  - c. poddodavatelé Dodavatele,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny stranám ve Smlouvě.
- 10.4. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
- 10.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
  - b. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Smlouvy o ochraně informací,
  - c. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - d. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 10.6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.7. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývajících z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 20.000,00 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti. Povinnost hradit vzniklou škodu není úhradou smluvní pokuty dotčena.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s výpovědní lhůtou 3 měsíců, která začne běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu statutárními zástupci obou Smluvních stran.
- 11.2. Pokud se na tuto Smlouvu vztahuje povinnost uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), pak nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, v ostatních případech je účinná ode dne její platnosti.
- 11.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě splnění podmínky pro uveřejnění Objednatel uveřejní smlouvu v registru smluv ve lhůtě dané zákonem o registru smluv, a o tomto Poskytovatele ke dni uveřejnění informuje.

Poskytovatel tímto uděluje souhlas s uveřejněním této smlouvy včetně všech jejích příloh i dodatků a údajů o uzavřených objednávkách dle zákona o registru smluv a dle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím.

Smluvní strany jsou povinny znečitelnit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny zvláštními zákony a nemohou být uveřejněny nebo mohou znečitelnit údaje, které považují za své obchodní tajemství nebo jinou utajovanou skutečnost podle zvláštního zákona.

- 11.4. V případě porušení podmínek sjednaných touto smlouvou jednou stranou je druhá strana oprávněna od smlouvy jednostranně odstoupit písemným odstoupením doručeným druhé straně. Před odstoupením je však povinna druhou stranu upozornit na porušování smlouvy, poskytnout jí minimálně 30denní lhůtu k odstranění závad a upozornit ji současně na možnost odstoupení od Smlouvy. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem, kdy byl projev odstoupení doručen druhé straně, případně termínem odstoupení stanoveným v doručeném dokumentu.
- 11.5. Veškeré změny a doplňky této smlouvy musí být provedeny ve formě písemných číslovaných dodatků.
- 11.6. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk.

## 12. PŘÍLOHY

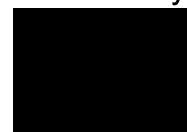
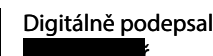
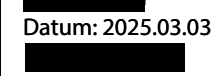
- 12.1. Příloha č. 1 – Odpovědné osoby, způsob a pravidla komunikace
- 12.2. Příloha č. 2 – Ceník prací

Za Objednatele

 Digitálně podepsal   
Datum: 2025.03.17 

Ing. Martin Pavlica, MHA,  
předseda představenstva

Za Poskytovatele

 Digitálně podepsal   
Datum: 2025.03.03 

Ing. Jiří Šafář,  
předseda správní rady



## Příloha č. 1

### ke Smlouvě o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software č. 24SuS005

#### ODPOVĚDNÉ OSOBY A PRAVIDLA KOMUNIKACE

##### 1. Komunikační kanály

Příjem zpráv	Kontakt	Činnost	Provozní doba podpory
Hot-line	[REDACTED]	Proces přijetí zprávy následovaný procesem zpracování řešitelem	9x5
HelpDesk	[REDACTED]	Proces elektronického zadání zprávy následovaný procesem zpracování řešitelem	24x7

##### 2. Odpovědné osoby

Objednatel	Poskytovatel
Hlášení, přijímání a řešení incidentů a požadavků	
[REDACTED] správce informačních a komunikačních technologií [REDACTED] [REDACTED] správce informačních a komunikačních technologií [REDACTED]	Službu konající zaměstnanci poskytovatele
Servis manažeri	
[REDACTED] náměstek pro IT a kybernetickou bezpečnost [REDACTED]	[REDACTED] ředitel realizace [REDACTED]
Řídící výbor	
[REDACTED] provozní náměstek [REDACTED]	[REDACTED] předseda správní rady [REDACTED]

### **3. Pravidla komunikace**

Kontaktní osoby Objednatele jsou povinny zadávat zprávy a požadavky na zásah v rámci poskytovaných služeb do systému Helpdesk zhotovitele na adrese

Pro případ možné nedostupnosti systému Helpdesk zajistí Objednatel zadání zprávy/požadavku prostřednictvím náhradního spojení ve formě emailu a záznam do Helpdesk provede po odstranění jeho nedostupnosti.

V případě nedostupnosti systému Helpdesk v době havárie provede Objednatel ohlášení havárie také prostřednictvím Hot-line.

## Příloha č. 2

### ke Smlouvě o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software č. 24SuS005

#### CENÍK PRACÍ

V případě, že budou v rámci tohoto smluvního vztahu prováděny práce, na něž se nevztahují paušální platby, bude Poskytovatel garantovat následující ceny prací pro uvedené role/činnosti:

Role	Předpokládaná činnost	Cena za MD/* bez DPH (Off-site)	Cena za MD bez DPH (On-site)
Senior project manager /Projektový manažer	Definice projektového plánu, řízení kapacit na projektu, koordinace interních a externích zdrojů, řízení rizik, reportování stavu projektu, příprava a plánování testů.		
Business analyst /Obchodní analytik	Konzultace, tvorba analytické dokumentace, specifikace požadavků, návrh analytických modelů.		
Analyst/Tech.designer /Analytik/tech. designer	Technická analýza, tech. design aplikací/řešení, tvorba analytické dokumentace, konzultace tech. požadavků a způsobů řešení.		
Programmer /Programátor	Vývoj aplikací dle analytické dokumentace, unit testování, dokumentace aplikací.		
Tester /Tester	Příprava testovacích scénářů, tvorba test cases, provádění testů, reporting o chybách, vyhodnocování testů, tvorba uživatelské dokumentace.		

/\* Zkratka MD (z angl. Man-day) je pracovní čas jedné osoby odpovídající jednomu pracovnímu dni o délce 8 hodin.

Off-site znamená, že práci/činnost vykonávaná Poskytovatel z místa mimo sídla Objednatele (např. prostřednictvím vzdáleného přístupu)

On-site je práce/činnost vykonávaná Poskytovatelem „na místě“ u Objednatele