



Evidenční číslo Objednatele

Evidenční číslo Poskytovatele

SERVISNÍ SMLOUVA

„VN Brno – nemocniční informační systém“

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL:

Vojenská nemocnice Brno

Sídlo: Zábrdovická 3/3, 615 00 Brno
Zastoupený: plk. gšt. MUDr. Petrem Králem, MBA, ředitelem
IČO: 60555530
DIČ: CZ60555530
Bankovní spojení: ČNB
Číslo účtu: 4034881/0710
(dále jen „Objednatel“)

a

POSKYTOVATEL:

STAPRO s.r.o.

Sídlo: Pernštýnské náměstí 51, 530 02 Pardubice
Zastoupený: Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti
IČ: 13583531
DIČ: CZ699004728
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., pobočka Pardubice, 271810793/0300
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. zn. C148
(dále jen „Poskytovatel“)

uzavřeli podle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „OZ“), ve znění pozdějších předpisů, servisní smlouvu tohoto znění:

PREAMBULE

Tato smlouva byla uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“ a „zadávací řízení“) na veřejnou zakázku, zveřejněnou ve Věstníku veřejných zakázek pod ev. č. Z2024-060982 pod názvem „VN Brno – nemocniční informační systém“, v němž Poskytovatel předložil vítěznou nabídku (dále jen „NABÍDKA“) zpracovanou podle zadávací dokumentace Objednatele (dále jen „ZADÁVACÍ DOKUMENTACE“). Obě smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v následujících ujednáních této smlouvy, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž NABÍDKA a ZADÁVACÍ DOKUMENTACE.

V souvislosti s předmětem plnění byly mezi smluvními stranami uzavřeny kromě této servisní smlouvy další 2 smlouvy:

- Smlouva o dílo, upravující zhotovení díla, tj. dodávky a implementace nemocničního informačního systému (NIS)
- Licenční smlouva (smlouva o poskytnutí licence k softwaru tvořícího nemocniční informační systém (NIS))

Tato servisní smlouva, jakož i smlouva o dílo, jsou povahou a účelem jednostranně závislé na Licenční smlouvě a vznik každé z těchto smluv je podmíněn vznikem Licenční smlouvy a zároveň zánik Licenční smlouvy způsobuje zánik ostatních shora vyjmenovaných závislých smluv (§ 1727 občanského zákoníku). Smluvní strany výslovně prohlašují, že si znění smluv vyjmenovaných v tomto odstavci pečlivě přečetly a jsou s jejich obsahem řádně seznámeny, včetně sankcí vyplývajících z těchto smluv a možností předčasného ukončení těchto smluv.

Účelem uzavřeného závazkového vztahu podle této servisní smlouvy je na vybudovaném systému NIS (který Poskytovatel vybudoval pro Objednatele na základě / podle smlouvy o dílo) zajišťování jeho bezporuchového chodu, poskytování podpory,



servisu a dalšího rozvoje systému NIS. Na tuto smlouvu se aplikují také ustanovení oddílu 6 občanského zákoníku (poskytování digitálního obsahu).

Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb podle této smlouvy, a že disponuje takovými personálními i materiálními kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb.

Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel na základě vyhlášky č. 437/2017 Sb., o kritériích pro určení provozovatele základní služby, naplňuje kritéria provozovatele základní služby. Plnění předmětu této smlouvy, a to ve všech částech, musí splňovat podmínky pro správce a provozovatele informačního systému základní služby dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „ZKB“), a dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., vyhláška o kybernetické bezpečnosti (dále také jen „Vyhláška o kybernetické bezpečnosti“), případně dle právních předpisů, které tyto předpisy nahradí (zejména nový zákon o kybernetické bezpečnosti s chystanou platností od roku 2025).

Poskytovatel bere na vědomí, že z hlediska kybernetické bezpečnosti se stane provozovatelem informačního systému základní služby, a tedy také osobou podle § 3 písm. f) ZKB; zároveň je také významným dodavatelem podle § 2 písm. n) Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti a je evidován v evidenci významných dodavatelů Objednatele. Poskytovatel se zavazuje informovat o těchto skutečnostech všechny své poddodavatele a další osoby, s jejichž pomocí či jejichž prostřednictvím bude Poskytovatel plnit předmět této smlouvy. Práva a povinnosti související s kybernetickou bezpečností jsou definovány zejména v této smlouvě.

Článek I. Předmět smlouvy

1.1. DOHODNUTÝ PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění podle této smlouvy je poskytování servisní podpory (dále také jen „služba“ nebo „služby“) na dodaném nemocničním informačním systému (dále jen „NIS“) podle **přílohy č. 1** smlouvy o dílo (SPECIFIKACE).

1.2. V rámci servisní podpory bude Poskytovatel:

- 1.2.1. Provádět odstraňování Objednatelem nahlášených incidentů v provozu NIS podle čl. II. odst. 2.2 této smlouvy. Služba je zahrnuta v ceně podle čl. IV. odst. 4.1. této smlouvy. Služba je po dobu záruční doby podle smlouvy o dílo bezplatná, neboť je zahrnuta v ceně díla podle smlouvy o dílo.
- 1.2.2. Poskytovat Objednateli služby nástroje pro evidenci a nahlášení incidentů, např. Helpdesk, Hotline. Služba je zahrnuta v ceně podle čl. IV. odst. 4.1. této smlouvy.
- 1.2.3. Poskytovat Objednateli služby servisu (dále jen „Servis“) v rozsahu:
 - a) zajištění provozu, funkčnosti a bezpečnosti NIS, provádění bezpečnostních oprav NIS,
 - b) provádění kontroly a nastavení NIS, jeho modulů a databáze,
 - c) kontinuální údržba a aktualizace NIS, včetně dokumentace NIS,
 - d) analýza příčiny vzniku incidentů, chybových hlášení,
 - e) zajištění technické a servisní podpory ke všem součástem NIS,
 - f) poskytování informací o novinkách a nových možnostech pro správu, případně pro úpravy a rozvoj NIS,
 - g) vedení agendy související s provozováním HelpDesku a provozního deníku.Služba je hrazená v rámci ceny podle čl. IV. odst. 4.1. této smlouvy.
- 1.2.4. Poskytovat Objednateli (na objednávku) služby dalšího rozvoje (dále jen „Rozvoj“), zejména:
 - a) Úpravy, změny a aktualizace funkcionality NIS nad rámec řešení podle přílohy č. 1 (SPECIFIKACE) smlouvy o dílo, podle požadavků Objednatele sdělených Objednatelem prostřednictvím HelpDesku,
 - b) Případné další činnosti či služby, na kterých se smluvní strany výslovně dohodnou prostřednictvím HelpDesku, včetně dodatečného doškolení či přeškolení uživatelů na straně Objednatele.
 - c) přenastavení funkcionalit NIS podle požadavků Objednatele.Služba je hrazená v rámci ceny podle čl. IV. odst. 4.2. této smlouvy.
- 1.2.5. Poskytovat Objednateli připojení zdravotnického prostředku do NIS v rozsahu a za cenových podmínek podle smlouvy o dílo.

1.3. HELPDESK POSKYTOVATELE

Poskytovatel je povinen provozovat službu zákaznické podpory pro servisní podporu v českém jazyce, která bude dosažitelná prostřednictvím internetového portálu (HelpDesk) a telefonu (Hotline). Požadavek na provedení konkrétního úkonu v rámci servisní podpory bude realizován pracovníky Objednatele, kteří v případě výskytu incidentu NIS kontaktují službu zákaznické podpory a následně budou poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost při řešení požadavku.

- 1.3.1. Zákaznická uživatelská podpora (Helpdesk) Poskytovatele:
Adresa HelpDesku: www.helpdesk.stapro.cz



1.3.2. Garantovaný provoz linky zákaznické podpory (Hotline) Poskytovatele pro řešení incidentů kategorie A a B v režimu 24/7/365 (24 hodin denně, sedm dní v týdnu, každý den v roce).

Telefon: bude předán písemně po podpisu smlouvy zodpovědnému pracovníkovi Objednatele

1.3.3. Pro účely této smlouvy se stanoví:

- Pracovní den je zpravidla pondělí až pátek, tedy den, který není dnem pracovního volna (sobota, neděle, svátek).
- Pracovní doba je časový rámec od 7:00 hod do 16:00 hod. v pracovní den.
- Kalendářní den je každý den v roce bez ohledu na to, zda se jedná o den pracovní nebo o den pracovního volna.

1.4. VYHRAZENÁ ZMĚNA VE VZTAHU K PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Objednatel jako zadavatel si v ZADÁVACÍ DOKUMENTACI vyhradil následující změnu závazku ze smlouvy podle § 100 odst. 1 ZZVZ, kterou mohou smluvní strany provést, aniž by vznikla nutnost provedení nového zadávacího řízení nebo povinnost postupu podle ustanovení § 222 ZZVZ. Změna předmětu plnění bude zohledněna v dodatku k této smlouvě vč. určení doby plnění a ceny.

1.4.1. Vyhrazená změna závazku spočívá v právu Objednatele požadovat po Poskytovateli úpravu dodaného a implementovaného NIS podle smlouvy o dílo po dokončení výstavby pavilonu operačních oborů v areálu sídla Objednatele. Změna bude souviset s propojením samostatných modulů (centrální sterilizace, JIP, operační sály) realizovaných v rámci smlouvy o dílo v jeden funkční celek po dokončení realizace nového pavilonu operačních oborů.

1.4.2. Na základě uplatnění vyhrazené změny ze strany Objednatele zpracuje Poskytovatel nabídku na realizaci vyhrazené změny. Nabídka bude obsahovat:

- a) Cenu za realizaci vyhrazené změny, přičemž cena za realizaci vyhrazené změny bude určena násobkem počtu člověkohodin potřebných na realizaci vyhrazené změny a cenou podle čl. IV. odst. 4.2. této smlouvy.
- b) Dobu plnění pro realizaci vyhrazené změny.
- c) Soupis dalších požadavků pro realizaci vyhrazené změny, vč. požadavků na součinnost Objednatele při realizaci vyhrazené změny.

Aby mohla být vyhrazená změna realizována musí dojít k dohodě smluvních stran o bodech a) až c).

1.4.3. Dojde-li k dohodě smluvních stran podle odst. 1.4.2., uzavřou smluvní strany dodatek k této smlouvě.

Článek II. Specifikace služeb poskytovatele

2.1. ÚROVEŇ SERVISNÍ ČINNOSTI POSKYTOVATELE

2.1.1 Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo pracovníkem Poskytovatele na místě provozu NIS.

2.1.2. Poskytovatel se zavazuje zřídit pro pověřené pracovníky Objednatele přístup do HelpDesku. Objednatel bude mít možnost zadávat do HelpDesku formou tzv. ticketů požadavky, stanovovat jejich priority, sledovat zahájení a ukončení řešení požadavku, komunikovat s Poskytovatelem formou off-line chatu, apod. Ke každému ticketu je veden komunikační vlákno (thread), ze kterého je patrný proces komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem. K upozornění na změněné stavy ticketu bude využíváno automatické e-mailové notifikace. V případě že se nebude možné na Helpdesk přihlásit, Objednatel bude hlásit incidenty prostřednictvím telefonní linky (Hotline). Kontaktní údaje k HelpDesku jsou uvedeny v čl. I. odst. 1.3. této smlouvy.

2.1.3. Poskytovatel zašle Objednateli na začátku každého kalendářního měsíce písemný report plnění smlouvy za předchozí kalendářní měsíc. Přehled musí obsahovat nejméně tyto informace za období předchozího kalendářního měsíce:

- a) dosaženou dostupnost NIS (1.) ve dnech, hodinách, minutách a (2.) v procentech; dostupnost = doba po kterou nejsou oznámeny a řešeny incidenty kategorie A nebo kategorie B v předmětném kalendářním měsíci;
- b) přehled všech realizovaných odstávek NIS, co bylo během nich vyřešeno, od kdy do kdy trvaly a zda byly úspěšné;
- c) přehled všech nasazených aktualizací NIS;
- d) přehled všech řešených požadavků řešení incidentů, včetně časové náročnosti řešení, popisu dosaženého výsledku, u každého požadavku informace o tom, zda byla dodržena doba pro odpověď na požadavek a doba pro odstranění incidenty, či nikoliv;
- e) po vyhodnocení písm. a) a d) tohoto odstavce počet Servisních kreditů, na které Objednateli vznikl nárok;
- f) všechna Poskytovatelem doporučená opatření ke zvýšení efektivity poskytování služeb a stability, bezpečnosti, důvěrnosti a dostupnosti NIS (pokud nějaká jsou).

- 2.1.4. Přílohou reportu podle předchozího odstavce musí být také výkaz práce a na vyžádání také logy z monitorovacího systému podle čl. II. odst. 2.2.9. této smlouvy (pokud už nějaký byl nasazen). Poskytovatel logy případně předá prostřednictvím vlastního datového úložiště, ke kterému zřídí Objednateli přístup, nebo jiným vhodným způsobem po dohodě s Objednatелеm.

2.2. ODSTRAŇOVÁNÍ INCIDENTŮ

- 2.2.1. **Incidentem** se rozumí jakýkoliv stav NIS znemožňující jeho plný nebo částečný provoz, a to bez ohledu na to, jak takový stav vznikl. Pro rozlišení urgentnosti odstraňování incidentů v provozu NIS identifikovaných v rámci řešení incidentu se rozlišují kategorie incidentů podle následující stupnice:

- A. **Kritický incident**, jedná se o stav NIS, kdy je znemožněna práce uživatelů s NIS, v důsledku čehož nelze vůbec realizovat klíčové procesy (tzv. core-business) Objednatele v rámci NIS. Tento stav může ohrozit či zásadně omezit běžný provoz Objednatele, hrozí nenávratné ztráty dat či je nedostupnost systému pro všechny nebo většinu uživatelů (více než 50 %). Součástí tohoto incidentu je také nesoulad NIS s platnou legislativou. Incident nelze odstranit nebo dočasně odstranit za použití dočasného náhradního řešení.
- B. **Vážný incident**, jedná se o stav NIS, kdy je práce s NIS zásadním způsobem omezena, v důsledku čehož lze realizovat pouze některé procesy Objednatele v rámci NIS. Tento stav může omezit běžný provoz Objednatele bez nenávratné ztráty dat, či je nedostupnost systému pro menší počet uživatelů (méně než 50 %) znemožněna práce uživatelů s NIS a incident lze dočasně odstranit za použití dočasného náhradního řešení.
- C. **Drobný incident**, jedná se o stav, kdy je práce s NIS omezena, v důsledku čehož lze realizovat některé procesy Objednatele v rámci NIS pouze s určitými obtížemi, přičemž nehrozí ztráta dat a omezení se týká jednotlivých uživatelů nebo skupin uživatelů mimo organizaci Objednatele, nebo incident lze dočasně odstranit za použití dočasného náhradního řešení.
- D. **Nevýznamný incident** neohrožující funkčnost NIS, práce s NIS není omezena a incident nemá vliv na funkčnost NIS. (jedná se například o jazykové opravy, drobné chyby či drobné nepohodlí v užívání systému).

- 2.2.2. Reakční doby pro řešení incidentu a doby pro jejich vyřešení jejich jsou uvedeny v čl. III. odst. 3.2.3. této smlouvy.

- 2.2.3. Objednatel je povinen oznámit incident bez zbytečného odkladu po jeho zjištění. V případě Kritického incidentu (kategorie A) a Vážného incidentu (kategorie B) může Objednavatel využít linky zákaznické podpory (Hotline) ke snížení reakční doby a doby pro odstranění incidentu. Pokud Objednatel k oznámení incidentu využije Hotline, je Poskytovatel povinen neprodleně založit ticket v systému HelpDesk, kde budou dále sdíleny informace a vedena komunikace k průběhu řešení incidentu.

- 2.2.4. Za Objednatele jsou oprávněni oznamovat incidenty zejména osoby určené Objednatелеm, které budou mít přímý přístup do HelpDesku za pomoci svých osobních účtů, které pro tyto účely je povinen Poskytovatel zřídit a udržívat. Případné změny těchto osob oznámí Objednatel Poskytovateli pomocí HelpDesku.

- 2.2.5. Objednatel je povinen uvést v oznámení incidentu informace o incidentu, zejména popis incidentu, kdy a jak se stal, jak byl zjištěn, jak se projevuje (jsou-li známy), popř. též připojit opisy chybových hlášení.

- 2.2.6. Zařazení incidentu do jednotlivých kategorií závazně určuje Objednatel a Poskytovatel je povinen toto určení plně respektovat.

- 2.2.7. Poskytovatel je oprávněn navrhnout Objednateli změnu kategorizace incidentu, pokud Objednatелеm uvedená kategorie incidentu neodpovídá povaze incidentu podle vymezení v čl. II. odst. 2.2.1. této smlouvy. Změnu kategorizace navrhne Poskytovatel prostřednictvím HelpDesku a stručně ji odůvodní. Změnu kategorizace incidentu může Poskytovatel provést až po odsouhlasení Objednatелеm.

- 2.2.8 Incident se považuje za odstraněný v okamžiku, když

- a) NIS opětovně vykazuje vlastnosti sjednané ve smlouvě o dílo, popř. vlastnosti sjednané později v souvislosti s jejími úpravami, nebo
- b) Poskytovatel realizuje v případě Kritického nebo Vážného incidentu taková opatření, aby NIS nadále vykazoval jen incident nižší kategorie (tj. z kategorie „kritický“ na kategorii „vážný“, „drobný“ nebo „nevýznamný“ incident, popř. z kategorie „vážný“ na kategorii „drobný“ či „nevýznamný“ incident); Poskytovatel je v takovém případě oprávněn navrhnout změnu kategorizace incidentu prostřednictvím HelpDesku. Změnu kategorizace incidentu může Poskytovatel provést až po odsouhlasení Objednatелеm. Poskytovatel je povinen pokračovat v odstraňování incidentu až do jeho úplného odstranění.

2.2.9. DOSTUPNOST SYSTÉMU NIS

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel poskytoval servisní služby podle této smlouvy tak, aby dostupnost NIS byla nejméně na úrovni 99,00 % času v případě incidentů Kategorie A a 95,00 % času v případě incidentů

Kategorie B. Dostupnost se vyhodnocuje měsíčně za uplynulé období, a vyjadřuje se v procentech logicky zaokrouhlených na dvě desetinná místa. Dostupnost je definována pro každou kategorii incidentů samostatně podle čl. II. odst. 2.2.1. této smlouvy v sekundách oproti celkovému počtu sekund poskytování služby. Do celkového počtu sekund se nezapočítává čas odstávek podle čl. II. odst. 2.6. této smlouvy, a čas nedostupnosti způsobený prokazatelně na straně Objednatele jeho neodbornou manipulací nebo poškozením, případně způsobený zásahem vyšší moci, a to po oboustranném odsouhlasení u každého případu jednotlivě. Důkazní břemeno nese Poskytovatel.

2.2.10 Incidenty týkajících se následujících částí NIS mohou nabývat pouze Kategorie C a D: telemedicína/on-line konzultace, sklady, manažerský modul, dopravní služba, portál objednávání pacienta, automatické hlášení do registru.

2.3. AKTUALIZACE NIS

2.3.1. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu účinnosti servisní smlouvy dodávat nové verze všech částí NIS, a to včetně aktualizované dokumentace. Servisní podpora ze strany Poskytovatele bude poskytována nejen pro poslední uvolněnou verzi NIS, nýbrž také o nejméně dvě verze nižší. Veškeré aktualizace musí být integrální součástí dodávaného NIS

2.3.2. Poskytovatel se zavazuje udržovat po celou dobu účinnosti servisní smlouvy NIS v souladu s aktuální právní úpravou.

2.3.3 Poskytovatel se zavazuje vždy po odsouhlasení Objednavatelem provádět instalace aktualizací a updatů NIS na serverech Objednatele (instalaci na uživatelské stanice zajistí Objednavatel sám).

2.4. INFORMACE O NOVÝCH MOŽNOSTECH NIS A SLUŽBÁCH POSKYTOVATELE

Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o možnostech zkvalitnění NIS, tak aby byl zachován účel předmětu díla podle smlouvy o dílo.

2.5. ROZVOJ

2.5.1. Objednatel je oprávněn zadat požadavek na rozvoj či úpravu NIS formou požadavku do HelpDesku. Poskytovatel je oprávněn si před potvrzením objednávky Objednatele vyžádat nezbytnou konzultaci s Objednatelem za účelem objasnění či vysvětlení specifikace zadaného požadavku.

2.5.2. Poskytovatel je povinen na základě požadavku Objednatele doručného prostřednictvím HelpDesku vypracovat do 10 pracovních dní od potvrzení požadavku nabídku realizace Objednatelem požadovaných úprav, která bude obsahovat zejména tyto části:

- a) předběžný popis navrhovaného řešení,
- b) požadavky na součinnost Objednatele,
- c) předpokládanou dobu realizace,
- d) cenovou kalkulaci,
- e) způsob předání a akceptační kritéria pro předání.

2.5.3. Nabídku na realizaci požadavku předává Poskytovatel Objednateli prostřednictvím HelpDesku.

2.5.4. Před realizací úprav a změn dojde mezi smluvními stranami k jejich odsouhlasení ve formě konkretizace a zaslání objednávky Objednatele dle cenové kalkulace objednaných prací a činností ze strany Poskytovatele. Objednávka bude konkretizovat podmínky pro realizaci úpravy NIS a pro její akceptaci.

2.5.5. Při absenci objednávky se požadavek nepovažuje za řádně zadaný a odsouhlasený, a Poskytovatel jej nebude realizovat.

2.5.6. Případné úpravy NIS budou prováděny na základě samostatné objednávky, a to za podmínek stanovených v dané objednávce a podle této smlouvy, a v termínech dohodnutých mezi stranami a písemně stvrzených v příslušné objednávce.

2.5.7. Po provedení úprav NIS bude Poskytovatelem vyhotoven písemný záznam s podrobným popisem provedených úprav NIS. Tento písemný záznam bude přílohou akceptačního protokolu. Akceptační protokol bude obsahovat výkaz skutečně vynaložených člověkohodin. Člověkohodinou se pro podle čl. IV. odst. 4.2. této smlouvy považuje 1 hodina práce ze strany Poskytovatelova zaměstnance či poddodavatele.

2.5.8. Objednatel se touto smlouvou nezavazuje k žádnému minimálnímu ani maximálnímu čerpání služeb souvisejícím s rozvojem NIS. Jedná se o služby na objednávku, které nebudou ze strany Poskytovatele poskytovány bez dalšího, nýbrž je bude objednatel čerpat dle provozní potřeby.

2.6. Odstávka NIS

V případě, že bude nezbytné za účelem řádného poskytování servisních služeb či pravidelné údržby NIS provést odstávku, tedy způsobit dočasnou nedostupnost NIS, zavazuje se Poskytovatel písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky NIS a též požadované termíny výluky, alespoň 10 pracovních dnů předem.



Plánované odstávky bude Poskytovatel provádět mimo pracovní dobu, pokud se nedohodne s Objednatelem jinak. Odstávka NIS je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu odstávky NIS, není Poskytovatel oprávněn odstávku NIS provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení odstávky NIS.

2.7. DOKUMENTACE

V závislosti na poskytnuté službě bude povinností Poskytovatele aktualizovat či nově vytvořit dokumentaci odpovídající faktickému stavu NIS. Pokud není dokumentace spolu s poskytnutím služby předána Objednateli, má se za to, že služba nebyla řádně poskytnuta.

Součástí dokumentace musí být veškeré Poskytovatelem vytvořené analýzy, uživatelské příručky a manuály, popisy konfigurace NIS a jejich změn, seznam použitých komponent svých poddodavatelů (pokud jejich použití Objednatel povolil), včetně úplného textu jejich licenčních podmínek a dokumentace všech bezpečnostních opatření.

Článek III. Doba trvání smlouvy, doba plnění

3.1. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, ÚČINNOST SMLOUVY, ZAHÁJENÍ PLNĚNÍ PODLE SMLOUVY

3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

3.1.2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smlouvu v registru smluv zveřejní Objednatel.

3.1.3. Plnění podle této smlouvy bude zahájeno dnem následujícím po dni, ve kterém dojde k akceptaci celého díla podle smlouvy o dílo, vyjma poskytování HelpDesku od zahájení testovacího provozu a dále až do úplného předání díla. Po tuto dobu bude HelpDesk dle čl. I. odst. 1.1.2.4. smlouvy o dílo poskytován bezplatně, a to až do doby úplného provedení díla.

3.2. GARANCE LHŮT A ZPŮSOB POČÍTÁNÍ LHŮT V PŘÍPADĚ INCIDENTŮ

3.2.1. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstraňování řádně oznámené incidenty bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtách uvedených jako reakční doba v čl. III. odst. 3.2.3. této smlouvy.

3.2.2. Reakční doba začíná běžet okamžikem založení ticketu. Lhůta pro odstranění incidentu počíná běžet okamžikem, kdy Poskytovatel zareagoval na řádně oznámený incident, nejpozději však v okamžiku, kdy uběhly reakční doby příslušné pro danou kategorii incidentu. Doba reakce se prodlužuje o dobu, po kterou nefungoval vzdálený přístup Poskytovatele k NIS prokazatelně z důvodů ležících na straně Objednatele, nebo o dobu prodloužení s komunikací či součinností ze strany Objednatele, za podmínky že Poskytovatel na tyto skutečnosti Objednatele bezodkladně upozornil, tak aby Objednatel mohl zjednat nápravu.

3.2.3. Poskytovatel garantuje tyto lhůty:

Kategorie incidentů	Dostupnost zákaznické podpory	Režim zákaznické podpory	Reakční doba zákaznické podpory	Lhůta pro odstranění incidentu
A	24x7	24x7	do 1 hodiny	do 4 hodin
B	24x7	24x7	do 4 hodin	do 12 hodin
C	24x7	9x5 dle pracovní doby	do 12 hodin v rámci pracovní doby	do 5 pracovních dnů
D	24x7	9x5 dle pracovní doby	do 12 hodin v rámci pracovní doby	do 10 pracovních dnů

3.2.4. V případě, že se jedná o incident mimořádného charakteru vyžadující delší dobu pro vyřešení, či incident způsobený skutečnostmi, které nemůže Poskytovatel ovlivnit, je Poskytovatel oprávněn na tyto skutečnosti Objednatele upozornit a požádat o prodloužení lhůty pro odstranění incidentu. To, zda se jedná o incident mimořádného charakteru vyžadující delší dobu pro vyřešení nebo o incident způsobený skutečnostmi, které nemůže Poskytovatel ovlivnit, musí Poskytovatel prokázat. Odsouhlasením Objednatele dojde k prodloužení lhůty pro odstranění incidentu. Objednatel nesmí bezdůvodně souhlas odepřít.

3.2.5. Poskytovatel nenese odpovědnost za věcnou a obsahovou správnost dat, zadaných uživateli Objednatele.

3.2.6. Do lhůty pro odstranění incidentu se nezapočítává:

3.2.6.1. prodloužení v komunikaci či poskytnutí součinnosti ze strany Objednatele, evidované v HelpDesku, která je nezbytná k odstranění incidentu nebo vyřešení incidentu;



- 3.2.6.2. prodlení v komunikaci se třetími stranami a v jejich součinnosti prokazatelně zaviněné těmito stranami (dodavateli okolních subsystémů, hardware apod.), pokud jde o subsystémy, které souvisejí s provozem NIS a nejsou v odpovědnosti Poskytovatele;
- 3.2.6.3. doba dopravy pracovníků Poskytovatele k Objednateli v případě, že není Poskytovateli umožněn vzdálený přístup k NIS;
- 3.2.6.4. posun času řešení na základě rozhodnutí o tomto posunu Objednatel, Poskytovatel, ke kterému
- 3.2.6.5. čas potřebný na poskytnutí nezbytné součinnosti za strany Objednatel Poskytovatel, ke kterému byl Objednatel Poskytovatelem vyzván.

3.3. DOBA PLNĚNÍ SLUŽBY ROZVOJ

V případě, že Objednatel požaduje po Poskytovateli služby podle čl. II. odst. 2.5. této smlouvy, sjednají smluvní strany dobu plnění v každé jednotlivé objednávce.

Článek IV. Cena

- 4.1. Cena Servisu a souvisejících služeb podle čl. I. odst. 1.2.1., 1.2.2. a 1.2.3. této smlouvy zahrnuje veškeré činnosti Poskytovatele, související s plněním této smlouvy, a to vč. veškerých rizik a vlivů (včetně inflačních a kurzových) během trvání této smlouvy a zahrnuje též veškeré související náklady, jako jsou: náklady na koordinaci, dopravu a činnost servisních techniků, provádění požadovaných zkoušek, provozní náklady Poskytovatele a jakékoliv další výdaje spojené s plněním této smlouvy. Cena servisní podpory je stanovena měsíční paušální částkou

249.715,92 Kč bez DPH / měsíc

- 4.2. Cena Rozvoje podle čl. I. odst. 1.2.4. této smlouvy zahrnuje veškeré činnosti Poskytovatele za práce sjednané mezi Objednatel a Poskytovatelem, a to vč. veškerých rizik a vlivů (včetně inflačních a kurzových) během trvání této smlouvy a zahrnuje též veškeré související náklady, jako jsou: náklady na koordinaci, dopravu a činnost servisních techniků, provádění požadovaných zkoušek, provozní náklady Poskytovatele a jakékoliv další výdaje spojené s realizací servisní podpory. Cena servisní podpory je jednotkovou cenou za 1 člověkohodinu částkou

1.530,00 Kč bez DPH / 1 člověkohodinu

- 4.3. K účtované ceně podle čl. IV. odst. 4.1. a 4.2. této smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) v sazbě a výši platné podle příslušných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za stanovení sazby DPH v souladu s účinnou právní úpravou odpovídá Poskytovatel.

4.4. INDEXACE CENY

- 4.4.1. Ceny uvedené v čl. IV. odst. 4.1. a 4.2. této smlouvy a ceny uvedené v čl. IV. odst. 4.4. smlouvy o dílo nebudou měněny po dobu prvních 48 měsíců provádění služeb podle této smlouvy. Po uplynutí prvních 48 měsíců provádění služeb podle této smlouvy lze ceny indexovat (měnit) podle následujících ustanovení čl. IV. odst. 4.4.2. až 4.4.4. této smlouvy.
- 4.4.2. Ceny mohou být po dobu trvání této smlouvy upravovány postupem podle této smlouvy, a to s ohledem na průměrnou roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen dle údajů vyhlášených Českým statistickým úřadem. Provedení úpravy cen musí smluvní strana druhou smluvní stranu požádat nejpozději do 1.3. kalendářního roku, a doložit výpočet nově navrhovaných cen. V případě, že smluvní strana o úpravu cen nepožádá, budou pro následující rok platit ceny sjednané touto smlouvou.
- 4.4.3. Ceny mohou být upraveny vždy pouze jednou ročně, a to vždy k 1. březnu příslušného kalendářního roku podle čl. IV. odst. 4.4.4. této smlouvy.
- 4.4.4. Změny cen musí být upraveny dodatkem k této smlouvě.

Článek V. Platební podmínky

- 5.1. Poskytovatel bude vystavovat a Objednatel bude hradit faktury za poskytování služeb podle čl. I. odst. 1.2.1., 1.2.2. a 1.2.3. této smlouvy vždy 1x za uplynulý měsíc poskytování služeb, a to ve výši odpovídající částce podle čl. IV. odst. 4.1. této smlouvy. Při fakturaci služeb v paušálním režimu Poskytovatel na faktuře vždy automaticky uvede jako samostatnou položku servisní kredity a odečte hodnotu servisních kreditů vzniklých v předchozím kalendářním měsíci podle odst. čl. X odst. 10.2. této smlouvy.
- 5.2. Služby podle čl. I. odst. 1.2.4. této smlouvy provede Poskytovatel na základě objednávky Objednatel, a to na konkrétně sjednané činnosti. Provedené služby budou Poskytovatelem fakturovány po splnění objednávky, a to částkou podle čl. IV. odst. 4.2. této smlouvy násobenou počtem člověkohodin vynaložených na provedení objednaných služeb.



- 5.3. Každá faktura Poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle v rozhodné době účinných právních předpisů a dále musí obsahovat:
- číslo smlouvy, pokud jde o Rozvoj, tak také číslo objednávky;
 - číslo faktury;
 - den uskutečnění zdanitelného plnění;
 - den splatnosti faktury;
 - označení díla, na kterém byla služba provedena
- 5.4. Bude-li faktura Poskytovatele obsahovat nesprávné nebo neúplné údaje, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Poskytovateli. Po opravě faktury předloží Poskytovatel Objednateli novou fakturu se splatností uvedenou v čl. V. odst. 5.6. této smlouvy. Zjistí-li Objednatel před úhradou faktury u provedené servisní podpory vady, je oprávněn Poskytovateli fakturu vrátit. Po odstranění vady nebo po jiném zániku odpovědnosti Poskytovatele za vadu předloží Poskytovatel Objednateli novou fakturu se splatností uvedenou v čl. V. odst. 5.6. této smlouvy.
- 5.5. Objednatel je oprávněn odmítnout úhradu faktury nebo krátit výši fakturované částky, v případě že Poskytovatel neprovedl v rozporu s touto smlouvou práce servisní podpory, servisní podporu provádí v rozporu s touto smlouvou, a to až do doby, než překážka k úhradě faktury odpadne.
- 5.6. Splatnost faktur je do 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení do sídla Objednatele uvedeného v záhlaví smlouvy. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je:
- v případě služeb podle čl. I. odst. 1.2.1., 1.2.2. a 1.2.3. této smlouvy poslední den v měsíci, za který Servis fakturován,
 - v případě služeb podle čl. I. odst. 1.2.4. této smlouvy den, kdy byla objednaná služba Poskytovatelem dokončena.
- 5.7. Veškeré platby předpokládané touto smlouvou budou realizovány bezhotovostním bankovním převodem na bankovní účet uvedený v záhlaví této smlouvy. Faktury – daňové doklady vystavené Poskytovatelem Objednateli budou obsahovat veškeré náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Článek VI. Místo plnění

- 6.1. Místem plnění díla jsou prostory sídla Objednatele v areálu Vojenské nemocnice Brno, na adrese Zábřdovická 3, Brno.

Článek VII. Povinnost mlčenlivosti, náhrada škody

- 7.1. Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající z této smlouvy, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace. Po dobu trvání této smlouvy se na smluvní strany vztahuje povinnost mlčenlivosti v rozsahu, jak je sjednána ve smlouvě o dílo a v její **příloze č. 5**. Předmětná ujednání a povinnost mlčenlivosti trvají a použijí se i po zániku závazku ze smlouvy o dílo bez ohledu na jeho důvody (včetně splnění závazku).
- 7.2. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou zaviněným porušením své povinnosti z této smlouvy.

Článek VIII. Licenční ujednání

- 8.1. Práva k výstupům, které vzniknou v důsledku plnění této smlouvy, jsou upravena v Licenční smlouvě, kterou smluvní strany uzavřely v souvislosti s předmětem této smlouvy.
- 8.2. Vlastníkem a Správcem veškerých dat, která jsou nebo budou uložena v NIS a veškerých dat původního NIS je Objednatel. Objednatel je taktéž pořizovatelem, vlastníkem a Správcem databáze dat NIS ve smyslu § 88 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.

Článek IX. Práva a povinnosti smluvních stran

- 9.1. V rámci realizace předmětu plnění podle této smlouvy má každá smluvní strana zejména následující povinnosti:
- a) vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících z této smlouvy;
 - b) neprodleně informovat druhou smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající podstatný vliv na řádné a včasné plnění podle této smlouvy;
 - c) poskytovat druhé smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění podle této smlouvy;
 - d) plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností podle této

smlouvy nebo k prodlení s úhradou příslušných peněžních závazků.

9.2. V rámci poskytování služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:

- postupovat při plnění smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu smlouvy;
- poskytovat podporu v souladu se smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy a relevantními technickými normami;
- zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování služeb;
- zajistit splnění povinností poddodavateli dle čl. XIV. odst. 14.4 této smlouvy;
- poskytovat služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy v rozsahu předpisů ujednaném v čl. I. odst. 1.4 smlouvy o dílo, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů a které souvisí s plněním služeb dle této smlouvy.

9.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- vady způsobené Objednatel, třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);
- obsahovou správnost provozních dat uložených v NIS;
- tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného systému;
- zálohování a archivaci dat NIS, zálohování veškerých dat NIS zajišťuje v plném rozsahu Objednatel;
- vady systému vzniklé neodborným zásahem Objednatel nebo třetí osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

9.4. V rámci plnění smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti a zodpovědnost:

- poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;
- zajistit technicko-organizační podmínky a informace potřebné pro realizaci plnění služeb;
- předávat Poskytovateli veškeré podklady potřebné pro realizaci plnění služeb;
- umožnit Poskytovateli vzdálený i fyzický přístup k NIS tak, aby mohl plnit povinnosti vyplývající z této smlouvy a případné změny ve způsobu přístupu předem Poskytovateli oznámit s dostatečným předstihem;
- předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy NIS a další skutečnosti související s poskytováním služeb dle této smlouvy;
- neprovádět bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů samotného NIS a databázového prostředí NIS.

Článek X. Sankce, náhrada škody a servisní kredity

10.1. Nedodrží-li Poskytovatel v kalendářním měsíci povinnost ve sjednaném termínu reagovat na řádně oznámený incident, povinnost ve sjednaném termínu odstranit reklamovaný incident nebo nedodrží-li minimální dostupnost NIS dle této smlouvy, vznikne Objednateli automaticky a bez dalšího upozornění nárok na servisní kredity.

10.2. Servisní kredity se počítají za každé porušení povinnosti vyčtené v předchozím odstavci. Hodnotu servisních kreditů (procentuální slevu z ceny služeb v paušálním režimu dle jejich hodnoty) Poskytovatel automaticky odečítá z faktur vystavovaných Objednateli v souladu s čl. V. odst. 5.1. této smlouvy. Pravidla pro výpočet hodnoty servisních kreditů jsou následující, přičemž maximální hodnota servisních kreditů za jeden kalendářní měsíc činí 60 % z ceny služeb v paušálním režimu za uvedený kalendářní měsíc:

Kategorie incidentů	Překročena lhůta pro reakci na oznámený incident	Překročena lhůta pro odstranění reklamovaného incidentu
A	Za každou i započatou hodinu prodlení 1 % z ceny služeb v paušálním režimu za předmětný kalendářní měsíc	Za každou i započatou hodinu prodlení 2 % z ceny služeb v paušálním režimu za předmětný kalendářní měsíc
B	Za každou i započatou hodinu prodlení 0,5 % z ceny služeb v paušálním režimu za předmětný kalendářní měsíc	Za každou i započatou hodinu prodlení 1 % z ceny služeb v paušálním režimu za předmětný kalendářní měsíc
C	Za každý i započatý 1 den prodlení 2 % z ceny služeb v paušálním režimu za předmětný kalendářní měsíc	Za každý i započatý 1 den prodlení 2 % z ceny služeb v paušálním režimu za předmětný kalendářní měsíc
D	Za každý i započatý 1 den prodlení 1 % z ceny služeb v paušálním režimu za předmětný kalendářní měsíc	Za každý i započatý 1 den prodlení 1 % z ceny služeb v paušálním režimu za předmětný kalendářní měsíc



Nedodržení minimální dostupnosti NIS

Za nedodržení každé jedné desetiny procenta dostupnosti NIS pod úrovní 99,00 % podle čl. II. odst. 2.2.13. této smlouvy 5 % z měsíční ceny plnění ceny služeb v paušálním režimu za předmětný kalendářní měsíc.

Omezení maximální hodnot servisních kreditů podle čl. X. odst. 10.2. této smlouvy se v tomto případě **neuplatní**.

- 10.3. Poskytovatel je současně povinen zaplatit Objednateli:
- 10.3.1 v případě porušení závazku mlčenlivosti podle čl. XVI. odst. 16.4. této smlouvy (s odkazem na čl. II. odst. 2.1. **přílohy č. 5** smlouvy o dílo – Dohoda o mlčenlivosti) smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každý jednotlivý případ porušení;
- 10.3.2 v případě porušení závazku uzavřít se třetí stranou, které zpřístupnil Důvěrné informace, dohodu o mlčenlivosti podle čl. XVI. odst. 16.4. této smlouvy (s odkazem na čl. III. odst. 3.3. **přílohy č. 5** smlouvy o dílo – Dohoda o mlčenlivosti), zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každý jednotlivý případ porušení
- 10.4 Poskytovatel nenese odpovědnost za újmu způsobenou nevhodnými pokyny či daty, které získal od Objednatele, pokud na jejich použití Objednatel i přes poučení Poskytovatelem podle čl. XV. odst. 15.2. této smlouvy trvá nebo pokud nemohl jejich nevhodnost zjistit vzhledem k předmětu své obchodní činnosti ani při vynaložení dohodnutého standardu péče.
- 10.5 Poskytovatel odpovídá mimo jiné za škodu vzniklou na aktivu Objednatele nebo hardware nebo software třetí strany (jiného dodavatele Objednatele), která vznikla v souvislosti s poskytováním služeb podle této smlouvy (např. situace, kdy Poskytovatel svým zásahem do NIS nebo na NIS navázaných komponent způsobí nefunkčnost jiného aktiva Objednatele, včetně aktiv oddělených od NIS).
- 10.6 Pro vyloučení pochybností se smluvní strany výslovně dohodly, že Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli mimo jiné náhradu škody vzniklou udělením veřejnoprávní sankce (např. pokuta udělená NÚKIB), která byla způsobena zanedbáním nebo nesplněním kterékoliv povinnosti Poskytovatele podle této smlouvy nebo v její souvislosti, nebo vzniklou v důsledku ponížení pojistného plnění vůči Objednateli, které bylo způsobeno v důsledku poskytování služeb Poskytovatelem.
- 10.7. V případě porušení povinností Poskytovatele, které se týkají jeho závazku k dodržování pracovněprávních předpisů, předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a závazku k dodržování férových vztahů ke svým poddodavatelům, uhradí Poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
- 10.8. V případě porušení povinností Poskytovatele vyplývajících z čl. XIV. této smlouvy souvisejících s plněním této smlouvy, nebo jiných povinností týkajících se kybernetické bezpečnosti souvisejících s plněním této smlouvy, uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každý jednotlivý případ porušení těchto povinností. Pokud Poskytovatel nezareaguje na výzvu Objednatele k nápravě dle čl. XIV. odst. 14.8. této smlouvy, nebo bez řádného důvodu nesjedná nápravu bez zbytečného odkladu, uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každý jednotlivý případ porušení těchto povinností.
- 10.9. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů od doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty. Ujednání o smluvní pokutě na základě tohoto článku smlouvy nevylučují nárok Objednatele na náhradu škody, která byla jednáním Poskytovatele způsobena. Poskytovatel odpovídá Objednateli za náhradu újmy v souvislosti s touto smlouvou v plné výši. "
- 10.10. Pokud v době trvání záruční doby Poskytovatel nedodrží v kalendářním měsíci povinnost ve sjednaném termínu reagovat na řádně oznámený incident, povinnost ve sjednaném termínu odstranit reklamovaný incident nebo nedodrží-li minimální dostupnost NIS dle této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající hodnotě servisních kreditů, které by se uplatnily v případě porušení stejné povinnosti mimo záruční dobu, tedy po dobu trvání záruční doby se neuplatňuje systém servisních kreditů, ale výše smluvních pokut se řídí pravidly pro výpočet hodnoty servisních kreditů dle čl. X. odst. 10.2 této smlouvy.

Článek XI. Odpovědné osoby smluvních stran

11.1. ODPOVĚDNÉ OSOBY OBJEDNATELE

Odpovědná osoba Objednatele pro technická jednání v rámci této smlouvy:

Tomáš Požárek telefon: [REDACTED]

11.2. ODPOVĚDNÉ OSOBY POSKYTOVATELE

Odpovědná osoba Poskytovatele pro technická jednání v rámci této smlouvy:

Petr Jelínek, [REDACTED]

Poskytovatel v případě potřeby využije osoby realizačního týmu podle smlouvy o dílo.

Článek XII. Ukončení smlouvy

- 12.1. Smlouva se zrušuje nebo zaniká:
- 12.1.1. písemnou dohodou smluvních stran;
 - 12.1.2. na základě písemné výpovědi smluvní strany doručené druhé smluvní straně;
 - 12.1.3. odstoupením od smlouvy.
- 12.2. Objednatel i Poskytovatel mohou tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, výpovědní doba je šest měsíců; **Smluvní strany sjednávají že tuto smlouvu lze vypovědět nejdříve po uplynutí prvních 60 měsíců od počátku plnění této smlouvy ve smyslu čl. III. odst. 3.1.3. této smlouvy** (pouhé poskytnutí HelpDesku se do doby plnění pro účely tohoto ujednání nezapočítává). Výpovědní doba počíná běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně. Během výpovědní doby jsou smluvní strany povinny plnit své závazky ze smlouvy v plném rozsahu.
- 12.3. Objednatel může odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení povinností druhou smluvní stranou, zejména pro prodlení Poskytovatele s odstraněním incidentu kategorie A nebo kategorie B (doba odstranění incidentu podle čl. III. odst. 3.2.3. této smlouvy) delším než 10 pracovních dnů nebo z důvodu opakovaného pochybení Poskytovatele spočívajícího v porušení reakční doby, tedy situace, kdy Poskytovatel vůbec nenastoupí k řešení incidentů. Za podstatné porušení povinností se také považuje, porušení čl. II. odst. 2.3. této smlouvy, zejména neplnění zákonných povinností (legislativních změn).
- 12.4. Poskytovatel může odstoupit od smlouvy pro podstatné porušení povinností druhou smluvní stranou, zejména
- 12.4.1. pro prodlení Objednatele s úhradou ceny za služby, pokud prodlení trvá déle než 60 dnů, a pokud Poskytovatel Objednatele na prodlení písemně upozornil a poskytl dodatečnou lhůtu ke splnění takové povinnosti,
 - 12.4.2. pro marné uplynutí lhůty k poskytnutí nutné součinnosti ze strany Objednatele, pouze však tehdy, pokud na to Poskytovatel Objednatele písemně upozornil a poskytl dodatečnou lhůtu ke splnění takové povinnosti.
- 12.5. Oznámení o odstoupení musí být písemné, doručeno druhé smluvní straně a je účinné dnem jeho doručení, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném oznámení o odstoupení.
- 12.6. Zánikem nebo zrušením této smlouvy nejsou dotčeny nároky na náhradu škody, smluvní pokuty, jakož není dotčena účinnost těch ujednání, která podle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy.
- 12.7. Objednatel je oprávněn započíst své pohledávky, včetně smluvních pokut a těch, které dosud nejsou splatné, na úhradu jakékoliv pohledávky Poskytovatele z této smlouvy.
- 12.8. Poskytovatel je povinen ihned písemně informovat Objednatele o významné změně vlastnické struktury či ovládání Poskytovatele ve smyslu zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů, o změně skutečného majitele Poskytovatele v evidenci skutečných majitelů.

Článek XIII. Nakládání s daty

- 13.1. Veškerá data uložená v NIS a veškerá data zaznamenaná v HelpDesk související s poskytováním služeb dle této smlouvy náleží Objednateli.
- 13.2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout součinnost Objednateli při testování zálohovacího schématu a znovuuvedení NIS do provozu po tomto testování, a to 1krát ročně.

Článek XIV. Kybernetická bezpečnost

- 14.1. S ohledem na to, že Poskytovatel bude poskytovat služby v rámci informačních systémů základní služby, jejichž správcem je Objednatel a s ohledem na skutečnost, že smluvní strany musí dodržovat povinnosti podle ZKB, zavazuje se Poskytovatel k zachování bezpečnosti informací a dat obsažených v informačním systému základní služby spravovaném Objednatel, včetně jiných informačních systémů, které budou plněním smlouvy dotčeny, a to zejména z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity. Poskytovatel je povinen při provádění služeb jednat tak, aby důvěrnost, dostupnost a integrity informací a dat dle předchozí věty nebyla přerušena, ohrožena, ani omezena. Je-li k plnění dle smlouvy nezbytné důvěrnost, dostupnost či integritu dat omezit, ohrozit nebo přerušit, Poskytovatel tak učiní pouze po předchozí dohodě s Objednatel, jen v Objednatel odsouhlaseném rozsahu a jen v rozsahu souladném se ZKB,

Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti a jinými obecně závaznými právními předpisy.

- 14.2. Poskytovatel je povinen podstoupit kontroly či audit ze strany Objednatele, při kterých může být ověřeno, zda Poskytovatel řádně plní veškeré povinnosti stanovené touto smlouvou. Objednatel je oprávněn kontrolu či audit provádět i v provozovnách Poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli ke kontrole či auditu dle tohoto odstavce potřebnou součinnost. Cílem auditu je ověřovat vývoj přijatých opatření a požadavků Objednatele. Objednatel bude v rámci provádění auditu rizik preferovat důkazní doložení skutečností (např. e-mailem) před místním šetřením. Bližší pravidla auditů jsou upravena v příloze č. 8 smlouvy o dílo a použijí se i na tuto servisní smlouvu, a to i po zániku závazku ze smlouvy o dílo bez ohledu na důvody jeho zániku.
- 14.3. Pokud Poskytovatel využívá pro výkon služeb poddodavatele, tedy osoby třetích osob, které se podílejí na poskytování služeb na základě smlouvy mezi nimi a Poskytovatelem, pak je povinen zavázat své poddodavatele ve vztahu ke kyberbezpečnosti ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán vůči Objednateli sám Poskytovatel, přičemž existenci takového závazku je povinen na vyžádání Objednatele bez zbytečného odkladu prokázat. Ve vztahu k těmto poddodavatelům se obdobně uplatní čl. I. odst. 1.6. smlouvy o dílo. Objednatel je oprávněn v odůvodněných případech vyslovit proti zapojení vybraného poddodavatele námitky a v takovém případě musí Poskytovatel bez zbytečného odkladu poddodavatele nahradit.
- 14.4. Poskytovatel bude dodržovat směrnice, politiky a metodiky Objednatele pro manipulaci s informacemi, ochranu informací, likvidaci dat, jakožto i jakoukoliv další interní dokumentaci Objednatele, se kterou bude Objednatelem seznámen.
- 14.5. Poskytovatel je povinen v průběhu provádění díla průběžně poskytovat součinnost při identifikaci významných změn a jejich dopadů do oblastí kybernetické bezpečnosti Objednatele v souladu s § 11 Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti souvisejících s předmětem plnění dle této smlouvy. V případě identifikace významných změn souvisejících s prováděním díla se Poskytovatel zavazuje spolupracovat s Objednatel na identifikaci potencionálních rizik možných dopadů významných změn a v případě potřeby poskytnout Objednateli informace o možných opatřeních pro snížení nepříznivých možných dopadů spojených s významnými změnami, o možnosti zajištění jejich testování a možnosti navrácení významných změn do původního stavu v případě jejich realizace, a to na základě informací, které jsou Poskytovateli známy nebo mu být známy měly.
- 14.6. Poskytovatel má následující informační povinnosti ve vztahu k Objednateli:
- a) Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o tom, jakým způsobem řídí rizika, a o tom, jaká jsou zbytková rizika související s plněním smlouvy (např. *riziko = špatná konfigurace, opatření = před ostrým provozem otestování; zbytkové riziko = jaké riziko zbyde po nasazení opatření*);
 - b) Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o významné změně ovládání, kterou se rozumí zejména ovládání či řízení dle § 74 a násl. ZOK či ekvivalentní postavení, o změně skutečného majitele v evidenci skutečných majitelů, o změně vlastnictví zásadních aktiv Poskytovatele, které jsou zásadní pro realizaci smluvních závazků vůči Objednateli, popřípadě o změně oprávnění nakládat s těmito aktivy;
 - c) Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele v případě výskytu kybernetického bezpečnostního incidentu, který souvisí s NIS nebo předmětem této smlouvy, a to nejpozději do následujícího dne po jeho zjištění. Toto hlášení bude identifikovat konkrétní část NIS, kde ke kybernetickému bezpečnostnímu incidentu došlo, dále sdělení, kdy k němu došlo, a zejména popis tohoto incidentu. Smluvní strany následně budou spolupracovat na řešení incidentu a na nápravných opatřeních, tak aby byla minimalizována rizika z incidentu vyplývající.
- 14.7. Poskytovatel je povinen při řízení kontinuity činností souvisejících s plněním dle této smlouvy poskytovat Objednateli plnou součinnost. Specifický návrh řízení kontinuity činnosti stanoví také předimplementační analýza (PIA) dle čl. I odst. 1.1.2.1 smlouvy o dílo. V případě ukončení smlouvy se plně uplatní povinnosti Poskytovatele dle čl. XVII. smlouvy o dílo, týkající se exitového plánu a povinnosti stanovené tímto exitovým plánem, a to i v případě skončení smlouvy o dílo. Poskytovatel je povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost pro řádnou, úplnou a včasnou migraci dat a zajištění kontinuity NIS.
- 14.8. V případě, že Objednatel zjistí, že Poskytovatel porušuje kteroukoliv z povinností dle tohoto článku, bez zbytečného odkladu vyzve Poskytovatele k nápravě. Poskytovatel na porušení okamžitě písemně zareaguje, a sjedná nápravu bez zbytečného odkladu.

Článek XV. Ostatní ujednání

- 15.1. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý pro veškeré činnosti, které jsou předmětem plnění této smlouvy, že má všechna potřebná oprávnění nezbytná pro řádné plnění smlouvy, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění smlouvy nezbytné.
- 15.2. Poskytovatel je povinen včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů nebo poskytnutých

- dat, jejichž následkem může vzniknout škoda či jiná újma nebo nesoulad s právními předpisy, pokud Poskytovatel měl nebo mohl o nevhodnosti pokynů nebo poskytnutých dat vzhledem k předmětu své obchodní činnosti vědět při vynaložení sjednaného standardu péče.
- 15.3. Poskytovatel není oprávněn převést bez písemného souhlasu Objednatele svá práva a závazky, vyplývající z této smlouvy na třetí osobu.
- 15.4. Veškerá jednání Poskytovatele s Objednatelem či třetími subjekty budou probíhat v českém jazyce. Veškeré doklady předávané Poskytovatelem Objednateli budou v českém jazyce.
- 15.5. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně a vyvolat jednání zástupců smluvních stran.
- 15.6. Případná nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, nebo ujednání této smlouvy nemá vliv na vynutitelnost nebo platnost ostatních ujednání této smlouvy. V případě, že by jakýkoli takovýto článek, odstavec nebo ujednání mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s aplikovatelnými zákony a ostatními právními normami), provedou smluvní strany konzultace a dohodnou se na právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v té části smlouvy, jež pozbyla platnosti.
- 15.7. Poskytovatel bere na vědomí, že dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly a zavazuje se, že umožní provedení kontroly, bude s kontrolními orgány spolupracovat a poskytne kontrolou vyžadované doklady.
- 15.8. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této smlouvy zajistit dodržování veškerých právních předpisů pracovněprávních, týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění této smlouvy podílejí (bez ohledu na to, zda se jedná o osoby Poskytovatele nebo jeho poddodavatelů). Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, že všechny osoby, které se na plnění této smlouvy podílejí (bez ohledu na to, zda se jedná o osoby Poskytovatele nebo jeho poddodavatelů) jsou vedeny v příslušných registrech (např. registr pojištěnců SSZ a mají příslušná povolení k pobytu v ČR).
- 15.9. Poskytovatel se zavazuje zajistit férové podmínky vůči svým poddodavatelům spočívající ve férových podmínkách platebního systému a v zajištění důstojných pracovních podmínek. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání této smlouvy dodržovat vůči svým poddodavatelům srovnatelné smluvní podmínky, jaké má sám sjednány s Objednatelem, zejména v oblasti rozdělení rizika, platebních podmínek a smluvních pokut, a to s ohledem na charakter, rozsah a cenu plnění poddodavatele.
- 15.10. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této smlouvy zajistit dodržování veškerých právních předpisů z oblasti práva ochrany životního prostředí, jež naplňuje cíle environmentální politiky související se změnou klimatu, využíváním zdrojů a udržitelnou spotřebou a výrobou, především zákona č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů. Při nakládání s odpady je Poskytovatel povinen se řídit zákonem č. 541/2020 Sb. a zajistit řádné ekologické třídění odpadu.
- 15.11. Ujednání smlouvy o dílo o změně poddodavatele (viz čl. I. odst. 1.6.2. smlouvy o dílo) a o změně členů realizačního týmu (viz čl. I. odst. 1.7.3. smlouvy o dílo), platí pro plnění servisní smlouvy obdobně i po skončení smlouvy o dílo.
- 15.12. Ujednání smlouvy o dílo o právních předpisech (viz čl. I. odst. 1.4 smlouvy o dílo), o důvěrných informacích a ochraně osobních údajů (viz čl. XV. smlouvy o dílo), platí pro servisní smlouvu obdobně, v rozsahu ustanovení, které je možné uplatnit na plnění servisní smlouvy. Tato ujednání se uplatní na plnění servisní smlouvy i v případě, že závazky ze smlouvy o dílo, případně celá smlouva o dílo, zaniknou.

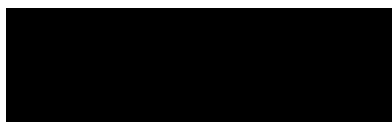
Článek XVI. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Smluvní strany se dohodly, že v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel provádění servisní podpory NIS.
- 16.2. Pokud pozbude z jakéhokoli důvodu některé ustanovení této smlouvy platnosti, nečiní tato skutečnost neplatnou celou smlouvu. V takovém případě se smluvní strany společně zavazují neplatné ustanovení nahradit novým platným, jenž bude odpovídat smyslu a účelu smlouvy, a to do 15 dnů od takového zjištění.
- 16.3. Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou řešeny vzájemnou dohodou smluvních stran. Veškerá práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této smlouvy se řídí českým právním řádem. Případné spory vzniklé z této smlouvy budou řešeny podle platné právní úpravy příslušnými soudy České republiky. Účastníci se dohodli, že místně příslušným soudem pro řešení sporů vyplývajících z této smlouvy je soud příslušný dle sídla Objednatele.



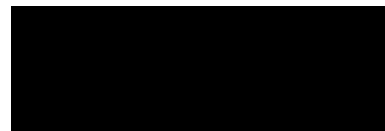
- 16.4. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost o technickém vybavení a osobních údajích osob činných u Objednatele a vyskytujících se v databázi Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti je Poskytovatel povinen uhradit druhé smluvní straně škodu a vydat bezdůvodné obohacení. Ochrana důvěrných informací a osobních údajů je blíže upravena v čl. XV. smlouvy o dílo a předmětná ujednání se přiměřeně použijí i pro tuto smlouvu, a to i po skončení smlouvy o dílo.
- 16.5. Tuto smlouvu změnit pouze číslovanými písemnými dodatky ke smlouvě.
- 16.6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden stejnopis obdrží Objednatel a jeden stejnopis Poskytovatel. Smlouvu lze uzavřít také elektronicky.
- 16.7. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním smlouvy v souladu s povinnostmi Objednatele za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména souhlasí se zveřejněním smlouvy, včetně všech jejích změn a dodatků, výše plnění a dalších údajů na profilu zadavatele podle zákona o zadávání veřejných zakázek a v registru smluv podle zákona o registru smluv.
Objednatel se zavazuje smlouvu zveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a to bez zbytečného odkladu. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany sjednávají povinnost Objednatele vložit do registru elektronický obraz textového obsahu smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadata obsahující:
- a) identifikaci obou smluvních stran, včetně IČ a ID DS,
 - b) vymezení předmětu smlouvy,
 - c) cenu,
 - d) datum uzavření smlouvy.
- Objednatel se zavazuje předat informaci o uveřejnění smlouvy, včetně ID Smlouvy, Dodavateli bez zbytečného odkladu.
- 16.8. Strany prohlašují, že předmět veškerých svých závazků určených touto smlouvou považují za dostatečně určený. Obě smluvní strany potvrzují autentičnost a pravdivost této smlouvy a prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, z jejich pravé a svobodné vůle, a nikoliv jednostranně za nevýhodných podmínek, což stvrzují svým podpisem.

V Brně, dne



za Objednatele
plk. gšt. MUDr. Petr Král, MBA
ředitel

V Pardubicích, dne



za Poskytovatele
Ing. Leoš Raibr
jednatel společnosti