

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz> , tel. 596 096 111

Servisní smlouva

Označení smluvních stran

Objednatel **Bohumínská městská nemocnice, a.s.**
Sídlo: Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
IČ: 26834022
DIČ pro účely DPH: CZ26834022
Zastoupení:

Bankovní spojení pro : *[bude doplněno Objednatelem při podpisu smlouvy]*

Kontaktní osoba ve věcech smluvních:

Kontaktní osoba ve věcech technických:

polednak@nembo.cz na straně první (dále jen jako „objednatel“)

a

Poskytovatel Medicalc software s.r.o.
Sídlo: Pod Švabinami 434/13, 312 00 Plzeň
IČ: 26350513 DIČ: CZ26350513
Zastoupení:
Bankovní spojení:

Kontaktní osoba ve věcech smluvních:

david.vambora@medicalc.cz

Kontaktní osoba ve věcech technických:

frantisek.blazek@medicalc.cz

na straně druhé (dále jen jako „poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto smlouvu o provádění údržby počítačového programu (dále jen „Smlouva“).

Článek 1

Prohlášení smluvních stran

1. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva představuje součást zadávací dokumentace veřejné zakázky s názvem „*Služby elektronického zdravotnictví pro Bohumínskou městskou nemocnici a.s.*“ (dále jen jako „veřejná zakázka“ nebo „zadávací řízení“). Smluvní strany souhlasně prohlašují, že jsou se zadávací dokumentací této veřejné zakázky detailně seznámeny a že berou na vědomí, že veškerá plnění dle této smlouvy musejí být v souladu s touto zadávací dokumentací, k čemuž společně vyvinou maximální úsilí.

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín

e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz> , tel. 596 096 111

2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledku zadávacího řízení a dále ve smyslu aktuálního znění Zákona č. 134/2016 Sb. – Zákon o zadávání veřejných zakázkách (dále jen „ZZVZ“).
3. Veřejná zakázka je součástí projektu „Služby elektronického zdravotnictví pro Bohumínskou městskou nemocnici a.s.“ reg. č. projektu: CZ.31.1.0/0.0/0.0/23_088/0011181. Veřejná zakázka je spolufinancována ze zdrojů Národního plánu obnovy, pilíř – Digitální transformace, komponenta: Digitální služby občanům a firmám, Reforma 2: Služby elektronického zdravotnictví, č. výzvy 22.
4. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že ke dni podpisu této smlouvy byla mezi stranami podepsána licenční smlouva (dále jen „Licenční smlouva“), jejímž předmětem je poskytnutí licence k počítačovým programům specifikovaných v příloze č. 1 Licenční smlouvy (dále jen „produkt“), a to v rozsahu a za podmínek sjednaných v Licenční smlouvě. Smluvní strany dále prohlašují, že ke dni podpisu této smlouvy byla mezi stranami podepsána rovněž implementační smlouva (dále jen „Implementační smlouva“), která upravuje podmínky implementace produktu. Přílohu č. 3 Implementační smlouvy tvoří harmonogram implementace, se kterým jsou smluvní strany seznámeny a který je podstatný rovněž pro plnění dle této smlouvy.
5. Smluvní strany shodně prohlašují, že objednatel byl s produktem a jeho vlastnostmi a funkcionalitami seznámen, a že objednatel produkty oprávněně užívá na základě Licenční smlouvy.

Článek 2

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat servis a podporu počítačového programu a k jeho úpravám, a to za účelem zajištění a podpory řádného provozu a užívání (dále jen „Servisní služby“). Přehled, rozsah a popis Servisních služeb je specifikován v příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Smluvní strany mají zájem touto Smlouvou upravit vzájemná práva a povinnosti při poskytování Servisních služeb poskytovatelem objednateli a definovat rozsah Servisních služeb, které v této souvislosti poskytovatel bude za úplatu zajišťovat a vykonávat pro objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli Servisní služby, které jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to za Cenu sjednanou v čl. 4 této Smlouvy. Servisní služby budou poskytovatelem poskytovány 5 let počínaje akceptací Milníku č. 3 dle přílohy č. 3 – „Harmonogram implementace“ Implementační smlouvy (dále jen „Milník č. 3“).

Článek 3

Místo plnění

1. Servisní služby budou objednateli poskytovatelem poskytovány v závislosti na charakteru služby buď osobně v sídle objednatele, resp. na příslušných pracovištích objednatele, příp. na pracovištích poskytovatele, resp. telefonicky, e-mailem, prostřednictvím vzdáleného přístupu, nebude-li v konkrétním případě smluvními stranami dohodnuto jinak.
2. Veškeré případné listinné či jiné hmotné výstupy činnosti dle Smlouvy (dokumentace, plány

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz> , tel. 596 096 111

apod.) je poskytovatel povinen předat objednateli v sídle objednatele, nebude-li v konkrétním případě mezi smluvními stranami sjednáno jinak.

Článek 4 Cena a platební podmínky

1. Odměna za poskytování Servisních služeb dle čl. 2 této smlouvy (dále jen „Odměna“) je sjednána dohodou Smluvních stran, a to ve **výši 25 000 Kč měsíčně** bez DPH, na jejíž úhradu poskytovateli vzniká nárok od schválení akceptačního protokolu Milníku č. 3 k provedené dodávce dle dohodnutých požadavků mezi objednatelem a poskytovatelem dle Implementační smlouvy. První měsíční Odměnu podle předcházející věty je poskytovatel oprávněn účtovat nejdříve k uplynutí kalendářního měsíce, v kterém byl schválen akceptační protokol k poslední části implementace podle harmonogramu, který je přílohou č. 3 Implementační smlouvy.
2. Smluvní strany výslovně sjednávají, že platba Odměny dle této smlouvy bude probíhat vždy za uplynulý kalendářní měsíc.
3. Poskytovatel je oprávněn vystavit první fakturu po uplynutí kalendářního měsíce, v kterém byl podepsán akceptační protokol k Milníku č. 3 oběma smluvními stranami. Akceptační protokol bude osvědčovat, že produkt byl řádně nainstalován objednateli a je plně funkční dle dohodnutých podmínek. Akceptační protokol bude tvořit nedílnou součást faktury. Podmínky schvalování akceptačního protokolu jsou upraveny v Implementační smlouvě.
4. Cena za nevyhnutné programátorské, analytické nebo konzultantské práce objednané nad rámec Servisních služeb v době platnosti této servisní smlouvy je stanovena **hodinovou sazbou, která nemůže přesáhnout částku 2 000,- Kč** bez DPH.
5. Odměnu je objednatel povinen pravidelně hradit poskytovateli bezhotovostním převodem peněžní částky na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě faktury vystavené poskytovatelem. Splatnost faktury je sjednána na 14 dní od jejího vystavení.
6. Poskytovatel je oprávněn zasílat faktury ve formátu PDF objednateli prostřednictvím elektronické pošty na adresu:
fakturace@nembo.cz
7. Poskytovatel jako plátce daně z přidané hodnoty připočítá vždy u jednotlivého uskutečnění zdanitelného plnění k fakturované částce daň z přidané hodnoty v sazbě odpovídající zákonné úpravě v době, kdy bylo zdanitelné plnění uskutečněno. Objednatel se daň z přidané hodnoty zavazuje uhradit.
8. Dodání produktů je zároveň pokládáno za uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména shora uvedeného zákona o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude jinak v souladu s touto smlouvou, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě platnosti zpět poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s plněním příslušného závazku. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz> , tel. 596 096 111

9. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je dodavatel povinen ve fakturách uvést i tyto údaje:
- identifikaci poskytovatele a objednatele,
 - den splatnosti,
 - označení peněžního ústavu a číslo účtu, ve prospěch, kterého má být provedena platba, konstantní a variabilní symbol,
 - odvolávka na tuto smlouvu,
 - razítko a podpis osoby oprávněné k vystavení zálohového listu, dílčího a konečného účetního dokladu,
 - soupis příloh,
 - název a číslo projektu:
- Služby elektronického zdravotnictví pro Bohumínskou městskou nemocnici a.s., reg. č. [doplní Objednatel].

Článek 5

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků poskytovatele.
2. Objednatel se zavazuje zajistit pro poskytovatele potřebné technicko-organizační podmínky vyplývající z této Smlouvy. Technicko-organizačními podmínkami se rozumí umožnění plného přístupu poskytovatele a jeho pracovníků k prostředí, vybavení, k automatizovanému i neautomatizovanému informačnímu systému objednatele, a to v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje umožnit za účelem plnění této smlouvy poskytovateli vzdálený přístup do serverového a síťového prostředí objednatele, a to dle podmínek uvedených v příloze č. 4 této smlouvy. Objednatel se zavazuje, že umožní poskytovateli vzdálený přístup do serverového a síťového prostředí za účelem plnění dle této smlouvy nejpozději do 1 pracovního dne ode dne řádného dokončení Milníku č. 3.
4. Poskytovatel se zavazuje informovat bez zbytečného odkladu objednatele o veškerých skutečnostech, které brání plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy v souladu s příslušnými obecně závaznými předpisy a jinými normami.
6. **Kybernetická bezpečnost**
Předmět plnění dle této smlouvy vstupuje do informačního prostředí Objednatele, které podléhá dopadům následujících právních předpisů:
 - Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)
 - Vyhláška č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti)

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz>, tel. 596 096 111

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2555 ze dne 14. prosince 2022 o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně kybernetické bezpečnosti v Unii a o změně nařízení (EU) č. 910/2014 a směrnice (EU) 2018/1972 a o zrušení směrnice (EU) 2016/1148 (směrnice NIS 2)

Poskytovatel musí jednat řádně a v kontextu výše uvedených právních předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti a musí zajistit plnění podmínek v nich uvedených a dále musí zajistit, aby proces realizace plnění byl v souladu s výše uvedenými předpisy, neboť Bohumínská městská nemocnice, a.s. je osobou povinnou podle § 3, písm. g) zákona o kybernetické bezpečnosti.

7. Další závazky objednatele mohou být stanoveny v průběhu plnění této smlouvy dohodou smluvních stran, kdy objednatel je zejména povinen poskytnout poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k řádnému plnění této smlouvy.

Článek 6

Odpovědnost za vady a záruka

1. Ve vztahu k produktu poskytl poskytovatel záruku v Licenční smlouvě.
2. Omezení záruky se vztahuje na to, co záruka nezahrnuje, například škody způsobené nesprávným používáním produktu, změnami provedenými objednatelem nebo kompatibilitou s jiným podpůrným softwarem nebo hardwarem, na kterém je produkt provozován, a dále samotným prostředím Infrastruktury objednatele.
3. Poskytovatel neodpovídá za správu Infrastruktury a související softwarové licence. Infrastruktura je ve správě správce informačních technologií objednatele.
4. Poskytovatel odpovídá za ochranu a integritu dat, která obdržel od objednatele, a zavazuje se je použít pouze k účelům uvedeným v této smlouvě.

Článek 7

Lhůty plnění při poskytování Servisních služeb

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Servisní služby v parametrech, které jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Pokud bude plnění předmětu smlouvy přerušeno či zdrženo z důvodu výlučně na straně objednatele, má poskytovatel právo na prodloužení jednotlivých termínů stanovených touto smlouvou, a to o dobu trvání takového přerušování či zdržení. Za zdržení na straně objednatele se považuje i zdržení plateb objednatele za plnění poskytnuté poskytovatelem dle této Smlouvy či neposkytnutí dostatečné součinnosti ze strany objednatele.

Článek 8

Odpovědné osoby smluvních stran

1. Smluvní strany určily osoby odpovědné za řízení vztahů smluvních stran v souvislosti s touto Smlouvou a osoby odpovědné za vlastní plnění Smlouvy. Seznam těchto odpovědných osob

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz> , tel. 596 096 111

je uveden v příloze č. 3 této Smlouvy.

2. Jednání odpovědných osob smluvní strany se považuje za jednání této smluvní strany. Smluvní strany výslovně uvádějí, že odpovědné osoby však nejsou oprávněny zastupovat smluvní stranu v právním jednání, zejména nejsou oprávněny uzavřít dodatek k této smlouvě.
3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit své odpovědné osoby. Změnu odpovědné osoby je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit písemně bez zbytečného odkladu po takové změně. Změna odpovědné osoby je vůči druhé smluvní straně účinná až okamžikem doručení písemného oznámení takové změny.
4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

Článek 9 **Smluvní pokuty a úrok z prodlení**

1. V případě nedodržení doby odezvy dle přílohy č. 2 této smlouvy má objednatel právo požadovat od zhotovitele zaplacení smluvní pokuty ve výši 10% měsíční paušální platby za každý započatý den prodlení.
2. Za prokázané porušení povinností o ochraně informací ve smyslu čl. 10 a kybernetické bezpečnosti čl. 5 odst. 6 této Smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení předmětné povinnosti.
3. Za prokázané porušení povinností o ochraně osobních údajů ve smyslu čl. 11 této Smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení předmětné povinnosti.
4. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením povinnost smluvní strany, jejíž splnění bylo utvrzeno smluvní pokutou, nezaniká. Ujednáními dle tohoto článku Smlouvy ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody v celé její výši.
5. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne právo na odstoupení od této Smlouvy. Odstoupením od této Smlouvy nezaniká povinnost k zaplacení smluvní pokuty, která vznikla před odstoupením od této Smlouvy.
6. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejímu uhrazení povinnou smluvní stranou. Na splatnost smluvní pokuty se přiměřeně použije ustanovení čl. 4 této smlouvy. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která zakládá právo smluvní strany na smluvní pokutu.
7. Výše jednotlivých smluvních pokut považují smluvní strany s přihlédnutím k charakteru povinností, jejichž splnění je smluvními pokutami utvrzeno, a s přihlédnutím k účelu této smlouvy za přiměřené.

Článek 10 **Závazek mlčenlivosti a ochrana důvěrných informací**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:
 - a. mohou si vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné,
 - b. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Smluvní strany považují obsah smlouvy, stejně jako všechny informace získané v souvislosti s uzavřením smlouvy a v souvislosti s jejím plněním za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“) a zavazují se zajistit a zachovávat o nich mlčenlivost a učinit vše nezbytné pro jejich ochranu a zamezení jejich zneužití.
3. Každá smluvní strana se zavazuje zdržet se zpřístupnění Důvěrných informací bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany třetím osobám, s výjimkou jejich zpřístupnění v nezbytném rozsahu svým zaměstnancům, subdodavatelům, odborným poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu v souladu s příslušným právním předpisem, kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Kterákoli smluvní strana je bez jakéhokoliv omezení odpovědná za jakékoliv porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které smluvní strana Důvěrné informace poskytne.
4. Povinnost smluvních stran zachovávat důvěrnost informací a mlčenlivost v rozsahu uvedeném v této Smlouvě trvá i po zániku smlouvy.
5. Ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením povinností dle tohoto článku Smlouvy, či na informace, které je smluvní strana povinna sdělit třetí osobě či zpřístupnit podle právního předpisu, případně dle požadavku orgánu veřejné moci na základě zákona.

Článek 11 **Ochrana osobních údajů**

1. Poskytovatel se zavazuje k zachování absolutní mlčenlivosti o následujících skutečnostech:
 - a. o skutečnostech, na které se vztahuje mlčenlivost zdravotnických pracovníků dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů;
 - b. o osobních údajích včetně jejich zvláštních kategorií, které zpracovává objednatel a se kterými poskytovatel přijde do styku při plnění této Smlouvy, zejména při zpracování dat, osobních údajích včetně jejich zvláštních kategorií, jakož i o bezpečnostních opatřeních objednatele ve vztahu k těmto osobním údajům včetně jejich zvláštních kategorií, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz> , tel. 596 096 111

ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

2. Poskytovatel se zavazuje, že přijme veškerá mu známá bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele před jejich zneužitím nebo únikem těchto dat prostřednictvím zaměstnanců a jiných pracovníků poskytovatele. Poskytovatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a jiní pracovníci či jeho smluvní partneři, kteří při výkonu své práce přicházejí do styku s osobními údaji (včetně jejich zvláštních kategorií) třetích osob, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které je v rozporu s právními předpisy.

Článek 12 **Platnost a účinnost smlouvy**

1. Smlouva se stává platnou dnem podpisu druhou smluvní stranou a účinnou dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Zápis do registru smluv zajistí objednatel. Smluvní strany se shodly na tom, že všechny přílohy této smlouvy mají charakter obchodního tajemství a nepodléhají tak uveřejnění. Smluvní strany výslovně sjednávají, že se touto smlouvou řídí ode dne řádného provedení implementace a akceptace dle Implementační smlouvy. Předpokládaný termín dokončení implementace a akceptace je do 8 měsíců od účinnosti implementační smlouvy, nejpozději však do 1. 12. 2025.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu 5 let od provedení implementace Milníku č. 3 dle Implementační smlouvy.
3. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran v písemné podobě, přičemž účinky ukončení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni uzavření takovéto dohody.
4. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní doba se sjednává v délce šesti (6) měsíců a počíná běžet první den měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď netřeba odůvodňovat.
5. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případech stanovených občanským zákoníkem. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případě, že druhá smluvní strana opakovaně porušila svou povinnost zachovávat důvěrnost informací či povinnost mlčenlivosti podle čl. 10 této Smlouvy nebo mlčenlivosti o osobních údajích dle čl. 11 této Smlouvy.
6. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
 - a. poskytovatel pozbude oprávnění vyžadované právními předpisy k činnostem, k jejichž provádění je poskytovatel povinen dle Smlouvy;
 - b. vůči majetku poskytovatele bude probíhat insolvenční řízení nebo bude insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - c. poskytovatel vstoupí do likvidace.
7. Poskytovatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín

e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz> , tel. 596 096 111

- a. objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých dluhů vyplývajících ze Smlouvy po dobu delší než 60 dnů;
 - b. objednatel užívá produkt v rozporu s Licenční smlouvou a/nebo do produktu neoprávněně zasahuje či jej neoprávněně upravuje;
 - c. vůči majetku objednatele bude probíhat insolvenční řízení nebo bude insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - d. objednatel vstoupí do likvidace.
8. Odstoupení od této Smlouvy musí mít písemnou formu, přičemž písemný projev vůle odstoupit od Smlouvy musí být druhé smluvní straně řádně doručen. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy, ani nároku na zaplacení smluvních pokut či úroku z prodlení.
9. Pro případ odstoupení poskytovatele od Smlouvy z důvodů uvedených v odst. 7 tohoto článku Smlouvy má poskytovatel vůči objednateli nárok na poměrnou část ceny za Servisní služby, které do doby odstoupení od Smlouvy objednateli řádně poskytl.
10. Pro vyloučení pochybností předčasným ukončením této smlouvy není žádným způsobem dotčena platnost a účinnost Licenční smlouvy. Pro vyloučení pochybností objednatel bude i nadále oprávněn užívat poslední aktuální generační verzi produktu ve stavu k poslední měsíční paušální splátce, a to minimálně s prohlížečnými právy.

Článek 13

Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva se řídí českým právem, přičemž právní vztahy Smlouvou výslovně neupravené se řídí zejména občanským zákoníkem.
2. Všechny spory, které vzniknou ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
3. Tato Smlouva obsahuje úplnou dohodu smluvních stran o vzájemných právech a povinnostech upravených touto Smlouvou. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky ke Smlouvě, které musí být výslovně jako dodatek k této Smlouvě označeny. Nebude-li v dodatku uveden jiný okamžik nabytí jeho účinnosti, pak změna Smlouvy bude účinná ke dni uzavření takového dodatku.
4. Stane-li se či ukáže-li se kterékoli z ustanovení Smlouvy být neplatným, neúčinným, či zdánlivým, tato neplatnost, neúčinnost ani zdánlivost nebude mít vliv na platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany nahradí takové neplatné, neúčinné, popř. zdánlivé ustanovení smlouvy platným a účinným ustanovením, které bude svým účelem a ekonomickým dopadem co nejbližší (v maximální možné míře přípustné platnými právními předpisy) ustanovení, které má být nahrazeno, a úmysl smluvních stran nebude takovou změnou dotčen, a to ve lhůtě 30 dnů od obdržení výzvy kterékoliv smluvní strany.
5. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující.
6. Tato smlouva je vyhotovena v elektronickém originále, jenž po podpisu druhou ze smluvních

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz> , tel. 596 096 111

stran obdrží obě smluvní strany.

7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Přehled, popis a rozsah poskytovaných Servisních služeb k produktu

Příloha č. 2 – Hlášení a řešení Incidentů a realizace požadavků přes Helpdesk

Příloha č. 3 – Odpovědné osoby smluvních stran

Příloha č. 4 – Podmínky vzdáleného přístupu

V Bohumíně, dne

Za Objednatele:

Za Prodávajícího:

.....
MUDr. Svatopluk Němeček, MBA
předseda představenstva

.....
Ing. Vít Bureš
Jednatel

.....
Ing. Petra Tomanová, Ph.D., MBA
místopředsedkyně představenstva

.....
Ing. Václav Vachta, MBA
Jednatel

Příloha č. 1 – Přehled a popis poskytovaných Servisních služeb k produktu

1. V jednotlivých odstavcích níže je uveden přehled Servisních služeb, které zajišťuje poskytovatel pro řádné fungování produktu.
2. Servisní služby jsou rozděleny do následujících kategorií:
 - a. Služby Helpdesk
 - i. Telefonická asistenční služba Hotline na čísle 731 182 700. Telefonní linka je zřízena zejména pro urgentní nahlášení kritického incidentu.
 - ii. Helpdesk systém, dostupný na adrese www.evza.medicalc.cz. Webový portál přístupný pro objednatele určený pro zadávání incidentů a požadavků objednatel.
 - b. Služby aplikačního charakteru
 - i. Odstraňování vad produktu
 - ii. Rozvoj produktu v návaznosti na požadavky objednatel
 - iii. Správa a konfigurace provozovaných modulů produktu, a to zejména konfigurace a údržba jednotlivých částí systému, opravy (patche), úpravy (změny) a importy potřebných dat, číselníků apod. k zajištění správného fungování produktu.
 - iv. Aktualizace produktu v návaznosti na relevantní legislativní změny, zejména z oblasti vykazování zdravotním pojišťovnám, metodiky VZP, vykazování ÚZIS a ostatních oblastí produktu, v návaznosti na aktuálně platné právní předpisy
 - v. Zavádění nových modulů a funkcí. Jedná se o tzv. upgrade generační verze každého produktu, který bude vždy proveden po dohodě s objednatelem
 - c. Služby provozního charakteru
 - i. Optimalizace produktu z pohledu efektivního běhu
 - ii. Údržba databáze
 - iii. Preventivní a proaktivní činnosti poskytovatel sloužící k omezení vzniku incidentů a s tím související úpravy produktu
 - iv. Jednorázový import nebo export dat do/z produktu nebo z/do jiného systému je placená služba, která je naceněna poskytovatelem dle každého případu na vyžádání objednatelem. Hodinová sazba je stanovena dle čl. 4 odst. 4 této smlouvy.
 - d. Služby konzultační a edukační
 - i. Konzultační služby a školení klíčových uživatelů na straně objednatel jsou specifikovány v příloze č. 2, čl. 1, odst. 10 této smlouvy
 - ii. Poskytování školicích materiálů k produktu v elektronické podobě
3. Rozsah poskytování Servisních služeb uvedených v odst. 2 této přílohy jsou detailně popsány v následující příloze č.2 této smlouvy.

Příloha č. 2 – Hlášení a řešení Incidentů a realizace požadavků přes Helpdesk

Článek 1 Výklad pojmů

1. **Incident** – vada nebo odchylka od správného fungování produktu nebo její části, zejména od fungování popsaného v související dokumentaci.
2. **Požadavek** – jakýkoliv změnový podnět/požadavek většího rozsahu. Jde o požadavek, který není incidentem a není úpravou jako např. aktualizace produktu dle legislativy nebo nastavení, které stávající modul umožňuje. Typicky se jedná o novou funkcionalitu, integraci, apod., kdy je zapotřebí programátorská úprava produktu.
3. **SLA parametry** – úroveň a rozsah poskytovaných Servisních služeb, tzv. Service Level Agreement
4. **Doba reakce** – maximální čas, do kterého bude zahájena práce na řešení Incidentu.
5. **Doba vyřešení** – maximální čas, do kterého bude opraven Incident nebo vyřešen požadavek. Doba vyřešení se počítá od přijetí tiketu v helpdesku.
6. **Doba plánované údržby** – doba určená pro instalaci oprav nebo změn produktu. Objednatel má po dohodě s objednatelům právo během této vymezené doby provádět práce a systém znepřístupnit uživatelům.
7. **Helpdesk** – webová služba, kde formou zápisu do systému probíhá zadávání Incidentů nebo požadavků k produktu; tato služba je dostupná na webové adrese www.evza.medicalc.cz. V případě nedostupnosti služby Helpdesk na straně poskytovatele, je k dispozici telefonní podpora Hotline na telefonním čísle 377 259 020.
8. **Hotline** – telefonická linka podpory produktu, kde je možné nahlásit kritické incidenty kategorie A, a to mimo pracovní dobu služby Helpdesk – v noci, o víkendech a ve státní svátky. Tato služba je dostupná na telefonním čísle 731 182 700.
9. **Kategorizace Incidentů** – dle úrovně dopadu

Kategorie	Charakter incidentu a dopad
A = havárie	Chyby či problémy znemožňující používání produktu jako celku, tj. takové, které způsobují "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobují ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání, způsobují, že významná část produktu je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce informačních technologií objednatele.
B = závažná	Chyba či problémy znemožňující používání části produktu (tj. omezující užívání produktu), které způsobují významné problémy při používání, avšak jsou překonatelné dočasným náhradním postupem nebo způsobují, že část

	produktu se významně odchyľuje od specifikace v dokumentaci/helpu, avšak neomezuje zcela blokujícím způsobem jeho funkčnost.
C = ostatní	Chyba či problémy, které komplikují používání určité funkcionality produktu (tj. komplikující postupy při práci s produkty) s možností alternativního způsobu řešení, tj. takové, které se projevují v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci/helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích. Chyba v produktu nebo jeho části málo závažného charakteru, která nekomplikuje provoz a nevyžaduje rychlé řešení.

10. Kategorizace Požadavků – dle úrovně potřeby objednatele

Kategorie	Charakter Požadavku
Změna	Jakékoliv dočasné nebo trvalé změny v nastavení nebo konfiguraci provozovaného produktu vyvolané Objednatelem. Přesně definované a plně dokumentované změny poskytovatelem, které jsou schváleny předem objednatelem. Změny nemění zásadním způsobem funkčnost nebo programové vybavení. Pokud objednatel požaduje změny většího rozsahu, tato služba může být poskytovatelem vyhodnocena jako placená, a která je naceněna poskytovatelem dle každého případu. Hodinová sazba je stanovena dle čl. 4 odst. 4 této smlouvy.
Požadavek, nová funkcionality	Změna, která typicky mění funkčnost stávajícího systému a komplexností odpovídá projektu ke schválení, respektive k nacenění. Vyžaduje analýzu poskytovatele nebo tvorbu byznys zadání v součinnosti obou smluvních stran. Novou funkcionality může vyvolat objednatel, popřípadě poskytovatel v rámci plánovaného rozvoje produktu a nabídne objednateli k realizaci. Placená služba, která je naceněna poskytovatelem dle každého případu. Hodinová sazba je stanovena dle čl. 4 odst. 4 této smlouvy.
Konzultace	Poskytnutí drobných konzultací formou online nebo osobní návštěvy konzultanta poskytovatele v zařízení objednatele. Téma je předem dohodnuto. Cílem je předání informací vedoucí k efektivnější práci s produktem. Služba je poskytována v rámci měsíční paušálu této Servisní smlouvy. Pokud jde o konzultaci většího rozsahu, dle dohody se může jednat o tzv. analýzu, která je placenou službou, a která je naceněna poskytovatelem dle každého případu. Hodinová sazba je stanovena dle čl. 4 odst. 4 této smlouvy.
Školení	Poskytnutí školení formou online nebo osobní účasti zaměstnance poskytovatele. Téma je předem dohodnuto. Cílem je předat znalosti o produktu a nových funkcích na vyžádání objednatele. Placená služba, která je naceněna poskytovatelem dle každého případu. Hodinová sazba je stanovena dle čl. 4 odst. 4 této smlouvy.

Článek 2 Doba poskytování Servisních služeb

Servisní služby	Provozní doba
- Služba Helpdesk - Služby aplikačního charakteru - Služby provozního charakteru - Služby konzultační a edukační	8 x 5 (8 hodin, od pondělí do pátku) na tel. Čísle +420 377 259 020 od 8:00 do 16:00 pouze v pracovní dny dle českého kalendáře
Hotline (+420 +420 731 182 700)	16:00 až 8:00 v ostatní dny
Doba plánované údržby produktu (vždy po dohodě s objednatelem)	Například pro vydání nové verze produktu, opravného patche apod. od 22.00 – do 02:00 hod.

Článek 3 Parametry a rozsah poskytování Servisních služeb (SLA)

1. Smluvní strany se dohodly, když objednatel výslovně písemně (emailem nebo v Helpdesk systému) prohlásí, že incident či požadavek není nutné vyřešit v termínu dle doby vyřešení, mohou být vyřešeny v náhradním termínu určeném objednatelem (např. nejbližší pracovní den). Tento případ nebude považován za nesplnění SLA.

Incident Parametr služby	Kategorie Incidentu A = havárie	Kategorie Incidentu B = závažná	Kategorie Incidentu C = ostatní
Doba reakce Garantovaná doba odezvy na incident od okamžiku oznámení	Okamžitě po telefonickém nahlášení incidentu na Hotline (+420 731 182 700) Garantovaná doba do 4 hod	Do 8 hod	Do 16 hod

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz> , tel. 596 096 111

Doba vyřešení Garantovaná doba vyřešení incidentu od okamžiku oznámení	Do 24 hod	Do 3 pracovních dní	Do 10 pracovních dní
--	-----------	---------------------	----------------------

Požadavek Parametr služby	Požadavek Změna	Požadavek Nová funkcionalita	Požadavek Konzultace	Požadavek Školení
Doba reakce Garantovaná doba odezvy na požadavek od okamžiku oznámení	Nejpozději následující pracovní den do 16:00 hod	Nejpozději následující pracovní den do 16:00 hod	Nejpozději následující pracovní den do 16:00 hod	Nejpozději následující pracovní den do 16:00 hod
Doba vyřešení Garantovaná doba vyřešení požadavku od okamžiku oznámení	Do 10 dní Ve většině případů nevyžaduje programové úpravy	Dle dohody Jedná se zejména o programové úpravy a může se rovněž jednat o upgrade.	3 dny Dle dohody bude stanoven termín	3 dny Dle dohody bude stanoven termín
Navýšení ceny licence v Licenční smlouvě formou dodatku a adekvátní procentuální navýšení měsíčního paušálu v Servisní smlouvě	NE	ANO Dle dohody s objednatelem	NE	NE

Článek 4 Služba Helpdesk

- Objednatel hlásí veškeré Incidenty a požadavky na Helpdesk poskytovatele prostřednictvím webového formuláře. Tato služba je dostupná na webové adrese www.evza.medicalc.cz nebo

Slezská 207, Starý Bohumín, 735 81 Bohumín
e-mail: sekretariat@nembo.cz, www: <http://www.nembo.cz> , tel. 596 096 111

v případě nedostupnosti Helpdesku v pracovní době (08:00 – 16:00 hod.) telefonicky na telefonním čísle 377 259 020 (není Hotline číslo).

2. Přístupová práva do systému Helpdesk od poskytovatele obdrží určení pracovníci objednatele. Právo zapisovat záznamy má příslušný správce IT objednatele a další pověření pracovníci objednatele (např. pracovník oddělení zdravotních pojišťoven), které může určit oprávněná osoba objednatele uvedená v příloze č. 3 této smlouvy.
3. Pracovníci poskytovatele obsluhují systém Helpdesk v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. Mimo tuto pracovní dobu, v noci, o víkendech a ve státní svátky mohou určení pracovníci objednatele hlásit závažné incidenty kategorie A a B prostřednictvím telefonické Hotline (technologická podpora) na telefonním čísle 731 182 700, které funguje nepřetržitě.
4. Za dohled nad evidovanými incidenty a požadavky zodpovídá na straně poskytovatele pracovník Helpdesku, který vlastní řešení incidentu nebo požadavků předává na příslušné pracovníky poskytovatele a dále eviduje v Helpdesku způsob řešení až do uzavření. V případě incidentů (kategorie A a B) vhodným způsobem neprodleně informuje pracovníky objednatele o vyřešení incidentu, popřípadě jinak dle dohody.

Článek 5 Zadání požadavků v Helpdesk

1. Pověřený pracovník objednatele zadá písemně do systému Helpdesk poptávku na požadavek nebo službu, a to:
 - a. **Změna**, v případě že se jedná o rutinní úpravy a nastavení. Nejedná se primárně o úpravy programového kódu produktu.
 - b. **Nová funkcionality**, pokud se jedná o nové funkcionality a inovace produktu, obvykle se řeší analýza proveditelnosti s výstupem (zadání) a následně projektově řízená dodávka funkcionality.
 - c. **Konzultace** v situaci, kdy objednatel má jakoukoli potřebu získat informace k užívání produktu a jeho komponentám.
 - d. **Školení**,
2. Objednávka na požadavek nebo službu zapsaná do systému Helpdesk musí obsahovat:
 - a. stručný a výstižný název požadavku (shrnutí),
 - b. popis požadavku a skutečnosti, které dle úsudku objednatele mohou vést k objasnění podstaty požadavku nebo návrh řešení (zadání),
 - c. kontaktní osobu za stranu objednatele, se kterou je možné, v případě nejasností o způsobu řešení požadavku na straně poskytovatele, věc konzultovat (Kontaktní osoba), případně další kontaktní údaje (Telefon, e-mail).
3. Poskytovatel vypracuje a předloží objednateli návrh řešení požadavku, popřípadě předloží cenovou nabídku.
4. V případě, že poskytovatel pro vyřešení požadavku potřebuje upřesnění ze strany objednatele, je zapsaný záznam v Helpdesku předán zpět na osobu, která jej zadala s žádostí o upřesnění. Po doplnění upřesňujících informací zadavatel předá zpět na pracovníka poskytovatele, který upřesnění požadoval.

Článek 6

Objednávka požadavků nad rámec poskytovaných Servisních služeb

1. Servisní služby nad rozsah vymezený příloze č.1 této smlouvy, jakož i další případné služby touto smlouvou neupravené a objednatelem v souvislosti s produktem požadované budou realizovány na základě písemné objednávky objednatele nebo budou vloženy do Helpdeskového systému a jejich realizace bude po vzájemně dohodě účtována dle aktuálně platného ceníku poskytovatele dle čl.4 odst.4 této smlouvy
2. Sjednaná odměna bude fakturována po oboustranné dohodě.

Příloha č. 3 – Odpovědné osoby smluvních stran

Příloha definuje a popisuje způsob, jakým budou obě zúčastněné strany společně komunikovat a řídit vzájemný smluvní vztah, včetně postupu pro projednání a schválení potřebných rozhodnutí. V následujících článcích 1 a 2 jsou definice řídicích struktur a popis rolí a odpovědností včetně eskalační úrovně.

Článek 1 Řízení vztahu

1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů smluvních stran vyplývajících z této smlouvy:

Poskytovatel

Role	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon, mail
			TEL: 596 415010 E-MAIL: sekretariat@nembo.cz

Objednatel

Role	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon, mail

2. Pracovníci odpovědní za vlastní plnění Smlouvy a odbornou spolupráci:

Poskytovatel

Role	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon, mail
			TEL: 596 400 501 E-MAIL: sekretariat@nembo.cz

Objednatel

Role	Jméno	Pracovní zařazení	Telefon, mail

		usou	

Článek 2 Eskalace

1. Zásady eskalačního procesu jsou využívány k efektivnímu řešení sporů a stížností. Zároveň budou tyto zásady využívány k řízení rizik tam, kde nebude možná dohoda obou stran na příslušné úrovni. Jedná se o víceúrovňový proces, kde eskalace může být předána pouze o jednu úroveň výše.
2. Pro potřeby dodávky Servisních služeb se obě strany dohodly na následujícím rozdělení eskalačních úrovní:

Úroveň	Zdroj eskalace	Vlastník	Popis řešení
1. úroveň	Iniciována uživateli nebo řešitelskými skupinami objednatele	Určený pracovník objednatele nebo poskytovatele v systému Helpdesk	Eskalace-stížnost je zaznamenána do Helpdeskového systému. Její šetření-řešení je sledováno příslušným zodpovědným vedoucím pracovníkem poskytovatele.
2. úroveň	Iniciována členy Helpdesku, eskalována z 1. úrovně	Osoba odpovědná za plnění smlouvy – odborný pracovník	Eskalace je zaznamenána do Helpdeskového systému či doručena e-mailem nebo písemně. Její šetření-řešení je řízeno osobami zodpovědné za plnění smlouvy.
3. úroveň	Iniciována odbornými pracovníky, eskalována z 2. úrovně	Statutární zástupce objednatele nebo poskytovatele	Eskalace je doručena e-mailem nebo písemně včetně historie řešení ze Helpdeskového systému. Její šetření-řešení je řízeno statutárními zástupci.

Příloha č. 4 – Podmínky vzdáleného přístupu

1. Vzdálený přístup je poskytován výhradně poskytovateli a nelze ho dále převádět na jinou osobu(y).
2. Poskytovatel je povinen vzdálený přístup využívat jen k účelům uvedených v této smlouvě.
3. Pro kontrolu práce poskytovatele prostřednictvím vzdáleného přístupu do prostředí objednatele je poskytovatel povinen vést evidenci s informacemi kdy, kdo a za jakým účelem přistoupil vzdáleným přístupem do prostředí objednatele. Evidenci je nutné archivovat minimálně po dobu 2 let. Tuto evidenci poskytovatel povinen předložit objednateli na vyžádání vždy nejpozději do 5 pracovních dnů od vyžádání.
4. Poskytovatel přijme a bude dodržovat dostatečná technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému vzdálenému přístupu. Poskytovatel je zejména povinen iniciovat a provádět vzdálený přístup pouze ze zařízení, které:
 - a. je dostatečně zabezpečené, jeho OS je pravidelně aktualizovaný;
 - b. má nainstalován antivirový program, který je pravidelně aktualizován;
 - c. má veškerý software legální;
 - d. je chráněné dostatečně silným heslem.
5. Při práci vzdáleným přístupem poskytovatel nesmí:
 - a. bez předchozího písemného souhlasu ze strany objednatele pořizovat kopie dat, měnit data, mazat data;
 - b. pokoušet se připojit na jiné zdroje sítě objednatele, než pro které byl přístup sjednán;
 - c. instalovat nebo spouštět aplikace, které by mohly ohrozit či poškodit objednatele;
 - d. poskytovat informace o přístupu, postupech, přístupová hesla, certifikáty, další citlivé informace a jejich části třetím osobám;
 - e. jakýmkoliv způsobem narušit funkci sítě, informačních systémů a dostupnost jejich dat;
 - f. provádět činnost, která přímo nesouvisí se sjednanou servisní/administrativní činností.
6. Zjistí-li poskytovatel, že došlo k porušení jeho povinnosti podle této smlouvy nebo že takové porušení hrozilo, např. zjistí-li ztrátu či odcizení přihlašovacích údajů či jiných údajů umožňujících vzdálený přístup, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit objednateli.