

Servisní smlouva

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění,
mezi:

1. objednatelem:

název: **Fakultní nemocnice Hradec Králové**
sídlo: **Sokolská 581, 500 05 Hradec Králové – Nový Hradec Králové**
IČ: **00179906**
DIČ: **CZ00179906**
bankovní spojení: **Česká národní banka**
č. účtu: 24639511/0710

(dále jen „objednatel“)

a

2. poskytovatelem:

název: **Apatyka servis s.r.o.**
sídlo: **K pérovně 945/7, 102 00 Praha 10**
IČ: **48027821**
DIČ: **CZ48027821**
bankovní spojení: **Česká spořitelna**
7671472/0800
zapsaná(ý) v OR **Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 14413**
ID datové schránky: **dadmrwn, příjem datových zpráv: ANO**
malý/střední podnik: **ANO**
(dále jen „poskytovatel“)

Objednatel a poskytovatel uzavírají tuto smlouvu v souladu se zadávací dokumentací objednatele, a to na základě výsledku nadlimitní veřejné zakázky s názvem „**Warehouse Management System pro FN HK**“ (dále jen „veřejná zakázka“), zadané v otevřeném řízení dle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, pod evidenčním číslem: Z2025-020487, a dále v souladu s nabídkou zhotovitele.

1. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro objednatele servis pro dodaný informační systém (dále jen „IS“), a to včetně zajištění a realizace update/upgrade potřebného software a udržení verzí systému v aktuálním stavu (dále jen „servisní podpora“). Zároveň se poskytovatel zavazuje k zajištění (zprostředkování) servisu pro HW zařízení v rozsahu záručních podmínek. Poskytovatel se zavazuje provádět servisní podporu předmětu plnění, který byl dodán dle smlouvy o dodávce software a hardware, za podmínek stanovených v zadávací dokumentaci objednatele pro veřejnou zakázku s názvem „**Warehouse Management System pro FN HK**“ a nabídky poskytovatele.

Prováděná servisní podpora musí být bez vad faktických i právních.

2. Cena

2.1 Cena

Smluvní cena servisní podpory dle této smlouvy činí:

a) pro plnění dodané v rámci první etapy plnění

za 1.rok servisní podpory [REDACTED]

za 2.rok servisní podpory [REDACTED]

za 3.rok servisní podpory [REDACTED]

za 4.rok a za každý následující rok servisní podpory [REDACTED]

b) pro plnění dodané v rámci druhé etapy plnění

za 1.rok servisní podpory [REDACTED]

za 2.rok servisní podpory [REDACTED]

za 3.rok servisní podpory [REDACTED]

za 4.rok a za každý následující rok servisní podpory [REDACTED]

c) pro plnění dodané v rámci třetí etapy plnění

za 1.rok servisní podpory [REDACTED]

za 2.rok servisní podpory [REDACTED]

za 3.rok servisní podpory [REDACTED]

za 4.rok a za každý následující rok servisní podpory [REDACTED]

d) pro plnění dodané v rámci čtvrté etapy plnění

za 1.rok servisní podpory [REDACTED]

za 2.rok servisní podpory [REDACTED]

za 3.rok servisní podpory [REDACTED]

za 4.rok a za každý následující rok servisní podpory [REDACTED]

Smluvní cena servisní podpory bez DPH je stanovena jako nejvýše přípustná. Podrobný rozpis smluvní ceny servisní podpory pro jednotlivé etapy je uveden v příloze č. 1.

Cena za poskytování servisní podpory na základě této smlouvy může být, po uplynutí 24 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy, upravena. Tato úprava může být provedena maximálně 1x v kalendářním roce s platností min. 12 měsíců. Tato úprava může být provedena jednostranným písemným právním jednáním. Přípustná změna ceny je následující: Cena za servisní podporu v Kč bez DPH může činit cenu původní dle této smlouvy, navýšenou o procentuální změnu meziročního indexu vývoje cen informačních a komunikačních činností pro kategorii J62 (tedy kategorii „Činnosti v oblasti informačních technologií“ dle CZ-NACE) zveřejněnou Českým statistickým úřadem za předchozí rok.

Cena za servisní podporu zahrnuje veškeré náklady (např. náklady na dopravu, náklady na náhradní díly a spotřební materiál, mzdové náklady atd.), rizika a zisk po celou dobu platnosti této smlouvy v souladu s podmínkami uvedenými v této smlouvě a v zadávací dokumentaci. Dále zahrnuje likvidaci obalů a odpadu.

3. Fakturace, platební podmínky

3.1. Platební podmínky

Smluvní cena za servisní podporu uvedená v čl. 2. této smlouvy bude objednatelem hrazena na základě daňových dokladů vystavených poskytovatelem. Cena servisní podpory musí být na daňovém dokladu – faktuře uvedena v české měně a musí být rozepsána dle jednotlivých položek předmětu smlouvy.

Úhrada ceny dle této smlouvy bude prováděna postupně formou dílčích faktur, a to zpětně vždy za období kalendářního čtvrtletí na základě písemného převzetí dílčího plnění z této smlouvy objednatelem od poskytovatele.

Daňový doklad – faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a dalšími platnými daňovými a účetními předpisy, včetně § 435 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Na faktuře musí být mimo jiné uvedena odvolávka na tuto servisní smlouvu, název a evidenční číslo veřejné zakázky, soupis příloh, kontaktní údaje osoby, která daňový doklad vystavila.

Lhůta splatnosti faktury za servisní podporu je sjednána na 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.

Za uhrazení faktury se považuje den, kdy byla předmětná částka odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

V případě, že faktura nebude obsahovat výše uvedené náležitosti či bude-li trpět jinými vadami, je objednatel oprávněn fakturu vrátit v průběhu běhu lhůty splatnosti způsobem, který prokazuje, že do tohoto data poskytovatel vrácenou fakturu od objednatele převzal. V takovém případě je poskytovatel povinen fakturu opravit či vystavit fakturu novou. Opravená či nová faktura musí být znovu zaslána objednateli. Lhůta splatnosti, co do počtu dní nikoli kratší než lhůta původní, začíná běžet ode dne doručení opravené či nově vystavené faktury objednateli. Jestliže bez zavinění poskytovatele dojde v průběhu provádění servisních prací k nutnosti jejich provedení odchylně od zadání, a tím i k možnému zvýšení nákladů a zvýšení smluvní ceny, mohou být poskytovatelem tyto práce provedeny jen s písemným souhlasem objednatele, na základě písemného dodatku smlouvy a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., v platném znění.

Jestliže poskytovatel bez písemného souhlasu objednatele provede práce a jiná plnění nad rámec smlouvy, nemá nárok na jejich zaplacení. Výjimkou jsou pouze práce bezprostředně nutné k tomu, aby nedošlo ke vzniku škody na majetku objednatele, a to po předchozím odsouhlasení objednatelem. Poskytovatel musí prokázat, že hrozící škoda nevznikla v důsledku vadného provádění servisní podpory, ale pouze v důsledku skutečností a událostí, které nemohl při vynaložení veškeré odbornosti předpokládat.

Veškeré platby mezi smluvními stranami se uskutečňují prostřednictvím bankovního spojení uvedeného v záhlaví této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že uvedené číslo jeho bankovního účtu splňuje požadavky dle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a jedná se o zveřejněné číslo účtu registrovaného plátce daně z přidané hodnoty.

Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření smlouvy není veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty a ani mu nejsou známy žádné skutečnosti, na základě kterých by s ním správce daně mohl zahájit řízení o prohlášení za nespolehlivého plátce daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.

Objednatel, jako příjemce zdanitelného plnění, je oprávněn, v případě, že poskytovatel je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty, uhradit částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty na účet správce daně za poskytovatele. Uhrazení částky odpovídající výši daně z přidané hodnoty na účet správce daně za poskytovatele bude považováno v tomto rozsahu za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou cenu poskytovateli.

4. Doba plnění a ostatní ujednání

4.1. Doba plnění

Servisní podpora bude na základě této smlouvy zajišťována průběžně **po dobu neurčitou**, a to pro každou etapu (definovanou ve smlouvě o dodávce) zvlášť, vždy po její akceptaci.

Oprávněným zaměstnancem objednatele je pracovník nemocniční lékárny, koordinátor logistického centra [REDACTED]

Toto pracoviště objednatele je jediným pracovištěm pověřeným objednatelem k jakémukoliv jednání ve věci plnění předmětu této smlouvy.

4.2. Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele: Fakultní nemocnice Hradec Králové, Sokolská 581, 500 05 Hradec Králové – Nový Hradec Králové.

4.3. Předání a převzetí servisních prací

Závazek poskytovatele provést servisní podporu je průběžně plněn řádným prováděním servisní podpory dle podmínek vyplývajících ze zadávací dokumentace, právních předpisů, pokynů výrobce a této smlouvy.

Bude-li předmět plnění po provedeném servisním výkonu vykazovat při předání vady či nedodělky, budou tyto v předávacím protokolu nebo v Helpdesku poskytovatele specifikovány a bude zde uvedena lhůta k jejich odstranění.

V případě dle předchozího odstavce se servisní výkon považuje za dokončený okamžikem podpisu předávacího protokolu nebo odsouhlasením do Helpdesku poskytovatele po odstranění vad a nedodělků pověřenými zástupci smluvních stran.

4.5. Součinnost

Smluvní strany jsou povinny vyvíjet veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci předmětu smlouvy, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně uloženo v jednotlivých ustanoveních smlouvy. Především jsou smluvní strany povinny vyvinout součinnost v rámci smlouvou upravených postupů a vyvinout potřebné úsilí, které lze na nich v souladu s pravidly poctivého obchodního styku požadovat, k řádnému splnění jejich smluvních povinností.

Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy okolnosti, které jí brání, aby dostala svým smluvním povinnostem, sdělí to neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, které jsou na jejich straně a které brání splnění jejich smluvních povinností. Pokud k odstranění těchto okolností nedojde, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat splnění povinnosti v náhradním termínu, který stanoví s přihlédnutím k povaze záležitosti.

Objednatel umožní příjezd poskytovatele do místa plnění na dobu nezbytně nutnou k realizaci servisní podpory.

4.6. Smluvní pokuty

Pokud nebude zahájeno řešení poruchy ve stanoveném limitu uvedeném v Čl. 5. (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 10 této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000, -Kč za každý jednotlivý případ zvlášť, maximálně však do výše jednoho měsíčního poplatku odpovídající (příslušné) servisní podpory dle ustanovení čl. 2.1 této smlouvy.

Pokud nebude zahájeno řešení závady ve stanoveném limitu uvedeném v Čl. 5. (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 10 této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000, -Kč za každý jednotlivý případ zvlášť, maximálně však do výše jednoho měsíčního poplatku odpovídající (příslušné) servisní podpory dle ustanovení čl. 2.1 této smlouvy.

Pokud porucha nebude odstraněna ve smluvené lhůtě uvedené v Čl. 5. (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 10 této smlouvy od zahájení prací, je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 5.000, -Kč za každou hodinu, kdy systém není funkční, maximálně však do výše jednoho měsíčního poplatku odpovídající (příslušné) servisní podpory dle ustanovení čl. 2.1 této smlouvy.

Pokud závada nebude odstraněna ve smluvené lhůtě uvedené v Čl. 5. (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 10 této smlouvy od zahájení prací, je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 1.000, -Kč za každou hodinu, kdy není závada odstraněna, maximálně však do výše jednoho měsíčního poplatku dle této smlouvy.

Maximální výše smluvní pokuty, kterou je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli dle výše uvedených ustanovení tohoto článku, a to i v jejich součtu, se omezuje částkou jednoho měsíčního poplatku odpovídající (příslušné) servisní podpory dle ustanovení čl. 2.1 této smlouvy.

Jestliže poskytovatel poruší svůj závazek uvedený v Čl. 6., bodě 12. této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000, -Kč za každé takovéto porušení zvlášť, a to i opakovaně.

V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením předložené faktury poskytovatele, zaplatí poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu újmy vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.

Smluvní strany sjednaly, že odpovědnost jedné smluvní strany vůči druhé smluvní straně za újmu (škodu) vzniklou v důsledku porušení této smlouvy se omezuje částkou 30.000.000,- Kč (slovy: třicet milionů korun českých), za běžný kalendářní rok.

4.7. Zánik závazků

Závazky smluvních stran z této smlouvy zanikají:

- písemnou dohodou smluvních stran.

- ukončením platnosti smlouvy o dodávce software uzavřené mezi smluvními stranami v souvislosti s veřejnou zakázkou jinak než jejím splněním (zejména uzavřením dohody o ukončení platnosti smlouvy či odstoupením od smlouvy),
- objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu doručenu poskytovateli. Smluvní strany sjednávají, že výpověď objednatele může být poskytovateli doručena nejdříve po uplynutí 48 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy, jakákoliv dříve doručená výpověď nevyvolá žádné právní účinky. Výpovědní doba činí 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena poskytovateli,
- poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí doručenu objednateli. Smluvní strany sjednávají, že výpověď poskytovatele může být objednateli doručena nejdříve po uplynutí 48 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy, jakákoliv dříve doručená výpověď nevyvolá žádné právní účinky. Výpovědní doba činí 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena poskytovateli.

5. Servisní podmínky

Definice pojmů

- Pojmem „update“ se v této smlouvě rozumí taková verze servisovaného předmětu plnění či jeho části, u které se oproti předcházející verzi tohoto servisovaného předmětu či jeho části mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto servisovaného předmětu či jeho části vytvořena. Update zaručí především funkčnost systému, jeho bezpečnost a včasnou reakci na změny právních předpisů publikovaných nebo oznámených ve Sbírce zákonu a Sbírce mezinárodních smluv České republiky. V případě, že změna funkčnosti tohoto servisovaného předmětu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto servisovaného předmětu jeho „legislativním updatem“. Implementace/instalace těchto změn do IT prostředí objednatele je součástí předmětu této smlouvy.
- Pojmem „upgrade“ se v této smlouvě rozumí taková verze servisovaného předmětu, u které se oproti předcházející verzi tohoto servisovaného předmětu či jeho části mění její funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto servisovaného předmětu či jeho části vytvořena a dochází ke změně verze. Upgrade zaručí především funkčnost systému, jeho bezpečnost a aktuální verzi, včasnou reakci na změny právních předpisů publikovaných nebo oznámených ve Sbírce zákonu a Sbírce mezinárodních smluv České republiky, dále pak veřejně dostupné změny platné pro provoz objednatele. V případě, že změna funkčnosti tohoto servisovaného předmětu či jeho části byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto servisovaného předmětu či jeho části jeho „legislativním upgradem“. Implementace/instalace těchto změn do IT prostředí objednatele je součástí předmětu této smlouvy.
- Pojmem „Helpdesk“ se rozumí kontaktní místo, které musí být schopno přijímat požadavky na odstranění vad, nedodělků a rozvojových požadavků.
- Servisní službou se v závislosti na typu HW zařízení (zejména skenery) míní: zajištění opravy a řešení incidence nefunkčního zařízení výměnou za záložní jednotku do 2 až 3 týdnů od převzetí nefunkčního zařízení, výměna zařízení za záložní jednotku stejného typu umístěnou v areálu provozovatele do 24 hodin od nahlášení závad při spolupráci IT oddělení provozovatele, zajišťování oprav způsobených i nesprávným zacházením (např. mechanická poškození) po vzájemném odsouhlasení podmínek a ceny konkrétní realizace opravy, opravy závad způsobených opotřebením, servisní pětiletý originální program pro údržbu baterií datových terminálů, zajištění nepřetržitého chodu datových terminálů s možností nabíjení náhradní baterie pro potřeby okamžité výměny.

Obecné požadavky Helpdesk

- Helpdesk musí být dostupný v českém jazyce.
- Poskytovatel garantuje uložení dat dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a dále garantuje, že data neopustí území ČR. Daty jsou míněny osobní údaje pacientů objednatele a dalších osob, daty jsou dále míněny i veškeré informace, které se poskytovatel v průběhu plnění předmětu této smlouvy

dozví o činnosti, struktuře a IT prostředí objednatele. Objednatel má právo 1x ročně po dobu trvání platnosti této smlouvy a následně 5 let po jejím zániku požadovat informaci o místě uložení dat HelpDesku.

- c) V Helpdesku musí být možno zaznamenat termín řešení a aktuální stav řešení požadavku.
- d) Helpdesk musí umožnit filtrovat požadavky dle zadaných parametrů (např. dle aktuálního stavu, dle termínu řešení, řešitele atd.).
- e) Helpdesk poskytovatele musí být schopen přijímat rozvojové požadavky a požadavky na odstranění vad, a to minimálně v rozsahu kategorií vad a priorit rozvojových požadavků uvedených níže.
- f) Helpdesk musí umožňovat příjem požadavků v rámci jednotlivých etap (a to vždy po akceptaci každé etapy zvlášť) v režimu 24x7x365 alespoň:
 - a) na telefonním čísle: 222 744 012 se zajištěnou lidskou obsluhou nebo
 - b) na e-mailové adrese: podpora@apatykaservis.cz
- g) Poskytovatel je povinen písemně potvrdit objednateli přijetí požadavku v rámci Helpdesku do 15 minut od přijetí tohoto požadavku.
- h) Poskytovatel je povinen zpracovávat požadavky objednatele doručené v rámci Helpdesku, a to v režimu PO – PÁ v období od 7:00 do 17:00 hodin.

Kategorie Helpdesk požadavků

1. Proces odstraňování vad předmětu plnění či částí předmětu plnění softwaru bude probíhat v těchto kategoriích:

Porucha

Jedná se o stav, kdy je servisovaný předmět plnění či jeho část zcela nefunkční, tzn. že se vyskytnou vady zabraňující provozu servisovaného předmětu plnění či jeho části; v důsledku těchto vad není servisovaný předmět plnění či jeho část použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost servisovaného předmětu plnění či jeho části. Za poruchu se považuje i taková nefunkčnost servisovaného předmětu plnění či jeho části, která zásadním způsobem omezí běžný provoz objednatele.

Závada

Jedná se o stav, kdy nefunguje některá část servisovaného předmětu plnění či jeho části, ale servisovaný předmět plnění či jeho část/í je omezeně použitelný, tzn. že tyto vady omezují provoz servisovaného předmětu plnění či jeho části do té míry, že funkčnost servisovaného předmětu plnění či jeho části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje v daném čase běžný provoz dodaného softwaru, přičemž servisovaný předmět plnění či jeho část je použitelný ve svých základních funkcích.

Zařazení vady předmětu plnění do konkrétní kategorie (závada či porucha) bude závazně určovat objednatel a poskytovatel je povinen jej plně respektovat.

2. Helpdesk poskytovatele musí být schopen přijímat rozvojové požadavky objednatele dle priorit minimálně v rozsahu (vysoká, střední, malá) a umožnit u nich zapsat požadovaný termín řešení.
3. Rozvojové požadavky budou realizovány na základě samostatných objednávek objednatele.

Ostatní servisní podmínky

1. Poskytovatel je povinen provádět práce a činnosti plně kvalifikovanými pracovníky a za jejich práci nese odpovědnost.
2. Dále je součástí předmětu této smlouvy řešení závad, poruch a nestandardních stavů na systému vzdáleně i na místě plnění, poradenská služba a poskytování nových verzí systému. Během této doby nesmí být objednatel nucen přejít na jiný systém, byť od poskytovatele. Pokud bude v uvedené době nutný update programového vybavení, pak musí být v ceně plánované maintenance.

3. Pro vzdálený přístup bude poskytovatelem využita stávající infrastruktura objednatele – založená na přístupech přes VPN koncentrátory, které jsou vlastněny objednatel. Přístup na server(y) bude realizován pomocí služby „Vzdálená plocha“ (RDP – protokol TCP/3389).

Podmínky zřízení a využívání VPN:

- Postup zřízení vzdáleného přístupu:
 - Předání instalačních souborů klienta pro vzdálený přístup zajistí objednatel. Tento klient je poskytován bezplatně. Současně bude poskytovateli předán i návod pro instalaci a konfiguraci klienta.
 - Poskytovatel si provede instalaci a konfiguraci svého klienta pro vzdálené připojení dle obdrženého návodu. Odbor výpočetních systémů (dále také “OVS”) objednatele poskytne poskytovateli přiměřenou součinnost.
- Požadavek na konkrétní otevření brány bude poskytovatel směřovat na HelpDesk OVS objednatele, a to buď telefonicky (495 834 443) nebo e-mailem (helpdesk@fnhk.cz) s kopií na správce aplikace.
- Připojení bude používáno pouze k účelům definovaným v žádosti a pouze na dobu nezbytně nutnou k provedení příslušných prací.
- Připojení pro plánované akce musí být dohodnuto v dostatečném předstihu (minimálně 2 pracovní dny předem, pokud se odpovědná osoba poskytovatele a odpovědná osoba objednatele nedohodnou jinak), a to s přihlédnutím k minimalizaci vlivu připojení na provoz objednatele. Odpovědná osoba objednatele má právo odmítnout nebo odložit vzdálené připojení.
- Připojení v rámci neplánované urgentní akce (porucha, provozní problém, konzultace) bude umožněno po dohodě poskytovatele a odpovědné osoby OVS objednatele nebo osoby sloužící pohotovostní službu OVS, které byl oznámen požadavek od odpovědné osoby objednatele.
- Skutečnost, že vzdálené připojení již nebude používáno a je možné ho ukončit (tedy typicky že potřebné práce již byly dokončeny), poskytovatel neprodleně nahlásí tomu odpovědnému zaměstnanci objednatele, se kterým daný případ komunikuje.
- O chystaných pracích (např. nasazení nových verzí, změnách nastavení, importu/exportu dat apod.) je poskytovatel povinen informovat zaměstnance odpovědného za plnění smlouvy za objednatele (forma emailu je dostatečná). Stejně tak poskytovatel informuje o výsledku a ukončení těchto prací.
- Vzdálený přístup bude využíván po dobu jeho podpory.
- Místem plnění vzdáleného přístupu (řešení problémů s provozem, instalace nových verzí, meziverzí či hotfix, testování apod.) budou prostory provozoven poskytovatele.
- Poskytovatel se zavazuje, že nebude užívat vzdálené připojení k jiné činnosti než k činnosti specifikované v této smlouvě, tj. nebude se připojovat, vzdáleně ovládat či jinak ovlivňovat další stanice, služby či jiné součásti IT u objednatele, ani se o toto pokoušet. Poskytovatel se dále zavazuje, že neumožní vzdálené připojení třetí straně.
- Poskytovatel souhlasí s tím, že objednatel může jedenkrát za tři měsíce změnit přístupová hesla. O této skutečnosti bude objednatel neprodleně informovat bezpečnou cestou odpovědné osoby poskytovatele.
- Jestliže bude mít poskytovatel podezření na možnost narušení bezpečnosti IT objednatele v rámci vzdáleného připojení, je povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat odpovědnou osobu objednatele.
- Poskytovatel se zavazuje, že jeho činností nevznikne objednateli škoda a učiní pro to ze své strany všechna nutná opatření. Pokud by přesto měl zásah poskytovatele negativní důsledek na chod spravovaného systému, je poskytovatel povinen ihned o této skutečnosti informovat odpovědnou osobu objednatele, aby se přikročilo k nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na objednatele.
- Pokud poskytovatel provede změny, které mohou mít vliv na provádění standardních automatických záloh, je povinen tuto skutečnost písemně bezodkladně oznámit příslušné odpovědné osobě objednatele. Stejně musí postupovat, pokud bude mít podezření, že provedené změny mohou mít vliv na jiné služby, provoz nebo nastavení objednatele.
- Objednatel si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit vzdálené připojení, a to bez udání důvodu.

- Poskytovatel odpovídá za škodu, která prokazatelně vznikne objednateli porušením povinností poskytovatele.
4. Poskytovatel je povinen poskytnout v rámci servisní podpory bezplatně objednateli update systému (aplikačního SW), který je předmětem této smlouvy, jenž zaručí především funkčnost systému, jeho bezpečnost a včasnou reakci na změny právních předpisů publikovaných nebo oznámených ve Sbírce zákonů a Sbírce mezinárodních smluv České republiky, dále pak veřejně dostupné změny platné pro provoz objednatele. V případě, kdy nebude možné dodržet zákonný termín, bude objednatel s přiměřeným předstihem vyzván k písemné dohodě o termínu dodání úpravy. Součástí servisní podpory (servisního paušálu) musí být i implementace/instalace těchto změn do IT prostředí objednatele.
 5. Každá významná změna systému musí být dokumentována, a to minimálně vydáním zprávy o změně systému a změnou kontextové nápovědy, každá změna systému musí být před instalací vyzkoušena (zkoušky nesmějí probíhat na ostré databázi), každá nainstalovaná změna musí být akceptována. Akceptace musí být součástí každé změny SW (např. záznam v helpdesku, akceptační protokol apod.).
 6. Pod pojmem "včasná reakce" se rozumí dodání a instalace update v termínu ke dni účinnosti shora uvedených právních předpisů. Pokud to technicky možné k tomuto datu nebude, bude doba dodání a instalace update stanovena dohodou smluvních stran. Update systému bude předán nebo zpřístupněn způsobem, který bude samostatně smluvními stranami dohodnut. Součástí update je dokumentace k provedeným změnám a instalační pokyny v potřebném rozsahu.
 7. Zálohování dat a jejich případná obnova musí být proveditelná vlastními prostředky objednatele, bez podpory pracovníků poskytovatele nebo třetích osob. Poskytovatel je povinen jako součást dokumentace dodat popis nezbytného rozsahu dat pro zálohování a popis postupu vytvoření zálohy dat aplikace.
 8. Po dobu placené servisní podpory má objednatel právo v rámci paušálu na nové verze systému.
 9. Poskytovatel garantuje servisní podporu předmětu plnění vzdáleně nebo na místě minimálně v níže uvedeném rozsahu:

	Lhůta pro nástup na řešení (od nahlášení)	Lhůta pro odstranění (od nástupu na řešení)
začátek řešení závady po nahlášení od 07:00 do 17:00 hod. v pracovní den	6 hod.	max. 3 hod
začátek řešení závady po nahlášení od 17:00 hod v pracovní den a v mimopracovní dny	24 hod.	max. 6 hod
začátek řešení poruchy po nahlášení od 07:00 do 17:00 hod. v pracovní den	1 hod.	max. 2 hod
začátek řešení poruchy po nahlášení od 17:00 hod. v pracovní den a v mimopracovní dny	3 hod.	max. 2 hod

Do výše uvedených lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovní dny v časech od 7:00 do 17:00 hodin.

10. Poskytovatel musí garantovat v rámci servisní podpory nasazení nových verzí SW řešení a jejich instalaci v rámci paušálně placené servisní podpory, a to za podmínek výše stanovených.

6. Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. V případě, že bude při plnění předmětu této smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu článku 28, odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Poskytovatel má v takovém případě pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu GDPR. Poskytovatel je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající. Poskytovatel je zejména povinen po celou dobu plnění předmětu této smlouvy zajistit personální obsazení pozice pověřence pro ochranu osobních údajů v souladu s GDPR,

který bude odpovědný za dozor nad zajištěním ochrany osobních údajů v rámci plnění předmětu této smlouvy.

2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu této smlouvy, za účelem plnění předmětu této smlouvy a na základě dalších písemných pokynů objednatele. Za tímto účelem je poskytovatel oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli a nepotřebné osobní údaje likvidovat.
3. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy (zejména čl. 32 GDPR) dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům a zabraňující jakémukoli úniku osobních údajů mimo sféru kontroly poskytovatele a porušení jejich integrity, dostupnosti a odolnosti systému zpracování.
4. Poskytovatel bude objednateli nápomocen při zajišťování jeho povinnosti ohlásit případné porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu, oznámit případné porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, posoudit vliv zpracování na ochranu osobních údajů a případně konzultovat zpracování s dozorovým úřadem. Poskytovatel je dále povinen umožnit objednateli, nebo jím pověřenému auditorovi, či jiné objednatelům pověřené osobě, kdykoli během plnění předmětu této smlouvy a 3 roky po skončení platnosti této smlouvy kontrolu opatření k ochraně osobních údajů a poskytnout v rámci této kontroly veškerou nezbytnou součinnost.
5. Po ukončení zpracování osobních údajů poskytovatel podle rozhodnutí objednatele všechny osobní údaje u něj uložené vymaže, včetně všech případných kopií a záloh, poskytne objednateli veškeré informace potřebné k doložení splnění povinností poskytovatele a umožní kontrolu objednatele nad jejich plněním.
6. Poskytovatel nezapojí do zpracování osobních údajů žádného jiného zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
7. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
8. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
9. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
10. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
11. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
12. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace týkající se objednatele jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním předmětu této smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich přísnou mlčenlivost.
13. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - b) byly písemným souhlasem dotčené smluvní strany zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinností některé ze smluvních stran,
 - d) příjemce je zná dříve, než mu je předá druhá smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,

f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

14. Povinnost mlčenlivosti, ochrany osobních údajů a ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

15. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům než k plnění předmětu této smlouvy.

7. Závěrečná ustanovení

Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

Objednatel se zavazuje tuto smlouvu zveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., v platném znění.

Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky, akceptovanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

V případě sporu rozhodne na návrh některé ze smluvních stran věcně a místně příslušný soud v České republice.

Poskytovatel podpisem této smlouvy vyjadřuje souhlas se zveřejněním všech podmínek tohoto smluvního vztahu. Obě smluvní strany souhlasí, že tato smlouva bude uveřejněna dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.

Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

Mimo případy poddodávek dle zákona č. 134/2016 Sb., ve znění pozdějších předpisů, se pro účely této smlouvy vylučuje postoupení smlouvy dle § 1895 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, tj. poskytovatel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti z této smlouvy nebo její části třetí osobě.

Písemnosti mezi stranami této smlouvy, s jejichž obsahem je spojen vznik, změna nebo zánik práv a povinností upravených touto smlouvou (zejména odstoupení od smlouvy) se doručují osobně nebo doporučenou poštou, není-li v této smlouvě stanoveno jinak. Povinnost smluvní strany doručit písemnost doporučeně druhé smluvní straně je splněna při doručování poštou, jakmile pošta písemnost adresátovi doručí proti podpisu. V případě nedoručení nabývá odstoupení od smlouvy účinnosti třetí den po odeslání oznámení o odstoupení na adresu druhé smluvní strany.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, jejímu textu rozumí a souhlasí s ním. Smluvní strany rovněž prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich svobodnou, vážnou, pravou a úplnou vůli, prostou omylů a že tuto smlouvu neuzavírají v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz shora uvedeného připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

Příloha č. 1: Podrobný rozpis smluvní ceny servisní podpory dle etap

V Praze

V Hradci Králové

Za poskytovatele:

Za objednatele:

22. 7. 2025
.....
Apatyka servis s.r.o.

24. 7. 2025
.....
Fakultní nemocnice Hradec Králové

Příloha č. 1: Podrobný rozpis smluvní ceny servisní podpory dle etap

1. etapa

Mediox3000 pro 50 pracovních stanic logistického centra

Podpora HW

DataBridge Terminal pro 30 mobilních terminálů

█ / měsíčně
█ / měsíčně
█ / měsíčně

2. a 3. etapa

Příruční sklady včetně E. žadanek

█ / měsíčně

4. etapa

SW podpora k DataBridge VSVS

█ / měsíčně