

Servisní smlouva

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

1. objednatel:

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: 40002-24639511/0710

(dále jen „objednatel“)

a

2. poskytovatelem:

název: ICZ. HEA a.s.
sídlo: Na Hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
IČ: 07240091
DIČ: CZ 699000372
bankovní spojení: Unicredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
č. účtu: 1387352266/2700
zapsaný: v OR u městského soudu v Praze v oddílu B vložce 23578
ID datové schránky: vjdbk9p, příjem datových zpráv: ano
malý/střední podnik: ano

(dále jen „poskytovatel“)

Objednatel a poskytovatel uzavírají tuto smlouvu v souladu se zadávací dokumentací objednatele k nadlimitní veřejné zakázce s názvem „**Interoperabilita IV – úpravy aplikačního řešení v oblasti ZDDA v rámci eHealth**“, která byla uveřejněna ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2025-053130, to vše ve smyslu zákona o zadávání veřejných zakázek. Jednotlivá ustanovení této smlouvy musí být vykládána v souladu se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky, vč. jejich příloh (dále též „zadávací dokumentace“) a v souladu s nabídkou poskytovatele podanou v rámci zadávacího řízení (dále též „nabídka poskytovatele“).

Předmět této smlouvy bude spolufinancován z Národního plánu obnovy v rámci projektu s názvem „Fakultní nemocnice Hradec Králové – Interoperabilita“ a registračním číslem CZ.31.1.0/0.0/0.0/23_088/0011179.

1. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro objednatele servisní podporu úprav aplikačního řešení v oblasti ZDDA a HW na kterém jsou aplikační řešení provozována (pokud byl součástí dodávky), a to včetně zajištění a realizace update/upgrade potřebného software a udržení verzí systému v aktuálním stavu (dále jen „servisní podpora“). Poskytovatel se zavazuje provádět servisní podporu předmětu plnění, který byl dodán dle smlouvy o dílo: dodání, implementace úprav aplikačního řešení v oblasti ZDDA, za podmínek stanovených v zadávací dokumentaci objednatele pro výše uvedenou veřejnou zakázku, to vše ve smyslu zákona o zadávání veřejných zakázek.

Prováděná servisní podpora musí být bez vad faktických i právních.

Poskytování servisní podpory úprav aplikačního řešení v oblasti ZDDA zahrnuje:

- poskytování servisní podpory úprav aplikačního řešení v oblasti ZDDA a dodávaného HW (pokud byl součástí dodávky) – jedná se zejména o řešení závad,
- zajištění servisní podpory výrobce úprav aplikačního řešení v oblasti ZDDA a dodaného HW (pokud bylo předmětem dodávky) – včetně potřebných licencí, maintenance, poskytování nových verzí SW a opravy chyb a zranitelností formou update, upgrade,
- poskytování servisní podpory pro oblast provozu, změn a rozvoje dodávaného SW formou poskytování konzultací, úpravy konfigurací a programování v minimálním rozsahu 2 hodiny měsíčně (nevyčerpané hodiny budou vždy převedeny do dalšího období),
- poskytování jednotného kontaktního místa (Helpdesk) k hlášení servisních událostí objednatelem, řešení provozních poruch, závad dodávaného SW a HW (pokud byl součástí dodávky) po přechodu do rutinního provozu,
- objednatel si vyhrazuje možnost v době platnosti a účinnosti této smlouvy požadovat od poskytovatele práce nad rámec sjednané servisní podpory (vyhrazená změna závazku), včetně poskytování konzultačních a konfiguračních prací a programování pro spravované aplikační řešení a dodávaný HW (pokud byl součástí dodávky). Hodinové sazby konzultantů jsou uvedeny v odst. 2.1 této smlouvy.

2. Cena

2.1 Cena

Smluvní cena servisní podpory úprav aplikačního řešení v oblasti ZDDA dle této smlouvy činí 416 000,- Kč bez DPH za prvních 12 měsíců servisní podpory a za každých následující 12 měsíců servisní podpory.

Hodinové sazby specialistů (konzultant, analytik a programátor) v rámci vyhrazené změny závazku činí 1 500,- Kč bez DPH za hodinu. Celkový maximální objem vyhrazené změny závazku za celou dobu účinnosti této smlouvy je 2 200 000 Kč bez DPH.

Smluvní cena bez DPH je stanovena jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná po celou dobu platnosti této smlouvy (s výjimkami uvedenými níže).

Změna ceny plnění uvedené v tomto článku je nepřípustná s touto výjimkou:

- cena plnění dle této smlouvy může být, po uplynutí 12 měsíců od data 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 objednatele či poskytovatele; přípustná změna ceny je následující: cena za plnění dle této smlouvy bez DPH může být zvýšena či snížena o procentuální změnu meziročního indexu vývoje cen průmyslových výrobců pro kategorii J62 (tedy kategorii „62 činnosti v oblasti informačních technologií, 6201 programování“ 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 veřejné zakázky. Dále zahrnuje likvidaci obalů a odpadu.

3. Fakturace, platební podmínky

3.2. 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 uveden odkaz na tuto smlouvu, název veřejné zakázky a evidenční číslo veřejné zakázky; prohlášení poskytovatele, že ke dni vystavení faktury není veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty; soupis příloh; kontaktní údaje osoby,

kteřá daňový doklad vystavila. Dále bude na faktuře uvedena informace, že předmět veřejné zakázky je spolufinancován z projektu s názvem „Fakultní nemocnice Hradec Králové – Interoperabilita“ a registračním číslem CZ.31.1.0/0.0/0.0/23_088/0011179.

Lhůta splatnosti faktury za servisní podporu je sjednána na 30 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného 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 doručena 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

1. Služby dle této smlouvy budou poskytovatelem objednateli poskytovány vždy ode dne akceptace dílčí dodávky úprav aplikačního řešení v oblasti ZDDA a HW na kterém jsou aplikační řešení provozována, pokud byl součástí dodávky (na základě smlouvy o dílo), tedy ode dne, kdy příslušná dílčí dodávka HW a SW přejde do rutinního provozu, a to tak, že služby dle této smlouvy bezprostředně naváží na technickou podporu poskytovanou v rámci plnění předmětu smlouvy o dílo (do okamžiku akceptace příslušné dílčí dodávky dle smlouvy o dílo).
2. Smluvní strany předpokládají dlouhodobý smluvní vztah vyplývající z této smlouvy, který objednateli zajistí dlouhodobou možnost řádného užívání úprav aplikačního řešení v oblasti ZDDA a HW na kterém jsou aplikační řešení provozována (pokud byl součástí dodávky).
3. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou a nabývá účinnosti okamžikem akceptace díla dle smlouvy o dílo s tím, že servisní podpora dle této smlouvy bude poskytována ode dne účinnosti této smlouvy (s výjimkou odstraňování vad a nedodělků, které budou po dobu záruční doby odstraňovány dle smlouvy o dílo).

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 veřejné zakázky, 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 dostála 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 stanovené lhůtě uvedené v Čl. 5. (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 10 této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- za každou započatou hodinu prodlení.

Pokud nebude zahájeno řešení závady ve stanovené lhůtě uvedené 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 každou započatou hodinu prodlení.

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 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.

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 započatou hodinu prodlení.

Jestliže poskytovatel poruší svůj závazek uvedený v Čl. 6., bodě 12. nebo 15. této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé takovéto porušení zvláště, a to i opakovaně.

Jestliže poskytovatel nebude mít platnou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody třetí osobě s minimálním limitním plněním na jednu škodní událost 20 mil. Kč, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý měsíc, kdy tento stav trvá.

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.

4.7. Zánik závazků

Závazky smluvních stran z této smlouvy zanikají:

- písemnou dohodou smluvních stran.
- ukončením platnosti smlouvy o dílo 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 doručenou poskytovateli. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena poskytovateli,
- poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí doručenou objednateli. Smluvní strany sjednávají, že výpověď poskytovatele může být objednateli doručena nejdříve po uplynutí 114 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy, jakákoliv dříve doručená výpověď nevyvolá žádné právní účinky. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena objednateli.

4.8. Zodpovědné osoby za řízení vztahů v rámci smlouvy

Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy

Poskytovatel

| odpovědnost | jméno | pracovní zařazení | telefon, e-mail |
|--------------------------------------------------|-------|-------------------------------|-----------------|
| osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách | | manažer pro klíčové zákazníky | |

Objednatel

| odpovědnost | jméno | pracovní zařazení | telefon, e-mail |
|--------------------------------------------------|-------|------------------------------------|-----------------|
| osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách | | vedoucí odboru výpočetních systémů | |

Pracovník Poskytovatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem

Poskytovatel

| odpovědnost | jméno | pracovní zařazení | telefon, e-mail |
|-----------------------------------|-------|--------------------------|-----------------|
| osoba odpovědná za plnění Smlouvy | | vedoucí oddělení podpory | |

Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Poskytovatelem

Objednatel

| odpovědnost | jméno | pracovní zařazení | telefon, e-mail |
|------------------------------------------------|-------|----------------------------------|-----------------|
| osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy | | vedoucí oddělení péče o aplikace | |

Organizační podpora Objednatele

Odpovědné osoby Objednatele, včetně stanovení jejich dostupnosti, pro spolupráci při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního zásahu nebo servisního výjezdu Poskytovatele.

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní zásah nebo servisní výjezd

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|
|  |  | Vedoucí oddělení péče o aplikace | Dostupnost v prac. dny od 8:00 do 15:30 hod. |
| Centrální velín objednatel | tel. 602 164 752 centralvelin@fnhk.cz | Centrální velín objednatel | Dostupnost mimo prac. dny |
| Helpdesk OVS objednatel | tel. 495 834 443 helpdesk@fnhk.cz | pracovníci helpdesku | Dostupnost v prac. dny od 7:00 do 15:30 hod |

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 objednatel 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 objednatel. 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 objednatel je součástí předmětu této smlouvy.
- Pojmem „Helpdesk“ se rozumí kontaktní místo, které musí být schopno přijímat požadavky na odstranění vad, nedodělků a rozvojových požadavků.

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 objednatel 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 objednatel. 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.
- V Helpdesku musí být možno zaznamenat termín řešení a aktuální stav řešení požadavku.
- Helpdesk musí umožnit filtrovat požadavky dle zadaných parametrů (např. dle aktuálního stavu, dle termínu řešení, řešitele atd.).
- Helpdesk poskytovatel 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 v režimu 24x7x365 umožňovat příjem požadavků alespoň:
- na telefonním čísle: +420 222 272 222 se zajištěnou lidskou obsluhou nebo
 - na e-mailové adrese: ticket@i.cz
- g) Poskytovatel je povinen písemně potvrdit objednateli přijetí požadavku v rámci Helpdesku do 15 minut od přijetí tohoto požadavku.

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. Poskytovatel poskytne v ceně paušálu této smlouvy minimálně 16 hodin měsíčně na rozvoj a podporu dodaného softwaru. Nevyčerpané hodiny budou vždy převoditelné do následujícího období.
3. 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 poskytované maintenance.
4. Pro vzdálený přístup bude poskytovatelem využita stávající infrastruktura objednatele – založená na přístupech přes VPN koncentrátory, které jsou vlastněny objednatelem.
5. 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.
6. 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.).

7. 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.
8. 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.
9. Po dobu placené servisní podpory má objednatel právo v rámci paušálu na nové verze systému.
10. Poskytovatel garantuje servisní podporu předmětu plnění minimálně v níže uvedeném rozsahu:

| Kategorie události/incidentu | Příjem hlášení | Zahájení řešení (od nahlášení) | Obnovení provozu Odstranění závady Odbavení požadavku (od zahájení prací) |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Porucha přerušení provozu | Služba HotLine - 24x7 dostupná na telefonním čísle: 222 272 222 nebo na e-mailu: ticket@i.cz | Nejpozději do 2 hod. | Nejpozději do 8 hod. |
| Závada | HelpDesk - 9x5 v pracovní dny: od 7:00 do 15:30 hod. | Nejpozději do 4 hod. ve smyslu pracovního dne v čase od 7:00 do 15:30 | Nejpozději do 3 pracovn |
| Konzultace/rozvoj | HelpDesk - 9x5 v pracovní dny: od 7:00 do 15:30 hod. | Nejpozději do 2 pracovních dnů | Požadavky na konzultace/rozvoj budou řešeny po dohodě poskytovatele a objednatele |

11. 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 povinnosti 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, nejdříve však prvního dne po dni písemného předání díla dle smlouvy o dílo.

Poskytovatel bude mít po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy platné pojištění pro případ způsobení škody třetí osobě s minimálním limitním plněním na jednu škodní událost 20 mil. Kč.

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.

V Praze

V Hradci Králové

Za poskytovatele:

Za objednatele:

24.11.2025

02.12.2025

.....
ICZ.HEA a.s.

.....
Fakultní nemocnice Hradec Králové