

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: **Aricoma Systems a.s.**
sídlo: **Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava**
IČ: **04308697**
DIČ: **CZ04308697**
bankovní spojení: **Česká spořitelna a.s./ č.ú. 6563752/0800**
zapsaná(ý) v OR **u KS v Ostravě, spis. zn. B 11012**
ID datové schránky: **ctb7phe, příjem datových zpráv: ANO**
malý/střední podnik: **NE**
(dále jen „poskytovatel“)

Objednatel a poskytovatel uzavírají tuto smlouvu v souladu se zadávací dokumentací objednatele nadlimitní veřejné zakázky s názvem „**SIEM rozšíření**“, která byla uveřejněna ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2025-056006 (dále také jako „veřejná zakázka“), 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 veřejné zakázky“) a v souladu s nabídkou poskytovatele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky (dále též „nabídka poskytovatele“).

1. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro objednatele servis nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí, 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 dodávce projektu **SIEM rozšíření**, za podmínek stanovených v zadávací dokumentaci objednatele k předmětné zakázce, 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 veřejné zakázky“) a v souladu s nabídkou poskytovatele podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky (dále též „nabídka poskytovatele“).

Prováděná servisní podpora musí být bez vad faktických i právních.

Poskytováním podpory nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí se rozumí:

- poskytování **rozšířené (pozáruční) podpory** nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí
 - o podpora produktu nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí (HW, licence, maintenance), poskytování nových verzí SW nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí a opravy chyb a zranitelností formou update,

- poskytování **servisní podpory** dodavatele pro oblast provozu, změn a rozvoje nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí v rozsahu 48 hodin ročně pro řešení požadavků na změnu fungování nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí, roční audit, profylaxi systému (s dostupností viz čl. 5, nevyčerpaná doba je převáděna do dalšího kalendářního roku).
 - o poskytování jednotného kontaktního místa (Helpdesk) k hlášení servisních událostí objednatelem, řešení provozních poruch, závad nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí po přechodu do rutinního provozu
- Zadavatel si vyhrazuje možnost v době platnosti a účinnosti servisní smlouvy požadovat od vybraného dodavatele práce nad rámec sjednané podpory (vyhrazená změna závazku), definované v příloze č. 5 – Cenová nabídka. Včetně poskytování konzultačních a konfiguračních prací pro spravovaný nástroj pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí. Hodinové sazby konzultantů jsou uvedeny v kapitole č. 2.1 této smlouvy.

2. Cena

2.1 Cena

Smluvní cena rozšířené podpory nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí dle této smlouvy činí 1 760 004,- Kč bez DPH za jeden rok servisní podpory a za každý následující rok servisní podpory.

Smluvní cena servisní podpory pro oblast provozu, změn a rozvoje nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí dle této smlouvy činí 237 600,- Kč bez DPH za jeden rok servisní podpory a za každý následující rok servisní podpory.

Konzultace a konfigurační práce v oblasti správy a rozvoje nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí nad rámec paušálu činí 2 000,- Kč bez DPH za hodinu.

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 výjimkou:

- změny sazeb daně z přidané hodnoty pouze ve výši způsobené touto změnou,
- cena plnění dle této smlouvy může být upravena po uplynutí 12 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy; tato úprava může být provedena maximálně 1x v kalendářním roce s platností min. 12 měsíců; tato úprava může být provedena jednostranným písemným právním úkonem; přípustná změna ceny je následující: cena za plnění dle této smlouvy bez DPH může činit cenu původní dle této smlouvy, navýšenou o procentuální změnu meziročního indexu vývoje cen průmyslových výrobců pro kategorii J62 (tedy kategorii „62 činnosti v oblasti informačních technologií, 6203 Správa počítačového vybavení“ 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 kalendář

V 6. a každém dalším roce poskytování servisní podpory dodavatele bude hrazena částka za rozšířenou (pozáruční) podporu nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí.

V 1. a každém dalším roce poskytování servisní podpory dodavatele bude hrazena částka za servisní podporu pro oblast provozu, změn a rozvoje nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí.

Případné konzultační, konfigurační a programovací práce nad rámec rozsahu poskytování servisní podpory budou hrazeny hodinovým paušálem uvedeným v čl. 2.1 této smlouvy za každý jednotlivý případ poskytování konzultačních, konfiguračních a programovacích prací.

3.2. Platební podmínky

Smluvní cena za servisní podporu uvedená v čl. 2. této smlouvy bude objednatelům 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 objednatelům 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 od data uskutečnění zdanitelného plnění.

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 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 odchýlně 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 ode dne akceptace nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí (na základě smlouvy o dílo), tedy ode dne, kdy nástroj pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí 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 díla jako celku dle smlouvy o dílo).

2. Smluvní strany předpokládají dlouhodobý smluvní vztah vyplývající z této smlouvy, který objednateli zajistí dlouhodobou možnost řádného užívání nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí.
3. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou a nabývá účinnosti okamžikem celkové 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 nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí, které budou po dobu záruční doby odstraňovány dle smlouvy o dílo). Servisní podpora nástroje pro sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí bude na základě této smlouvy zajišťována průběžně **po dobu neurčitou** od předání díla na základě 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, právních předpisů, pokynů výrobce a této smlouvy.

Bude-li předmět plnění po provedeném servisním výkonu vykazovat při předání vady či nedodělky, budou tyto nedodělky uvedeny 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 povinností, 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 povinností 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 9 této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ zvlášť.

Pokud nebude zahájeno řešení závady ve stanoveném limitu uvedeném v Čl. 5. (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 9 této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý jednotlivý případ zvlášť.

Pokud porucha nebude odstraněna ve smluvené lhůtě uvedené v Čl. 5. (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 9 této smlouvy od zahájení prací, je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou hodinu, kdy systém není funkční.

Pokud závada nebude odstraněna ve smluvené lhůtě uvedené v Čl. 5. (Servisní podmínky, Ostatní servisní podmínky) bod 9 této smlouvy od zahájení prací, je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou hodinu, kdy není závada odstraněna.

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 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 5 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.
- 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 54 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy o dílo, 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 poskytovateli.

4.8. Zodpovědné osoby za řízení vztahů v rámci smlouvy

Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy

Dodavatel

odpovědnost	jméno	pracovní zařazení	telefon, e-mail
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách		členové představenstva	

Objednatel

osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách		vedoucí odboru výpočetních systémů	
--	--	------------------------------------	--

Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy		Regional Delivery Manager	
-----------------------------------	--	---------------------------	--

Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy		vedoucí OTP OVS	
--	--	-----------------	--

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 Dodavatele.

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní zásah nebo servisní výjezd

		oddělení systémové péče OVS	Dostupnost v prac. dny od 7:30 do 16:00 hod.
		oddělení systémové péče OVS	Dostupnost v prac. dny od 7:30 do 16:00 hod.
		oddělení systémové péče OVS	Dostupnost v prac. dny od 7:30 do 16:00 hod.
Pohotovost OVS I	Tel. 606 641 529 860	Služba OVS I	Dostupnost mimo pracovní dny
Centrální velín FN HK	tel. 602 164 752 centralniveilin@fnhk.cz	Centrální velín FN HK	Dostupnost mimo prac. Dny
Helpdesk OVS FN HK	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, nový technologický vývoj výrobce, 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,

strukturu 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 v režimu 24x7x365 umožňovat příjem požadavků alespoň:
 - a) na telefonním čísle: +420 910 971 590, +420 596 152 590 se zajištěnou lidskou obsluhou nebo
 - b) na e-mailové adrese: sd_vc@aricoma.com
- 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 zabráňující 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/i 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 poskytované maintenance.
3. Pro vzdálený přístup bude poskytovatelem využita stávající infrastruktura objednatele – založená na přístupech přes VPN koncentrátory, které jsou vlastněny objednatel.

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 minimálně v níže uvedeném rozsahu:

Kategorie události/incidentu	Příjem hlášení	Zahájení řešení	Obnovení provozu Odstranění závady Odbavení požadavku
Porucha přerušení provozu	HelpDesk 24x7x365	Nejpozději do 4 hod od nahlášení.	Nejpozději do 8 hodin od nahlášení.
Závada	HelpDesk 24x7x365	Nejpozději do 4 hod od nahlášení.	Nejpozději do 16 hodin od nahlášení.

Poskytování konzultací a řešení rozvojových témat

Kategorie události/incidentu	Příjem hlášení	Zahájení řešení	Obnovení provozu Odstranění závady Odbavení požadavku
Konzultace/rozvoj	HelpDesk 24x7x365	Nejpozději do tří pracovních dnů	Požadavky na konzultace/rozvoj budou řešeny po dohodě dodavatele a objednatele.

Příjem hlášení poruch, závad a požadavků na konzultace a rozvoj bude prováděn v režimu 24x7x365.

Řešení a odstranění poruch bude prováděno v režimu 24x7x365.

Řešení a odstranění závad, včetně požadavků na konzultace a rozvoj bude prováděno v pracovních dnech v době od 7:00 do 15:30.

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, nepředá, 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 známy nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinnosti některé ze smluvních stran,
 - d) příjemce je zná dříve, než mu je předána druhá smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, případně pokud je jejich uveřejnění 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 následujícím po dni písemného předání díla dle smlouvy o dílo a hardware.

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 omylu a že tuto smlouvu neuzavírají v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz shora uvedeného připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

Ve Smiřicích

Za poskytovatele:

10.12.2025

.....
Aricoma Systems a.s.

V Hradci Králové

Za objednatele:

17.12.2025

.....
Fakultní nemocnice Hradec Králové

10.12.2025

.....
Aricoma Systems a.s.