

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.ú. 24639511/0710
zastoupený: **MUDr. Alešem Hermanem, Ph.D.,**
ředitelem

(dále jen „objednatel“)

a

2. poskytovatelem:

název: **Solutia s.r.o.**
sídlo: **Vršovická 1461/64, 101 00 Praha 10**
IČ: **27127982**
DIČ: **CZ27127982**
bankovní spojení: **ČSOB**
č.ú. 189725477/0300
zastoupený: **[redacted]**
zapsaná(ý) v OR **pod sp. zn. C 98364 u Městského soudu v Praze**
číslo smlouvy: **260311-CS-1445-S**

(dále jen „poskytovatel“)

Objednatel a poskytovatel uzavírají tuto smlouvu v souladu se zadávací dokumentací objednatele, a to na základě výsledku veřejné zakázky zadávané dle interní směrnice č. 2 o zadávání veřejných zakázek v souladu s ust. § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů s názvem **Aktualizace a podpora desktop managementu a HelpDesku FN HK**.

1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele provádět průběžné aktualizace a servis systémů vlastněných objednatelem, konkrétně potom Ivanti EPM a HelpDesk (dále také jen „software“ nebo „SW“) dle Přílohy č. 1 Cenová nabídka.

Servis bude zajišťován buď vlastními pracovníky poskytovatele, nebo smluvně zajištěnými servisními pracovníky jiných společností.

Prováděný servis musí být bez vad faktických i právních.

2. Cena

2.1 Cena

Smluvní cena servisu dle této smlouvy činí 2 143 037,00 Kč bez DPH za 12 měsíců

Smluvní cena bez DPH je stanovena jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná po celou dobu platnosti této smlouvy.

Cena zahrnuje veškeré náklady (např. náklady na dopravu, náklady na náhradní díly, mzdové náklady atd.), rizika, zisk a finanční vlivy (inflační, kursový) 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

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 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, která daňový doklad vystavila.

Z daňového dokladu – faktury musí být mimo jiné zřejmý základ daně pro sníženou sazbu DPH a základ daně pro základní sazbu DPH ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Lhůta splatnosti faktury je sjednána na 30 kalendářních dnů. Cena plnění uvedeného v položkách číslo 1 - 7 v Příloze č. 1 této smlouvy (Cenová nabídka) bude poskytovatelem objednateli účtována po realizaci provedených prací a dodávek, a to na základě akceptačního protokolu. Cena prováděného servisu uvedeného v položce číslo 8 v Příloze č. 1 této smlouvy (Cenová nabídka) bude poskytovatelem objednateli účtována zpětně, a to vždy za uplynulý měsíc.

Lhůta splatnosti faktury začíná běžet ode dne prokazatelného doručení daňového dokladu 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 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 servisu, 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

Předmět plnění bude na základě této smlouvy zajišťován průběžně po dobu 12 měsíců od doby nabytí její účinnosti.

Oprávněným zaměstnancem objednatele je pracovník odboru výpočetních systémů objednatele [REDACTED], [REDACTED].

Tento odbor objednatele je jediným pracovištěm pověřeným objednatel k jakémukoliv jednání ve věci smluvního plnění dle této smlouvy.

4.2. Místo plnění

Místem plnění je Fakultní nemocnice Hradec Králové, Sokolská 581, 500 05 Hradec Králové – Nový Hradec Králové, Odbor výpočetních systémů.

4.3. Předání a převzetí servisních prací

Závazek poskytovatele provádět aktualizace a servis je průběžně plněn řádným prováděním 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 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 povinností v náhradním termínu, který stanoví s přihlédnutím k povaze záležitosti.

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

4.6. Smluvní pokuty

V případě pozdního nástupu poskytovatele na servisní zásah, nebo neodstranění reklamovaných vad, nebo pokud bude odstranění závady trvat déle, než je stanoveno v čl. 5. Servisní podmínky, bude objednatel oprávněn vyúčtovat poskytovateli smluvní pokutu dle tabulky v čl. 5. maximálně však 50.000,- Kč, a to za každý případ prodloužení zvláště, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

V případě, že poskytovatel poruší některou svou povinnost uvedenou v čl. 6 této smlouvy, je objednatel oprávněn uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé takovéto porušení zvláště, a to i opakovaně.

Uhrazením smluvní pokuty není žádným způsobem dotčen nárok objednatele na náhradu celé případně vzniklé škody.

V případě pozdní úhrady faktury objednatel se objednatel zavazuje uhradit poskytovateli smluvní úrok z prodloužení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení.

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 druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena poskytovateli.

5. Servisní podmínky

Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost podpory v následujícím min. rozsahu:

Poskytovatel poskytuje servis pro SW nebo HW část v tomto rozsahu:

- Úroveň servisu na celé řešení je 8 x 5 x 12 měsíců (tzn. 8 hodin denně, 5 dnů v týdnu, 12 měsíců v roce)
- Poskytovatel garantuje provozuschopnost instalovaného zboží po dobu trvání této smlouvy.
- Pokud se smluvní strany nedomluví jinak, garantuje poskytovatel po dobu trvání této smlouvy následující parametry SLA k odstraňování vad:

Závažnost vady	Kategorie vady	Popis vady
Kritická	A	Vada se projevuje jedním z následujících způsobů: <ul style="list-style-type: none"> na jakémkoli serveru, jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení: <ul style="list-style-type: none"> programové vybavení jako celek nelze používat; došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat zpracovávaných v programovém vybavení; dochází k opakovanému zhroucení nebo zatumnutí programového vybavení jako celku; došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat předávaných z programového vybavení; došlo nebo dochází k přerušení komunikace s databází nebo k narušení důvěrnosti nebo integrity komunikace s databází.
Závažná	B	Vada se projevuje jedním z následujících způsobů: <ul style="list-style-type: none"> na jakémkoli serveru, jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení: <ul style="list-style-type: none"> významnou část programového vybavení nelze používat; dochází k narušení dostupnosti dat zpracovávaných v programovém vybavení; dochází k opakovanému zhroucení nebo zatumnutí kterékoli části programového vybavení; odezvy programového vybavení znemožňují nebo významně omezují práci administrátorů nebo uživatelů v reálném čase; dochází k narušení dostupnosti dat, které mají být předávány z programového vybavení do jiných informačních systémů.
Běžná	C	Vada se na kterémkoli serveru nebo na kterékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení projevuje omezeními, chybami nebo delšími odezvami, avšak programové vybavení lze přesto využívat.

- Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto: Tyto lhůty začínají běžet okamžikem zadání požadavku na vyřešení vady (bez ohledu na to, kdy bude poskytovatelem přijetí tohoto požadavku potvrzeno), jsou-li sjednány v hodinách, lhůty sjednané v pracovních dnech začínají běžet tím pracovním dnem, kdy došlo k nahlášení vady poskytovateli. V případě, že bude poskytovatel v prodlení se zahájením prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

Kategorie vady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady	Lhůta pro odstranění vady	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady
A	4 hodiny v pracovní	1.000 Kč za každou, i	6 hodin	500 Kč za každou, i

	den	započatou, hodinu prodlení		započatou, hodinu prodlení
B	Následující pracovní den	1.000 Kč za každý, i započatý, pracovní den prodlení	5 pracovních dnů	500 Kč za každý, i započatý, pracovní den prodlení
C	5 pracovních dnů	500 Kč za každý, i započatý, pracovní den prodlení	10 pracovních dnů	500 Kč za každý, i započatý, pracovní den prodlení

- Komunikace se servisním technikem bude probíhat výhradně v českém jazyce.
- Servisní technik je dostupný nepřetržitě (tedy 24 hodin denně) [redacted] a/nebo na adrese servicedesk <https://servicedesk.solutia.cz> Poskytovatel garantuje potvrzení nahlášené závady do 2 hodin od jejího přijetí.

Objednatel má právo na zaplacení nákladů na odstranění záručních vad poskytovatelem v případě, kdy vady opraví nebo odstraní sám nebo použije k jejich odstranění třetí osoby. Tohoto práva objednatel může využít pouze po dohodě smluvních stran nebo v případě, kdy poskytovatel nenastoupí na provedení opravy včas, nebo bude v prodlení s odstraněním vady.

6. Mlčenlivost

Poskytovatel se zavazuje zachovávat přísnou mlčenlivost a bez předchozího písemného souhlasu objednatele nezveřejnit či jiným způsobem nezpřístupnit, ať už záměrně či nevědomě, třetím osobám informace týkající se plnění předmětu této smlouvy, a to i po skončení či zániku platnosti této smlouvy.

Poskytovatel není oprávněn jakkoliv nakládat s daty obdrženy od objednatele, přenášet je, zálohovat či kopírovat jakoukoliv jejich část bez písemného souhlasu objednatele.

Poskytovatel se zavazuje udržovat v tajnosti předané podklady, technickou dokumentaci i další informace, které se dozvěděl v souvislosti s touto smlouvou.

7. Závěrečná ustanovení

Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

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

Veškerá textová dokumentace, kterou při plnění smlouvy předává či předkládá poskytovatel objednateli, musí být předána či předložena v českém jazyce.

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.

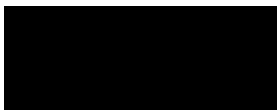
Písemnosti mezi stranami této smlouvy, s jejichž obsahem je spojen vznik, změna nebo zánik práv a povinností upravených touto smlouvou (zejména odstoupení od smlouvy) se doručují osobně nebo doporučenou poštou, není-li v této smlouvě stanoveno jinak. Povinnost smluvní strany doručit písemnost doporučeně 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 tísni za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz shora uvedeného připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

Příloha č. 1 Cenová nabídka

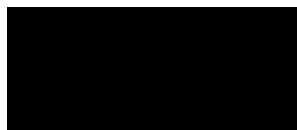
V Hradci Králové dne 24.03.2026




.....
Za objednatele

Fakultní nemocnice Hradec Králové
MUDr. Aleš Herman, Ph.D.
Ředitel

V Praze dne 23.03.2026



.....
Za poskytovatele

Solutia s.r.o.

jednatel

