






SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB




(dále jen „Smlouva“)



Smluvní strany:

Název:	Nemocnice Vyškov, příspěvková organizace
Právní forma:	příspěvková organizace
Sídlo:	Purkyňova 235/36, Nosálovice, 682 01 Vyškov
Zastoupení:	JUDr. ZDENĚK HORÁK, MBA, ředitel
IČ:	00839205
DIČ:	CZ00839205
Kontaktní osoba:	
Telefon:	
E-mail:	
Bankovní spojení:	KB, a.s., pobočka Vyškov, číslo účtu: 7939731 / 0100

(dále jen „**Objednatel**“)

Název:	TOTAL SERVICE a.s.
Právní forma:	Akciová společnost
Sídlo:	U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
Osoba oprávněná jednat:	Ing. Jan Navrátil, člen představenstva
IČ:	256 18 067
DIČ:	CZ25618067
Spisová značka, pod kterou je Účastník veden u příslušného soudu:	sp. zn. B 23580 zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze
Kontaktní osoba:	
Telefon:	
E-mail:	
Bankovní spojení:	CSOB, a.s., číslo účtu: 579 579 583 / 0300

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále společně Objednatel a Poskytovatel jako „**smluvní strany**“)

uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) tuto Smlouvu takto:



1. PROHLÁŠENÍ STRAN

- 1.1. Poskytovatel prohlašuje, že ve smyslu § 4b) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o střetu zájmů**“), není a ani jeho poddodavatelé nejsou obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona o střetu zájmů nebo jím ovládaná osoba, vlastní podíl představující alespoň 25% účasti společníka v obchodní společnosti. Nesplnění povinností Poskytovatele dle tohoto ustanovení Smlouvy se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že se na něj, jeho poddodavatele a ani na jím nabízené plnění nevztahují sankce EU a že on ani jeho poddodavatel (poddodavatelé) není osobou, subjektem či orgánem uvedeným na sankčním seznamu EU, nebo osobu, subjektem či orgánem, na které se vztahuje zákaz zadat nebo dále plnit veřejnou zakázku (čl.5k Nařízení Rady (EU) č. 2022/576 ze dne 8.4.2022, kterým se mění Nařízení (EU) č. 833/2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska, destabilizujícím situaci na Ukrajině).

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Tato Smlouva o poskytování servisních služeb. Smlouva je uzavírána na základě poptávkového řízení s názvem “Dodávky a služby pro zlepšení kyberbezpečnosti IS v Nemocnici Vyškov – Device control”.
- 2.2. Poskytovatel je podnikatelem v oblasti poskytování IT služeb a technologií a prohlašuje, že je schopen Objednateli poskytnout plnění blíže specifikované v této Smlouvě.
- 2.3. Účelem této Smlouvy je určit podmínky a rozsah služeb, které Poskytovatel bude poskytovat Objednateli.
- 2.4. Smluvní strany se zavazují poskytovat si navzájem součinnost vyplývající z této Smlouvy, nezbytnou pro řádné plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy. Smluvní strany se zejména zavazují informovat se bez zbytečného odkladu o všech skutečnostech a okolnostech, které mají nebo mohou mít vliv na řádné plnění povinností Smluvních stran dle této Smlouvy.

3. Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem plnění této Smlouvy je poskytování provozní podpory a servisních služeb k Dílu či Dílům, vytvořeným či dodaným Poskytovatelem Objednateli v rámci plnění Smlouvy o dílo (dále jen „Hlavní smlouva“), která byla uzavřena s Poskytovatelem za účelem poskytnutí plnění dle poptávkového řízení uvedeného v bodu 2.1. této Smlouvy (dále jen „**Podporovaný produkt**“), který je určen pro potřeby Objednatele (dále jen „**Servisní služby**“ nebo „**Předmět plnění**“).



- 3.2. Servisní služby sestávají z následujících činností:
- a) správa Podporovaného produktu, zejména jeho běžná údržba, řešení závad, poruch a nestandardních stavů (dále jen „**Chyby**“),
 - b) zajišťování chodu Podporovaného produktu v rozsahu jednotlivých hardwarových a jiných hmotných prvků, které Poskytovatel dodal Objednateli v rámci plnění jemu plynoucích závazků z Hlavní smlouvy
 - c) poskytování technické podpory Objednatelem předem určeným klíčovým uživatelům při obsluze a užívání Podporovaného produktu, zejména zodpovídání telefonických a písemných dotazů, podávání technických informací o Podporovaném produktu a poskytování asistence klíčovým uživatelům prostřednictvím vzdáleného přístupu,
 - d) implementace opravených verzí Podporovaného produktu a dodávka upravené související dokumentace a
 - e) poskytování součinnosti při integraci Podporovaného produktu se systémy Objednatele.
- 3.3. Bližší parametry Servisních služeb jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.4. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s rozsahem a povahou Servisních služeb. Jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k řádnému plnění této Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že Předmět plnění není plněním nemožným a pečlivě zvážil všechny možné důsledky uzavření této Smlouvy.
- 3.5. Poskytovatel je povinen poskytovat Servisní služby dle této Smlouvy za podmínek uvedených v zadávací dokumentace k Veřejné zakázce a jejích přílohách, v této Smlouvě, jejích přílohách a dodatcích uzavřených postupem dle této Smlouvy.
- 3.6. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat Servisní služby řádně a včas Objednateli v ujednaném množství, jakosti a provedení.
- 3.7. Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování Servisních služeb s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími se Servisními službami, které Objednatel Poskytovateli poskytne nebo s pokyny jím pověřených osob.
- 3.8. Poskytovatel se zavazuje, je-li to pro poskytnutí Servisních služeb s ohledem na předmět plnění Hlavní smlouvy nezbytné, pořídit skladové zásoby jednotlivých hardwarových komponent či jiných věcí hmotných tak, aby byl Poskytovatel dostat závazkům plynoucím z této Smlouvy. Výši takových zásob stanoví na základě své odbornosti a zkušenosti Poskytovatel.

4. Doba a místo plnění

- 4.1. Poskytování Servisních služeb bude zahájeno obratem po dodání předmětu dodávky Části 6 veřejné zakázky – dodáním Podporovaného produktu a jeho akceptací v souladu s Hlavní smlouvou, kterou byl Podporovaný produkt dodán Objednateli Poskytovatelem.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby dle článku 3 této Smlouvy od zahájení poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy po dobu 60 kalendářních



měsíců.

- 4.3. Místem plnění je sídlo Objednatele.
- 4.4. Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Servisní služby také vzdáleným přístupem, a to takovým způsobem, kterým nedojde k narušení systému řízení bezpečnosti Objednatele.
- 4.5. Povinnost Poskytovatele poskytovat Servisní služby je splněna jejich včasným a řádným provedením.
- 4.6. Zdržení provedení Servisních služeb zapříčiněné vyšší mocí, mezi což se počítá např. porucha strojů, nezaviněný výpadek dodávek energie a surovin nebo zdržení na straně výrobců a dodavatelů Poskytovatele, a vlivy, které Poskytovatel nemohl ovlivnit bez neúměrného finančního zatížení, nejsou pro Objednatele důvodem k odstoupení od této Smlouvy.

5. Práva a povinnosti stran

- 5.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 5.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy takovým způsobem, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 5.3. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, nebo jimi pověřených osob, nebo statutárního orgánu Smluvních stran.
- 5.4. Poskytovatel se zavazuje:
 - a) poskytovat řádně a včas Servisní služby bez faktických a právních vad;
 - b) postupovat při realizaci plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s plněním (či jeho dílčích částí), které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;
 - c) poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;
 - d) na žádost Objednatele spolupracovat či poskytnout maximální součinnost dalším Poskytovatelům Objednatele. Požadavky na součinnost Poskytovatele ke třetí straně (dalším poskytovatelům nebo dodavatelům Objednatele) budou vždy před zahájením součinnosti upřesněny podle konkrétních požadavků Objednatele.
- 5.5. Poskytovatel je při plnění této Smlouvy povinen dodržovat bezpečnostní požadavky vyplývající z právních předpisů a standardů užívaných v odvětví kybernetické bezpečnosti.



- 5.6. Poskytovatel je povinen specifikovat rozsah částí Předmětu plnění a poskytovaných služeb, které budou prováděny prostřednictvím třetí osoby – poddodavatele (dále jen „**Poddodavatel**“). Poskytovatel je povinen oznámit tyto objednateli ještě dříve, než příslušný Poddodavatel zahájí svou činnost. Plnění dodané prostřednictvím Poddodavatele budou v souladu se všemi podmínkami této Smlouvy. Tímto není dotčena výlučná odpovědnost Poskytovatele za poskytování řádného plnění dle této Smlouvy.
- 5.7. Poskytovatel se zavazuje plnění dle této Smlouvy dodávat sám nebo s využitím Poddodavatelů uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby Poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného Poddodavateli dle vymezení v Příloze č. 2 Smlouvy musí být předem písemně schválena Objednatelem. Pokud se má změna týkat Poddodavatele, prostřednictvím kterého Poskytovatel ve výběrovém řízení prokazoval splnění kvalifikace, musí nový Poddodavatel splňovat tutéž minimální kvalifikaci jako Poddodavatel původní a uvedené musí být Objednateli bez jakýchkoli pochybností doloženo. Povinnost Poskytovatele dle předchozí věty se uplatní i pro případy, kdy by plnění původně svěřené Poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Objednatel svůj souhlas s případnou změnou Poddodavatele neodepře bezdůvodně.
- 5.8. Všechny osoby, které Poskytovatel při plnění Smlouvy použije, musí splňovat veškeré předpoklady vyžadované pro tuto činnost Smlouvou a účinnými právními předpisy, musí být bezúhonné a musí být plně seznámeny s důsledky možné trestní odpovědnosti právnických osob. Provedení činnosti dle Smlouvy Poddodavatelem nezbujuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za činnost dle Smlouvy, kterou svěřil Poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by ji poskytoval sám.
- 5.9. Poskytovatel se v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů ve znění pozdějších právních předpisů stane osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly a plnit veškeré povinnosti, které mu jsou tímto zákonem uloženy. Tímto nejsou dotčeny ostatní povinnosti Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy.
- 5.10. Poskytovatel je povinen k náhradě škody bez ohledu na to, zda je škoda kryta pojištěním. Škoda může být, byť částečně, uhrazena pojišťovnou dle sjednaného pojištění odpovědnosti za škodu.
- 5.11. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti této Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli) a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 2 000 000 Kč (slovy: dva milióny korun českých).
- 5.12. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené třetí osobou nebo událostí, za kterou tato osoba odpovídá, nebo za vady způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 5.13. Poskytovatel přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 2620 odst. 2 občanského zákoníku.
- 5.14. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Servisní služby v souladu se všemi podmínkami Smlouvy sjednanou cenu dle Smlouvy.



5.15. Objednatel se dále zavazuje:

- a) poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému plnění;
- b) zabezpečit pro pracovníky Poskytovatele přístup do určených objektů Objednatele za účelem řádného a včasného plnění Smlouvy;
- c) poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou k řádné a včasné realizaci plnění, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění s odbornou péčí, oprávněna požadovat.

6. Cenové a platební podmínky

- 6.1. Cena za poskytnutí Servisních služeb dle této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou a zahrnující veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému a včasnému provedení Servisních služeb. Součástí ceny je i cena za služby a dodávky, které nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné a včasné plnění. Poskytovatel nese veškeré náklady nutné nebo účelně vynaložené při plnění závazku ze Smlouvy včetně správních poplatků.
- 6.2. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli za poskytování Servisních služeb po dobu 60 měsíců dle této Smlouvy celkovou odměnu 210 895,00 Kč (slovy dvě stě deset tisíc osm set devadesát pět korun českých) korun českých bez daně z přidané hodnoty. Celková odměna bude Poskytovateli uhrazena po uzavření této Smlouvy a úspěšné implementaci Podporovaného produktu dle odpovídající Smlouvy o Dílo. Cena za poskytování Servisních služeb dle čl. 3 této Smlouvy bude fakturována jednorázově za celé období, v němž budou Servisní služby dle této Smlouvy poskytovány. V případě, že Servisní služby nebudou poskytovány po celou dobu předpokládanou touto Smlouvou (60 měsíců od zahájení Servisních služeb), vzniká Objednateli nárok na vrácení poměrně části již uhrazené odměny, a to s ohledem na dobu, po kterou byly Servisní služby skutečně poskytovány, s přesností na kalendářní dny.
- 6.3. Poskytovatel není oprávněn požadovat navýšení cen, s výjimkou úpravy v souvislosti s případnou změnou daňových předpisů týkajících se DPH, a to v souladu s touto legislativní změnou.
- 6.4. Daňový doklad-faktura bude vystaven nejpozději do deseti (10) kalendářních dnů po skončení kalendářního měsíce.
- 6.5. Každá faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH podle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy pro daňový doklad. Splatnost faktury bude třicet (30) kalendářních dnů od prokazatelného doručení faktury Objednateli. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.6. Faktura Poskytovatele musí být vystavena v souladu s touto Smlouvou a musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zejména:



- a) evidenční číslo daňového dokladu,
 - b) název a sídlo Objednatele a Poskytovatele,
 - c) číslo Smlouvy a den jejího uzavření,
 - d) datum vystavení daňového dokladu a datum uskutečnění zdanitelného plnění,
 - e) označení banky a číslo účtu, na který má být zaplaceno a který je registrován u příslušného správce daně a je zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění,
 - f) předmět plnění,
 - g) cenu bez daně, sazbu daně a její výše, pokud nejde o plnění dle ust. § 92e zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění,
 - h) v případě plnění dle ust. § 92e zákona o DPH poznámku „daň odvede zákazník“,
 - i) IČO a DIČ Poskytovatele a Objednatele.
- 6.7. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 6.8. Objednatel se zavazuje proplatit v termínu faktury vystavené Poskytovatelem v souladu s ustanovením čl. 6 této Smlouvy. Nesprávně nebo neúplně vyplněnou fakturu je Objednatel oprávněn vrátit Poskytovateli k opravě, po tuto dobu neběží doba splatnosti faktury. Po prokazatelném doručení bezchybné faktury Objednateli počíná běžet nová lhůta splatnosti.
- 6.9. Objednatel neposkytuje zálohové platby.
- 6.10. V případě, že se Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je povinen o tom neprodleně písemně informovat Objednatele. Bude-li Poskytovatel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátcem, bude část ceny za Služby dle této Smlouvy odpovídající dani z přidané hodnoty uhrazena přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. O tuto částku bude ponížena celková cena a Poskytovatel obdrží cenu dle této Smlouvy bez DPH. V případě, že se Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu tohoto bodu, má Objednatel současně právo od této Smlouvy odstoupit.

7. Sankční ujednání a náhrada újm

- 7.1. V případě nedodržení lhůty pro reakční dobu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy bod 4. je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli následující smluvní pokuty:
- Chyba priority A: 500,- Kč (bez DPH) za každou i započatou pracovní hodinu prodlení
 - Chyba priority B: 500,- Kč (bez DPH) za každou i započatou pracovní hodinu prodlení
 - Chyba priority C: 1.000,- Kč (bez DPH) za každý i započatý kalendářní den prodlení
 - Chyba priority D: 500 Kč,- (bez DPH) za každý i započatý kalendářní den prodlení
- 7.2. V případě nedodržení lhůty pro odstranění Chyby dle Přílohy č. 1 této Smlouvy bod



5. je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli následující smluvní pokuty za každých i započatých 8 pracovních hodin prodlení:

- Chyba priority A: 10.000,- Kč (bez DPH) za každou jednu Chybu
- Chyba priority B: 5.000,- Kč (bez DPH) za každou jednu Chybu
- Chyba priority C: 1.000,- Kč (bez DPH) za každou jednu Chybu
- Chyba priority D: 500,- Kč (bez DPH) za každou jednu Chybu

- 7.3. Nedodrží-li Objednatel lhůtu splatnosti faktury uvedenou v čl. 6.6. této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovatele smluvní pokutu ve výši 0,05 % fakturované částky za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 7.4. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z čl. 9 této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000, – Kč (bez DPH) za každé porušení takové povinnosti.
- 7.5. V případě porušení povinnosti Poskytovatele plnit tuto Smlouvu prostřednictvím Poddodavatelů uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2 této Smlouvy nebo povinnosti provádět jejich změny v souladu s čl. 5.7. této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (bez DPH) za každý započatý den poskytování plnění dle této Smlouvy prostřednictvím Poddodavatelů neuvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy, v rozporu se zněním Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 7.6. Smluvní strany sjednávají, že výši smluvních pokut uvedených v této Smlouvě považují za přiměřenou. Smluvní strany sjednávají, že vylučují ust. § 2050 občanského zákoníku pro právní vztahy vzniklé dle této Smlouvy nebo na jejím základě nebo v souvislosti s ní.
- 7.7. Výše uvedené smluvní pokuty je možné v případě závažného porušení povinností Poskytovatele sčítat.
- 7.8. Náhrada újmy, výslovně neupravená touto Smlouvou, se řídí platnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 7.9. Poskytovatel neodpovídá za újmu, která vznikla tím, že od Objednatele obdržel nevhodné podklady, informace a data a pokud by došlo k prodlení ze strany Objednatele.
- 7.10. Splatnost smluvních pokut činí 30 kalendářních dnů od doručení nároku na její uhrazení druhé Smluvní straně.

8. Kybernetická bezpečnost

- 8.1. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že Objednatel je osobou povinnou dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „**ZoKB**“) a plní povinnosti vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**VyKB**“).
- 8.2. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že je pro Objednatele při zajišťování smluvního vztahu založeného touto Smlouvou v pozici významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 VyKB a v pozici možného budoucího provozovatele ve smyslu § 2 písm. g) VyKB. V případě, že se Poskytovatel stane



provozovatelem ve smyslu shora uvedeného, bude o tomto informován Objednatelem.

- 8.3. Objednatel je v souladu s ustanovením § 4 odst. 4 ZoKB a ve spojení s přílohou č. 7 VyKB povinen stanovit závazná bezpečnostní opatření, která se vztahují na Poskytovatele při plnění předmětu této smlouvy (dále jen „**Bezpečnostní opatření**“).
- 8.4. Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění této Smlouvy naplnit všechna Bezpečnostní opatření uvedená v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 8.5. Poskytovatel se dále zavazuje:
 - 8.5.1. poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty, zprávy, a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Bezpečnostních požadavků;
 - 8.5.2. na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Bezpečnostních požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků;
 - 8.5.3. neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Bezpečnostních požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy;
 - 8.5.4. bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Bezpečnostních požadavků, pokud stávající řešení přestalo být funkční a efektivní;
 - 8.5.5. bezodkladně a prokazatelně informovat Objednatele o kybernetických bezpečnostních událostech a incidentech, které mohou ovlivnit poskytování služeb dle této Smlouvy;
 - 8.5.6. při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahujících se k Bezpečnostním opatřením a jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad s platnými a účinnými právními předpisy či jinými předpisy vztahujícími se k poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 8.6. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele mohou být monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předmětu plnění.

9. Ochrana a utajení informací

- 9.1. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují takové informace týkající se této Smlouvy a jejího plnění, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze smluvních stran označeny.
- 9.2. Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Poskytovatel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).



- 9.3. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li dále v tomto článku výslovně sjednáno jinak. Zavazují se tímto, že podniknou všechny kroky k zabezpečení těchto informací.
- 9.4. Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 9.5. Smluvní strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací.
- 9.6. Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé smluvní strany a její obchodní značky, loga a ochranné známky v souladu s právními předpisy a vnitřními předpisy Objednatele.
- 9.7. Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze stran v poskytnutí informací třetí straně či ve zveřejnění informací, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.
- 9.8. Veškerá data Objednatele, k nimž Poskytovatel získá v průběhu platnosti této Smlouvy přístup, jsou považována za důvěrné informace ve smyslu čl. 9.1. této Smlouvy a Poskytovatel je nesmí použít k jiným účelům než k plnění předmětu Smlouvy.

10. Odpovědnost za škodu

- 10.1. Uplatněním sankce podle čl. 7 této Smlouvy není dotčeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody způsobené porušením povinnosti sankcionované smluvní pokutou, a to i ve výši přesahující tuto smluvní pokutu.
- 10.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 10.3. Poskytovatel odpovídá za škody, které mohou vzniknout v rámci plnění Poskytovatele podle této Smlouvy, včetně škod na zdraví (včetně usmrcení), na nemovitém a movitém majetku, v plné výši.
- 10.4. Poskytovatel odpovídá za jinou skutečnou škodu než výše uvedenou (viz čl. 10.3.), která může vzniknout v rámci plnění Poskytovatele podle této Smlouvy, a to až do výše 2.000.000,- Kč (slovy dva miliony korun českých). Tato výše je považována za maximální výši škody, kterou Poskytovatel předvídá, nebo které si je vědom, jako možného důsledku porušení svých povinností podle této Smlouvy.
- 10.5. Za žádných okolností nebude Poskytovatel odpovědný za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech Objednatele nebo vadnost těchto záznamů či dat, které prokazatelně nebyly způsobeny vadou plnění Poskytovatele či třetích osob využitých Poskytovatelem k plnění této smlouvy, a za případné následné škody či újmy takto vzniklé.



11. Platnost a účinnost Smlouvy

- 11.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran, přičemž platí datum pozdějšího podpisu, a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle čl. 14.3. této Smlouvy.
- 11.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou.
- 11.3. Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněni odstoupit od této Smlouvy v plném rozsahu v případě porušení některého bodu této Smlouvy druhou smluvní stranou, pokud na toto porušení písemně upozorní a druhá smluvní strana do čtrnácti (14) kalendářních dnů uspokojivě nevysvětlí vzniklou nesrovnalost nebo ji neodstraní.
- 11.4. Za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem, které opravňují Objednatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje:
 - 11.4.1. opakovaná prodlení Poskytovatele s poskytováním Servisních služeb ve 3 po sobě jdoucích měsících, nebo
 - 11.4.2. prodlení Objednatele s úhradou faktury delší než 60 kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani do 10 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu, nebo
 - 11.4.3. porušení povinnosti ochrany a utajení informací dle článku 9 této Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 11.5. Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy, pokud:
 - 11.5.1. na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení, nebo
 - 11.5.2. Poskytovatel vstoupí do likvidace, nebo
 - 11.5.3. Poskytovatel je uznán, byť nepravomocně, vinným ze spáchání trestného činu podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů, nebo
 - 11.5.4. Objednatel zjistí, že je Poskytovatel Osobou vedenou na sankčních seznamech, tj. fyzickou nebo právnickou osobou uvedenou v příloze I Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, a dalších prováděcích předpisech k tomuto Nařízení č. 269/2014 (tzv. sankční seznamy), nebo
 - 11.5.5. Objednatel zjistí, že je Poskytovatel obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů, tj. člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního orgánu státní správy, v jehož čele není člen vlády, nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti.
- 11.6. Pokud jedna Smluvní strana odstupuje od Smlouvy, potom je dle této Smlouvy povinna tuto skutečnost sdělit druhé Smluvní straně písemně. Toto sdělení musí označovat okolnost, resp. důvod, pro nějž Smluvní strana odstupuje od Smlouvy a přesná citace ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který ji k odstoupení opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy právo



odstoupit od Smlouvy vyplývá přímo ze zákona. Sdělení o odstoupení od Smlouvy musí obsahovat prohlášení, že smluvní strana odstupuje od Smlouvy až okamžikem marného uplynutí dodatečně přiměřené lhůty stanovené k odstranění porušení, které je důvodem odstoupení, je-li to vzhledem k povaze porušené povinnosti možné. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé Smluvní strany.

- 11.7. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit Smlouvu písemnou výpovědí druhé smluvní straně bez udání důvodu nebo dohodou obou smluvních stran. V případě jednostranné výpovědi činí výpovědní lhůta tři (3) měsíce. Výpovědní doba začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 11.8. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací (viz čl. 9), řešení sporů ani splatné závazky smluvních stran.
- 11.9. V případě odstoupení či výpovědi Smlouvy jsou Smluvní strany povinny ve lhůtě 15 kalendářních dnů od řádného odstoupení od Smlouvy či uplynutí výpovědní lhůty vypořádat vzájemně své závazky a pohledávky vyplývající z této Smlouvy. Poskytovateli přísluší poměrná výše odměny dle článku 6 Smlouvy odpovídající dosud poskytnutým Servisním službám. Tímto ustanovením nejsou dotčena ustanovení týkající se sankcí (viz čl. 7) ani odpovědnosti za škodu (viz čl. 10).

12. Ostatní ujednání a kontaktní údaje

- 12.1. Právní vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené se budou řídit českými, obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 12.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných osob nebo pověřených zástupců.
- 12.3. Smluvní strany mají zájem především na smírném řešení sporu. Nebude-li možné vyřešit spor smírnou cestou, je dána příslušnost věcně a místně příslušného soudu v České republice dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, a to dle sídla Objednatele.
- 12.4. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním všech náležitostí tohoto smluvního vztahu, souhlasí i s uveřejněním této Smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 12.5. Poskytovatel je oprávněn uveřejnit na svém profilu zadavatele celý text Smlouvy (§ 219 ZZVZ) za předpokladu, že uveřejnění nebrání zvláštní právní předpis.

13. Dodržování důstojných pracovních podmínek

- 13.1. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci Veřejné zakázky v souladu se zásadami společensky odpovědného



zadávání veřejných zakázek.

- 13.2. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání Smlouvy zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a Zákoníku práce, a to vůči všem osobám, které se na plnění zakázky podílejí a bez ohledu na to, zda bude plnění dle této Smlouvy plněno Poskytovatelem či jeho Poddodavatelem.
- 13.3. Poskytovatel se dále zavazuje po celou dobu trvání smlouvy zajistit u sebe a svých Poddodavatelů dodržování zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon).
- 13.4. Poskytovatel je povinen předložit na žádost Objednatele čestné prohlášení, v němž uvede, že všechny osoby podílející se na poskytování Služeb jsou či byly vedeny v příslušných registrech, zejména živnostenském rejstříku, registru pojištěnců ČSSZ a mají příslušná povolení k pobytu v ČR a k výkonu pracovní činnosti. Poskytovatel bere na vědomí, že tato prohlášení je Objednatel oprávněn poskytnout příslušným orgánům veřejné moci ČR. Tato povinnost platí bez ohledu na to, zda bude plnění dle této Smlouvy prováděno Poskytovatelem či jeho Poddodavatelem.
- 13.5. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat dodržování povinností Poskytovatele dle čl. 13.1. a 13.2. Smlouvy, a to i přímo u pracovníků vykonávajících Předmět plnění, přičemž Poskytovatel je povinen tuto kontrolu umožnit, strpět a poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k jejímu provedení.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Změny a doplňky této Smlouvy musí mít písemnou formu, přičemž každá ze Stran se zavazuje spravedlivě zvážit návrhy Strany druhé.
- 14.2. Smlouva je uzavírána elektronicky, a to tak, že je opatřena elektronickými podpisy (zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaným elektronickým podpisem) oprávněných zástupců smluvních stran.
- 14.3. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany dohodly, že text Smlouvy zveřejňuje Objednatel. Před zveřejněním Objednatel odstraní z textu Smlouvy všechny osobní a kontaktní údaje, případně další části Smlouvy, označené Poskytovatelem jako obchodní tajemství.
- 14.4. Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné, nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají v platnosti a účinnosti. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné (neúčinné) novým ustanovením platným (účinným), které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného (neúčinného). Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.



- 14.5. Uvedené Smluvní strany prohlašují, že se samy přesvědčily o identitě druhé Smluvní strany, taktéž že její označení uvedené v záhlaví této Smlouvy odpovídá aktuálnímu stavu, že je jim známa nesporná totožnost a řádné oprávnění osob jednajících za druhou Smluvní stranu k tomuto jednání a zároveň si vzájemně prohlásily, že tyto údaje nejsou dotčeny změnami již uskutečněnými, avšak ještě nezapsanými v obchodním rejstříku. Zároveň prohlašují, že uzavření této Smlouvy je v souladu se zákonem předepsanými či interně stanovenými pravidly, jakož i v plném zájmu jimi zastupovaných Smluvních stran.
- 14.6. Smluvní strany, vědomy svých závazků vyplývajících z této Smlouvy a v úmyslu být touto Smlouvou plně vázány, potvrzují tímto její pravost podpisy osob řádně oprávněných jednat za příslušnou Stranu a současně prohlašují, že tato Smlouva byla sepsána po vzájemné shodě o jejích náležitostech.
- 14.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
a) Příloha č. 1 – Bližší parametry Servisních služeb
b) Příloha č. 2 – Seznam poddodavatelů
- 14.8. Smluvní strany potvrzují, že si tuto Smlouvu přečetly, rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ní a nemají proti ní výhrad. Svými podpisy potvrzují, že Smlouva je jejich projevem pravé, svobodné a vážné vůle a že ji neuzavřely v omylu ani pod pohrůžkou násilí. Na důkaz pravosti Smluvní strany opatřují tuto Smlouvu podpisy oprávněných osob, které garantují, že jsou plně oprávněny tuto Smlouvu za Smluvní strany platně uzavřít.

Ve Vyškově dne _____

JUDr. Zdeněk
Horák, MBA

Digitálně podepsal
JUDr. Zdeněk Horák,
MBA
Datum: 2026.05.04
12:27:22 +02'00'

Za Objednatele

JUDr. Zdeněk Horák, MBA
ředitel
Nemocnice Vyškov, příspěvková organizace

V Praze dne dle data el. podpisu

Jan
Navrátil

Digitálně podepsal
Jan Navrátil
Datum: 2026.04.16
08:13:07 +02'00'

Za Zhotovitele

Ing. Jan Navrátil
člen představenstva
TOTAL SERVICE a.s.



Příloha č. 1 – Bližší parametry Servisních služeb

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat Servisní služby v případě výskytu Chyby. Objednatel vyzve Poskytovatele k odstranění Chyby zasláním požadavku prostřednictvím:
 - a) ticketovacího online nástroje, který je pověřeným osobám dostupný 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky nebo výpadky, které nemůže jeho provozovatel ovlivnit (primární nástroj),
 - b) telefonní linky technické podpory zřizované Poskytovatelem, s níž bude moci Objednatel telefonicky komunikovat za v místě a čase běžné hovorné,
 - c) emailové adresy kontaktní osoby Poskytovatele uvedené v Servisní smlouvě, či jiné pověřené osoby, případně za tímto účelem zřízené či k tomuto účelu Poskytovatelem vyhrazené emailové adresy.
2. Minimální rozsah pracovní doby, během které budou pracovníci Poskytovatele Objednateli dostupní prostřednictvím nástrojů uvedených v bodě 1 výše této Smlouvy pro poskytování podpory, je v pracovní dny v době od 8:00 hod do 16:00 hod.
3. Chybou se rozumí jakákoliv technická změna vůči akceptovanému provoznímu stavu Podporovaného produktu, přičemž Objednatel rozlišuje následující úrovně priority:

Priorita	Definice Chyby
A	Chyba blokuje práci, např. <ul style="list-style-type: none"> • podporovaný produkt nelze spustit <i>a/nebo</i> • nefunguje jeho klíčová funkcionality <i>a/nebo</i> • nelze úspěšně projít celým procesem <i>a/nebo</i> • jsou uživatelům zpřístupněny údaje nebo funkcionality, které nemají být přístupné.
B	Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře, např. podporovaný produkt nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční.
C	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Objednatele poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
D	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít , drobné vady kosmetického charakteru apod.

4. Maximální reakční doba, tedy lhůta, do které bude Objednatel informován o zahájení jednání Poskytovatele směřujícího k vyřešení nahlášené Chyby, je:
 - 2 hodiny pro Chybu priority A
 - 4 hodiny pro Chybu priority B
 - 12 hodin pro Chybu priority C



- 72 hodin pro Chybu priority D

příčemž platí, že začátek reakční doby je určen okamžikem přijetí hlášení Chyby a do reakční doby se nezapočítává čas mimo stanovenou pracovní dobu.

5. Maximální lhůta pro odstranění Chyby ze strany Poskytovatele je:

- 6 pracovních hodin pro Chybu priority A,
- 12 pracovních hodin pro Chybu priority B,
- 64 pracovních hodin pro Chybu priority C,
- 320 pracovních hodin pro Chybu priority D,

příčemž platí, že

- Poskytovatel určuje a plně odpovídá za stanovení způsobu odstranění Chyby (oprava Chyby priority A však nesmí být vázána na implementaci aktualizace, obsahující také s touto Chybou nesouvisející další změny, které Objednatel k okamžiku nahlášení Chyby dosud neotestoval v žádném ze svých prostředí nebo jejich test neproběhl s pozitivním závěrem) za analýzu příčiny Chyby, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny,
- uvedená lhůta začíná běžet okamžikem, kdy má Poskytovatel od Objednatele k dispozici všechny potřebné informace pro identifikaci problému,
- lhůta se pozastavuje na období, dokud Objednatel neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost, tedy takovou, kterou si Poskytovatel nemůže bez účasti Objednatele jakkoli zajistit sám,
- Poskytovatel je povinen během řešení poskytovat průběžné informace o stavu řešení a aktualizovat předpokládaný termín dodání opravy, a to ve frekvenci odpovídající polovině maximální lhůty pro odstranění chyby, a to i v případě překročení maximální lhůty pro odstranění Chyby.

6. Maximální lhůta od uskutečnění jakékoli změny Podporovaného produktu provedené Poskytovatelem, která uvedla Podporovaný produkt do nesouladu s dokumentací k Podporovanému produktu, na aktualizaci této dokumentace, je 10 pracovních dnů. Tato lhůta začíná běžet okamžikem nasazení verze obsahující tuto změnu do jakéhokoli prostředí Objednatele.
7. Poskytovatel je povinen pravidelně a neprodleně informovat Objednatele o dostupnosti všech aktualizací Podporovaného produktu, a to včetně aktualizací vzniklých v důsledku řešení incidentů.
8. Objednatel není povinen souhlasit s provedením implementace žádné aktualizace nabídnuté Poskytovatelem. V případě, že Objednatel takovou aktualizaci odmítne, bude o této skutečnosti sepsán písemný protokol.
9. Plánované odstávky Podporovaného produktu budou prováděny mimo pracovní dobu, a to přednostně v nočních hodinách.
10. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a Servisní služby vyhovují požadavkům na plnění a veškerým podmínkám a požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce.



Příloha č. 2 – Seznam poddodavatelů

Plnění nebude realizováno prostřednictvím poddodavatelů.