

Servisní smlouva

(dále jen „smlouva“)

dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Smluvní strany

Objednatel **Psychiatrická nemocnice Marianny Oranžské**
se sídlem: Ves Bílá Voda 1, 790 69 Bílá Voda
zastoupen: MUDr. Pavlínou Danielovou, ředitelkou nemocnice
Identifikační číslo: 00851388
DIČ: CZ00851388
(dále jen jako „Objednatel“)

Poskytovatel: **HIPPO, spol. s r.o.**
se sídlem: Žabovřeská 72/12, Pisárky, 603 00 Brno
zastoupen: Ing. Petrem Hájkem, jednatelem
zástupce Poskytovatele ve věcech technických: [REDAKCE]
telefon: [REDAKCE]
zástupce Poskytovatele ve věcech administrativních: [REDAKCE]
telefon: [REDAKCE]
IČ: 15528561
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č. ú.: 4800000605/5500
Telefon: +420 543 210 134
E-mail: hippo@hippo.cz
(dále jen jako „Poskytovatel“)

Obě smluvní strany po vzájemném projednání a shodě uzavírají tuto smlouvu:

Článek 1

Prohlášení smluvních stran

1. Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
3. Objednatel prohlašuje, že pokud budou v rámci plnění předmětu smlouvy shromažďovány nebo



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- zpracovávají osobní údaje třetích osob, zajistí potřebný souhlas těchto třetích osob se zpracováním jejich osobních údajů.
- Objednatel je osobou povinnou dle zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen „ZoKB“) a plní povinnosti vyhlášky č. 410/2025 Sb., o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu nižších povinností. Poskytovatel bude Objednatelem řízen jako dodavatel (případně významný dodavatel) ve smyslu ZoKB a souvisejících prováděcích právních předpisů; podrobnosti viz článek 12 této smlouvy.
 - Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to tak že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci předmětu smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky. Pověří-li Poskytovatel plněním smlouvy jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.
 - Poskytovatel je povinen zajistit, že veškeré vlastnosti informačního systému poskytovatele zdravotních služeb, jehož servis a technická podpora je předmětem této smlouvy, včetně jeho update, legislativních update, upgrade a legislativních upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně platným právním předpisům ČR.
 - Poskytovatel dále prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Poskytovatele a že takové exekuční řízení nebylo vůči němu zahájeno.
 - Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v ustanovení o smluvních stranách této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu, a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny předmětných údajů, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
 - V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
 - Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

Článek 2

Předmět smlouvy

- Předmětem této smlouvy jsou servisní služby a technická podpora, související a zajišťující plynulý chod informačního systému poskytovatele zdravotních služeb, dodaného a implementovaného v rámci veřejné zakázky s názvem „**V 00896 – Elektronizace zdravotních služeb PNMO**“ („**zadávací řízení**“). Rozsah servisních služeb, jejich parametry a klasifikace závažnosti požadavku (SLA) je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
- Pokud není definováno jinak, budou všechny uvedené servisní služby poskytovány formou vzdáleného připojení. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání smlouvy provozovat pro objednatel jako součást podpory elektronický helpdesk (servisní portál) sloužící k evidenci a řešení požadavků objednatel. Elektronický helpdesk musí být dostupný prostřednictvím webového rozhraní zabezpečeného přístupem pomocí uživatelského jména a hesla a musí umožňovat zejména:



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- a) zadávání servisních požadavků a hlášení vad,
- b) evidenci všech požadavků včetně data a času jejich přijetí,
- c) sledování stavu řešení požadavku,
- d) přiřazení identifikátoru (ticketu) ke každému požadavku,
- e) vedení historie komunikace a provedených úkonů,
- f) přístup oprávněných osob objednatele k přehledu všech jím zadaných požadavků.

Poskytovatel může vedle elektronického helpdesku umožnit i hlášení požadavků telefonicky nebo e-mailem, tyto požadavky však musí být bez zbytečného odkladu zaevidovány v elektronickém helpdesku.

3. Objednatel se touto smlouvou se zavazuje zaplatit poskytovateli za provedení servisních služeb dohodnutou cenu.

Článek 3

Čas a místo plnění

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu.
2. Účinnost této smlouvy (tj. počátek plnění servisních služeb) počíná běžet dnem následujícím po řádném dokončení a předání díla dle *Smlouvy na dodávku a implementaci informačního systému poskytovatele zdravotních služeb* (jako smlouvy hlavní) uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**V 00896 – Elektronizace zdravotních služeb PNMO**“.
3. Smlouva se uzavírá na dobu **60 měsíců** od nabytí účinnosti této smlouvy.
4. Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v čl. 3 odst. 3. této smlouvy.
5. Místem provedení servisních služeb (údržby a podpory produktů) je sídlo objednatele.

Článek 4

Cena a platební podmínky

1. Cena za servisní služby a technickou podporu je stanovena **měsíční paušální částkou** ve výši **46.200,- Kč** bez DPH, a zahrnuje všechny náklady poskytovatele. Měsíční úhrada bude probíhat zpětně za každý předchozí měsíc plnění.
2. Výše uvedená cena navýšená o DPH v zákonné výši se zavazuje objednatel zaplatit poskytovateli na základě řádně vystavených a doručených faktur poskytovatele po ukončení příslušného období.
3. Každá faktura je splatná do třiceti (30) dnů od jejího doručení objednateli.
4. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu objednatele **podatelna@pnmo.cz**.
5. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu PDF.
6. Platbu dle této smlouvy bude objednatel hradit bezhotovostním převodem na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Povinnost objednatele plnit řádně a včas je splněna připsáním fakturované částky na účet poskytovatele.
7. Daňové doklady musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle příslušných právních předpisů a náležitosti uvedené ve smlouvě, zejména název veřejné zakázky a její části, název dotačního projektu „**Elektronizace zdravotních služeb PNMO**“ a registrační číslo dotačního projektu **CZ.06.01.01/00/23_078/0006016**, případně i další náležitosti, jejichž požadavek objednatele písemně sdělí poskytovateli po podpisu smlouvy. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě 15 dnů zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněné či opravené faktury.

Článek 5

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků poskytovatele.
2. Objednatel se zavazuje zajistit pro poskytovatele potřebné technicko-organizační podmínky vyplývající z této smlouvy nebo dohodnuté oprávněnými osobami. Technicko-organizačními podmínkami se rozumí umožnění plného přístupu poskytovatele a jeho pracovníků do technologického centra v sídle objednatele, a to v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje informovat bez zbytečného odkladu objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování objednatele v případech týkajících se provozu technologického centra.
4. Poskytovatel se zavazuje plnit své závazky vyplývající z této smlouvy v souladu s příslušnými obecně závaznými předpisy a jinými normami.
5. Objednatel (jakožto poskytovatel regulované služby ve smyslu ZoKB) je oprávněn v nezbytném rozsahu stanovit nebo aktualizovat bezpečnostní požadavky vztahující se k plnění této smlouvy tak, aby byl zajištěn soulad se ZoKB a vyhláškou č. 410/2025 Sb.; takové požadavky budou Poskytovateli prokazatelně zpřístupněny (zejména formou předání řídicí dokumentace, bezpečnostních politik nebo písemným pokynem dle čl. 12). Nejde-li o změnu rozsahu servisních služeb, nemá tato aktualizace vliv na cenu dle této smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje plnit povinnosti podle čl. 12 této smlouvy tak, aby Objednatel mohl plnit své povinnosti dle ZoKB a vyhlášky č. 410/2025 Sb., a dále aby byla zajištěna důvěrnost, integrita a dostupnost Systému a Dat Objednatele v průběhu poskytování servisních služeb.
7. Komunikace v českém jazyce – jednacím jazykem mezi objednatelem a dodavatelem je pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy výhradně jazyk český/slovenský, u dokumentů, které budou v jiném než českém/slovenském jazyce bude přiložen jejich překlad (výjimku tvoří odborné názvy a údaje).

Článek 6

Záruka a způsob plnění

1. Poskytovatel poskytuje záruku za jakost díla (tj. informačního systému poskytovatele zdravotních služeb). Po dobu plnění podle této smlouvy bude dílo plně funkční.
2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí zejména:
 - a. rozpor mezi sjednanými podmínkami servisních služeb a skutečným stavem;
 - b. nesoulad funkčnosti implementovaného produktu s legislativou;
 - c. ztráta dat, kromě takové ztráty, která vznikla prokazatelným zaviněním objednatele.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě vad, má objednatel právo požadovat na poskytovateli její bezplatné odstranění.
4. Uplatnění nároku na odstranění vady musí být učiněno prostřednictvím Helpdesk systému bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Poskytovatel se zavazuje odstranit vady díla bez zbytečného odkladu.
5. Poskytovatel je povinen v návaznosti na objednatelem uplatněnou vadu neprodleně zahájit práce na



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

odstranění zjištěné vady. Jestliže poskytovatel přitom zjistí, že se jedná o vadu, za kterou neodpovídá, je o tom povinen bezodkladně písemně informovat objednatele. V případě, že poskytovatel za uplatněné vady neručí a objednatel po doručení písemné informace podle předcházející věty uzná její oprávněnost a nadále trvá na odstranění vady, budou mu následně vzniklé náklady objednatelům uhrazeny do deseti (10) dnů od doručení jejich písemného uplatnění poskytovatelem.

6. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé nesprávným provozováním a užíváním díla (podle *Smlouvy na dodávku a implementaci informačního systému poskytovatele zdravotních služeb* – smlouvy hlavní), a to smazání, přepsání části dat, používání, které není v souladu s uživatelskou dokumentací, které nebylo autorizováno poskytovatelem, poškozením komunikačních tras a za vady vzniklé živelnou pohromou.

Článek 7

Součinnost a vzájemná komunikace smluvních stran

1. Odstranění vad bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob uvedených v tomto článku.
2. Osoby oprávněné za Objednatele:
 - a. zástupce objednatele ve věcech technických
[redacted]
 - b. zástupce objednatele ve věcech smluvních
[redacted]
3. Osoby oprávněné za Poskytovatele:
 - a. zástupce poskytovatele ve věcech technických
[redacted]
 - b. zástupce poskytovatele ve věcech administrativních
[redacted]
 - c. kontaktní údaje na Help-Desk
<https://helpdesk.hippo.cz>
 - d. kontaktní údaje na Hot-line
e-mail: podpora@hippo.cz; telefon: +420 543 210 134

Článek 8

Smluvní sankce

1. Při nedodržení lhůty pro odezvu a řešení incidentů (dle přílohy č. 1 této smlouvy) uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu dle následující tabulky:

Závažnost incidentu	smluvní pokuta
P1 (Kritická)	2 000 CZK za každou započatou hodinu prodlení
P2 (Závažná)	6 000 CZK za každý započatý den prodlení
P3 (Běžná)	3 000 CZK za každý započatý den prodlení

2. Smluvní pokuta je splatná na účet objednatele do 30 dnů od obdržení výzvy k uhrazení pokuty.
3. V případě prodlení objednatele s úhradou sjednaného měsíčního paušálu (podle čl. 4 této smlouvy) o více jak 30 dnů je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z neuhrazené částky za každý den prodlení.
4. Za prokázané porušení povinností o ochraně informací (ve smyslu čl. 9 této smlouvy) má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč. Nárok na náhradu škody tím není dotčen.



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

5. Nárok na zaplacení sjednané smluvní pokuty vzniká v případě každého jednotlivého porušení povinnosti.
6. Povinností zaplatit smluvní pokutu není dotčen nárok na náhradu škody, jež se hradí v plné výši bez ohledu na uhrazenou výši smluvní pokuty.
7. Obě strany se současně zavazují učinit všechna možná opatření k tomu, aby nemohlo dojít ke vzniku škod na straně jejich nebo jejich obchodních partnerů, případně aby vzniklé škody byly co nejmenší.
8. Jakékoli ustanovení Smlouvy o smluvních pokutách nezbavuje žádnou ze smluvních stran povinnosti k náhradě škody. Nevyplývá-li ze Smlouvy něco jiného, stanoví se smluvní pokuta z částky bez daně z přidané hodnoty.

Článek 9

Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:
 - a. mohou si vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
 - b. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - a. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana
 - b. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací
 - c. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany
 - d. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením této smlouvy (resp. rok po ukončení této smlouvy).
7. Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků předpisů na ochranu osobních údajů (tyto zahrnují například zákon č. 110/2019 Sb. o zpracovávání osobních údajů (GDPR), uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli smluvní strany písemný dodatek této smlouvy zohledňující takové



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

požadavky.

Článek 10

Odpovědnost za škodu, pojištění

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu, kterou mu způsobí při plnění této smlouvy.
2. Poskytovatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody objednateli či třetí osobě s limitním plněním na jednu škodnou událost minimálně **dvanácti násobku ceny za měsíční technickou podporu, uvedené v čl. 4 odst. 1 této smlouvy**. Kopii pojistné smlouvy předloží Poskytovatel objednateli na vyžádání, a to nejpozději do 14 dnů ode dne doručení žádosti objednatele.

Článek 11

Ukončení smluvního vztahu

1. Tuto smlouvu lze předčasně ukončit:
 - a. dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - b. odstoupením od smlouvy;
 - c. písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, přičemž výpovědní lhůta je tříměsíční (3) a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel smí dát výpověď nejdříve po uplynutí 57 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě jejího podstatného porušení poskytovatelem; za takové porušení se považuje prodlení poskytovatele s plněním závazků podle této smlouvy po dobu delší než tři (3) dny a nezjedná-li nápravu do tří (3) dnů od doručení písemného oznámení objednatele o takovém prodlení.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě jejího podstatného porušení; za podstatné porušení objednatel se považuje pouze jeho prodlení s plněním peněžitých závazků, pokud není napraveno ani v dodatečné lhůtě patnácti (15) dnů po doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení. Poskytovatel je oprávněn pozastavit plnění předmětu této smlouvy, pokud je objednatel v prodlení s plněním peněžitých závazků po dobu delší než patnáct (15) dnů po doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení.
4. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení).
5. Veškerá data uložená v informačním systému poskytovatele zdravotních služeb, která vzniknou v souvislosti s plněním této smlouvy nebo *Smlouvy na dodávku a implementaci informačního systému poskytovatele zdravotních služeb*, nebo která budou do systému vložena objednatel, jsou ve vlastnictví objednatele. Poskytovatel není oprávněn k těmto datům uplatňovat žádná majetková ani jiná práva, s výjimkou práva je zpracovávat za účelem plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že v případě ukončení smluvního vztahu nebo nahrazení informačního systému jiným systémem umožní objednateli bezplatné převzetí všech dat a neposkytne jejich vydání ani migraci za úplat, s výjimkou případných účelně vynaložených nákladů předem písemně odsouhlasených objednatel.



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

6. V případě ukončení smluvního vztahu či provedení náhrady informačního systému poskytovatele zdravotních služeb za nový systém (tj. systém jiného dodavatele) poskytne poskytovatel nezbytnou součinnost pro přípravu dat k migraci do nového systému, zejména připraví export dat a poskytne součinnost při interpretaci datových struktur a vazeb mezi jednotlivými datovými soubory. Data pro migraci budou připravena a dodána v souborech v dále popsaném formátu v členění dle logické struktury dat. Interní číselníky budou dodány v samostatných souborech. Např. karty pacientů, základní údaje k ústavní péči, podrobné údaje k ústavní péči – denní záznamy, laboratorní výsledky, ambulantní záznamy atd. Vazby mezi jednotlivými soubory jsou tvořeny interními unikátními identifikátory.
- Význam položek exportu je zřejmý z jejich názvů. Upřesnění významu položek struktury XML tam, kde bude nutné, bude dodán současně se vzorkem dat, příp. dodatečně na vyžádání. V exportu jsou obsaženy pouze neprázdné položky. Číselné údaje s hodnotou rovnou nule jsou uvedeny vždy, i když nemusí mít pro konkrétní záznam žádný význam.

Formát	XML
Kódová stránka	UTF-8
Čísla – oddělovač desetinných míst	Čárka (ASCII 44)
Datum	RRRR-MM-DD
Čas – textová hodnota	HH:MM:SS
Čas – číselná hodnota	Počet vteřin od půlnoci
Datum čas	RRRR-MM-DDTHH:MM:SS,NNN

Článek 12

Kybernetická bezpečnost

1. V návaznosti na Smlouvu na dodávku a implementaci informačního systému poskytovatele zdravotních služeb, uzavřenou mezi Objednatelem a Poskytovatelem na projekt „**Elektronizace zdravotních služeb PNMO**“ se smluvní strany dohodly na podmínkách kybernetické bezpečnosti pro plnění dle této smlouvy (dále jen „Podmínky KB“).
2. Pro účely tohoto článku se rozumí:
 - a. „Systémem“ všechny HW a SW komponenty, služby, integrační vazby, konfigurace a dokumentace, k nimž se servisní služby vztahují;
 - b. „Daty Objednatele“ veškerá data, informace a obsah, k nimž Poskytovatel získá přístup v souvislosti s plněním této smlouvy (včetně osobních údajů, zdravotnické dokumentace, logů a metadat);
 - c. „Bezpečnostními informacemi“ zejména informace o architektuře a konfiguraci, přístupových údajích, výsledcích auditů a testů, zranitelnostech, incidentech a jejich šetření;
 - d. „Kybernetickým bezpečnostním incidentem“ událost, která má nebo může mít nepříznivý dopad na důvěrnost, integritu nebo dostupnost Systému, Dat Objednatele nebo služeb Objednatele;
 - e. „Zranitelností“ slabina Systému nebo jeho komponent (včetně závislostí třetích stran), která může být zneužita.
3. Poskytovatel je povinen zajistit bezpečnost informací z pohledu důvěrnosti, integrity a dostupnosti (CIA) přiměřeně povaze Systému, významnosti Dat Objednatele a poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel zejména:
 - a. umožní přístup k Datům Objednatele a prostředí Objednatele pouze osobám, které jej nezbytně potřebují k plnění této smlouvy, a pouze v rozsahu nejmenších oprávnění (need-to-know/least privilege);



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- b. použije individuální uživatelské účty (zákaz sdílených účtů), bude evidovat přidělení a odebrání přístupů a na vyžádání Objednateli doloží evidenci; u privilegovaných přístupů uplatní vícefaktorové ověřování, pokud je to technicky možné a Objednatel jej umožní;
 - c. zajistí šifrování komunikace při vzdáleném přístupu a přenosu dat (aktuální kryptografické protokoly) a zabrání uložení tajemství (hesla, tokeny, klíče) do zdrojového kódu nebo konfigurací v otevřené podobě;
 - d. uplatní přiměřená opatření proti škodlivému kódu a neoprávněným zásahům do integrity (zejména aktualizovaný antimalware/EDR na pracovních stanicích používaných pro plnění, řízení verzí, kontrolu změn);
 - e. bude vést a uchovávat záznamy (logy) o relevantních servisních zásazích a vzdálených přístupech a poskytne je Objednateli v přiměřeném rozsahu na vyžádání nebo pro účely šetření incidentu a/nebo auditu;
 - f. zajistí, aby Data Objednatele nebyla kopírována, ukládána ani přenášena mimo prostředí Objednatele, není-li to výslovně písemně dohodnuto (např. pro účely diagnostiky); v takovém případě budou data minimalizována, chráněna a po splnění účelu bezpečně smazána;
 - g. zajistí, aby fyzická média obsahující Data Objednatele (pokud by byla použita) byla šifrována a chráněna proti ztrátě a neoprávněné manipulaci;
 - h. zajistí, že osoby podílející se na plnění této smlouvy budou poučeny o pravidlech kybernetické bezpečnosti relevantních pro dané plnění a budou vázány mlčenlivostí alespoň v rozsahu této smlouvy.
4. Bezpečnostní politiky a řídicí dokumentace: Poskytovatel se zavazuje dodržovat Bezpečnostní opatření a relevantní části bezpečnostních politik/řídicí dokumentace Objednatele, budou-li mu prokazatelně zpřístupněny. Pokud Poskytovatel navrhuje použít vlastní bezpečnostní postupy/politiky, je povinen předem zpřístupnit jejich relevantní části Objednateli k posouzení; uplatní je pouze po písemném odsouhlasení Objednatelem.
5. Audit: Objednatel je oprávněn provádět (sám nebo prostřednictvím třetí osoby vázané mlčenlivostí) audit dodržování povinností dle tohoto článku, a to v rozsahu souvisejícím s plněním této smlouvy. Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost, zejména předloží přiměřené doklady o plnění (např. interní postupy, záznamy o školeních, evidenci přístupů, záznamy o servisních zásazích a vzdálených přístupech, výsledky relevantních testů) a odstraní zjištěné nedostatky ve lhůtách dohodnutých s Objednatelem.
6. Řetězení dodavatelů: Poskytovatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu Objednatele zapojit poddodavatele, který bude mít přístup k Datům Objednatele nebo k prostředí Objednatele, ani přenést na poddodavatele plnění bezpečnostně významných částí servisních služeb. Je-li poddodavatel povolen, Poskytovatel je povinen
- a. zajistit smluvní převzetí povinností minimálně v rozsahu tohoto článku,
 - b. vést aktuální seznam poddodavatelů a na vyžádání jej Objednateli předložit a
 - c. odpovídat za plnění povinností poddodavatelů, jako by plnil sám.
7. Řízení změn: Poskytovatel je povinen řídit změny Systému prováděné v rámci servisních služeb tak, aby nedošlo ke snížení úrovně bezpečnosti nebo dostupnosti. Změny, které mohou mít dopad na kybernetickou bezpečnost nebo provoz Objednatele (zejména aktualizace, konfigurace, změna funkčnosti, změna integračních vazeb, výměna komponent), budou předem oznámeny Objednateli a provedeny až po jeho odsouhlasení, není-li nezbytné jednat bezodkladně (např. z důvodu kritické zranitelnosti nebo incidentu). Poskytovatel vždy zajistí přiměřené otestování změny, dokumentaci změny a plán návratu (rollback).
8. Kybernetické bezpečnostní incidenty a zranitelnosti: Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu,



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

- nejpozději do 2 hodin od zjištění, informovat Objednatele o Kybernetickém bezpečnostním incidentu nebo Zranitelnosti, které se týkají Systému, Dat Objednatele nebo prostředí Objednatele, a poskytnout dostupné informace (popis, časové údaje, dotčené komponenty, předběžné dopady, navržená mitigace). Poskytovatel bude s Objednatelem spolupracovat při šetření, nápravě a hlášení incidentu (včetně poskytování logů a dalších podkladů). Poskytovatel se zavazuje průběžně informovat Objednatele o vývoji řešení a po ukončení incidentu poskytnout souhrn příčin a přijatých nápravných opatření.
9. Řízení kontinuity činností: Poskytovatel je povinen mít zavedeny přiměřené procesy pro zajištění kontinuity poskytování servisních služeb (zastupitelnost, dostupnost klíčových osob, řízení kapacit) a pro obnovu po havárii ve vztahu k nástrojům a prostředkům, které používá k poskytování plnění. Pokud Poskytovatel poskytuje nebo spravuje komponenty zálohování/obnovy Systému, zavazuje se koordinovat s Objednatelem pravidelné testy obnovy a poskytovat součinnost při obnově po incidentu.
 10. Oprávnění užívat data: Poskytovatel je oprávněn Data Objednatele užívat výlučně v rozsahu nezbytném k plnění této smlouvy a v souladu s pokyny Objednatele. Poskytovatel nesmí Data Objednatele použít pro vlastní potřeby, statistiky, učení modelů, marketing ani jako referenci. Po skončení této smlouvy (nebo na pokyn Objednatele) Poskytovatel bez zbytečného odkladu vrátí nebo bezpečně vymaže veškeré kopie Dat Objednatele, které má u sebe, a na vyžádání doloží provedení výmazu.
 11. Autorská práva a licence: Tato smlouva nemění ujednání Smlouvy na dodávku a implementaci informačního systému poskytovatele zdravotních služeb o autorských právech a licencích k Systému. Vzniknou-li v rámci servisních služeb nové výstupy (zejména úpravy zdrojového kódu, skripty, konfigurace, dokumentace), poskytuje Poskytovatel Objednateli k těmto výstupům oprávnění (licenci) alespoň v rozsahu potřebném pro nerušené užívání a provoz Systému, včetně práva na jejich údržbu a rozvoj; podrobnosti se řídí Smlouvou na dodávku a implementaci informačního systému poskytovatele zdravotních služeb, není-li v této smlouvě dohodnuto výhodněji pro Objednatele.
 12. Exit strategie: Poskytovatel se zavazuje po celou dobu účinnosti této smlouvy udržovat schopnost bezpečného ukončení poskytování servisních služeb a předat Objednateli veškeré podklady nezbytné pro pokračování provozu (zejména aktuální provozní dokumentaci, konfigurace, seznam verzí, seznam otevřených incidentů/požadavků a jejich stav). Při ukončení smlouvy Poskytovatel zejména:
 - a. odebere přístupy svých osob a poddodavatelů do prostředí Objednatele,
 - b. předá Objednateli experty z helpdesku vztahující se k plnění dle této smlouvy a
 - c. vrátí nebo bezpečně vymaže Data Objednatele dle čl. 12 odst. 10 této smlouvy.
 13. Sankce: Porušení povinností dle tohoto článku se považuje za porušení podstatné. Vedle nároku na náhradu škody (včetně škody vzniklé v souvislosti s incidentem a nákladů na jeho řešení) je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu 20.000,- Kč za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti oznámit incident dle odst. 8 nebo odstranit zjištěný bezpečnostní nedostatek ve lhůtě dohodnuté s Objednatelem (SLA dle přílohy této smlouvy). Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody vedle smluvní pokuty či nad její výši.

Článek 13

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva podléhá uveřejnění 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), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že informace označené jako obchodní tajemství zůstanou utajeny. Zveřejnění smlouvy do registru smluv provede objednatel



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

a poskytovateli odešle informaci o zveřejnění této smlouvy. Platnost a účinnost smlouvy je uvedena v čl. 3 této smlouvy.

2. Poskytovatel nesmí bez předchozího výslovného písemného souhlasu objednatele postoupit či převést třetí straně tuto smlouvu nebo jakoukoli její část nebo jakékoli právo, závazek nebo zájem z této smlouvy vyplývající.
3. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
4. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.
5. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy podepsaných osobami oprávněnými jednat za každou ze smluvních stran.
6. Poskytovatel je na základě § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Poskytovatel je v tomto případě povinen vykonat veškerou součinnost s kontrolou.
7. Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je veřejná zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu nejméně 10 let od ukončení financování díla způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství.
8. Poskytovatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů podle platných právních předpisů, minimálně však do 31. 12. 2037. Poskytovatel je povinen minimálně do 31. 12. 2037 poskytovat požadované informace, vysvětlení a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (zejm. CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
9. Poskytovatel se zavazuje k dodržování mezinárodních sankcí Evropské unie, přijatých v souvislosti s ruskou agresí na území Ukrajiny vůči Rusku a Bělorusku, zejména nařízení Rady EU č. 2022/576, nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ve spojení s prováděcím nařízením Rady (EU) č. 2022/581, nařízení Rady (EU) č. 208/2014 a nařízení Rady (ES) č. 765/2006 nebo v jejich prospěch (dále jen „mezinárodní sankce EU“).
10. Tato smlouva se uzavírá elektronicky.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace (rozsah servisních služeb)

V Bílé Vodě dne dle data el. podpisu

 
Datum: 2026.06.01
09:30:31 +02'00'

Objednatel

Psychiatrická nemocnice Marianny Oranžské
MUDr. Pavlína Danielová, ředitelka nemocnice

V Brně dne dle data el. podpisu

 
Datum: 2026.05.29 15:57:29 +02'00'

Poskytovatel

HIPPO, spol. s r.o.
Ing. Petr Hájek, jednatel



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Rozsah servisních služeb a SLA k Servisní smlouvě

Tato příloha je nedílnou součástí Servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) a specifikuje rozsah, parametry a způsob poskytování servisních služeb k Systému ve smyslu čl. 2 Smlouvy. V případě rozporu mezi touto přílohou a textem Smlouvy má přednost text Smlouvy; u bezpečnostních požadavků se uplatní přísnější úprava dle čl. 12 Smlouvy.

1. Předmět plnění

Předmětem plnění dle této přílohy jsou servisní služby související se Systémem dodaným a akceptovaným na základě Smlouvy na dodávku a implementaci informačního systému poskytovatele zdravotních služeb včetně následných přechodů na vyšší nebo novější verze Systému, na niž Smlouva navazuje, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a touto přílohou:

- zajištění technické a technologické podpory Systému, zejména odstraňování vad/závad a poskytování souvisejících služeb;
- poskytování maintenance dodaného SW, včetně aktualizací, bezpečnostních oprav a profylaxe;
- zajištění nezbytných úprav vyvolaných změnou obecně závazných právních předpisů a závazných standardů, pokud se vztahují k provozu Systému (v rozsahu sjednaném ve Smlouvě),
- aktualizace Systému v souvislosti se změnami legislativy v oblasti elektronických služeb a také ze strany zdravotních pojišťoven v návaznosti na vykazování zdravotní péče.

2. Výchozí stav

Výchozí stav Systému pro poskytování servisních služeb je dán akceptovaným plněním dle Smlouvy na dodávku a implementaci informačního systému poskytovatele zdravotních služeb. Zahájení poskytování servisních služeb a doba trvání se řídí čl. 3 Smlouvy; SLA dle této přílohy se použije na incidenty/poruchy vzniklé po zahájení poskytování servisních služeb, není-li v konkrétním případě sjednáno jinak.

3. Požadavky na služby

3.1 KATEGORIE SLUŽEB

V rámci zabezpečení provozu Systému jsou požadovány následující kategorie služeb:

- Maintenance a základní podpora

3.2 MAINTENANCE A ZÁKLADNÍ PODPORA

3.2.1 Poskytované služby dle této smlouvy

- maintenance Systému a technologií dle podmínek dodávky (zejména SW), včetně poskytování aktualizací a opravných patchů;
- služba Hot-line včetně základní servisní technické podpory při odstraňování poruch Systému, s parametry dle kapitoly 4 této přílohy;
- pravidelná profylaxe Systému včetně indikace a předcházení možným problémům, minimálně 1x za kalendářní čtvrtletí; výstupem je servisní záznam a doporučení nápravných opatření;
- zajištění souladu funkčnosti a vlastností Systému s aktuální legislativou, pokud se promítá do povinností Objednatele při provozu Systému (v rozsahu sjednaném ve Smlouvě);
- aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu Systému v prostředí Objednatele;



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný a bezpečný chod Systému, které byly identifikovány v rámci profylaxe nebo v návaznosti na řešení incidentů; aplikace podléhá řízení změn dle čl. 12.7 Smlouvy a bodu 4 této přílohy;
- součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran;
- analytické a konzultační služby k Systému pro administrátora PNMO;
- aktualizace dokumentace o nově dodané či změněné funkce.
- Poskytovatel bude Objednateli poskytovat pravidelný servisní report minimálně 1x za kalendářní čtvrtletí, který bude obsahovat zejména:
 - přehled nahlášených incidentů,
 - dobu reakce a dobu odstranění,
 - přehled provedených aktualizací,
 - přehled provedené profylaxe,
 - doporučení pro další provoz systému.

3.2.2 Podmínky poskytování služeb

1. Klasifikace poruch/incidentů pro účely SLA:

1. P1 – urgentní porucha/incident:

Vada, která znemožňuje provoz systému nebo zásadním způsobem ohrožuje poskytování zdravotní péče. Bez její okamžité nápravy není možné plnohodnotně využívat systém pro zdravotnickou činnost.

- Příklady:
- nefunkčnost celého systému nebo jeho klíčové části (např. nelze se přihlásit, systém tzv. „padá“),
- nelze zobrazit, vložit nebo uložit zdravotnickou dokumentaci pacienta,
- nefunkčnost rozhraní pro komunikaci s národními registry nebo laboratorními systémy,
- ohrožení integrity dat (ztráta nebo poškození zdravotnických údajů).

Dopad:

Provozní odstávka nebo bezprostřední riziko pro kontinuitu péče o pacienta.

2. P2 – závažná porucha/incident:

Vada, která omezí používání systému nebo některé jeho významné funkce, ale systém je i nadále částečně provozuschopný. Neohrožuje přímo bezpečnost pacienta, ale komplikuje běžnou práci zdravotnického personálu.

- Příklady:
- chyby v částech aplikace, které znemožňují využívat určité agendy (např. tvorba výstupních zpráv, přístup k laboratorním výsledkům),
- dlouhé odezvy systému nebo občasné výpadky,
- nefunkčnost části integračního rozhraní (např. export do účetnictví, HL7 komunikace).

Dopad:

Zpomalení nebo omezení provozu, nutnost obcházet procesy ručně.

3. P3 – běžná porucha/incident:

Vada, která nemá podstatný vliv na funkčnost systému ani na poskytování zdravotní péče. Jde o „kosmetickou“ chybu, překlep, grafický nedostatek nebo chybu ve výjimečné funkci, která má jednoduchý workaround.

Příklady:

- chybný text v uživatelském rozhraní,
- nesprávné formátování tiskového výstupu,
- nefunkčnost volitelné či doplňkové funkce, která neovlivňuje provoz.

Dopad:

Bez vlivu na kontinuitu péče, minimální dopad na uživatele.



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

2. Pravidla řešení poruch/incidentů:

- Pokud se jedná o poruchu/incident na Systému v rozsahu Smlouvy, uplatní se SLA dle této přílohy a sankce dle čl. 8 Smlouvy.
- Pokud se jedná o poruchu integrovaného systému nebo infrastruktury mimo rozsah Smlouvy, SLA dle této přílohy se neuplatní po dobu, kdy není možné provést nápravu z důvodu této vnější poruchy; Poskytovatel však poskytne Objednateli přiměřenou součinnost v rozsahu sjednaném ve smlouvě.
- Je-li závažnost poruchy snížena (např. nasazením workaroundu), upraví se odpovídajícím způsobem i SLA; snížená SLA se uplatní od počátku poruchy (od jejího nahlášení).
- Poskytovatel je oprávněn navrhnout a realizovat dočasné náhradní řešení („workaround“) ke snížení dopadů, pokud bude zachována bezpečnost dle čl. 12 Smlouvy a Objednatel s workaroumem souhlasí.
- Dohodnou-li se strany na provedení zásahu v termínu po lhůtě SLA z důvodu provozních omezení Objednatele, nebude to považováno za porušení SLA; dohoda musí být evidována v helpdesku a schválena oprávněnou osobou Objednatele.

3. Poskytovatel zajistí dostupnost Systému minimálně 99 % v režimu provozní doby (9x5), s výjimkou:

- plánovaných odstávek oznámených alespoň 3 pracovní dny předem,
- zásahů vyvolaných vyšší mocí,
- zásahů prováděných na žádost Objednatele.

4. V případě, že v některém kalendářním měsíci nebude výše uvedená úroveň dostupnosti Systému dosažena, vzniká Objednateli nárok na slevu z měsíční paušální ceny za poskytování servisních služeb.

Výše slevy odpovídá procentní části měsíční paušální ceny za dobu, po kterou Systém nebyl dostupný nad rámec přípustné nedostupnosti odpovídající dostupnosti 99 %.

Sleva bude uplatněna odečtením z ceny za poskytování servisních služeb v nejbližší následující fakturaci.

Uplatněním slevy z ceny není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody ani na uplatnění dalších práv vyplývajících z této smlouvy nebo právních předpisů.

5. Způsob ohlašování poruch/incidentů:

1. Objednatel hlásí poruchy/incidenty na kontaktní místo Poskytovatele (Hot-line) způsobem dle čl. 7 Smlouvy (helpdesk, telefon, e-mail).
2. Poruchy/incidenty kategorie P1 Objednatel hlásí vždy telefonicky (Hot-line); doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesku nebo e-mailu.
3. Poskytovatel zajistí, že hlášení přijatá telefonicky nebo e-mailem budou bez zbytečného odkladu zaevidována do helpdesku.

6. Reakce Poskytovatele a potvrzení přijetí:

Poskytovatel dle sjednané reakční doby potvrdí přijetí hlášení, uvede evidenční číslo požadavku a předpokládaný termín zahájení prací; potvrzení doručí osobě, která poruchu/incident nahlásila.

7. Lhůty řešení (SLA):

Porucha/incident	Režim	Reakční doba, resp. garantovaná doba odezvy (zahájení řešení)	Lhůta na odstranění/obnovení služby
P1	9x5 (telefonní service desk) 24x7 (e-mail/web service desk)	1 hodin	12 hodin
P2	9x5 (telefonní service desk)	8 hodin	2 pracovní dny



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

	24x7 (e-mail/web service desk)		
P3	9x5 (telefonní service desk) 24x7 (e-mail/web service desk)	12 hodin	5 pracovních dnů

8. Pokud odstranění poruchy kategorie P2, P3 vyžaduje softwarovou opravu, prodlužuje se lhůta na odstranění poruchy o dobu nezbytnou k otestování opravy v testovacím prostředí, typicky nejvýše o 4 pracovní dny, není-li dohodnuto jinak.
9. Porucha, která pominula (intermitentní výskyt):
Pokud porucha pominula a nelze identifikovat příčinu při prvotním výskytu (např. chybí logy/podklady), může být požadavek po dohodě převeden do stavu „Odloženo/Pozastaveno“. Při opakovaném výskytu bude požadavek znovu otevřen a řešen v souladu se SLA; lhůty běží od nahlášení opakovaného výskytu.

3.2.3 Ostatní podmínky

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) budou poskytovány bezplatně, pokud je tento režim sjednán ve Smlouvě; jinak dle čl. 4 Smlouvy a ceníku/položkového rozpočtu.
2. Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny právních předpisů a závazných standardů budou poskytovány v rozsahu sjednaném ve Smlouvě (typicky v rámci paušálu, je-li sjednán).
3. Úpravy nastavení zabezpečení serverů a komponent Systému tak, aby odpovídaly Best Practices výrobce a požadavkům bezpečnostních politik Objednatele; zejména používání bezpečných šifrovacích algoritmů a protokolů, zákaz slabých služeb a omezení síťové komunikace na definované rozsahy.
4. Součinnost dalším poskytovatelům služeb nezbytným pro provoz integrovaných systémů (např. infrastruktura, síť, integrační platformy) v rozsahu přiměřeném tomu, že příčina závady je mimo kontrolu Poskytovatele (viz bod 3.2.2).
5. V rámci provozu Systému může docházet k modernizaci provozního prostředí (OS, DB, HW, komunikační infrastruktura). Servisní služby se vztahují i na modernizované provozní prostředí, pokud bylo změněno v součinnosti se Poskytovatelem nebo pokud změna neodporuje standardním požadavkům na provoz Systému; změny podléhají řízení změn dle čl. 12.7 Smlouvy.

3.2.4 Vyloučení z předmětu plnění

1. prodloužení záruk a podpory výrobců stávající infrastruktury/zařízení a související služby; za zajištění záruky a podpory výrobce na infrastrukturu odpovídá Objednatel, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak;
2. zajištění komunikační infrastruktury (sítě) mimo rozsah Systému; Objednatel zajistí nezbytná síťová propojení pro provoz řešení;
3. zajišťování funkčnosti integrací na další informační systémy Objednatele, které nejsou explicitně zahrnuty do rozsahu Systému dle smlouvy o dílo / Smlouvy;
4. spotřební materiál využívaný v následném provozu, pokud není součástí Systému.

4. Ostatní podmínky

4.1 KVALITA A PROVÁDĚNÍ SLUŽEB

1. Kvalita služeb bude odpovídat požadavkům Smlouvy, zadávací dokumentace a obecně závazným právním předpisům; technické normy se použijí v rozsahu relevantním pro Systém.



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

2. Poskytovatel bude poskytovat služby odborně, s péčí řádného hospodáře a v souladu s účelem Smlouvy; pokud hrozí prodlení nebo zhoršení kvality, bezodkladně o tom informuje Objednatele (čl. 7 Smlouvy).
3. Vyšší moc se posuzuje dle čl. 13 Smlouvy / občanského zákoníku; tím nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele přijmout přiměřená opatření kontinuity dle čl. 12. Smlouvy.

4.2 OBNOVA DAT, BEZPEČNOST A PRAVIDLA PRO AKTUALIZACE

1. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo změnu dat způsobenou používáním Systému v rozporu s dokumentací; pokud Poskytovatel zajišťuje zálohování/obnovu dle Smlouvy, provede obnovu ze záloh v souladu s čl. 12 Smlouvy a dohodnutými postupy.
2. Před provedením update serverové části Systému (nebo jeho části) zachová Poskytovatel předchozí funkční konfiguraci pro případ potřeby návratu; update podléhá řízení změn dle čl. 12.7 Smlouvy.
3. Patch management Systému a komponent, které jsou v rozsahu servisních služeb, provádí Poskytovatel v rozsahu sjednaném ve Smlouvě; bezpečnostní incidenty a zranitelnosti se řeší podle čl. 12.8 Smlouvy a SLA dle kapitoly 3.2.2 této přílohy.
4. Nové verze a aktualizace budou předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti; instalace v produkčním prostředí proběhne po odsouhlasení Objednatelem, není-li nezbytné bezodkladné nasazení z důvodu bezpečnostního rizika (čl. 12 Smlouvy).

4.3 SERVIS PROVÁDĚNÝ PRACOVNÍKY OBJEDNATELE

1. Objednateli může být umožněno provádět drobné servisní úkony vlastními silami při dodržení postupů a doporučení Poskytovatele; rozsah a podmínky se řídí Smlouvou.
2. V případě pochybností si pracovník Objednatele vyžádá souhlas Poskytovatele a doporučený postup; souhlas i postup musí být evidován v helpdesku.
3. Objednatel bude evidovat informace o zjištěných závadách a provedených úkonech prostřednictvím helpdesku.
4. Za úkony provedené pracovníky Objednatele nenese Poskytovatel odpovědnost; odstranění závad způsobených takovými zásahy může být účtováno jako rozšířená podpora nebo samostatně dle čl. 4 Smlouvy.

4.4 VAZBA NA KYBERNETICKOU BEZPEČNOST (ZOKB / VYHL. 410/2025)

Poskytování servisních služeb dle této přílohy musí být realizováno v souladu s čl. 12 Smlouvy (Kybernetická bezpečnost). Ustanovení této přílohy o hlášení incidentů, přístupech, logování, patch managementu, řízení změn, kontinuitě a auditu se vykládají a uplatní společně s čl. 12 Smlouvy; tato příloha upřesňuje provozní parametry (SLA, režimy, postupy), aniž by snižovala úroveň požadovaných bezpečnostních opatření.



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**