

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely

Fakultní nemocnice Bulovka

se sídlem: Budínova 67/2, Praha 8 – Libeň, 180 81
zastoupená: MUDr. Petrem Kolouchem, MBA, LL. M., ředitelem
IČO: 00064211
DIČ: CZ00064211
bank. spojení: Česká národní banka
č. účtu: 16231081/0710
IDDS: n9hiezm

na straně jedné jako „*Objednatel*“

a

Bindworks s.r.o.

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 300980
se sídlem: Přístavní 321/14, 170 00 Praha
IČ: 07436505
DIČ: CZ07436505
zastoupená: Martinem Vantarou, jednatelem
bankovní spojení: Fio banka, a.s.
číslo účtu: 2701504331/2010

na straně druhé jako „*Poskytovatel*“

Objednatel a Poskytovatel dále společně také jako „**smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

tuto

Smlouvu o poskytování služeb technické podpory a servisu

uzavřenou dle § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění
pozdějších předpisů

I. Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě nabídky Poskytovatele s názvem „Servisní podpora aplikace ZUNI“.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy Objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému ZUNI ve Fakultní nemocnici Bulovka (dále také „**FN Bulovka**“).
5. Objednateli je systém ZUNI poskytován formou kontejnerizace. Pro účel smlouvy se za systém považují také všechny komponenty uvnitř kontejneru (dále jen „**Systém**“).

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele služby technické podpory **Systému**, za podmínek stanovených v této smlouvě a závazek Objednatele za technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje Poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání Objednatelem.
3. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu Objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek, stanovených smlouvou.

III. Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo do vyčerpání finanční hodnoty této smlouvy. Platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy ode dne její účinnosti.
3. Místem plnění je sídlo Objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy Objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

IV. Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory Systému je stanovena formou paušálu za podporu flow na klinikách Objednatele dle Harmonogramu postupného rozšíření podpory na kliniky dle Přílohy č. 4 této Smlouvy za fakturační období, který je složen z:
 - a) Hodinové dotace předplacených služeb na technickou podporu zahrnující dispečink (hotline) v pracovní dobu ve výši 6 hodin měsíčně za podmínek stanovených SLA listy
 - b) Dostupnosti služeb za podmínek stanovených SLA listy
 - c) Aktualizací Systému z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování kompatibility, zajištění bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami
2. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje po dobu účinnosti této smlouvy platit Poskytovateli za služby dle čl. IV.1 cenu stanovenou dohodou ve výši dle harmonogramu postupného nasazení uvedeném v příloze č.4 této Smlouvy za fakturační období.
4. Objednatel se zavazuje na základě Výkazu činnosti dle Přílohy č. 2 zaplatit Poskytovateli:
 - a) Za služby technické podpory z Hodinové dotace po jejím vyčerpání cenu ve výši 1600 Kč/hodinu bez DPH (slovy: „jeden tisíc šest set korun českých bez DPH“).
 - b) Za vyžádané služby Poskytovatele při řešení Poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy Poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému cenu ve výši 1600 Kč/hodinu bez DPH (slovy: „jeden tisíc šest set korun českých bez DPH“).
5. Cena hodiny poskytování služeb je úměrně rozpočítána za každých započatých 30 minut.
6. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.4.a)
 - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby Poskytovatele dle odstavce IV.4.a) pouze v případě, že byly Objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve Výkazu činností a budou písemně odsouhlaseny Objednatelem.
 - b) Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli Výkaz činností nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období.
 - c) Objednatel se zavazuje zaslat Poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
7. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.4.b)
 - a) Objednatel vyzve písemně Poskytovatele k poskytnutí uvedených služeb.
 - b) Poskytovatel o všech poskytovaných službách povede detailní popis včetně vedení času prováděných služeb a po ukončení vystaví neprodleně samostatný Výkaz činností s rozpisem provedených prací a předá Objednateli.
 - c) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby Poskytovatele na základě předloženého samostatného Výkazu činností.
8. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.

Celková cena za služby Poskytovatele uhrazené Objednatelem nepřesáhne po dobu účinnosti Smlouvy částku 2 821 700,- Kč bez DPH (slovy dva miliony osm set dvacet jedna tisíc sedm set korun českých bez DPH).

9. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
10. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem.
11. Daňový doklad (faktura) bude Poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do patnácti (15) dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle odstavce IV.4.
12. Splatnost faktury je stanovena na 30 dní od data prokazatelného doručení faktury Objednateli.
13. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odepsání z účtu Objednatele na účet Poskytovatele.
14. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této smlouvy. Výše paušálu a Hodinová dotace za tento první měsíc se stanoví jako alikvotní počet pracovních dnů v daném měsíci.

V. KOMUNIKACE

1. Kontaktní údaje pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou:
 - Dispečink Objednatele: XXX XXX XXX
tel:
email:
 - Zástup Dispečink Objednatele: XXX XXX XXX
tel:
email:
 - Dispečink Poskytovatele: XXX XX XX
Web:
Hotline v pracovní době:
Hotline mimo pracovní dobu: XXX XXX XXX
email: XXX XXX XXX
 - Zástup Dispečink Poskytovatele:
Hotline v pracovní době:
Hotline mimo pracovní dobu: XXX XXX XXX
email: XXX XXX XXX
2. Odpovědnými osobami pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy jsou:
 - Za Objednatele: XXX XXX XXX
tel:
email:

- Za Poskytovatele: xxx xxx xxx
tel:
email:

3. **Technický zástupce Objednatele** je pracovník Objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu Poskytovatele resp. užívat služby Helpdesku Poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Helpdesku Poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou Poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby Objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má Poskytovatel technickému zástupci Objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
5. **Konzultant Poskytovatele** je pracovník Poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky Objednatele a poskytovat služby technické podpory.
6. Pokud má být konzultantovi Poskytovatele umožněn vzdálený přístup, musí Poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle odstavce X.5 této smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba Objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby Poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
7. Jakákoliv komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
8. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
9. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky. Tyto konzultace budou zahrnuty do čerpání Hodinové dotace pouze po písemné (emailové) dohodě obou smluvních stran.
10. Pokud je ve smlouvě zmíněná písemná komunikace, pak se za ni považuje:
 - a) Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem
 - b) Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným e mailem a potvrzení přijetí adresátem
 - c) Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu e mailem a potvrzení přijetí adresátem

VI.

ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat Objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem Objednateli oznámit, nejpozději však 60 kalendářních dní před účinností této změny.
3. Poskytovatel se zavazuje, že data Objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou Poskytovatelem šířena mimo servery Objednatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která Objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení Poskytovateli.

4. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude Poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede Poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto doručených dat a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn tato data jakkoliv dále zpracovávat, upravovat nebo anonymizovat.
5. Před ukončením této smlouvy:
 - Poskytovatel poskytne na vyžádání Objednatele bezplatně (z databáze Systému) úplný export dat vložených Objednatelem tak, aby je mohl Objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací.
 - Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch Objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
6. V případě nesplnění výše uvedených závazků Poskytovatele z odstavce VI.8 má Objednatel právo bezplatně poskytnout přímý přístup do databáze a k jejím strukturám třetím stranám, tj. na takové případy se nebude vztahovat mlčenlivost sjednaná ve smlouvě v čl. X.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat Poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je Objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou Poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům Poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění této smlouvy (pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory Poskytovatele zavazuje:
 - a) poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
 - b) zabezpečit nezbytnou součinnost Poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb

VIII.

SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy, je Objednatel oprávněn žádat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
 - c) „Havárie“ ve výši 9% aktuálního měsíčního paušálu
 - d) „Závada velká“ ve výši 3% aktuálního měsíčního paušálu

- e) „Závada malá“ ve výši 0,8% aktuálního měsíčního paušálu
2. Smluvní pokutu je Objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident (viz příloha č.1 bod 1).
 3. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu způsobené škody.

IX.

UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení Objednatele s úhradou faktur Poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
3. Objednatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes prokazatelně doručenou písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

X.

MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu.
3. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu Objednatele.
4. Poskytovatel před podpisem této smlouvy předloží doklady zavazující jeho zaměstnance, kteří se budou podílet na plnění předmětu smlouvy k mlčenlivosti o informacích získaných u Objednatele. Totožný doklad je Poskytovatel povinen předložit i v případě, kdy pověří nového zaměstnance plněním předmětu této smlouvy.

5. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
6. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním této smlouvy a trvá i po jejím zániku.
7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně Poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověření pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu *Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679* – GDPR a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
8. Pokud Poskytovatel porušil svoji povinnost mlčenlivosti, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu za každé takové porušení ve výši 50.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Omezení výše náhrady škody v jakémkoliv směru se však nepřipouští.

XI.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
2. Splnění povinnosti uveřejnění Smlouvy v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Objednatel, a to bez zbytečného odkladu po podpisu Smlouvy poslední ze smluvních stran.
3. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení, nejedná-li se o případ, kdy je Smlouva vyhotovena v jediném elektronickém originálu, ke kterému zástupci smluvních stran připojí své elektronické podpisy.
4. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel Smlouvu nebo některé údaje ve Smlouvě obsažené uveřejní v souladu se svými povinnostmi stanovenými v zákoně č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
6. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat příslušný obecný soud Objednatele.
7. Poskytovatel i Objednatel souhlasí s tím, že veškeré níže uvedené přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
 - Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)
 - Příloha č. 2 – Výkaz činností
 - Příloha č. 3 – Technická specifikace Systému

- Příloha č. 4- Cena a harmonogram plnění

8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísní, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

V Praze dne:

V Praze dne

elektronicky podepsáno dne 5.7.2026

elektronicky podepsáno dne 26.6.2026

.....

za Objednatele

MUDr. Petr Kolouch, MBA, LL. M.
ředitel Fakultní nemocnice Bulovka

.....

za Poskytovatele

Martin Vantara
jednatel Bindworks s.r.o.

Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

1. Řešení incidentů v dohodnutých termínech

1.1 Popis služby

- a. Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení Poskytovatelem.
- b. Záznam Hlášení a Správa požadavků na Helpdesk poskytovatele Technickými zástupci Objednatele.

1.2 Dostupnost služby

On-line služba HelpDesku Poskytovatele dostupná v režimu: 24/7/365

1.3 Inicie incidentu Objednatelem:

- a. Incident hlásí pověřený pracovník Objednatele na HelpDesk Poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty s tím, že provede primární klasifikaci Incidentu.
- b. Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení Incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- c. Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický správce Objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- d. V případě zadání Kategorie incidentu s příznakem „Havárie“ nebo „Závada velká“ na HelpDesk Poskytovatele nebo e-mailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení Poskytovatelem telefonicky.
- e. Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem Havárie nebo Závady velké. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za Objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
- f. Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je Objednatel povinen zajistit zejména:
 - i. vzdálený přístup Poskytovatele k technickým prostředkům objednatel;
 - ii. dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům Objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení Havárie nebo Závady velké;
 - iii. součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie nebo Závady velké ze strany objednatel;
 - iv. veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin Havárie nebo Závady velké a její následné řešení.

1.4 Registrace incidentu Poskytovatelem:

- a. Každý zaslaný Incident je označen Poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
- b. V případě incidentu kategorie „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem Objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
- c. V případě Incidentu kategorie „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení Incidentu provést na HelpDesku záznam včetně času provedení operace.
- d. Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- e. V případě, kdy není mezi Poskytovatelem a Objednatelem shoda v Kategorizaci incidentu (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný Incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatel.

1.5 Řešení incidentu

- a. Řešení nahlášených Incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.
- b. **Nástupem k řešení Incidentu** se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c. Lhůta začíná Poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o Incidentu.
- d. Lhůta se Poskytovateli přerušuje v případech:
 - i. pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
 - ii. při neposkytnutí požadované součinnosti Objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje Poskytovatel Objednatele písemně;
 - iii. rozhodnutím odpovědné osoby Objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě nebo e-mailem;
 - iv. předáním písemné výzvy Poskytovatelem k převzetí Incidentu Objednatelem pokud není vyřešení Incidentu Objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace;
 - v. Poskytovatelem zaslano písemnou informací Objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze Objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e. Pracovník Objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení Incidentu, než je stanoven v této příloze. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

2. Lhůty řešení dle kategorie incidentů

Havárie	
Nástup na řešení	Do 2 pracovních hodin od nahlášení incidentu
Odstranění nejpozději	Do 2 pracovních dnů od nahlášení incidentu
Závada velká	
Nástup na řešení	Do 8 pracovních hodin od nahlášení incidentu
Odstranění nejpozději	Do 5 pracovních dnů od nástupu na řešení incidentu
Závada malá	
Nástup na řešení	Do 2 pracovních dnů od nahlášení incidentu
Odstranění nejpozději	Do 8 pracovních dnů od nástupu na řešení incidentu
Uživatelský dotaz	
Odpověď na dotaz	Do 3 pracovních dnů od doručení dotazu

2.1 Dostupnost služby

V pracovní dny od 8 do 16 hod

3. Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

V případě legislativních požadavků a změn orgánů státní moci je služba poskytována v rámci Ceny Podpory/Supportu.

4. Aktualizace/update Systému

- b. Poskytovatel v rámci technické podpory zajišťuje aktualizace a update Systému, včetně případných verzí nové generace (technologické a funkční změny Systému iniciované

Poskytovatelem). Poskytování těchto aktualizací a jejich vlastní instalace do standardního prostředí jsou zahrnuty v paušální ceně technické podpory dle této smlouvy. V případě Aktualizace/update, která bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT objednatele, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT objednatele min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.

c. Aktualizace/update způsobující nefunkčnost Systému budou domlouvány předem na konkrétní dobu a časový rozsah.

d. Aktualizace/update provádí pověřený pracovník Poskytovatele.

5. Rozvojové služby

5.1 Popis služby

Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti smlouvy formou objednávky poplat po poskytovateli Rozvojové služby (dále jen „objednávka“). Každá objednávka musí obsahovat:

- identifikační údaje objednatele a poskytovatele;
- odkaz na smlouvu;
- konkrétní označení a bližší specifikaci plnění a požadavků na plnění, které je zadáno;
- požadované datum zahájení plnění;
- předpokládané datum ukončení (dodání) plnění, pokud je známo, resp. kvalifikovaný odhad objednatele;
- Objednatel předpokládaný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými ve smlouvě;
- požadavky na akceptační kritéria;
- další případně požadavky objednatele na předmětné Rozvojové služby (např. požadavky na akceptační kritéria); a
- podpis objednatele, resp., oprávněné osoby objednatele.

5.2 Sjednání

- Na základě objednávky vystavené Objednatel a po doručení posléze potvrzené Poskytovatelem dojde k uzavření dílčí smlouvy na poskytnutí Rozvojových služeb (dále jen „dílčí smlouva“), na základě, které je poskytovatel povinen objednateli zahájit poskytování Služeb dle této smlouvy a příslušné dílčí smlouvy, a to nejpozději do 30 dní od potvrzení objednávky, nebude-li v objednávce požadován dřívější datum zahájení plnění.
- Poskytovatel je povinen potvrdit objednávku neprodleně, nejpozději však do 5 pracovních dnů od jejího doručení, nebude-li mezi smluvními stranami domluveno jinak. Každá dílčí smlouva se řídí smlouvou a jednotlivými ujednáními obsaženými v dílčí smlouvě.
- Ohledně komunikace smluvních stran ve věci doručování a potvrzování objednávek (dílčích smluv) se smluvní strany zavazují primárně postupovat podle pravidel vzájemné komunikace, jež jsou upraveny v čl. V., a to zejména prostřednictvím oprávněných osob uvedených v odstavci 2 předmětného článku smlouvy.
- Doba plnění, resp. poskytnutí Rozvojových služeb bude stanoven v příslušné objednávce, a potažmo následně po akceptaci Poskytovatelem uzavřené dílčí smlouvě, přičemž platí, že doba plnění musí být přiměřená rozsahu Objednatel požadovaných Rozvojových služeb.

5.3 Akceptace

- Každý výsledek Rozvojových služeb, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „dílčí plnění“), bude Objednatel akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění na základě dílčí smlouvy je výsledkem, ke kterému se poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v dílčí smlouvě či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě.
- Akceptační procedura může zahrnovat též akceptační testy, prováděné, nebude-li v dílčí smlouvě stanoveno jinak, v integračním prostředí, v testovacím/školicím prostředí a

v provozním prostředí objednatele, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravených Poskytovatelem nebo Objednatelem.

- c. Objednatel se zavazuje do 5 pracovních dnů ode dne předání plnění toto plnění akceptovat či neakceptovat. V případě, že objednatel neakceptuje dílčí plnění předanému Poskytovatelem, je objednatel povinen uvést výčet všech vad a nedostatků, které brání řádnému užívání plnění v rutinním provozu, spolu se závazným termínem jejich odstranění. Objednatel obecně není povinen akceptovat ani převzít plnění nebo část, která nebude splňovat podmínky stanovené touto smlouvou a/nebo dílčí smlouvou, jejich přílohami nebo závaznými pokyny objednatele.
- d. Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí objednatel své připomínky písemně poskytovateli; pokud objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- e. Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci postupem uvedeným výše. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test, resp. akceptaci. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- f. Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.

Příloha č. 2 – Výkaz činností

VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ:

Poskytovatel:

Období: /

Datum	Popis činnosti čerpaných z měsíční Hodinové dotace 6 hodin	Čas
	Celkem hodin	
	Zbývá z měsíční Hodinové dotace	

Datum	Popis činnosti hrazených nad rámec Hodinové dotace	Čas
	Celkem hodin	

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	
Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá - doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – příloha č.1, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech, odst. 4								

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo: FNB-SML-202606-0196

Jméno, datum a podpis Objednatele

Jméno, datum a podpis Poskytovatele

Příloha č. 3 –Technická specifikace Systému

1. Funkce systému

1.1. Základní funkce

Mobilní aplikace ZUNI slouží k pořizování obrazové dokumentace defektů a ke skenování dokumentů. Aplikace umožňuje snadné přiřazení konkrétních snímků konkrétním pacientům z centrálního registru pacientů.

Aplikace umožňuje identifikovat lůžkové pacienty pomocí bar/qrcode a identifikovat zdravotníka, který fotografie pořizuje. Na soukromých telefonech aplikace podporuje přihlášení s využitím biometrie.

Funkce pořizování fotodokumentace je vysoce konfigurovatelná na úrovni oddělení nemocnice, a výsledné fotografie a další pořízená data se ukládají systému PACS či NIS.

1.2. Uživatelská flow

V aplikaci jsou konfigurována následující flow

- Standardní pořízení snímku
- Fotografování a dokumentace ran jsou přizpůsobené pro následující oddělení
 - Interní oddělení
 - Oddělení urgentního příjmu

Dostupnost jednotlivých flow v aplikaci je řízena pomocí Entra ID.

1.3. Doplnkové moduly

FN Bulovka v rámci aplikace ZUNI nevyužívá proprietární moduly.

2. Uživatelské rozhraní systému

2.1. Mobilní aplikace

Proprietární verze aplikace je publikována pod vývojářským účtem nemocnice a zpřístupněna pouze na služební telefony, či soukromé telefony vyjmenovaných uživatelů.

Aplikace pracuje na telefonech a tabletech s operačními systémy Android 11 a vyšší a iOS 15 a vyšší a je využívána na služebních, stejně jako BYOD zařízeních zaměstnanců nemocnice.

Aplikace může být nasazena do telefonů spravovaných nezávislým MDM.

2.2. Administrace

Veškerá administrace uživatelů, jejich identity a přístupových práv se provádí prostřednictvím existujícího Entra ID využívaného Objednatelem.

3. Spolehlivost a výkonnost systému

3.1. Provoz a technické požadavky

Server aplikace běží v Azure prostředí Objednatele a využívá lokální databázi pro cachování dat.

Server a celé řešení je v nepřetržitém provozu, s ohledem na funkce aplikace a na uchovávání pořízených snímků v aplikaci není požadována vysoká dostupnost.

3.2. Monitoring a logování

Aplikace i server umožňují provoz logování a tvorbu auditních logů, které mohou být propojeny do log managementu Objednatele.

Mezi sledované business metriky patří

- míra užívání aplikace
- behaviorální sledování a omezení útoků na server aplikace
- stav připojení k integrovaným systémům

3.3. Rozsah nasazení a počty uživatelů

Řešení je dnes nasazeno na 2 klinikách, a nejméně jednou měsíčně jej využije 30 proškolených uživatelů.

4. Bezpečnost

4.1. Bezpečnost zařízení a dat

Mobilní aplikace implementuje procesní a technická opatření k zajištění vysokého stupně ochrany dat uložených v mobilním telefonu.

Na procesní a organizační úrovni jde zejména o následující opatření:

- Aplikace využívá detekci nepovolené modifikace operačního systému telefonu (jailbreak).
- Získané fotografie a další data nejsou v mobilním zařízení uložena trvale, ale jen po nezbytně dlouhou dobu - do nejbližší synchronizace se serverem aplikace.
- Při odhlášení jsou data vždy vymazána, odhlášení je možné vynutit i vzdáleně.
- Přihlašování do aplikace je integrováno se správou uživatelů Objednatele v AD a probíhá přes Entra ID se stejnými přihlašovacími údaji jako do dalších systémů nemocnice. Samotný přihlašovací mechanismus je OAuth 2.
- Délka platnosti přihlášení je přizpůsobena provozním potřebám konkrétních uživatelů, a na BYOD může být dynamicky prodlužována s využitím opakovaného biometrického ověření uživatele.
- Délku platnosti přihlášení řídí Objednatel pomocí Entra ID conditional access politik.
- Entra ID conditional access politiky jsou využity pro řízení přístupu na základě rolí, lokality a stavu mobilního zařízení.

Kryptografické zajištění uložených dat využívá symetrické šifry AES s 256 bitovým klíčem, klíče jsou uloženy šifrovaně, hlavní klíč je uložen v HW modulu telefonu, chráněném biometricky (BYOD) či přístupovým kódem (sdílená zařízení). Anonymizované aplikační logy jsou před uložením šifrovány symetrickou šifrou.

4.2. Bezpečnost komunikace

Bezpečnost přenosu dat je zajištěna End2End šifrováním s využitím TLS s tím, že pro omezení rizika MITM útoků je využit certificate pinning. TLS spojení je terminováno na Azure aplikačním firewall, který zajišťuje detekci podezřelého obsahu v přenášených datech a dále pracuje ve vnitřní síti či po VPN.

4.3. Bezpečnost serverů a dat

Aplikační server běží v Azure cloudu Objednatele, který je od internetu oddělena aplikačním firewallem. Aplikační server ukládá data pouze pro potřeby cachování a v nejbližším vhodném okamžiku je odesílá dál do primárního systému nemocnice, kterým je PACS.

Ty se nacházejí ve vnitřních segmentech sítě Objednatele a jsou chráněny obvyklým způsobem.

4.4. Procesní bezpečnost a behaviorální monitoring

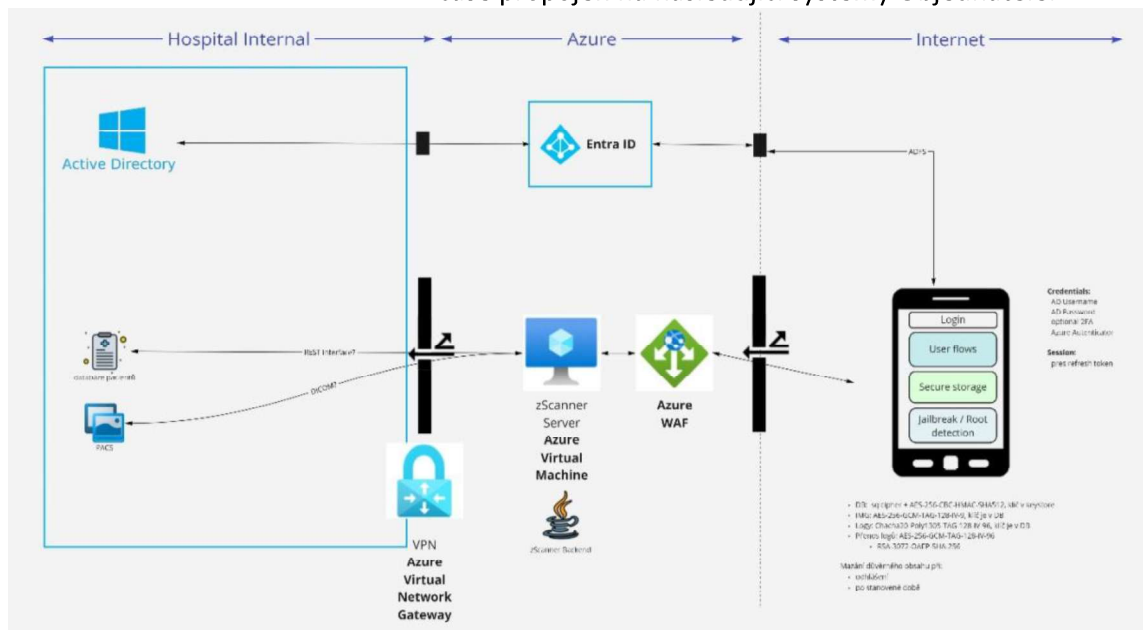
Integrační server vystavuje přístupové body pro standardní bezpečnostní a provozní monitoring využívaný Objednatelem. Kromě standardních provozních metrik provádí server také monitoring chování uživatelů, loguje a automaticky blokuje podezřelé chování uživatelů. Server umožňuje připojení do systému SIEM Objednatele.

4.5. Správa identit a uživatelských oprávnění

Správa uživatelů aplikace, a jejich přístupových práv je prováděna výhradně v systému Entra ID, pomocí k tomu účelu vytvořených uživatelských skupin. AD také umožňuje dočasně blokovat či zcela odebrat přístup jednotlivého uživatele do aplikace.

5. Integrační architektura

Integrační server aplikace umístěný v Azure je přes Azure VPN Gateway v reálném čase propojen na následující systémy Objednatele.



5.1. Nemocniční informační systém

Centrální registr pacientů poskytuje služby pro vyhledání pacienta, který je, nebo byl léčen Objednatelem. Vyhledání je možné full-textem stejně jako dle unikátního identifikátoru pacienta v systému (zejména pro pacienty na lůžku). Vyhledané údaje jsou následně využity k správnému přiřazení pořízených snímků k pacientovi v systému PACS.

5.2. PACS

Systém PACS je integrován přes standardizované rozhraní DICOM s tím, že do PACSu jsou odesílány jak pořízené fotografie, tak jejich popis v samostatné obrazové vrstvě a strukturovaný datový záznam.

Pro jednotlivé rány jsou definovány samostatné série, v rámci kterých je sledován vývoj rány v čase. Umístění rány na těle pacienta se definuje výběrem souřadnic na nákresu postavy pacienta, a je k dispozici jak jako samostatná stránka s obrázkem, tak ve formě slovního popisu.

Aplikace ZUNI a její integrační server umožňují snadné přizpůsobení použitého nákresu postavy a sbíraných strukturovaných dat na základě identifikace pracoviště, a také věku a pohlaví pacienta jehož rány jsou dokumentovány.

Příloha č. 4- Cena a harmonogram plnění

Servisní podpora pro aplikaci ZUNI

Servisní podpora- paušál		
MJ	cena za kliniku/ měsíc	celkový počet klinik
klinika/měsíc	1 470,00 Kč	28
Vícepráce**		
MJ	Cena za 1 člověkohodinu***	Předpokládaný počet ČH
člověkohodina [ČH]	1 600,00 Kč	560

Harmonogram postupného rozšíření podpory na kliniky		
měsíc	počet klinik	měsíční podpora
červen 26	12	17 640,00 Kč
červenec 26	15	22 050,00 Kč
srpen 26	18	26 460,00 Kč
září 26	21	30 870,00 Kč
říjen 26	24	35 280,00 Kč
listopad 26	28	41 160,00 Kč

Rámcový výpočet předpokládané hodnoty na dobu neurčitou pro servisní podporu	
1.rok podpory	443 940,00 Kč
2.rok podpory	493 920,00 Kč
3.rok podpory	493 920,00 Kč
4.rok podpory	493 920,00 Kč

Servisní podpora celkem	1 925 700,00 Kč
Cena za vícepráce celkem	896 000,00 Kč
Předpokládaná hodnota celkem	2 821 700,00 Kč

* Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH

**Vícepráce – přizpůsobení dodávaných produktů specifickým potřebám zákazníka (customizace), rozšíření stávajících produktů o nové interface, sestavy a moduly, integrace s jinými systémy, úpravy, nastavení, servisní zásah, konzultace nad rámec SLA, školení uživatelů – správců.

***Maximální zastropovaná cena za 1 člověkohodinu činí 1.600 Kč bez DPH