

# SMLOUVA

## o poskytování provozní podpory aplikace

uzavřené ve smyslu § 2085-2127 č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění,

mezi:

### REHABILITAČNÍ ÚSTAV HRABYNĚ

Sídlo: Hrabyně 204, 747 67 Hrabyně

IČ: 00601233

DIČ: CZ00601233

Zastoupený: MUDr. Verner Borunský

Bankovní spojení: KB a.s., pobočka Opava

Číslo účtu: 19136821/0100

příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR dne 25. listopadu 1990,

č.j. OP-054-25.11.90

(dále jen „objednatel“)

**a**

### BACH SYSTEMS S.R.O.

Sídlo: Holická 31/N, č.p. 1097, 772 00 Olomouc

IČ: 60794097

DIČ: CZ 60794097

Zastoupen: Ing. Miroslav Bayer, jednatel společnosti

Bankovní spojení: GE Money Bank a.s., pobočka Olomouc

Číslo účtu: 14400494/0600

zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném Krajským obchodním soudem v Ostravě

oddíl C vložka 7219

(dále jen „poskytovatel“).

## Článek I

### Předmět a rozsah plnění

1. Předmětem plnění podle této smlouvy je povinnost poskytovatele zajišťovat objednateli provozní podporu aplikace WISPI spisová služba a WISPI ZD - spisovna zdravotní dokumentace dále jen WISPI, která zahrnuje:
  - a) podporu běžného provozu produktů,
  - b) aktualizace softwarových produktů,
  - c) provádění požadovaných softwarových úprav a technickou podporu aplikačního prostředí softwarových produktů.
2. Podpora běžného provozu zahrnuje:
  - a) podporu při řešení provozních problémů přímo souvisejících se systémem ve formě konzultací věcnému i technickému správci zahrnující návody a rady pro použití a optimalizaci systému,
  - b) odstraňování pozáručních vad,
  - c) odstraňování mimozáručních vad,

- d) řešení havarijních situací. Havarijní situací při provozu aplikace WISPI se rozumí stav, kdy je systém nefunkční a nelze ho uvést do funkčního stavu v rámci konzultací dle písm. a). Objednatel má právo označit provoz aplikace WISPI za havarijní situaci,
  - e) provádění softwarových prací a technické podpory v rozsahu 10 hodin ročně odst. 3 písm. b), c) a odst. 4. a), b), c).
3. Aktualizace softwaru zahrnují:
- a) aktualizace aplikace WISPI vzniklé v souvislosti se změnou právních předpisů,
  - b) aktualizace aplikace WISPI vzniklé na základě organizačních a technických změn u objednatele a změn vnitřních předpisů objednatele,
  - c) aktualizace aplikace spojené se změnou systémového prostředí objednatele.
4. Softwarové úpravy a technická podpora zahrnují:
- a) softwarové úpravy funkcionality aplikace WISPI, které neovlivňují celkovou filozofii a datovou stavbu systému,
  - b) softwarové úpravy tiskových výstupů, doplnění funkčnosti a jiné drobné změny,
  - c) technickou podporu související s provozem aplikačního prostředí softwarového produktu.

## **Článek II**

### **Místo a způsob plnění**

1. Konzultace v rámci provozní podpory budou poskytovány telefonicky nebo e-mailem mezi kontaktními osobami podle čl. VI odst. 3 této smlouvy. Případné změny v uvedených kontaktech oznámí poskytovatel objednateli písemně předem.
2. Ostatní práce podle této smlouvy budou dle okolností a dohody obou stran poskytovány v sídle objednatele nebo poskytovatele.

## **Článek III**

### **Požadavky na provozní podporu, kategorizace vad a lhůty jejich odstraňování**

1. Podpora běžného provozu bude poskytována v pracovních dnech v době od 8.00 do 16.00 hod. V tomto čase budou také předávány aktualizace.
2. Poskytovatel je povinen průběžně vést, s výjimkou aktualizací podle čl. I odst. 3, výkaz práce, který podrobně specifikuje druh a rozsah práce vykonané poskytovatelem. Výkaz bude obsahovat konkrétní jména zaměstnanců poskytovatele, kteří konkrétní úkol řešili a počet odpracovaných hodin. V případě řešení havarijních situací a odstraňování mimo záručních vad výkaz práce schvaluje objednatel. Výkaz práce bude přílohou příslušného daňového dokladu dle čl. IV odst. 2 a odst. 3.
3. Závady aplikace WISPI budou podle závažnosti členěny do dvou kategorií:
  - a) závažnost 1:
    - aplikace WISPI je kompletně nefunkční a svou činností ohrožuje chod systému, na kterém je provozován, jinak také Havarijní situace.
  - b) závažnost 2:
    - některé funkce aplikace WISPI nelze použít,
4. Ohlášení závad aplikace WISPI musí být provedeno elektronickou poštou na adrese helpdesk@bach.cz. V oznámení závady musí být závada popsána a vymezena její závažnost.

5. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení a odstraňování „závad závažnosti 1“ (havarijní situace) ve lhůtě 24 hodin od okamžiku oznámení jejího vzniku způsobem uvedeným v odst. 4. V odstraňování havárie bude poskytovatel pokračovat bez neodůvodněného přerušení až do jejího odstranění, a to i mimo pracovní dobu. Poskytovatel se zavazuje vyřešit „závady závažnosti 1“ (havarijní situaci) do 48 hodin od okamžiku ohlášení havarijní situace způsobem uvedeným v odst. 4. Lhůty uvedené v tomto odstavci běží pouze v pracovní dny.
6. Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě do 72 hodin (v pracovních dnech) u „závad závažnosti 2“ zahájit odstraňování závady a sdělit to elektronickou poštou objednateli s oznámením lhůty na odstranění závady.
7. Lhůta dle odst. 5 a 6 počíná plynout okamžikem potvrzení e-mailového ohlášení zaslaného objednatel. V případě, že nedojde k potvrzení, se jako termín stanovuje následující pracovní den s časem 8:00.
8. Po odstranění vady závažnosti 1 (havarijní situace) bude oběma stranami podepsán předávací protokol. V ostatních případech objednatel potvrdí převzetí opravy písemně nebo elektronickou poštou. Za okamžik odstranění vady se považuje nainstalování opravy poskytovatelem případně předání opravy objednateli k instalaci. Opravou se rozumí programové vybavení nebo nastavení parametrů odstraňující příslušnou vadu.
9. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí opravy, pokud nebude provedena řádně v souladu s touto smlouvou a ve sjednané kvalitě, přičemž v takovém případě objednatel důvody odmítnutí převzetí díla písemně poskytovateli sdělí, a to nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od předání opravy. Na následné opravy se použijí výše uvedená ustanovení tohoto článku.
10. Plnění podle čl. I odst. 3 písm. a) předá poskytovatel tak, aby aktualizace mohla být nainstalována nejpozději ke dni účinnosti příslušné právní normy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
11. Lhůty na plnění podle čl. I odst. 3 písm. b) a c) sjednají smluvní strany dohodou pro každý případ samostatně.
12. Postup při uplatnění požadavku na konzultace:
  - a) objednatel formuluje požadavek na konzultace telefonicky nebo e-mailem,
  - b) poskytovatel ve lhůtě do 24 hod. (v pracovní dny) kontaktuje objednatele a poskytne příslušnou konzultaci přímo nebo navrhne další postup řešení.
13. Postup při uplatnění požadavku na softwarovou úpravu:
  - a) objednatel formuluje požadavek na softwarovou úpravu e-mailem nebo předloží poskytovateli při osobním jednání,
  - b) poskytovatel ve lhůtě do 72 hod. (v pracovní dny) kontaktuje objednatele a navrhne postup řešení včetně předpokládané finanční náročnosti.

#### **Článek IV**

##### **Cena a platební podmínky**

1. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. a), b), e) a odst. 3 písm. a) činí čtvrtletně 10.000,- Kč bez DPH.
2. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. d) pokud je havárie způsobena objednatel, bude stanovena jako součin hodinové sazby ve výši 1.300,- Kč bez DPH a počtu skutečně odpracovaných hodin.
3. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. c) a odst. 3 písm. b), c) a odst. 4 písm. a), b), c) bude stanovena jako součin hodinové sazby ve výši 1.000,- Kč bez DPH a počtu skutečně odpracovaných hodin.

4. Daňový doklad na cenu plnění podle odst. 1 je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve poslední den uplynulého kalendářního čtvrtletí. Pokud smlouva vznikne nebo zanikne v průběhu čtvrtletí, je poskytovatel oprávněn účtovat jen alikvotní část paušální ceny.
5. Daňový doklad na cenu plnění podle odst. 2 a 3 je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den předání příslušného plnění.
6. Splatnost daňových dokladů je třicet (30) dnů od doručení objednateli. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
7. Daňové doklady budou vedle náležitostí stanovených zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a údajů podle § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění obsahovat i evidenční číslo smlouvy.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny díla. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury čtrnáct (14) dnů.
9. Pokud objednatel uplatní nárok na odstranění vady díla ve lhůtě splatnosti faktury, není objednatel povinen až do odstranění vady díla uhradit cenu díla.
10. Daňové doklady budou zasílány na adresu sídla objednatele.

#### **Článek V.**

##### **Práva duševního vlastnictví**

1. Poskytovatel se zavazuje, že při vypracování díla neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči objednateli v souvislosti s porušením povinnosti poskytovatele dle předchozí věty.
2. Bude-li výsledkem nebo součástí díla i dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, poskytuje poskytovatel jako autor ode dne předání díla na neomezenou dobu objednateli pro území celého světa nevýhradní licenci k užití díla všemi způsoby užití v neomezeném rozsahu, přičemž výše odměny za poskytnutí licence je již zahrnuta v ceně díla. Objednatel je zároveň oprávněn upravit či jinak měnit dílo, jeho název nebo spojit dílo s jiným dílem či zařadit díla do díla souborného. Objednatel může výše uvedenou licenci poskytnout jako podlicenci nebo postoupit třetím osobám dle výběru objednatele, přičemž poskytovatel s tímto výslovně předem souhlasí. Objednatel není povinen licenci využít.
3. Bude-li výsledkem nebo součástí díla i zaměstnanecké či kolektivní dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, postupuje poskytovatel jako zaměstnavatel či osoba, z jejíhož podnětu a pod jejímž vedením je dílo vytvářeno a pod jejímž jménem je dílo uváděno na veřejnost, ke dni předání díla právo výkonu majetkových práv autora k dílu na objednatele, přičemž výše odměny za postoupení je již zahrnuta v ceně díla. Poskytovatel prohlašuje, že autor svolil i ke zveřejnění, úpravám, zpracování včetně překladu, spojení s jiným dílem, zařazení do díla souborného, k dokončení svého zaměstnaneckého díla, jakož i k tomu, aby poskytovatel uváděl zaměstnanecké dílo na veřejnost pod svým jménem, že autor výslovně souhlasil s dalším postoupením výkonu těchto práv na objednatele a z objednatele na třetí osoby. Poskytovatel prohlašuje, že všem

autorům poskytl dostatečnou přiměřenou odměnu a že všechny závazky poskytovatele vůči autorovi jsou vypořádány.

4. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví včetně výše uvedených autorských práv, a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání díla objednatelem, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu s autorským zákonem popř. od vlastníků jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku toho, že objednatel nemohl dílo užívat řádně a nerušeně.

## **Článek VI**

### **Součinnost, odpovědnost, kontaktní osoby**

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli všechny informace, všechny podklady a písemnosti, které má k dispozici a které jsou nezbytné pro činnost poskytovatele dle této smlouvy.
2. Poskytovatel neodpovídá
  - za závady aplikace, které vznikly na základě chybných údajů objednatele,
  - za závady aplikace způsobené vadnou funkcí spolupracujících programů třetích stran nebo závadnou funkcí hardware použitého pro provoz systému,
  - za závady aplikace způsobené nedodržením doporučení k provozu a používání systému poskytnutých poskytovatelem v dokumentaci, v rámci technické podpory nebo při poskytování konzultací.
3. Kontaktní osoby:
  - za poskytovatele:  
**Ing. Petr Placek**, tel. 585 228 695,  
e-mail: petr.placek@bach.cz
  - za objednatele:  
**Ing. Rostislav Řeha**, tel. 721 375 488,  
e-mail: rostislav.reha@ruhrabyne.cz
4. Kontaktní osoby podle této smlouvy jsou také pověřenými osobami ve věci záruk a odstraňování záručních vad.

## **Článek VII**

### **Mlčenlivost**

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že osoby, které se budou na plnění podílet, zachovají mlčenlivost ve vztahu ke třetím osobám o všech skutečnostech týkajících se objednatele, se kterými se seznámí v průběhu plnění této smlouvy a které nejsou běžně dostupné. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení platnosti smlouvy, ledaže se jedná:
  - o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
  - o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

2. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 1 všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb objednateli dle této smlouvy.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
4. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.

### **Článek VIII Smluvní pokuty**

1. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtách pro zahájení nebo dokončení odstraňování závady závažnosti 1 (havarijní situace) je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení. V případě bezdůvodného přerušení odstraňování havárie je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou hodinu přerušení.
2. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtách pro zahájení nebo dokončení odstraňování závady závažnosti 2 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení.
3. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě dle čl. III odst. 10 a 11 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každý den prodlení.
4. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě pro poskytnutí konzultace dle čl. III odst. 12 písm. b) je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každou hodinu prodlení.
5. V případě prodlení objednatele v úhradě daňového dokladu je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.
6. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení platebního dokladu povinné smluvní straně. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu povinného ve prospěch účtu oprávněného.
7. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost poskytovatele opravu provést.
8. Smluvní strany stanovenou výši smluvních pokut považují za přiměřenou a vzdávají se tímto práva domáhat se u soudu jejího snížení.
9. Za podstatné porušení této smlouvy poskytovatelem, které zakládá právo objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
  - prodlení poskytovatele se zhotovením a předáním řádně zhotovené opravy nebo aktualizace o více než sedm (7) kalendářních dnů;
  - opakované neodstranění vad díla ve lhůtě podle čl. III.
  - porušení jakékoli povinnosti poskytovatele podle čl. VII.
  - nezpracování připomínek objednatele do díla nebo postup poskytovatele při zhotovení díla v rozporu s pokyny objednatele.
10. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že
  - vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
  - insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;

- poskytovatel vstoupí do likvidace.
11. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dní.
  12. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu kdykoliv s třicetidenní (30) výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi. V takovém případě je poskytovatel povinen učinit již jen takové úkony, bez nichž by mohly být zájmy objednatele vážně ohroženy.
  13. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

### **Článek IX Další ujednání**

1. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb budou vyhodnocovány při společných jednáních objednatele a poskytovatele. Tato jednání proběhnou na základě výzvy objednatele.
2. Poskytovatel je oprávněn provádět změny ve složení realizačního týmu, který poskytuje objednateli služby na základě této smlouvy, pouze s předchozím souhlasem objednatele. Poskytovatel je povinen provést změnu člena realizačního týmu na základě odůvodněného požadavku Objednatele, a to bez zbytečného odkladu po uplatnění tohoto požadavku u poskytovatele.
3. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
4. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.
5. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním služeb dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnutých služeb popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
6. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny díla.

### **Článek X Výpověď**

Každá ze smluvních stran může smlouvu jednostranně písemně vypovědět bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne plynout od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

### **Článek XI Závěrečná ustanovení**

1. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou přímo upraveny touto smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

2. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky.
3. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této smlouvě irelevantní, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
4. Jakékoliv změny této smlouvy lze činit pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami; odstoupení od smlouvy lze provést pouze písemnou formou. Má se za to, že změna Smlouvy je z důvodu nedodržení formy neplatná.
5. Tato Smlouva v plném rozsahu ruší a nahrazuje veškeré předchozí dohody a ujednání Smluvních stran, které se týkají stejného předmětu (plnění) jako tato Smlouva.
6. Pro jakékoli vztahy Smluvních stran ze Smlouvy anebo v souvislosti s ní mají s vyloučením ustanovení § 566 odst. 2 občanského zákoníku význam pouze Smluvní stranou řádně podepsané listiny. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran.
7. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od 1. 10. 2016.
8. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze na základě dohody formou písemných dodatků.
9. Smlouva je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech, z nichž poskytovatel obdrží jeden (1) a objednatel dva (2).

V Hrabyni dne 30. 9. 2016

V Olomouci dne .....

za objednatele:

za poskytovatele:

.....  
**MUDr. Verner Borunský**  
ředitel  
**Rehabilitační ústav Hrabyně**

.....  
**Ing. Miroslav Bayer**  
jednatel  
**BACH systems s.r.o.**