

# SMLOUVA

## o podpoře a údržbě informačního systému ARBES FEIS

č. AFFESE/19345.17

### 1. Smluvní strany

#### **Oblastní nemocnice Mladá Boleslav, a.s., nemocnice Středočeského kraje**

Se sídlem: třída Václava Klementa 147, 29301 Mladá Boleslav

IČO: 27256456

DIČ: CZ27256456

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddílu B,  
vločka číslo 10019

zastoupená: JUDr. Ladislavem Řípou, ředitelem

dále jen **Zákazník**

a

#### **ARBES Technologies, a.s**

Se sídlem: Plzeňská 345/5, 150 00 Praha 5

IČO: 42192889

DIČ: CZ42192889

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddílu B,  
vločka číslo 22075

Zastoupená: Ing. Michalem Houštickým, předsedou představenstva  
Petrem Majerem, členem představenstva

dále jen **Poskytovatel**

uzavřely následující smlouvu o podpoře a údržbě (dále **Smlouva**) o zajišťování a poskytování servisních služeb k poskytnuté licenci programového vybavení ARBES FEIS dle již uzavřené licenční smlouvy č. EFEP20PR/19100.16 ze dne 22. 5. 2017 (dále **Licenční smlouva**) smlouvy o převodu licencí programového vybavení ARBES FEIS ze dne 30.12.2015 uzavřené se společností Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a.s., nemocnice Středočeského kraje a smlouvy o převodu licencí programového vybavení ARBES FEIS ze dne 30.12.2015 uzavřené se společností Oblastní nemocnice Kolín, a.s., nemocnice Středočeského kraje, v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 občanského zákoníku v platném znění.

Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

Kontaktní osoby pro účely této smlouvy:

za Zákazníka:

*(osobní údaj)*

za Poskytovatele:

*(osobní údaj)*

## 2. Definice pojmů

Výrazy používané v této Smlouvě, nevyplývá-li z konkrétních ustanovení této smlouvy jinak, mají následující význam:

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Autorský zákon</b> | zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění.                       |
| <b>Pracovní den</b>   | každý kalendářní den vyjma sobot, nedělí a dnů pracovního klidu (státní svátky a ostatní svátky) nebo obdobných dnů ve státu Poskytovatele a Zákazníka. |
| <b>Pracovní doba</b>  | doba v průběhu Pracovního dne od 9:00 hod. do 17:00 hod. středoevropského času.   |
| <b>Vada</b>           | vada je stav Produktu, při kterém došlo k incidentu, který je v rozporu s definovanými funkcionalitami uvedenými v Dokumentaci,                         |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Implementační studii, Rozsahu plnění a v Licenční smlouvě, přičemž prioritu má nejaktuálnější dokument.</p> <p>Vada také znamená stav Služby nemající povahu dodávky softwaru, při které došlo k incidentu, který je v rozporu s objednávkou nebo plněním této Smlouvy.</p>   |
| <b>Patch</b>  | <p>softwarový kód vyvinutý jako dočasné řešení pro specifický problém, nebo aktualizace Produktu. Patch může být i ve formě Workaroundu.</p>   |
| <b>Workaround</b>                                   | <p>plnohodnotné, nebo dočasné řešení, nebo alternativní způsob řešení Vady. Může být ve formě softwarového kódu, nebo ve formě metodického náhradního postupu s cílem zabezpečit dostupnost Produktu.</p>  |
| <b>Dokumentace</b>                                  | <p>dokumentace dodaná Poskytovatelem k Produktu, případně k jiným Službám v rámci dodávky Služeb, která může být v tištěné či elektronické podobě.</p>   |
| <b>HW a SW platforma</b>                            | <p>soubor počítačového vybavení a jejího příslušenství a programového vybavení, který je způsobilý pro instalaci a fungování Produktu a popř. Vybavení, a který je popsán v Příloze B této Smlouvy.</p>  |
| <b>Garantovaná reakční doba</b>                     | <p>doba, ve které se poskytovatel zavazuje reagovat na požadavky na odstranění Vad nahlášených Zákazníkem v aplikaci ARBES JIRA (případně jiným smluvními stranami dohodnutým způsobem např. odeslání emailu, telefonát apod.) a to potvrzením přijetí požadavku. Současně musí být splněn předpoklad možnosti zahájit odstraňování Vady přes vzdálené připojení k Produktu. V případě, že byl požadavek nahlášen mimo Pracovní dobu, jako začátek plynutí lhůty se počítá začátek nejbližší Pracovní doby následující po nahlášení požadavku.</p>   |
| <b>Garantovaná doba odstranění vady (volitelné)</b> | <p>doba, ve které se Poskytovatel zavazuje odstranit 90% všech Vad nahlášených Zákazníkem, způsobem dohodnutým s této smlouvě, nebo dodat postup pro jejich odstranění, Patch nebo Workaround na odstranění Vady, v závislosti od kategorie Vady. Současně se pro odstraňování Vady myslí a počítá Pracovní doba, a za čas odstranění je považován čas uvedený v aplikaci ARBES JIRA. Jedná se však výhradně o Vady, které byly způsobeny pochybením na straně Poskytovatele. Odstraněním Vady se rozumí dodání řešení Zákazníkovi a nikoliv jeho aplikace na produkční prostředí. Do doby odstranění vady se nepočítá čas, kdy byla nutná spolupráce Zákazníka.</p> |
| <b>Legislativní změna</b>                           | <p>změna zákona, vyhlášky ministerstva nebo nařízení vlády (nikoliv podzákonného nařízení, vyhlášky apod.), která se přímo vztahuje k Zákazníkem skutečně používané funkcionalitě Softwarového produktu nebo jeho funkcím, a která má přímý vliv na funkčnost Softwarového produktu v tom smyslu, že pro správnou funkčnost produktu je nutné provést změnu jeho vlastnosti tak, aby zákonný požadavek splňoval.</p>   |
| <b>Občanský zákoník</b>                             | <p>zákon č. 89/2012 Sb., v platném znění.</p>  |

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Produkt</b>    | počítačový program, soubor programových kódů, knihoven, databází, a procesů, ve formě jednoho či více tzv. modulů v cílovém kódu a dokumentaci, distribuovaných nebo implementovaných Poskytovatelem; Produktem se taktéž rozumí jakákoliv aktualizovaná, upravená, opravená nebo jakkoliv modifikovaná verze Produktu, popř. jiná plnění Poskytovatele dle této Smlouvy, které představují dílo ve smyslu Autorského zákona. Název a funkcionality Produktu jsou uvedené v Dokumentaci, Implementační studii, Příloze A této Smlouvy a v Licenční smlouvě, přičemž prioritu má nejaktuálnější dokument. |
| <b>Vybavení</b>   | počítačový program, vývojová platforma nebo databáze dodané pro potřeby Zákazníka, k nimž má majetková práva dle Autorského zákona osoba odlišná od Poskytovatele a jehož funkcionality využívá Produkt. Jedná se o: licence SW vybavení ORACLE.   |
| <b>ARBES JIRA</b> | webový nástroj Poskytovatele pro hlášení požadavků na čerpání služeb dle této smlouvy Zákazníkem a sledování postupu řešení nahlášených požadavků.   |

### 3. Předmět plnění

3. 1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout licence produktů uvedených výhradně v této smlouvě, provádět základní podporu, údržbu (dále též základní služby) a nadstandardní služby (dále též rozšířené služby a volitelné služby) v rozsahu specifikovaném v čl. 3.2. této smlouvy (dále jen „služby“), za tam uvedených podmínek a Zákazník se zavazuje za tato plnění zaplatit. Rozsah poskytovaných služeb je podrobněji specifikován v příloze A a B této smlouvy. Cena nadstandardních služeb je uvedena v příloze D (Ceník).
  3. 2. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby ve třech formách:
    1. Základní služby
    2. Rozšířené služby
    3. Volitelné služby
- 3.2.1. Základní služby se dělí na 2 části, přičemž každá svou hodnotou představuje 50 % roční ceny za služby dle čl. 4 dle této smlouvy.
- První část v sobě zahrnuje:
- a) **licenci hlavní roční verze** – Poskytovatel Zákazníkovi existenci nové verze oznámí písemně a současně jej upozorní, které verze informačního systému již nebudou nadále podporovány. V rámci plnění dle tohoto článku této smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytnout Zákazníkovi 1× hlavní roční verzi.
  - b) **licenci produktů obsahující případné kumulované legislativní změny** a to v maximálním rozsahu 2 krát ročně. Legislativní změnou se pro účely této smlouvy rozumí: změna zákonného předpisu (nikoliv podzákonného – nařízení, vyhlášky apod.), která má přímý vliv na funkčnost dosavadního programu v tom smyslu, že pro správnou funkčnost programu je nutné provést změnu jeho vlastnosti tak, aby zákonný požadavek splňoval.
  - c) **licenci produktů s opravou chyb (patche)**

Druhá část v sobě zahrnuje tyto předplacené služby:

- a) **služby související s dodáním hlavní roční verze** – maximální počet databázových schémat (vyjmenované v příloze B), na něž se tato služba vztahuje je 2. Tyto služby zahrnují instalaci do testovacího a rutinního prostředí, jednodenní seznámení s novou funkcí na pracovišti Zákazníka, asistenci Poskytovatele při testování v rozsahu do 2 dnů. Smluvní strany výslovně sjednaly, že tato služba nezahrnuje konzultace související s parametrizací nových funkcí a konverzi dat.
- b) **služby související s řešením nahlášených vad a dodávky opravných patchů** v maximálním rozsahu 2 krát ročně. Výjimkou je chyba bránící provozu, kterou se Poskytovatel zavazuje řešit mimořádným patchem.
- c) **poradenství** k programovému vybavení – v rozsahu 3 dnů. Podmínky poskytování poradenství jsou dále upraveny v bodě A-1-b přílohy A této smlouvy

Zákazník bere na vědomí, že nárok na poskytnutí nevyčerpaných služeb se do následujícího roku nepřevádí. Současně prohlašuje, že souhlasí s tím, že požadavek k čerpání základních služeb dle bodu 3.2.1.c) – poradenství, v rozsahu větším než 1 den, je povinen u Poskytovatele uplatnit nejpozději 10 pracovních dnů před koncem roku včetně.

3.2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi tzv. rozšířené služby ve formě předplacených balíčků. Typy balíčků a počet předplacených jednotek jsou uvedeny v příloze D této smlouvy.

Pro všechny formy rozšířených služeb platí, že nevyčerpané služby se převádějí do následujícího roku. Výše předplacených služeb je vždy uvedena u konkrétního balíčku. Smluvní strany se dále dohodly, že pro účely tohoto odstavce se za 1 den považuje 8 pracovních hodin Poskytovatele a 0,5 dne – 4 pracovní hodiny v době běžné pracovní doby Poskytovatele. Zákazník bere na vědomí, že čas strávený zaměstnanci Poskytovatele na cestě k Zákazníkovi se pro účely této smlouvy považuje za dobu poskytování služeb, nejvýše však 3 hodiny denně.

Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy dojde k ukončení smluvního vztahu tak, že nárok na nevyčerpané rozšířené a volitelné služby zaniká bez náhrady. Změna tohoto ustanovení je možná jen písemnou formou v rámci ukončení smluvního vztahu.

3.2.3. Volitelné služby

Smluvní strany se dohodly, že rozšířené služby je Zákazník oprávněn čerpat i mimo balíčky, jak je specifikováno v čl. 3.2.2. Zákazník bere na vědomí, že v takovém případě se cena služeb stanoví dle Ceníku pro běžné zákazníky.

3.3. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení skutečně poskytnutých služeb. V případě, že v průběhu poskytování služby vyjde najevo, že Zákazník ve skutečnosti potřebuje jinou službu, než kterou objednal, a tato není pokryta službami uvedenými v čl. 3.2.1., případně předplaceným balíčkem, je Zákazník povinen poskytnutí takové služby Poskytovateli zaplatit dle Ceníku pro běžné zákazníky.

3. 4. Smluvní strany se dohodly, že Zákazník bude informovat Poskytovatele o svých požadavcích (žádost o službu, vývoj, hlášení chyby) výhradně prostřednictvím klientského portálu ARBES JIRA, ke kterému mu Poskytovatel sdělí přístupové právo pro jednoho správce systému (viz. příloha C této smlouvy). V případě dočasné nefunkčnosti je Zákazník oprávněn využít i jiné prostředky komunikace na dálku.

## 4. Cena a platební podmínky

4. 1. Základní služby specifikované v článku 3.2.1. této smlouvy jsou zajišťovány Poskytovatelem pro Zákazníka po dobu účinnosti této smlouvy. Cena roční základní podpory a údržby je 210.000 Kč + DPH (slovy: dvěšedesettisíc \_ korun českých). Z toho cena licencí hlavní roční verze, verzí s legislativními změnami a opravných verzí je (50 %) z roční ceny a částka (50 %) je cena doprovodných služeb.
4. 2. Platební podmínky pro základní podporu a údržbu:  
Zákazník zaplatí cenu za základní podporu a údržbu programového vybavení formou úhrady za dílčí čtvrtletní plnění na základě vystavených faktur. Dnem zdanitelného plnění je první den v prvním měsíci kalendářního čtvrtletí. Poskytovatel vystaví fakturu na částku 52.500 Kč + DPH do 15 dnů ode dne zdanitelného plnění. Výše daně z přidané hodnoty bude vypočítána použitím daňové sazby podle platného zákona. Splatnost faktur je 30 dnů ode dne vystavení.
4. 3. Pokud bude Zákazník v prodlení s platbou delší než 45 kalendářních dnů, Poskytovatel není povinen plnit služby dle této smlouvy a může smlouvu jednostranně vypovědět s okamžitou platností bez nároku na vrácení již zaplacených částek, pokud nebude dohodnuto jinak.
4. 4. Platební podmínky pro rozšířené a volitelné služby:  
Cenu za rozšířené a volitelné služby uhradí Zákazník Poskytovateli dle sazeb uvedených v Ceníku služeb na základě faktur vystavených Poskytovatelem převodem na účet Poskytovatele se splatností 30 dnů ode dne vystavení.  
Ke všem cenám bude připočtena odpovídající daň z přidané hodnoty. Výše daně z přidané hodnoty bude vypočítána použitím daňové sazby podle platného zákona.
4. 5. Platby budou provedeny převodem fakturované částky na běžný účet Poskytovatele, uvedený na daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem. V případě prodlení platby se Zákazník zavazuje uhradit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení .
4. 6. Smluvní strany se dále dohodly, že cena základní roční podpory, údržby bude navyšována dle níže uvedených kritérií. Navýšení ceny bude provedeno Poskytovatelem a oznámeno Zákazníkovi dle čl. 8.2. této smlouvy a v případě zvýšení ceny z důvodu bodu 4.6.c) bude rovněž doručeno nové znění přílohy B této smlouvy. Změna vstupuje v účinnost dnem uvedeným v oznámení. Poskytovatel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu dle těchto podmínek:
- a) roční zvýšení: dle indexu spotřebitelských cen zveřejněného pro uplynulý rok Českým statistickým úřadem s účinností změny od 1.1. daného roku
  - b) pololetní zvýšení: vždy k a) 1.červenci nebo b) 1. lednu běžného roku v případě, že Zákazník získal v předchozím pololetí další funkčnost (rozšířil stávající) programu v rámci již získaných práv k jednotlivým modulům a to jakoukoliv formou služby Poskytovatele, nová cena bude vypočítána tak, že k původní výši ceny bude připočtena cena, která bude stanovena na základě níže uvedeného sazebníku:

| Objem nové funkčnosti za první kalendářní pololetí nebo kalendářní rok | Sazba pro navýšení servisní smlouvy |
|--|-------------------------------------|
| Do 100.000 Kč  | 19% navýšení                        |
| Od 100.000 Kč do 500.000 Kč  | 16% navýšení                        |
| Od 500.000 Kč do 1.500.000 Kč  | 14% navýšení                        |
| Od 1.500.000 Kč do 4.000.000 Kč  | 12% navýšení                        |
| Nad 4.000.000 Kč   | 9% navýšení                         |

Navýšení je počítáno vždy z objemu implementované nové funkčnosti za dané pololetí.

- c) měsíční zvýšení: ke zvýšení ceny dojde rovněž na počátku každého měsíce v případě, že v předchozím měsíci došlo ke zvýšení počtu licenčních práv Zákazníkem nebo k navýšení počtu databázových schémat provozovaných Zákazníkem (vyjmenovaných v příloze B):

| Objem licenčních poplatků spojených se zakoupením nových, nebo dodatečných licenčních práv, příp. spojených se zakoupením databázových schémat | Sazba navýšení původní ceny |
|--|-----------------------------|
| Do 100.000 Kč  | 19% navýšení                |
| Od 100.000 Kč do 500.000 Kč  | 16% navýšení                |
| Od 500.000 Kč do 1.500.000 Kč  | 14% navýšení                |
| Od 1.500.000 Kč do 4.000.000 Kč  | 12% navýšení                |
| Nad 4.000.000 Kč   | 9% navýšení                 |

- d) Poskytovatel má právo kdykoli, po předchozím písemném upozornění, změnit ceník, dle přílohy D této smlouvy a tuto změnu je povinen oznámit Zákazníkovi dle čl. 8.3. této smlouvy společně s novým zněním přílohy D této smlouvy. Dnem doručení Zákazníkovi vstupuje změna v účinnost. Služby objednané před účinností nového ceníku budou účtovány podle ceníku účinného ke dni objednávky.

## 5. Práva k Produktu

5. 1. V případě, že při poskytování služeb Poskytovatelem podle této smlouvy vznikne autorské dílo, zaplacením ceny podle této smlouvy získává Zákazník k takovému výsledku služeb nevýhradní, nepřevoditelnou, na dobu trvání majetkových práv Poskytovatele, licenci k užití na území České republiky bez povinnosti hradit další licenční odměnu k jeho užívání pro provoz Zákazníkova informačního systému ARBES FEIS získaného na základě Licenční smlouvy s tím, že toto dílo je Zákazník oprávněn využít i pro zálohování a kopírování. Rozsah užívacích práv Zákazníka systému ARBES FEIS je omezen získanou licencí dle Licenční smlouvy EFEP20PR/19100.16.
5. 2. Rozsah licence je specifikován v příloze B této smlouvy. Zákazník je oprávněn užívat systém ARBES FEIS pouze pro své vnitřní potřeby na hardwarových prostředcích propojených v rámci

jedné lokální síti. Zákazník vynaloží přiměřené úsilí k zabránění neoprávněného šíření systému ARBES FEIS.

5. 3. Veškerá majetková, autorská práva, patentová práva a další práva duševního vlastnictví k dílu jako výsledku činnosti Poskytovatele dle této smlouvy se vztahující zůstávají Poskytovateli.
5. 4. Zákazník nebude mít přístup ke zdrojovým textům aplikace.
5. 5. Data zpracovávaná programovým vybavením jsou trvale výlučným majetkem Zákazníka.
5. 6. Zákazník nesmí předanou dokumentaci a její části dále šířit, publikovat nebo předat třetí osobě bez písemného souhlasu Poskytovatele. Zákazník je však oprávněn použít text dokumentace pro přípravu interních pokynů nebo příruček pro zaměstnance. Poskytovatel neodpovídá za vady těchto odvozených dokumentů.
5. 7. Zákazník se zavazuje, že nebude provádět dekompilaci ani žádné změny programového vybavení.

## 6. Odpovědnost za škodu

6. 1. Poskytovatel neodpovídá za vady plnění způsobené z důvodu vyšší moci, tj. pokud nastaly okolnosti, které Poskytovatel nemůže objektivně ovlivnit a které nemohl objektivně předvídat v době uzavření této Smlouvy.
6. 2. Poskytovatel neodpovídá za obsahovou správnost dat uložených v Produktu.
6. 3. Smluvní strany se zavazují v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku chybné obsluhy, neodborného zacházení, či užívání v rozporu s doporučením, uvedeným v dokumentaci.
6. 4. Poskytovatel odpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi, které mu způsobil porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.

## 7. Ochrana důvěrných informací

7. 1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace, které vyplývají z této Smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
7. 2. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této Smlouvy nebo s předmětem plnění související. Skutečnosti týkající se informačního systému Zákazníka a Produktu Poskytovatele jsou považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství podle § 504 Občanského zákoníku.
7. 3. Zákazník se dále zavazuje uchovávat v tajnosti veškeré informace týkající se duševního vlastnictví Poskytovatele, zejména avšak ne výlučně, informace týkající se Produktu nabyté v průběhu implementace, školení a informace z Dokumentace. Zákazník se dále zavazuje zajistit taková opatření, aby veškeré osoby, které takové důvěrné informace musejí účelně nabýt, zajistily jejich ochranu a nevyzrazení třetím stranám.
7. 4. S odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech



(osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které Zákazník eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak.

7. 5. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
7. 6. Obě strany se dohodly, že informace o tom, že Poskytovatel je dodavatelem a řešitelem Produktu pro informační systém Zákazníka je informací veřejnou. Obě strany mohou tuto informaci šířit libovolným způsobem.
7. 7. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva včetně jejích příloh a případných dodatků, při dodržení podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, může být zveřejněna v souladu s ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv, v platném znění.
7. 8. Souhlas se zveřejněním se týká i případných osobních údajů uvedených v této smlouvě, kdy je znění tohoto odstavce smluvními stranami považováno za souhlas se zpracováním osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění.
7. 9. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu v registru smluv zveřejní Zákazník.
7. 10. Smluvní strany dále prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů a udělují souhlas k jejich užití a zveřejnění bez stanovení dalších podmínek.

## 8. Ostatní ustanovení

8. 1. Nedílnou součástí této Smlouvy je příloha A, příloha B, příloha C, příloha D a příloha E.
8. 2. Smluvní strany prohlašují, že smlouvou vymezený předmět plnění a podmínky plnění jsou dostatečně určité a srozumitelné; ve sporných případech budou strany jednat se záměrem dohodnout se.
8. 3. Jakékoliv závažné oznámení včetně oznámení o změně adresy, jehož zaslání je tímto vyžadováno, bude provedeno písemně na adresu druhé strany.
8. 4. Právní vztahy, vyplývající z této smlouvy, se řídí ustanoveními občanského zákoníku. Smlouvu lze kdykoliv měnit a doplnit číslovaným písemným dodatkem odsouhlaseným oběma smluvními stranami.
8. 5. Zákazník se zavazuje, že nebude nabízet a sjednávat po dobu trvání této smlouvy a 1 rok po ukončení její účinnosti zaměstnání zaměstnancům Poskytovatele, kteří se podíleli na plnění dle této smlouvy a to ani přímo a ani nepřímo.
8. 6. Smlouva je vypracována ve dvou rovnocenných vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po podpisu po jednom.
8. 7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

Za Zákazníka

Za Poskytovatele

Podpis:

Podpis:

Jméno: JUDr. Ladislav Řípa

Funkce: ředitel

Datum: 8.12.2017

Jméno: Ing. Michal Houšteký

Funkce: předseda představenstva

Datum: 21.12.2017

Podpis:

Jméno: Petr Majer

Funkce: člen představenstva

Datum: 21.12.2017

## PŘÍLOHA A

### Podmínky poskytování služeb

#### A-1. Podmínky poskytování základní podpory a údržba, řešení vad

- A-1-a. Poskytnutí každé hlavní roční verze zahrnuje: poskytnutí příslušných uživatelských práv, instalaci do testovacího a rutinního prostředí, jednodenní seznámení s novou funkcí na pracovišti Zákazníka, asistenci Poskytovatele při testování v rozsahu do 2 dnů.
- A-1-b. Poradenství k programovému vybavení Poskytovatel poskytuje telefonicky, faxem nebo elektronickou poštou v pracovní době, a to v pracovních dnech: od 9:00 do 16:00 hodin, (telefonní číslo Poskytovatele je toto: tel.: 241 010 222). Elektronická adresa je feis@arbes.com. Služeb poradenství budou využívat pověřeni pracovníci Zákazníka. Tito pracovníci jsou uvedeni v příloze C této smlouvy. Pokud dotaz pracovníků Zákazníka týkající se vlastností nebo způsobů užití programového vybavení nezodpoví pracovníci Poskytovatele přímo během telefonické diskuse, poskytne Poskytovatel vyjádření vůči předmětnému dotazu nejpozději následující pracovní den.
- A-1-c. V podpoře nejsou zahrnuty nové verze databázových serverů a operačních systémů. Poskytovatel bude údržbu těchto komponent zajišťovat po dohodě na základě zvláštních objednávek a za úplatu. Není-li stanoveno jinak, zodpovídá Zákazník za oprávněnost užití softwarového vybavení, které není předmětem plnění dle této smlouvy. V případě problémů, resp. havarijních situací vyplývajících z vad softwarových komponent třetích stran souvisejících s provozem programového vybavení, vyjadřuje Poskytovatel připravenost k odborné součinnosti. Veškeré práce spojené s výše uvedenou odbornou součinností budou za úplatu dle cen stanovených pro nadstandardní služby v této smlouvě.
- A-1-d. Oznámení vady (za vadu se považuje nedostatek vlastností programového vybavení oproti vlastnostem uvedeným v uživatelské příručce popisující užití programového vybavení nebo chování programového vybavení, které vyústí v chybné výsledky), nepovažované Zákazníkem za podstatnou, musí být provedeno Zákazníkem na hot-line emailovou adresu Poskytovatele písemně do 7 kalendářních dnů od zjištění vady. Zákazník je povinen vadu popsat a určit jak a kdy se projevuje. Pokud Poskytovatel vadu neuzná, je povinen toto oznámit do 10 kalendářních dnů od ohlášení vady Zákazníkovi s uvedením důvodů. Zároveň toto oznámení o vadě bude zaznamenáno formou založení požadavku prostřednictvím ARBES JIRA.
- A-1-e. Oznámení vady, považované Zákazníkem za podstatnou vadu (vada, která znemožní nebo výrazně omezí možnost Zákazníka využívat programové vybavení), musí být provedeno Zákazníkem neprodleně telefonicky na telefonním čísle: 241 010 222 v době od 9:00 do 16:00 hodin v pracovních dnech nebo elektronickou poštou na adresu feis@arbes.com a zároveň musí být doručeno písemně na adresu Poskytovatele. Ve zprávě musí být zdůrazněno, že Zákazník považuje vadu za podstatnou vadu. Pokud Poskytovatel vadu neuzná, je povinen toto oznámit do 10 kalendářních dnů od ohlášení vady Zákazníkovi s uvedením důvodů. Zároveň

toto oznámení o vadě bude zaznamenáno formou založení požadavku prostřednictvím ARBES JIRA.

- A-1-f. V případě, že vada nevznikla vinou Poskytovatele, má Poskytovatel právo vyúčtovat náklady spojené s identifikací této vady a její případnou opravou.

## **A-2. Podmínky poskytování nadstandardních služeb**

- A-2-a. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat nadstandardní služby související s provozem programového vybavení v rozsahu dle čl. 3.2.2. a 3.2.3. a to vždy na základě zvláštní písemné objednávky Zákazníka a za předem domluvenou cenu.

- A-2-b. Cena nadstandardních služeb je stanovena podle platných ceníků Poskytovatele a to buď formou čerpání z předplacených balíčků Volitelných služeb, nebo dle Ceníku služeb pro běžné uživatele

## **A-3. Rychlá servisní pomoc (servisní pohotovost), platí v případě, že Zákazník má zakoupen příslušný balíček, který tuto službu řeší.**

- A-3-a. Žádá-li Zákazník o rychlou servisní pomoc z důvodu výskytu podstatné vady programového vybavení, uvede toto slovním prohlášením telefonicky na čísle 241 010 222 a následně na formuláři uvedeném v příloze E této smlouvy, který zašle s ověřením přijetí na email feis@arbes.com. Zákazník uvede písemně, že žádá o rychlou servisní pomoc z důvodu výskytu podstatné vady programového vybavení.

Zákazník zároveň zašle následující podklady:

- popis vady
- popis postupu, který vedl k podstatné vadě a v čem se projevuje
- určení pracoviště, kde se vada vyskytuje
- určení odpovědné osoby ze strany Zákazníka pro tento konkrétní případ

- A-3-b. V případě požadavku Zákazníka o rychlou servisní pomoc z důvodu výskytu podstatné vady programového vybavení uplatněném dle bodu A-3-a zajistí Poskytovatel, že se na pracoviště Zákazníka dostaví nejpozději do příslušného počtu hodin dle typu zakoupeného balíčku, který tuto službu řeší od uplatnění požadavku (způsobem sjednaným v bodu A-3-a) kvalifikovaný pracovník Poskytovatele k posouzení problému a zahájí souvislou aktivitu vedoucí k odstranění podstatné vady.

- A-3-c. Do uvedené lhůty se započítává pouze čas připadající na pracovní dny. Poskytovatel zahájí provádění činností směřujících k odstranění podstatné vady a ke zmírnění důsledků jejího výskytu ihned bez zbytečného odkladu po přijetí oznámení od Zákazníka.

- A-3-d. V případě neuznání vady za podstatnou vadu, či v případě neuznání vady vůbec je Poskytovatel povinen udat důvody. Poskytovatel odstraní podstatnou vadu nebo navrhne alternativní způsob použití programového vybavení, který přechodně

uspokojivým způsobem zmírní důsledky výskytu podstatné vady programového vybavení.

- A-3-e. V případě nedodržení lhůty servisní pohotovosti v bodě A-3-b může Zákazník účtovat smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý pracovní den prodlení. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na úhradu případně vzniklé škody Zákazníkovi.

#### **A-4. Součinnost Zákazníka a Poskytovatele při poskytování služeb**

- A-4-a. Všechny pracovní stanice Zákazníka jsou součástí jeho počítačové sítě a Zákazník zajistí takové nastavení stanic, které zajišťuje bezproblémový provoz v rámci sítě (např. národní prostředí bude na všech stanicích nastaveno jednotně).
- A-4-b. Zákazník bude respektovat aktuální nároky na hardwarové a softwarové počítačové vybavení pro potřeby provozu programového vybavení.
- A-4-c. Zákazník zajistí, aby jakákoliv změna programového vybavení, akceptovaná Zákazníkem, byla zpřístupněna pro všechny pracovní stanice Zákazníka nasazené v provozu, které budou příslušnou funkčnost využívat.
- A-4-d. Poskytovatel oznámí Zákazníkovi termín uvolnění nové verze programového vybavení. V případě, že Zákazník objedná instalaci nové verze programového vybavení, dohodnou Poskytovatel a Zákazník do 30 dnů od objednání termín instalace nové verze programového vybavení u Zákazníka. Přejít na novou verzi bude probíhat podle předem domluveného harmonogramu.
- A-4-e. Zákazník se zavazuje poskytnout potřebné informace a podklady nutné pro realizaci předmětu plnění ve vzájemně dohodnutých termínech.
- A-4-f. Zákazník umožní a zajistí ze své strany veškeré podmínky potřebné k zdárnému provedení požadované činnosti, zajistí přítomnost odborného pracovníka znalého přístupových kódů k systému, na kterém je programové vybavení provozováno a přístup k programovému vybavení.
- A-4-g. Zákazník uvede v příloze C této smlouvy určeného pracovníka (správce systému), který je po stránce technologické a věcné partnerem mezi řešiteli u Poskytovatele a koncovými uživateli u Zákazníka.
- A-4-h. Zákazník potvrdí protokoly o provedené práci vyhotovené pracovníkem Poskytovatele.
- A-4-i. Poskytovatel je oprávněn provést kontrolu užívání programového vybavení ve smyslu dodržování počtu uživatelů zakoupené licence programového vybavení. Zákazník je povinen poskytnout oprávněnému pracovníkovi Poskytovatele veškerou potřebnou součinnost a informace, které umožní provedení takové kontroly. V případě, že užívání programového vybavení neodpovídá rozsahu sjednanému příslušnou licenční smlouvou, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi částku, která odpovídá zjištěnému překročení udělené licence programového vybavení. Cena licence bude stanovena dle aktuálních cen Poskytovatele. Tuto částku je Zákazník povinen uhradit do 30 dnů od data vystavení faktury. V případě, že Zákazník neumožní Poskytovateli provést kontrolu nebo nezaplatí požadovanou částku, je Poskytovatel oprávněn okamžitě odstoupit

od dalšího plnění této smlouvy, případně smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc ode dne doručení výpovědi Zákazníkovi. Oznámení o odstoupení nebo výpověď smlouvy musí Poskytovatel oznámit Zákazníkovi písemně.

- A-4-j. V případě, že se při realizaci plnění vyskytne potřeba konzultovat některé údaje s odpovědnými osobami Zákazníka nebo zajistit určité činnosti ze strany Zákazníka, zavazuje se Zákazník poskytnout Poskytovateli veškerou vyžádanou součinnost na základě specifikace zástupci Poskytovatele, přičemž tato specifikace může být zaslána mailem, faxem, dopisem či při osobním jednání.

## PŘÍLOHA B

Na základě této smlouvy budou služby poskytovány k těmto modulům a zakázkovým řešením:

| Modul                | Počet uživatelů | Licenční číslo |
|----------------------|-----------------|----------------|
| Účetnictví           | 12              | 25010230       |
| Sestavy a grafy      | 2               | 25040230       |
| Administrátor        | 2               | 25160230       |
| Univerzální importér | 1               | 25140230       |
| Majetek              | 3               | 25020230       |
| Bankovní moduly KB   | 1               |                |

### Zakázková řešení:

#### Tiskové sestavy

MJIZC\_stavba.QRP  
 MJIZC\_stroj.QRP  
 STREDISK.QRP  
 UCFakt.qrp  
 Ucfaktp\_prod.QRP  
 UCFaktV\_prod.QRP  
 UCKosilUxk.QRP  
 UCPBlok.Qrp  
 UctSld\_30\_60\_90.QRP  
 Upodopis.QRP  
 Upodopishp.QRP

#### Zakázkové sestavy TGF

000020 Stav hmotného majetku podle NEM20\_BE.tgf

#### Definice importu UFM

0002\_skladové\_pohyby\_lékárna(LE).ufm  
 0003\_MEDEA\_K-davky(VS).ufm  
 0004\_MEDEA\_pošta(VS).ufm  
 0005\_sklad\_SZM\_příjem(LKS).ufm  
 0006\_sklad\_SZM\_výdej(LES).ufm  
 0007\_MEDEA\_mzdy(VS).ufm  
 0008\_sterilizace\_výdej(V13).ufm  
 0009\_žádanky\_doprava\_údržba(V13).ufm  
 0010\_Mzdy\_vema.ufm

**Zakázkové úpravy**

Integrace\_FEIS\_x\_DoctIS

Preuctovani\_DPH

Rozpousteni\_rezii

Kontrola uctovani na zakazky, cinnosti a dary

**Počet databázových schémat:**

FEIS, TEST

Moduly a řešení jsou provozovány na databázové platformě ORACLE.



## PŘÍLOHA C

1. Pracovníci Zákazníka pověřeni k využívání služeb poradenství (dle přílohy A, čl. A-1-b).

*(osobní údaj)*

*(osobní údaj)*

*(osobní údaj)*

2. Pracovníci Zákazníka – správce systému (dle přílohy A, čl. A-4-g).

*(osobní údaj)*

## PŘÍLOHA D

### Ceník

#### Předplacené balíčky dle čl. 3.2.2. smlouvy:

- a) balíček „**Konzultace**“ (10 dnů) – zahrnuje poradenství prostřednictvím telefonu, implementační služby (instalace, parametrizace), školení. Tento balíček zahrnuje rovněž služby spojené s dodávkami legislativních změn. Minimální jednotka pro čerpání služeb byla smluvními stranami sjednána v rozsahu 1 hodiny (pracoviště Poskytovatele), 0,5 dne pro případ poskytování služeb na pracovišti Zákazníka.
- b) balíček „**Analýza**“ (5 dnů) – zahrnuje analytické práce a revizní práce spočívající v prověření stavu využívání a nastavení informačního systému. Minimální jednotka pro čerpání služeb byla smluvními stranami sjednána v rozsahu 1 hodiny (pracoviště Poskytovatele), 0,5 dne pro případ poskytování služeb na pracovišti Zákazníka.
- c) balíček „**Databáze**“ (5 dnů) – zahrnuje databázové služby ORACLE (instalace, upgrade, export/import dat, kopie, zálohování, profylaktické služby). Minimální jednotka pro čerpání služeb byla smluvními stranami sjednána v rozsahu 1 hodiny (pracoviště Poskytovatele), 0,5 dne pro případ poskytování služeb na pracovišti Zákazníka.
- d) balíček „**Vývoj**“ (10 dnů) – zahrnuje vývojové práce na informačním systému, tj. vytváření nové verze s rozšířenou funkcí a udělení licence k takto vytvořenému upgrade. Nezahrnuje služby související s dodáním takto vytvořeného produktu. Minimální jednotka pro čerpání služeb byla smluvními stranami sjednána v rozsahu 1 hodiny (pracoviště Poskytovatele), 0,5 dne pro případ poskytování služeb na pracovišti Zákazníka.
- e) balíček „**RSP**“ – zahrnuje garanci časového intervalu, v rámci kterého se pracovník Poskytovatele dostaví na pracoviště Zákazníka a zahájí souvislé odstraňování chyby bránící provozu informačního systému.
- f) balíček „**Reakční doba**“ – zahrnuje garanci reakční doby pro řešení jiných požadavků Zákazníka, než těch, které brání provozu informačního systému. Typy tohoto balíčku jsou individuální a ceny jsou uvedeny v ceníku Poskytovatele.

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| Konzultace                 | 130.000 Kč |
| Analýza                    | 75.000 Kč  |
| Databáze                   | 65.000 Kč  |
| Vývoj                      | 97.000 Kč  |
| RSP 24 hodin / cena za rok | 30.000 Kč  |
| RSP 48 hodin / cena za rok | 20.000 Kč  |

Služby dle výše uvedených balíčků jsou poskytovány po zaplacení.

**Volitelné služby dle čl. 3.2.3. smlouvy:**

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| Analytik projektu - senior  | 17.000 Kč |
| Analytik projektu           | 15.500 Kč |
| Databázový specialista      | 14.500 Kč |
| Odborný konzultant          | 14.500 Kč |
| Vývoj                       | 10.800 Kč |
| Pracovník technické podpory | 12.000 Kč |

## **PŘÍLOHA E**

### **Formulář žádosti o rychlou servisní pomoc z důvodu výskytu podstatné vady systému „ARBES FEIS“**

viz následující strana

## ŽÁDOST O RYCHLOU SERVISNÍ POMOC

**Oblastní nemocnice Mladá Boleslav, a.s., nemocnice Středočeského kraje**

Určeno pro:

**Službu „Rychlé servisní pomoci“ společnosti ARBES Technologies, a.s.  
tel.: 241 010 222**

Pracovník konající službu ve firmě ARBES Technologies, a.s., který přijal tuto žádost:

- a) Podepíše její přijetí, potvrdí čas přijetí a doručí zpět  
**na email:** .....
- b) Vyrozumí o uplatněné žádosti okamžitě telefonicky tyto pracovníky ARBES Technologies, a.s.:  
**(osobní údaj)**
- c) Podá telefonickou zprávu **na číslo:** .....  
o tom, které z výše uvedených osob jsou informovány.

Žádost přijal za ARBES Technologies, a.s. ....  
dne ..... v ..... hodin

Podpis:....., razítko:

**Popis podstatné vady:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Kontaktní osoba:**

.....