

# Smlouva o poskytování servisních služeb

Uzavřená dle § 1746 z. č. 89/2012 Sb. občanský zákoník

Evidenční číslo Objednatele: **0673 / 18 / 13 / SIS**

Evidenční číslo Poskytovatele:

## 1 Smluvní strany

### 1.1 Objednatel:

#### **Fakultní nemocnice Plzeň**

Adresa: Edvarda Beneše 1128/13, 305 99 Plzeň  
IČ: 00669806  
DIČ: CZ00669806  
Bank. spojení: ČNB  
Číslo účtu: 33739311/0710  
Zástupce: MUDr. Václav Šimánek, Ph.D., ředitel

### 1.2 Poskytovatel:

#### **ML soft, s.r.o**

Adresa: Máchova 1301/2, 612 00 Brno  
IČ: 29189381  
DIČ: CZ29189381  
Bank. spojení: XXX  
Číslo účtu: XXX  
Zástupce: Jakub Janotka, jednatel

uzavírají tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb.

## 2 Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je poskytování služeb servisní podpory a dalšího rozvoje systému **ISP Enterprise** v rozsahu definovaném v této smlouvě.

## 3 Definice rozsahu služeb

- 3.1 Podpora bude zahrnovat následující části:
1. Aktualizace systémů a zajištění jejich souladu s legislativou
  2. Služba Helpdesk a Hot-line
  3. Služba Plánovaný rozvoj a podpora
  4. Služby poskytované nad rámec této smlouvy

Detailní popis součástí podpory je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.

## 4 Místo a způsob plnění

- 4.1 Místem plnění jsou areály Objednatele na adresách Edvarda Beneše 13, Plzeň-Bory a alej Svobody 80, Plzeň-Lochotín.
- 4.2 V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.

## 5 Cena a platební podmínky

- 5.1 Cena předmětu smlouvy je stanovena v celkové výši **1.502.593,- Kč** za období platnosti této smlouvy, tedy za 4 roky. Cena je uvedena bez DPH.
- 5.2 Ceny stanovené touto smlouvou jsou cenami nejvýše přípustnými po celou dobu plnění. To znamená, že v průběhu realizace zakázky nesmí být v žádném případě překročeny nebo jakkoliv navyšovány.
- 5.3 Cena zahrnuje veškeré náklady na splnění předmětu zakázky, včetně nákladů na dopravu, čas strávený na cestě a ubytování pracovníků pověřených Poskytovatelem k provádění díla.
- 5.4 Smluvní strany se dohodly na čtvrtletní fakturaci. Částka za 1 čtvrtletí je **93.912,- Kč** bez DPH a bude fakturována za uplynulé čtvrtletí vždy nejpozději do 10. dne následujícího měsíce, přičemž dnem zdanitelného plnění je poslední den čtvrtletí. K této částce bude přičtena DPH v zákonné výši.
- 5.5 Splatnost faktury je smluvně stanovena na 30 kalendářních dnů.
- 5.6 Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a také registrační číslo smlouvy Objednatele.
- 5.7 V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti nebo cena nebude odpovídat smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.
- 5.8 Faktura se považuje za uhrazenou předáním neodvolatelného platebního příkazu ze strany Objednatele bance.

## 6 Práva a povinnosti Objednatele

- 6.1 Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli cenu ve výši a způsobem popsáním v čl. 5 této smlouvy.
- 6.2 Objednatel je povinen řídit se a postupovat podle pokynů Poskytovatele při implementaci nových verzí systému a při jeho provozu.
- 6.3 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které jsou nezbytné pro řádné plnění předmětu této smlouvy.
- 6.4 Objednatel je povinen zajistit na vyžádání Poskytovatele účast oprávněné osoby Objednatele při provádění prací dle této smlouvy v místě instalace, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.

## 7 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 7.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli služby v rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb stanovených touto smlouvou včetně zajištění dostatečné kapacity personálních zdrojů v kvalifikaci a rozsahu potřebném pro řádný výkon plnění požadavků Objednatele.
- 7.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli služby dle této smlouvy s náležitou odbornou péčí
- 7.3 Poskytovatel je povinen zajistit řádnou obsluhu a dostupnost hot-line, telefonické konzultační služby a webového zákaznického portálu pro zadávání požadavků a objednávek na služby spojené s údržbou a rozvojem systému a pro hlášení reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění v rozsahu dle čl. 2 přílohy č.1 této smlouvy.
- 7.4 Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli přístupová oprávnění na zákaznický portál pro oprávněné osoby uvedené v bodu 2.4. Přílohy č. 2 této smlouvy.

## 8 Oprávněné osoby a kontakty

- 8.1 Seznam oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele, vč. oblastí působení a kontaktů jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 8.2 Tel.č. na **hot-line** Poskytovatele: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**
- 8.3 Zákaznický portál Poskytovatele je interní součástí systému.

## **9 Ochrana informací**

- 9.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:
- a. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
  - b. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 9.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.
- 9.3 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 9.4 Ochrana informací a povinnost mlčenlivosti se vztahuje na informace, údaje, postupy, jakož i další skutečnosti a události ve sférách předmětu podnikání obou smluvních stran, jež jsou interními, tajnými a zcela chráněnými oblastmi obou smluvních stran a nejedná se o skutečnosti veřejně známé a běžně dostupné.
- 9.5 Je věcí Poskytovatele i Objednatele, aby zavázal veškeré své pracovníky k povinnosti mlčenlivosti a zajistil tak ochranu veškerých údajů a informací uvedených v tomto článku.
- 9.6 Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu.
- 9.7 Ustanovení tohoto článku se nevztahují na informace uvedené v této smlouvě.

## **10 Sankce**

- 10.1 V případě, že Poskytovatel nedodrží časové limity dle přílohy č. 1 pro reakci na zadaný servisní požadavek s prioritou „Havarijní“ (definice je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy), aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany Objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, maximálně však do výše 100% z ceny služby za dané čtvrtletí. O smluvní pokutu bude snížena Poskytovatelem fakturovaná cena služby v daném čtvrtletí.
- 10.2 V případě, že Poskytovatel nedodrží časové limity dle přílohy č. 1 pro reakci na zadaný servisní požadavek s prioritou „Vysoký“ (definice je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy), aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany Objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení, maximálně však do výše 100% z ceny služby za dané čtvrtletí. O smluvní pokutu bude snížena Poskytovatelem fakturovaná cena služby v daném čtvrtletí.
- 10.3 V případě nezaplacení faktur Objednatelem na účet Poskytovatele v termínu splatnosti bude Poskytovatelem uplatněn úrok z prodlení ve výši 0,05 % z celkové fakturované částky za každý den prodlení.
- 10.4 Za prokázané porušení povinností o ochraně informací ve smyslu čl. 9 této smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé porušení povinností o ochraně informací ve smyslu čl. 10 této smlouvy.
- 10.5 Sankce, sjednané touto smlouvou, hradí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně v této souvislosti škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
- 10.6 Poskytovatel i Objednatel souhlasí se vzájemnou kompenzací svých závazků a pohledávek vyplývajících z ustanovení této smlouvy.

## **11 Trvání smlouvy**

- 11.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou po dobu 48 měsíců od podpisu Předávacího protokolu po splnění předmětu Smlouvy o dílo č.

- 11.2 Tato smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
- 11.3 Obě smluvní strany mohou smlouvu vypovědět s půlroční výpovědní lhůtou bez udání důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.4 Poskytovatel je oprávněn v případě vědomého porušení smlouvy ze strany Objednatele nebo v případě zaviněného poškození autorských práv Poskytovatele Objednatelem vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností, tj. dnem doručení výpovědi Objednateli.
- 11.5 Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností, tj. dnem doručení výpovědi Poskytovateli, pokud je Poskytovatel v prodlení s vyřešením požadavku s prioritou „Havarijní“ dle Přílohy č. 1 této smlouvy o více než 7 dnů.

## 12 Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami, vztahující se k předmětu smlouvy dle článku 2.
- 12.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem podpisu Protokolu o předání a převzetí díla ve smyslu plnění předmětu Smlouvy o dílo č. 0672 / 18 / 06 / SIS a uveřejněním smlouvy v Registru smluv.
- 12.3 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 12.4 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 12.5 Smluvní strany se zavazují podílet se na případných změnách smlouvy bez zbytečných průtahů.
- 12.6 Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními občanského zákoníku, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů. Toto ustanovení se týká i místní příslušnosti soudů v případě soudního sporu vedeného smluvními stranami ohledně vztahů upravených touto smlouvou.
- 12.7 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním všech náležitostí tohoto smluvního vztahu.
- 12.8 Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich vůli a nepodepisují ji v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany souhlasí bez výhrad s jejím obsahem a na důkaz toho připojují své podpisy
- 12.9 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 písm. n) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „zákon o registru smluv“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv. Smluvní strany se dále dohodly, že bod 5.1., bod 5.4. a čl.4 v příloze č. 1 této Smlouvy tvoří obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a zavazují se zajišťovat jeho utajení a odpovídajícím způsobem jej chránit.
- 12.10 Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:  
Příloha č. 1 – Rozsah podpory  
Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob

V .....

Za Poskytovatele:

V Plzni dne: .....

Za Objednatele:

.....

Jakub Janotka  
jednatel společnosti

.....

MUDr. Václav Šimánek, Ph.D.,  
ředitel

# Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

## Rozsah podpory

Evidenční číslo Objednatele: **0673 / 18 / 13 / SIS**

Evidenční číslo Poskytovatele:

### Objednatel:

#### Fakultní nemocnice Plzeň

Adresa: Edvarda Beneše 1128/13, 305 99 Plzeň  
IČO: 00669806  
DIČ: CZ00669806  
Bank. spojení: ČNB  
Číslo účtu: 33739311/0710  
Zástupce: MUDr. Václav Šimánek, Ph.D., ředitel

### Poskytovatel:

#### ML soft, s.r.o

Adresa: Máchova 1301/2, 612 00 Brno  
IČ: 29189381  
DIČ: CZ29189381  
Bank. spojení: XXX  
Číslo účtu: XXX  
Zástupce: Jakub Janotka, jednatel

## 1 Aktualizace systémů a zajištění jejich souladu s legislativou

Způsob plnění:

1. poskytování uvolněných update a upgrade v rámci rozvoje systémů
2. poskytování nových verzí systémů zahrnujících legislativní změny a změny resortních předpisů v termínech jejich platnosti
3. proškolení zaměstnanců odběratele k novým verzím systému v rámci instalace nové verze, bude-li to třeba s ohledem na rozsah úprav

Poskytovatel se zavazuje zajistit pro Objednatele včasné aktualizace a úpravy, aby systém byl v souladu s takovými požadavky legislativy České republiky, které jsou pro Objednatele závazné.

## 2 Služba Helpdesk

Služba spočívá v řešení servisních požadavků (havárií, stavů omezujících provoz systému a atypických situací provozu systému) a reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění.

Servisní požadavky a reklamace jsou ohlašovány dle závažnosti buď telefonicky na hot-line nebo prostřednictvím zákaznického portálu:

- **hot-line systému v režimu 7 x 9 (6.00 - 15.00) x 365 na tel.č.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**
- poskytování operativní telefonické konzultační služby v pracovní dny v době od **6.00 do 15.00 hod. na tel. č.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**
- **Zákaznický portál: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX](#)**
  - hlášení servisních požadavků v režimu **7 x 24 x 365**,
  - obsluha zákaznického portálu - pracovní dny v době **od 6.00 do 15.00 hod**

Pro nahlášení servisních požadavků jsou stanoveny priority a způsoby nahlášení:

1. **Havarijní** - systém není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit provozní činnost Objednatele. Objednatel oznamuje prostřednictvím **hot-line**.
2. **Vysoká** - některé funkce systému pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit provozní činnost Objednatele. Objednatel oznamuje

- prostřednictvím **hot-line** a provede zápis do **zákaznického portálu**.
3. **Standardní** - Není nebezpečí přímého ohrožení provozní činnosti Objednatele. Objednatel oznamuje prostřednictvím **zákaznického portálu**.

Poskytovatel se zavazuje k nástupu na řešení servisního požadavku s danou prioritou a jeho **vyřešení** takto:

1. **Havarijní** – nástup na řešení požadavku bezodkladně po jeho nahlášení, odstranění v nejkratší možné době, nejpozději **do 24 hodin od oznámení** provozního problému
2. **Vysoká** – nástup na řešení nejpozději příští pracovní den, vyřešení **do 3 pracovních dnů** od převzetí požadavku a zahájení řešení provozního problému
3. **Standardní** – nástup na řešení požadavku nejpozději do 5 pracovních dnů, vyřešení dle dohody s Objednatelem, nejpozději do 1 měsíce od převzetí požadavku a zahájení řešení provozního problému

Vyřešením požadavku se rozumí

- vyřešení nahlášeného (zaznamenaného) požadavku nebo
- poskytnutí jiného přijatelného řešení nebo
- navržení přijatelného náhradního řešení nebo
- poskytnutí návodu na náhradní řešení nebo
- převedení daného požadavku na nižší prioritu.

### 3 Služba Plánovaný rozvoj a podpora

Služba spočívá v garanci přednostního poskytnutí programátorské kapacity Poskytovatele Objednateli pro další rozvoj systému

Služba spočívá v garanci kapacity Poskytovatele pro poskytování služeb rozvoje a podpory. Garantovaná kapacita je stanovena na 5 hodin/měsíčně. Nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího období.

Způsob plnění:

1. podkladem pro rozvoj systému bude požadavek zapsaný na zákaznický portál oprávněnou osobou Objednatele uvedenou v bodu 2.4 Přílohy č. 2 této smlouvy
2. ke znění požadavku se Poskytovatel vyjádří, stanoví potřebný počet hodin k realizaci. V případě, že počet hodin přesáhne počet nevyčerpaných hodin, vystaví oprávněná osoba Objednatele uvedená v bodu 2.5 Přílohy č. 2 této smlouvy písemnou objednávku
3. rozvoj systému bude Poskytovatelem proveden v rozsahu objednávky. Akceptace řešení Objednatelem je realizována záznamem k požadavku na zákaznickém portálu provedeným oprávněnou osobou uvedenou v bodu 2.4. Přílohy č. 2 této smlouvy. Poskytovatel vystaví fakturu ke každé vystavené objednávce zvlášť.

### 4 Služby poskytované nad rámec této smlouvy

Cena za servis nad rámec smlouvy je 890,- Kč za každou započatou hodinu + 12,-- Kč za kilometr dopravy. Ceny za servis a dopravu jsou uvedeny bez DPH

Cena za programátorské práce 890,- za hodinu bez DPH. Cena za programátorské práce se využívá pro odhad celkové ceny speciálních úprav programového vybavení dle požadavků Objednatele. Obsah a termíny těchto úprav jsou předmětem zvláštního ujednání formou písemné objednávky Objednatele. Veškeré programátorské práce budou účtovány na základě skutečně odvedené práce a přijímacích protokolů odsouhlasených Objednatelem.

V .....dne:.....

V Plzni dne: .....

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

.....

Jakub Janotka  
jednatel společnosti

.....

MUDr. Václav Šimánek, Ph.D.,  
ředitel

# Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

## Seznam oprávněných osob

Evidenční číslo Objednatele: **0673 / 18 / 13 / SIS**

Evidenční číslo Poskytovatele:

### Objednatel:

#### Fakultní nemocnice Plzeň

Adresa: Edvarda Beneše 1128/13, 305 99 Plzeň  
IČO: 00669806  
DIČ: CZ00669806  
Bank. spojení: ČNB  
Číslo účtu: 33739311/0710  
Zástupce: MUDr. Václav Šimánek, Ph.D., ředitel

### Poskytovatel:

#### ML soft, s.r.o

Adresa: Máchova 1301/2, 612 00 Brno  
IČ: 29189381  
DIČ: CZ29189381  
Bank. spojení: XXX  
Číslo účtu: XXX  
Zástupce: Jakub Janotka, jednatel

## 1 Oprávněné osoby a kontakty Poskytovatele

- 1.1 Oprávněná osoba ve věcech smluvních: Jakub Janotka, XXXXXXXXXXXX
- 1.2 Oprávněné osoby odpovědné za plnění dle této smlouvy a spolupráci s Objednatelem:  
Jakub Janotka, tel.:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXX, tel.:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

## 2 Oprávněné osoby a kontakty Objednatele

- 2.1 Oprávněná osoba ve věcech smluvních: MUDr. Václav Šimánek, Ph.D., ředitel
- 2.2 Oprávněné osoby odpovědné za spolupráci s Poskytovatelem:  
XXX  
XXX  
XXX
- 2.3 Oprávněné osoby používat hot-line Poskytovatele a koordinovat servisní zásah Poskytovatele:  
v době od 6:00 do 15.00 hod:  
XXX  
XXX  
XXX  
XXX  
XXX  
XXX

Mimo výše uvedenou dobu dobu:

XXX

XXX

- 2.4 Oprávněné osoby k zadání požadavku a akceptaci vyřešení požadavku na zákaznický portál  
Poskytovatele:

XXX

XXX

XXX

XXX

- 2.5 Oprávněné osoby k vystavení objednávky na služby nad rámec této smlouvy:

XXX

XXX

V .....dne:.....

Za Poskytovatele:

V Plzni dne: .....

Za Objednatele:

.....

Jakub Janotka  
jednatel společnosti

.....

MUDr. Václav Šimánek, Ph.D.,  
ředitel