

Smlouva o údržbě systému

Označení smluvních stran

Objednatel: Městská nemocnice v Odrách, p.o.

se sídlem: Nadační 375/1, Odry, 742 35

IČO: 66183596

DIČ: CZ66183596

bankovní spojení: FIO banka, a.s., číslo účtu: 2301209819/2010

jednající: Ing. Martin Šmaus, ředitel

(dále jen „nabyvatel“)

a

Zhotovitel: Medicalc software s.r.o.

se sídlem: Pod Švabinami 434/13, 312 00 Plzeň

IČO: 26350513

DIČ: CZ26350513

Bankovní spojení u Raiffeisenbank, číslo účtu: 1053009767

Zast: Ing. Vít Bureš, jednatel a Ing. Václav Vachta, MBA, jednatel

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) tuto smlouvu o provádění údržby programu.

Článek 1

Obecná ustanovení

1. Zhotovitel bere na vědomí, že předmět plnění této smlouvy má být spolufinancován ze zdrojů Evropské unie v rámci programu Národní plán obnovy výzvy č. 22 – Služby elektronického zdravotnictví, a to v rámci projektu Rozvoj Rozvoj služeb eHealth v Městské nemocnici v Odrách, reg. č. CZ.31.1.0/0.0/0.0/23_088/0010795. Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli potřebnou součinnost k tomu, aby požadavky a dotační podmínky poskytovatele dotace byly beze zbytku splněny a nemohlo dojít k jejich nedodržení nebo porušení zaviněním na straně zhotovitele.
2. Zhotovitel i objednatel jsou oprávněni od smlouvy odstoupit v případech a za podmínek stanovených občanským zákoníkem nebo smlouvou. Objednatel má dále právo odstoupit od smlouvy v případě, že: Zhotovitel vstoupí do likvidace, nebo byl prohlášen úpadek zhotovitele.
3. Zhotovitel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že prodlení objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury bude delší než 30 dnů po lhůtě splatnosti daňového dokladu.
4. Zhotovitel je povinen uchovávat originály veškeré dokumentace související s realizací předmětu smlouvy včetně všech účetních dokladů souvisejících s plněním dle této smlouvy minimálně do 31.12.2036, nestanoví-li jiný právní předpis lhůtu delší.
5. Zhotovitel je v souladu s ustanovením § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Zhotovitel je povinen umožnit kontrolním orgánům ve smyslu zákona o finanční kontrole (poskytovateli dotace, Ministerstvu vnitra, Ministerstvu financí, auditnímu orgánu, Evropské komisi, Evropskému účetnímu dvoru, Nejvyššímu kontrolnímu úřadu, příslušnému Finančnímu úřadu a dalším kontrolním orgánům) přístup do objektů a na pozemky dotčené smlouvou a její realizací a provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním smlouvy.

6. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran. Tato smlouva podléhá povinnému uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a nabude účinnosti nejdříve okamžikem takového uveřejnění. Uveřejnění v registru smluv zajišťuje objednatel.

Článek 2

Prohlášení smluvních stran

1. Objednatel prohlašuje, že je příspěvkovou organizací zřízenou územním samosprávným celkem (Městem Odry) a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. Zhotovitel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle právního řádu České republiky v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou C 14661 a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené, je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, uzavření této smlouvy zakládá platné, závazné a vymahatelné závazky zhotovitele v souladu s právními předpisy a uzavřením ani prováděním této smlouvy nedojde k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob.
3. Smluvní strany se zavazují k ochraně osobních údajů v souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Článek 3

Předmět smlouvy

1. Dodavatel je povinen poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu Po – Pá 8:00 – 16:00 po dobu 36 měsíců od uvedení NIS do ostrého provozu. Dodavatel je rovněž povinen poskytovat objednateli pravidelné aktualizace informačního systému po dobu 36 měsíců od uvedení NIS do ostrého provozu tak, aby se vždy jednalo o poslední aktuální verzi informačního systému dodavatele.
2. Dodavatel se zavazuje zajistit supervizi (zvýšený dohled nad činností systému) při zahájení ostrého produktivního provozu v délce trvání 2 týdnů.
3. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje provádět údržbu počítačového programu (dále jen „NIS“) ve vztahu ke kterému zhotovitel poskytl na základě licenční smlouvy uzavírané současně s touto smlouvou objednateli oprávnění NIS užít (licenci) (dále jen „licenční smlouva k NIS“) a podporu databázového systému, a to za cenu a podmínek dále v této smlouvě stanovených.
4. Údržbou NIS podle předcházejícího odstavce se rozumí zejména práce zahrnující:
 - odstraňování vad a havárií NIS a jejich následků;
 - pravidelná aktualizace verzí NIS včetně poskytování a zavádění nových modulů a funkcí, mimo modulů a funkcí, které zásadním způsobem mění funkcionalitu NIS. Aktualizace verzí NIS budou prováděny po dohodě s objednatelem;
 - rozšíření NIS tak, aby reflektoval legislativní změny, změny v pravidlech a rozhraních zdravotních pojišťoven a změny vyplývající z nových verzí a změn databázového systému;
 - poradenství a telefonická asistenční služba hot-line;
 - pravidelnou kontrolu a udržování kvality systému v úzké spolupráci se správcem NIS;
 - optimalizaci provozu NIS.
5. Podporou databázového systému podle předcházejícího odstavce se rozumí zejména provádění upgrade, update, poskytování nové verze software a provádění migrace platform a způsobu licencování.

6. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu a dále se zavazuje vyvinout stanovenou součinnost k zajištění bezporuchového provozování NIS a současně i součinnost nezbytnou ke splnění předmětu této smlouvy.

Článek 4

Místo plnění

Místem provedení optimalizace a údržby NIS je pracoviště objednatele v areálu Nadační 375/1, Odry 742 35, některé přípravné práce (programování) mohou být provedeny na pracovištích zhotovitele.

Článek 5

Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování technické podpory a aktualizací NIS (servisní poplatek) bude fakturována měsíčně. Servisní poplatek bude objednatelem uhrazen vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce zpětně. Dodavatel vystaví fakturu – daňový doklad nejpozději do 15 dnů po uplynutí příslušného kalendářního měsíce. Splatnost faktury činí 30 kalendářních dnů.
2. Cena za údržbu NIS dle článku 3 této smlouvy je stanovena měsíční paušální částkou ve výši **74 033 CZK** bez DPH (slovy sedmdesát čtyři tisíc třicet tři korun českých), a zahrnuje všechny náklady zhotovitele. První měsíční paušální částku podle předcházející věty je zhotovitel oprávněn účtovat nejdříve ke dni podpisu akceptačního protokolu podle čl. 6 odst. 4 „Smlouvy o dílo“ uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem současně s touto smlouvou, jejímž předmětem je mimo jiné implementace NIS.
3. Cena za programátorské a analytické práce objednané nad rámec výše uvedené údržby NIS a podporu databázového systému je stanovena hodinovou sazbou 1 875 CZK bez DPH.
4. Výše uvedené ceny navýšené o DPH v zákonné výši se zavazuje objednatel zaplatit zhotoviteli na základě řádně vystavených a doručených faktur zhotovitele po ukončení příslušného období. Každá faktura je splatná do čtrnácti (14) dnů od jejího doručení na adresu uvedenou u objednatele v záhlaví této smlouvy. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude jinak v souladu s touto smlouvou, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s plněním příslušného závazku. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
5. Veškeré platby dle této smlouvy bude objednatel hradit bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy. Povinnost objednatele plnit řádně a včas je splněna připsáním fakturované částky na účet zhotovitele.

Článek 6

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje poskytovat zhotoviteli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků zhotovitele.
2. Objednatel se zavazuje zajistit pro zhotovitele potřebné technicko-organizační podmínky vyplývající z této smlouvy nebo dohodnuté oprávněnými osobami. Technicko – organizačními podmínkami se rozumí umožnění plného přístupu zhotovitele a jeho pracovníků k programovému vybavení a k automatizovanému i neautomatizovanému informačnímu systému objednatele, a to v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této smlouvy.
3. Zhotovitel se zavazuje informovat bez zbytečného odkladu objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování objednatele v jednotlivých obchodních případech týkajících se provozu NIS.

4. Zhotovitel se zavazuje plnit své závazky vyplývající z této smlouvy v souladu s příslušnými obecně závaznými předpisy a jinými normami.

Článek 7

Záruka a způsob plnění

1. Ve vztahu k NIS poskytl zhotovitel záruku podle licenční smlouvy k NIS.
2. Požadavek na provádění činnosti dle této smlouvy ze strany zhotovitele musí být objednatelem učiněn prostřednictvím hot-line nebo záznamem v Helpdesk systému, který je dostupný na adrese www.evza.medicalc.cz
3. Zhotovitel se zavazuje provést konkrétní požadavek v následujících termínech od učinění požadavku viz příloha č. 1.

Rozdělení požadavků do stupňů závažnosti pro účely výše uvedených termínů bude provedeno objednatelem následovně:

- A) havárie – stav, který znemožní používání nebo ovládání NIS. Havárie způsobuje velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty užití systému, nebo zapříčiňuje, že se systém zastaví nebo poškodí.
- b) závažná vada – stav, který ohrožuje další provoz částí nebo celého NIS. Tato vada zapříčiňuje, že nejsou podporovány některé funkce NIS bez rozumné náhrady.
- c) ostatní vada – stav, kdy za provozních podmínek není ztracena žádná závažná funkce NIS nebo je pro její překonání možná rozumná alternativa. Není ohrožen další provoz NIS.

O době a předmětu provedení konkrétního požadavku dle tohoto ustanovení sepíše smluvní strany písemný zápis, který obě smluvní strany podepíší.

4. Předmětem této smlouvy nejsou havárie a vady, které vznikly následkem:
 - jakékoli modifikace NIS, kterou neprovedl zhotovitel
 - používání NIS způsobem, nebo v souvislosti s jiným zařízením či softwarem, který není popsán v příslušné dokumentaci nebo je touto smlouvou jinak vyloučen
 - úmyslně nesprávného používání NIS objednatelem či jinou osobou
 - závad nebo chyb v softwaru, hardwaru, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami, nebo opomenutím objednatele zajistit pravidelnou údržbu takového zařízení a/nebo softwaru
 - chyb vstupních dat nebo chyb spojených s daty používanými objednatelem.
5. Zhotovitel je povinen v návaznosti na požadavek na neprodleně zahájit práce. Jestliže zhotovitel přitom zjistí, že se požadavek netýká předmětu této smlouvy, je o tom povinen bezodkladně písemně informovat objednatele. V případě, že objednatel po doručení písemné informace podle předcházející věty uzná její oprávněnost a nadále trvá na svém požadavku, budou mu následně vzniklé náklady řádně fakturovány dle platného ceníku služeb zhotovitele.

Článek 8

Součinnost a vzájemná komunikace smluvních stran

1. Objednatel uplatňuje odstranění havárií a vad prostřednictvím oprávněných osob uvedených v tomto článku.
2. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo

doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Oznámení se považují za doručená třetí (3) den po jejich prokazatelném odeslání.

5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.
6. Zajišťování správy těchto číselníků (výkony, hromadně vyráběné léčivé přípravky (VZP), hromadně vyráběné léčivé přípravky (SÚKL), databáze léčivých přípravků DLP (SÚKL), individuálně vyráběné léčivé přípravky, prostředky zdrav. techniky a spotřební zdrav. materiál, odbornosti, diagnózy, smluvní zařízení VZP (PLP)) objednatel na výzvu poskytovatele zpřístupní číselníky zdravotních pojišťoven, případně poskytne součinnost pro zajištění přístupu k těmto číselníkům tak, aby poskytovatel mohl závazek správy číselníků plnit.
7. Každá ze smluvních stran jmenuje v odst. 8 oprávněné osoby zodpovědné za odbornou stránku plnění této smlouvy. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím těchto osob nebo jimi pověřených pracovníků nebo statutárních orgánů smluvních stran.
8. Osoby oprávněné:
 - Za zhotovitele: Mirko Reichman
 - Za objednatele: Daniel Havran (tel.: 556 788 180, daniel.havran@nemocniceodry.cz)

Článek 9

Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. Smluvní strana je v prodlení s plněním nepeněžitěho závazku, jestliže nesplní řádně a včas svůj závazek, který pro smluvní stranu vyplývá ze smlouvy.
2. Při nedodržení termínu provedení konkrétního požadavku dle této smlouvy (včetně termínu odezvy) dle čl. 7 odst. 3. této smlouvy má objednatel právo požadovat od zhotovitele zaplacení smluvní pokuty ve výši 10% měsíční paušální částky podle čl. 5 odst. 1 této smlouvy za každý započatý den prodlení resp., v případě termínů určených podle hodin, za každých započatých 12 hodin prodlení.
3. V případě prodlení objednatele s úhradou měsíční faktury – daňového dokladu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení.
4. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost k náhradě vzniklé škody.
5. Za prokázané porušení povinností o ochraně informací ve smyslu článku 10 této smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč. Nárok na náhradu škody tím není dotčen.
6. Nárok na zaplacení sjednané smluvní pokuty vzniká v případě každého jednotlivého porušení povinnosti.
7. Smluvní pokuta je splatná do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejímu uhrazení povinnou smluvní stranou. Na splatnost smluvní pokuty se přiměřeně použije ustanovení o platebních podmínkách (článek 5. této smlouvy).

Článek 10

Ochrana informací

1. Smluvní strany tímto prohlašují, že berou na vědomí, že při plnění této smlouvy může dojít ke zpřístupnění informací, které jsou považovány za důvěrné a tyto informace mohou být zpřístupněny rovněž zaměstnancům a smluvním partnerům (zejména poddodavatelům) druhé smluvní strany.
2. Smluvní strany se zavazují, že během platnosti této smlouvy nezpřístupní žádné třetí straně jakékoliv informace, které byly v souvislosti s plněním dle této smlouvy poskytnuty mezi smluvními stranami (ať již úmyslně nebo opomenutím) a mají důvěrný charakter. Tato povinnost se však nevztahuje na:
 - a) informace, na jejichž zpřístupnění se smluvní strany dohodly;
 - b) jakékoliv sdělení učiněné smluvním stranám, zástupcům, zaměstnancům nebo poddodavatelům, jejichž znalost takovýchto informací je nezbytná k řádnému plnění této smlouvy; a
 - c) každou informaci, která byla dostupná veřejnosti se souhlasem strany, od níž pochází, nebo se stala veřejným majetkem jinak než porušením této smlouvy přijímající stranou;
 - d) každou informaci získanou přijímající stranou od třetí strany bez povinnosti mlčenlivosti; a
 - e) informace, které jsou smluvní strany povinny poskytovat na základě platných právních předpisů.

Výše uvedené se nevztahuje na osobní a citlivé osobní údaje pacientů a klientů objednatele, tyto údaje zůstávají důvěrnými za všech okolností a zhotovitel se zavazuje postupovat v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

3. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace považují všechny informace, které jsou nebo mohou být součástí obchodního tajemství, zejména:
 - a) popisy technologických postupů, procesů a vzorců nebo jejich částí;
 - b) technické vzorce;
 - c) technické know-how;
 - d) informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech;
 - e) obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich částí;
 - f) nabídky, smlouvy, dohody a jiná ujednání se třetími stranami;
 - g) informace o výsledcích hospodaření;
 - h) informace o vztazích s obchodními partnery;
 - i) informace o pracovněprávních otázkách;
 - j) osobní a citlivé osobní údaje pacientů a klientů objednatele, vč. zdravotnické dokumentace; a
 - k) veškeré další informace, jejichž zveřejnění by mohlo smluvní straně způsobit škodu.
4. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom, že při plnění této smlouvy není oprávněn k přístupu k osobním a citlivým osobním údajům pacientů a klientů objednatele a nemá přístup do jejich zdravotnické dokumentace, tj. není oprávněn do zdravotnické dokumentace nahlížet, pořizovat z ní výpisy, opisy ani s ní jakkoliv jinak manipulovat. Přístup k NIS objednatele proto bude mít pouze garant supportu nemocnice Mirko Reichman, popř. pověřený pracovník hot-line, a to pouze po dobu nezbytně nutnou k zajištění nápravy nebo opravy, o každém přístupu do NIS bude automaticky učiněn záznam v auditu přístupů.
5. V případě, že by zhotoviteli při plnění této smlouvy byly náhodně zpřístupněny osobní údaje nebo citlivé osobní údaje pacientů nebo klientů objednatele, je zhotovitel povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit objednateli

prostřednictvím odpovědných pracovníků objednatele. Objednatel se zavazuje přijmout příslušná opatření, aby ke zpřístupnění osobních nebo citlivých osobních údajů pacientů nebo klientů objednatele již nedošlo. Současně se smluvní strany zavazují pořídit protokol o zpřístupnění údajů, který bude obsahovat veškeré podstatné informace o incidentu (tj. kdy ke zpřístupnění došlo, kdo se s údaji seznámil, jakých údajů se zpřístupnění týkalo, jaká objednatel přijal opatření k zabránění opakování, podpisy zástupců obou smluvních stran atp.). Pokud bude mít zpřístupnění za následek riziko pro práva a svobody subjektu údajů, zavazuje se Objednatel se informovat o zpřístupnění dozorový orgán (Úřad pro ochranu osobních údajů) a bude-li mít zpřístupnění za následek vysoké riziko pro jeho práva a svobody rovněž subjekt údajů, jehož osobních nebo citlivých osobních údajů se zpřístupnění týká, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 72 hodin od okamžiku, kdy se o něm dozvěděl.

6. Jsou-li důvěrné informace poskytovány v písemné nebo elektronické podobě, je nezbytné toto na dokumentech označit alespoň na první straně každého dokumentu obsahujícího důvěrné informace. Tato povinnost se nevztahuje na osobní a citlivé osobní údaje pacientů nebo klientů objednatele, ty jsou považovány za důvěrné vždy.
7. Smluvní strany se dohodly, že povinnost mlčenlivosti dle tohoto ustanovení smlouvy přetrvává i po jejím skončení.

Článek 11

Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran. Tato smlouva podléhá povinnému uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a nabude účinnosti nejdříve okamžikem takového uveřejnění. Uveřejnění v registru smluv zajišťuje objednatel.
Tato smlouva je sjednána na dobu třiceti šesti (36) měsíců s tří (3) měsíční výpovědní lhůtou.
2. Tuto smlouvu lze předčasně ukončit:
 - a. dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - b. odstoupením od smlouvy v případech stanovených touto smlouvou nebo kogentním ustanovením zákona, takové odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně;
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě jejího podstatného porušení zhotovitelem; za takové porušení se považuje prodlení zhotovitele s plněním závazků podle této smlouvy po dobu delší než tři (3) dny a nezjedná-li nápravu ani do tří (3) dnů od doručení písemného oznámení objednatele o takovém prodlení.
4. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě jejího podstatného porušení; za podstatné porušení objednatelem se považuje pouze jeho prodlení s plněním peněžitých závazků, pokud není napraveno ani v dodatečné lhůtě patnácti (15) dnů po doručení písemného oznámení zhotovitele o takovém prodlení. Zhotovitel je oprávněn pozastavit plnění předmětu této smlouvy, pokud je objednatel v prodlení s plněním peněžitých závazků po dobu delší než patnáct (15) dnů po doručení písemného oznámení zhotovitele o takovém prodlení.
5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že se jakékoliv prohlášení poskytovatele podle čl. 2 odst. 2 ukáže jako nepravdivé, neúplné a/nebo zavádějící.
6. Objednatel i zhotovitel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že dojde k předčasnému ukončení licenční smlouvy k NIS.

7. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení).
8. Pro vyloučení pochybností předčasným ukončením této smlouvy není žádným způsobem dotčena platnost a účinnost licenční smlouvy k NIS. Pro vyloučení pochybností objednatel bude i nadále oprávněn užívat poslední aktuální verzi NIS ve stavu k poslední měsíční paušální splátce, a to minimálně s prohlížečimi právy.

Článek 12

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
2. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.
3. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy podepsaných osobami oprávněnými jednat za každou ze smluvních stran, a to s výjimkou případů podle ustanovení čl. 8 odst 7. této smlouvy.
4. Tato smlouva je uzavřena v jednom vyhotovení a bude uzavřena v elektronické podobě.

V Plzni dne (datum v elektronickém podpisu)

V Odrách dne (datum v elektronickém podpisu)

zhotovitel:

objednatel:

.....
Ing. Vít Bureš
jednatel

.....
Ing. Martin Šmaus
ředitel

.....
Ing. Václav Vachta, MBA
jednatel

Příloha č. 1

Podmínky SLA a kritérií pro následnou podporu a rozvoj

Služby Service-level agreement (dále jen „SLA“) a technické podpory je činnost dodavatele, která zajišťuje:

- Správu požadavků zadavatele v definovaném nástroji dodavatele (Helpdesk)
- Upgrade a update veškerého dodaného SW
- Poradenství k systému
- Parametrizaci systému dle pokynů zadavatele
- Diagnostiku a řešení incidentů při užívání systému
- Podporu při ostatních instalačních a aktualizacích činnostech

Incidentem se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností systému s jeho provozní specifikací.

Kategorie incidentů je klasifikace závažností dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:

- **Vysoká priorita (Kritický incident)** = systém jako celek nebo jeho základní funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici alternativní nebo dočasné řešení pro uživatele.
- **Střední priorita** = systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, incident způsobuje závažnou ztrátu funkcionality. V užívání lze pokračovat omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Existuje dočasné alternativní řešení pro uživatele.
- **Nízká priorita** = systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, incident způsobuje omezení funkcionality. V užívání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.

Dostupnost služby je trvale v režimu 24x7 včetně sobot a nedělí a státem uznaných svátků.

Hlášení incidentů

- Hlášení požadavků jsou oprávněni pracovníci týmu objednatele
- Kategorizace požadavků vč. reakce a doby vyřešení v režimu SLA:
 - o **Vysoká priorita**
reakce do 2 hodin od nahlášení
vyřešení do 24 hodin
 - o **Střední priorita**
reakce do 2 hodin
vyřešení do 36 hodin
 - o **Nízká priorita**
reakce do 12 hodin
vyřešení do 14 dní

Profylaxe systému je činnost prováděna za účelem předcházení poruchám a optimalizaci výkonu systému.

Dodavatel bude provádět službu inspekce a sledování chodu informačního systému u objednatele a bude provádět potřebné zásahy k optimalizaci chodu a předcházení poruchám.

Předmětem profylaxe budou zejména tyto činnosti:

- Kontrola vazeb (konzistence dat)
- Zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování
- Kontrola zálohování a bezpečnosti dat
- Mapování vytížení systému a návrh optimalizace (zejména selekty a indexy)
- Nahrávání opravných dávek

O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí kontaktní osoba zadavatele. V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení dalších úprav aplikace/informačního systému, předloží dodavatel návrh takového řešení včetně předpokládaného rozsahu pracnosti v hodinách zadavateli.