

## Servisní smlouva o podpoře SW č. 473/130/2025

uzavřená dle § 1749 odst. 2 občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) mezi:

|                   |                                                                                                                                                                |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objednatel</b> | <b>Oblastní nemocnice Náchod a.s., Nemocnice Rychnov nad Kněžnou, o.z.</b><br>Obchodní společnost vedená u Krajského soudu v Hradci Králové pod sp.zn. A 18554 |
| IČO               | 260 00 202                                                                                                                                                     |
| DIČ               | CZ699004900                                                                                                                                                    |
| se sídlem         | Jiráskova 506, 516 01 Rychnov nad Kněžnou                                                                                                                      |
| zastoupen         | Ing. Lubošem Mottlem, vedoucím odštěpného závodu                                                                                                               |
| bankovní spojení  | KB Náchod a.s.                                                                                                                                                 |
| číslo účtu        | 78-8896550297/0100                                                                                                                                             |

dále také jako „objednatel“ a

**Zhotovitel**                      **Medirecord CZ s.r.o.**

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou oddíl C, vložka 119216

|                  |                                     |
|------------------|-------------------------------------|
| IČO              | 27617262                            |
| DIČ              | CZ27617262                          |
| se sídlem        | Čáslavská 248, 284 01 Kutná Hora    |
| zastoupen        | Ing. Milanem Balážem, jednatelem    |
| bankovní spojení | Československá obchodní banka, a.s. |
| číslo účtu       | xxx                                 |

dále také jako „zhotovitel“ či „poskytovatel“ a

Objednatel a zhotovitel jsou dále označeni rovněž jako „smluvní strana“ či společně jako „smluvní strany“.

### Preambule

Tato smlouva se uzavírá v souladu se zadávací dokumentací kupujícího, a to na základě výsledku veřejné zakázky malého rozsahu na dodávky s názvem: „**Pozáruční servis audiovizuálního a prezentačního systému**“ (dále jen „veřejná zakázka“).

**čl. I.**  
**Předmět smlouvy**

1. Objednatel si pořídil softwarový produkt v podobě „Audiovizuálního a prezentačního systému Medirecord“ (dále též jen „systém“), resp. licenci k jeho užití, vč. několika dodatečných modulů tohoto systému. Smluvní strany se dohodly na základě této smlouvy, že zhotovitel bude objednateli poskytovat servisní podporu nezbytnou pro řádné fungování pořízeného systému, přičemž za účelem stanovení podmínek poskytování takové technické podpory a servisních služeb smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu.
2. Předmětem Smlouvy je tak závazek zhotovitele poskytovat objednateli v této Smlouvě specifikované služby technické a servisní podpory ve vztahu k softwaru (SW) - „Audiovizuální a prezentační systém Medirecord“ (systém) a závazek objednatele uhradit zhotoviteli za poskytování sjednané služby dohodnutou odměnu.

**čl. II.**  
**Forma podpory a doba reakce**

1. Zhotovitel bude provádět servisní podporu na dodávané komponenty systému Medirecord M2 specifikované v příloze č.1 této Smlouvy.
2. Podpora bude vykonávána převážně formou vzdáleného připojení a řídí se pravidly pro zřízení tohoto připojení blíže specifikovanými v příloze č. 2 této Smlouvy. Pokud nebude možné provést opravu či servis formou vzdáleného připojení, bude proveden zásah na místě po předchozí dohodě s pracovištěm objednatele, a to v pracovní dny v době od 7.30 do 15.30 hodin.
3. Podmínkou plnění vzdálené podpory SW zhotovitelem je zřízení a udržování funkčního vzdáleného přístupu objednatelem. Objednatel se zavazuje zřídit zhotoviteli za tímto účelem vzdálený přístup při dodržení technicko - bezpečnostních podmínek uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Podpora bude řešena ve dvou základních režimech – režim „havárie“ a režim „chyba“.
  - Havárií se rozumí závažný stav, při kterém není možné dodávaný systém řádně využívat k účelům, ke kterým byl pořízen, nebo stav, ve kterém by mohlo dojít k poškození či ztrátě pořizovaných dat. Dále je to stav, při kterém by mohly hardwarové komponenty poškodit zdraví osob či způsobit poruchu jiných zařízení.
  - Chybou se rozumí méně závažný stav, při kterém vykazuje dodávaný systém vady, které však umožňují jeho užívání v dostatečném rozsahu zajišťujícím plnění účelu dodávaného systému.Doby reakce jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy. Doby, ve kterých mají být havárie a chyby odstraněny, jsou rovněž uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.
5. Zhotovitel má právo nenastoupit na servis v případě, že ke dni vzniku požadavku na servis má objednatel vůči zhotoviteli nesplněné závazky po splatnosti delší 30 dní alespoň ve výši 50.000,- Kč, respektive při nefunkčnosti vzdáleného přístupu do systému až do doby zprovoznění vzdáleného přístupu; následná povinnost provést zásah na pracovišti objednatele tím není dotčena.
6. V případě rozšiřování systému v budoucnosti se smluvní strany dohodly, že zhotovitel do 14 dnů po dodávce takového rozšíření předloží objednateli návrh dodatku k této Smlouvě tak, aby bylo nově dodané rozšíření systému zahrnuto do služeb podpory.
7. Forma oznamování požadavků objednatele na servis je popsána v příloze č. 1 této Smlouvy.
8. Zhotovitel v rámci sjednané paušální odměny hradí mj. i náklady spojené s dopravou technika na místo opravy, práci servisního technika a všechny úkony související s plněním dle této Smlouvy.
9. Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že oprava hardwaru (HW), na němž je systém provozován, není součástí podpory a probíhá v standardním záruční/pozáručním režimu. Objednatel zašle zhotoviteli písemnou objednávku na opravu HW e-mailem na [xx@medirecord.cz](mailto:xx@medirecord.cz) a zhotovitel vypracuje cenovou nabídku na schválení objednatelem. Nástup na opravu zhotovitelem je po obdržení závazné objednávky potřebného HW od objednatele. Pro vyloučení pochybností se dále uvádí, že objednatel je oprávněn poptat opravu takového HW i u jakékoli jiné třetí osoby a není tak limitován cenovou nabídkou

od zhotovitele.

### **čl. III.**

#### **Ochrana důvěrných informací a ochrana osobních údajů**

1. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl při plnění závazků dle této Smlouvy nebo v souvislosti s nimi, které nejsou veřejně dostupné. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), v platném znění, o veškerých osobních údajích, datech objednatele zpracovávaných či ukládaných prostřednictvím systému a dále o obchodním tajemství objednatele (mj. počty pacientů, typy operací apod.).
2. Pro ochranu utajovaných informací dle zákona o ochraně utajovaných informací se smluvní strany dohodly dodržovat tento zákon, zavazují se důvěrné informace nikomu neprozradit a přijmout taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Zároveň se smluvní strany dohodly uzavřít i smlouvu o zpracování osobních údajů.
3. Zhotovitel je povinen přijmout taková bezpečnostní opatření, která po něm lze spravedlivě požadovat, aby eliminoval možnost úniku údajů a dat objednatele, s nimiž se v souvislosti s poskytováním služeb podle této Smlouvy seznámí, příp. k nimž získá přístup nebo se mu dostanou do dispozice.

### **čl. IV.**

#### **Cena plnění a platební podmínky**

1. Cena za podporu a servis je stanovena paušální částkou ve výši uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy. Tato částka zahrnuje všechny náklady zhotovitele na veškeré služby a další s nimi související (doprovodné) činnosti podle této Smlouvy, není-li v této Smlouvě či jejích přílohách výslovně stanoveno jinak. K této ceně bude připočtena DPH v zákonné výši.
2. Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že ve sjednané paušální částce nejsou zahrnuty náklady na poskytnuté náhradní díly při vykonávání servisu; avšak náhradní díly po dobu trvání záruky servisovaného zařízení (HW / komponentu) však hradí rovněž zhotovitel.
3. Platba bude prováděna na určený účet zhotovitele na základě faktury (daňového dokladu), se splatností 30 dní po jejím doručení objednateli. Za doručení se považuje její zaslání elektronicky ve formátu PDF na emailovou adresu [faktura@nemocnicenachod.cz](mailto:faktura@nemocnicenachod.cz).
4. Vystavený daňový doklad (faktura) bude obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu dle platné právní úpravy a této Smlouvy. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude mít odpovídající náležitosti, popř. přílohy, je objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Důvody vrácení sdělí objednatel zhotoviteli písemně zároveň s vráceným daňovým dokladem (fakturou). V závislosti na povaze závady je zhotovitel povinen daňový doklad (fakturu) včetně případných příloh opravit nebo vyhotovit nový. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu (faktury).
5. Z důvodu snížení administrativní náročnosti se smluvní strany dohodly na elektronické fakturaci, tj. na vydání a přijetí faktur v elektronickém formátu, přičemž e-faktura musí být exportovaná do formátu PDF v účetním systému zhotovitele (nikoli vytvořena prostřednictvím reprografických zařízení). Faktura nemusí být opatřena elektronickým podpisem.
6. Úhrada za plnění z této Smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet zhotovitele, který je (bude) správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 96 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). Zhotovitel se zavazuje zajistit, že tomu tak bude také ke dni vystavení daňového dokladu (faktury) na cenu služeb dle této Smlouvy a také ke dni provedení úhrady ceny objednatel; v opačném případě nebude objednatel v prodlení v důsledku neprovedení platby ceny služeb do doby, než zhotovitel zjedná nápravu sdělením čísla bankovního účtu, který bude správcem daně zveřejněn, a

písemně o tom vyrozumí objednatel.

7. Zhotovitel prohlašuje a svým podpisem této Smlouvy objednatele ujišťuje, že není nespolehlivým plátcem daně ve smyslu zákona o DPH, a že proti němu není vedeno řízení o zápis do evidence nespolehlivých plátců daně ve smyslu zákona o DPH, a zahájení takového řízení zhotoviteli nehrozí.
8. Zhotovitel je povinen neprodleně objednateli písemně oznámit jakoukoliv změnu týkající se skutečnosti, že zhotovitel není nespolehlivým plátcem daně. Stane-li se zhotovitel nespolehlivým plátcem, má objednatel právo jednat dle § 109a zákona o DPH a uhradit správci daně daň za zhotovitele, přičemž takto uhrazená částka daně se započítá na úhradu závazků objednatele dle této Smlouvy. Stane-li se zhotovitel nespolehlivým plátcem, pak objednateli vznikne povinnost zaplatit zhotoviteli částku odpovídající DPH z jím vystaveného daňového dokladu jenom v případě, že zhotovitel nade vší pochybnost prokáže její zaplacení svému správci daně
9. Fakturace odměny za poskytované služby podle odst. 1. tohoto článku Smlouvy bude uskutečňována 1x ročně pro celé období trvání smlouvy (1 roku). Zhotovitel fakturu vystaví do 14 dnů od účinnosti této Smlouvy; to platí i pro případné automatické prodloužení této Smlouvy podle čl. VI. této Smlouvy.
10. Pokud během platnosti této smlouvy Český statistický úřad oficiálně oznámí míru inflace za předchozí kalendářní rok, má zhotovitel právo od 1. ledna následujícího roku zvýšit cenu za služby podpory o tuto míru inflace. Toto zvýšení však nelze uplatnit pro rok 2025, tedy o inflaci roku 2024.

#### **čl. V.**

##### **Sankce a smluvní pokuty**

1. V případě, že zhotovitel nenastoupí na odstraňování nahlášené havárie či chyby (tj. nezahájí řešení nahlášené havárie či chyby prostřednictvím dálkového přístupu či příjezdem technika na místo) v termínu uvedeném v příloze č. 2 této Smlouvy či dohodnutém mezi smluvními stranami, je objednatel oprávněn po zhotoviteli požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý byt započatý den prodlení.
2. V případě, že zhotovitel neodstraní nahlášenou chybu v termínu uvedeném v příloze č. 2 této Smlouvy či dohodnutém mezi smluvními stranami, je objednatel oprávněn po zhotoviteli požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý byt započatý den prodlení.
3. V případě, že zhotovitel neodstraní nahlášenou havárii v termínu uvedeném v příloze č. 2 této Smlouvy či dohodnutém mezi smluvními stranami, je objednatel oprávněn po zhotoviteli požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 3.000,- Kč za každý byt započatý den prodlení.
4. V případě prodlení objednatele s úhradou řádně fakturované smluvní ceny za podporu a servis je zhotovitel oprávněn požadovat zaplacení zákonného úroku z prodlení ve výši sazby dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.
5. Smluvní pokuta bude vyúčtována samostatným vyúčtováním objednatele, které bude splatné ve lhůtě 30 dní od jeho doručení zhotoviteli.
6. Vznikem práva na smluvní pokutu či slevu z ceny služby není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené újmy.

#### **čl. VI.**

##### **Doba trvání smlouvy**

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 48 měsíců.
2. Smlouvu mohou obě smluvní strany vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Zhotovitel vrátí objednateli 1/12 celkové ceny služby za každý měsíc, který zbývá do konce období trvání této Smlouvy (bez zohlednění automatického prodloužení pro další období), po který již nebudou služby podle této

Smlouvy poskytovány, a to do 14 dní od okamžiku uplynutí výpovědní doby.

3. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna od této smlouvy písemně odstoupit v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou, pokud takové porušení není napraveno ani v přiměřené lhůtě ke zjednání nápravy v délce trvání alespoň patnáct (15) dní od doručení písemného upozornění na toto porušení.
4. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy písemně odstoupit také v následujících případech:
  - a) rozhodne-li se ukončit provoz systému, nebo
  - b) dostane-li se zhotovitel do prodlení s nástupem na řešení havárie či chyby po dobu delší sedmi (14) dní, nebo
  - c) dostane-li se zhotovitel do prodlení s odstraněním nahlášeného stavu havárie po dobu delší patnácti (15) dní nebo odstraněním nahlášené chyby po dobu delší čtyřiceti pěti (45) dní.
5. Dojde-li k ukončení Smlouvy odstoupením, přísluší zhotoviteli pouze poměrná část smluvní ceny za podporu a servis, a to za období od počátku trvání účinnosti této Smlouvy do okamžiku účinnosti odstoupení, příp. byla-li důvodem odstoupení skutečnost uvedená v čl. VI. odst. 4 písm. b) nebo c) Smlouvy, pak do doby okamžiku nahlášení servisního požadavku na odstranění havárie či chyby. V daném případě je zhotovitel povinen vrátit příslušnou poměrnou část smluvní ceny do 14 dnů od doručení odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.

#### **čl. VII.**

##### **Vyšší moc**

1. V případě zásahu vyšší moci, která bude mít vliv na plnění závazků vyplývajících pro smluvní strany z této Smlouvy, po dobu delší než 1 měsíc, vzniká kterékoliv z obou stran právo odstoupit od této Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
2. Obě strany berou na vědomí, že v případě ukončení této Smlouvy z důvodu působení vyšší moci, přísluší zhotoviteli poměrná část dosud sjednané smluvní ceny za podporu a servis podle čl. IV. odst. 1 této Smlouvy za období od účinnosti Smlouvy do okamžiku počátku působení vyšší moci.
3. Obě smluvní strany se zavazují navzájem písemně informovat o počátku, běhu a konci působení vyšší moci vždy nejpozději do 10 dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastala.
4. Vyšší mocí se pro potřeby této Smlouvy rozumí: válka nebo společenské nepokoje, živelná pohroma, výjimečný stav, dlouhodobá stávka v zemích původu náhradních dílů nebo v České republice.

#### **čl. VIII.**

##### **Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel není oprávněn postoupit třetí straně finanční pohledávky, které má vůči objednateli bez jeho předchozího písemného souhlasu.
2. Zhotovitel je dle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
3. Zhotovitel plně souhlasí se zveřejněním všech náležitostí tohoto smluvního vztahu (včetně plného textu této smlouvy a jejích příloh) a případně též smluvních vztahů s touto smlouvou souvisejících v zákonem požadovaném rozsahu (tj. v registru smluv). Zhotovitel v této souvislosti prohlašuje, že tato Smlouva neobsahuje jeho obchodní tajemství, které by mělo být utajeno. Zhotovitel je povinen zajistit a prohlašuje, že zajistil, že tato Smlouva neobsahuje ani jiné údaje (např. osobní údaje osob), které by neměly být zveřejněny dle platných právních předpisů. Pro případ, že by zhotovitel zjistil, že tato Smlouva obsahuje v určitých ustanovení údaje (např. osobní údaje osob), které dle právních předpisů

nemají být zveřejněny, zavazuje se na tuto skutečnost objednatel bez odkladu, nejdéle však do sedmi dnů od uzavření Smlouvy, písemně upozornit, a současně objednateli předat kopii uzavřené Smlouvy se začerněnými údaji, které nemají být zveřejněny a písemně požádat, aby Smlouva byla zveřejněna bez těchto údajů. Objednatel však není povinen žádosti zhotovitele vyhovět, pokud dojde k závěru, že je nedůvodná. Zveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí objednatel za podmínek a v termínu stanoveném příslušným právním předpisem.

4. Ostatní právní poměry neupravené touto Smlouvou se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
5. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných dodatků, které jsou odsouhlaseny a podepsány oběma smluvními stranami a stávají se nedílnou součástí této Smlouvy.
6. V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy ukáže vzhledem k platnému právnímu řádu nebo vzhledem k jeho změnám neplatné, neúčinné nebo sporné, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy touto skutečností nedotčena. Namísto dotčeného ustanovení nastupuje buď příslušné ustanovení obecně závazného právního předpisu, které upravuje právní vztah svou povahou a účelem nejbližší zamýšlenému účelu, nebo není-li takové ustanovení v obecně závazném právním předpisu obsaženo, použije se způsob řešení, který je v obchodním styku obvyklý, a který odpovídá vůli stran při uzavírání Smlouvy.
7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech vzájemně potvrzených oběma smluvními stranami, z nichž si každá ze smluvních stran ponechá po jednom vyhotovení.
8. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
9. Obě smluvní strany shodně konstatují, že Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.
10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto její přílohy:

Příloha č. 1.: Cena servisní podpory, rozsah prací podpory a seznam komponent systému spadajících pod tuto Smlouvu

Příloha č. 2.: Vzdálené připojení, kontaktní údaje a implementace do domény

Za objednatele v Rychnově nad Kněžnou

Za zhotovitele v Kutné Hoře

30.12.2025

5.1.2026

.....  
Ing. Luboš Mottl  
vedoucí odštěpného závodu

.....  
Ing. Milan Baláž  
jednatel

## **Cena servisní podpory, rozsah prací podpory a seznam komponent systému spadajících pod tuto Smlouvu**

### **A) Cena za podporu a servis**

Je stanovena roční paušální částkou ve výši 530 909,00 Kč bez DPH (slovy: pět set třicet tisíc devět set devět korun českých bez DPH) a zahrnuje všechny náklady zhotovitele podle této Smlouvy. K této ceně bude připočtena DPH v zákonné výši.

### **B) Rozsah a popis prací servisní služby podpory softwaru a hardwaru**

Popis služby servisní podpory softwaru a hardwaru spadajících do podpory:

- Základní formou služeb podpory je vzdálená podpora softwaru, online technická podpora při řešení problémů na **HOT LINE tel. číse +421 xxx** v čase od 7.30 – 15.30 v pracovních dnech
- Update SW: opravy chyb SW způsobené zhotovitelem z hlediska stability systému a úpravy SW z hlediska souladu s aktuálně platnou legislativou
- Upgrade SW: úpravy anebo vylepšení v rámci zakoupených SW modulů, zhotovitel zašle objednateli informaci, že aktualizace jsou k dispozici
- Údržba, přizpůsobení systému a údržba databáze systému:
  - monitorování serveru, kontrola funkčnosti HDD disků
  - provázání zálohování dat a softwarových nastavení (pokud bylo obsahem dodávky)
  - překonfigurování databáze při připojení dalšího oddělení objednatele
  - migrace serveru z důvodů organizačních změn v IT objednatele
  - změna nastavení z důvodu změny nastavení bezpečnosti sítě poskytovatele (bez potřeby zasahování do zdrojového kódu SW)
  - opravy SW způsobené úderem blesku
  - připojení modalit třetích stran, USG, RTG, MVF, záznamové zařízení jiných výrobců do databáze Medirecord
- Součástí služeb podpory je školení:
  - uživatelské, 2 hod/rok na každé pracoviště objednatele, které systém využívá
  - technicko-provozní pro zodpovědného pracovníka z IT oddělení, počet podle potřeby

Popis služeb podpory nespadajících do podpory:

- Úpravy SW z hlediska změn bezpečnostních standardů sítě u objednatele, které ovlivní funkčnost SW na straně zhotovitele, jsou účtovány podle individuální náročnosti.
- Školení obslužného personálu nad dohodnutý časový rámec.
- Oprava poruch způsobených neodbornou obsluhou zařízení.
- Oprava poruch způsobených zásahem do operačního systému, instalací nového HW nebo SW, připojením periferních zařízení nebo připojením do počítačové sítě za předpokladu, že tyto zásahy nebyly předem konzultovány a schváleny servisním technikem zhotovitele.
- přeložení a nakonfigurování M2B při jeho přesunutí na jiné pracoviště objednatelem

**C) Seznam komponent systému Medirecord M2 spadajících pod tuto Smlouvu**

| SW na HW/výr. č. |  | Dodané v roce | Dodavatel  | ks | Umístnění    |
|------------------|--|---------------|------------|----|--------------|
| B20AA048         |  | 2021          | RADIX CZ   | 1  |              |
| B20AD042         |  | 2023          | RADIX CZ   | 1  | GYN          |
| B20AD046         |  | 2023          | Medirecord | 1  | GYN          |
| B20AD047         |  | 2023          | Medirecord | 1  | CHIR         |
| B20AD048         |  | 2023          | Medirecord | 1  | CHIR         |
| B20AD049         |  | 2023          | Medirecord | 1  | ORTO         |
| B20AE002         |  | 2023          | BBraun     | 1  | ORTO         |
| SW - WM2CW       |  | 2023          | Medirecord | 2  | Bez oddělení |
| SW - WM2CTW      |  | 2023          | Medirecord | 5  | Bez oddělení |
| SW - WM2CV       |  | 2023          | Medirecord | 1  | Bez oddělení |
| X20AD004         |  | 2023          | Medirecord | 1  | Bez oddělení |

**D) Reakční časy v režimu „havárie“ a režimu „chyba“.**

- Havárie – Zhotovitel se zavazuje do 8 hodin od telefonického nahlášení havárie nastoupit na odstranění poruchy vzdáleným přístupem. V případě nutnosti fyzické přítomnosti technika na pracovišti objednatele, bude garantovaný nástup na řešení havárie do 72 hodin od jejího nahlášení.

Zhotovitel zajistí odstranění havarijního stavu zprovozněním systému tak, aby jej mohl objednatel řádně užívat k účelům, ke kterým byl pořízen, a nebude současně hrozit ztráta či poškození pořizovaných dat, nejpozději do 168 hodin od nahlášení.

- Chyba – Zhotovitel se zavazuje do 24 hodin od telefonického nahlášení chyby nastoupit na odstranění poruchy vzdáleným přístupem. V případě nutnosti fyzické přítomnosti technika na pracovišti objednatele, bude garantovaný nástup na řešení chyby do 5 dní od jejího nahlášení.

Zhotovitel zajistí odstranění nahlášené chyby nejpozději do 21 dní od nahlášení.

**E) Forma oznamování požadavků objednatele na zhotovitele**

- Objednatel oznamuje požadavky na jeden z uvedených kontaktních mailů, které jsou uvedeny v příloze č. 2, a to vždy před zahájením servisu. Obsahem mailu musí být v případě SW závady, popis závady, v případě HW závady, popis závady a výrobní číslo zařízení, na kterém je potřeba závadu odstranit, a v případě požadavku mimo závady, popis požadavku.

- V případě akutních situací je k dispozici HOTLINE v režimu 5\*8 (v pracovních dnech 7:30 – 15:30 hodin). Hlášení poruch a komunikace bude prostřednictvím HOTLINE na telefonním čísle a emailu uvedeném v příloze č.2. Je-li akceptováno nahlášení požadavku na HOTLINE, nemusí být servisní požadavek opakovaně nahlášován prostřednictvím e-mailu.
- V případě, že objednatel oznámí požadavek jinou formou než je zaslání požadavků na jeden z uvedených mailů v příloze 2 či prostřednictvím HOTLINE, zhotovitel nemá povinnost takovýto požadavek řešit.

V Kutné Hoře, dne .....

V Rychnově nad Kněžnou, dne .....

za zhotovitele:

za objednatele:

## Vzdálené připojení, kontaktní údaje, implementace do domény a zálohování

### A) Smluvní strany se dohodly na obecných pravidlech pro vzdálené připojení

- Objednatel zajistí zřízení vzdáleného přístupu a umožní zhotoviteli přístup ke sjednaným systémovým komponentám v síti Objednatele podle Objednatel stanovených bezpečnostních podmínek.
- Zhotovitel se zavazuje využívat vzdáleného připojení pouze k účelům definovaným v článku I. a příloze č. 1 této Smlouvy a pouze po dobu nezbytně nutnou k provedení příslušných prací.
- Požadavek na konkrétní otevření brány k serverům, které jsou v síti objednatel, je zhotovitel povinen směřovat na osobu oprávněnou ke komunikaci za objednatel.
- Zhotovitel se zavazuje, že se nebude připojovat k jiným stanicím, službám či jiným komponentám IT sítě objednatel, dálekově je ovládat či jinak ovlivňovat, ani se o to pokoušet. Zhotovitel se rovněž zavazuje neumožnit vzdálené připojení žádné třetí osobě.
- V případě, že objednatel změní přístupová hesla, která by mohla ovlivnit přístup zhotovitele k systému, zavazuje se objednatel informovat zabezpečeným způsobem osobu oprávněnou komunikovat jménem zhotovitele s minimálním předstihem 5 pracovních dnů e-mailem na e-mail [xx@medirecord.cz](mailto:xx@medirecord.cz) tak byl zajištěn plynulý chod provozu systému; při nutnosti akutní změny přístupových hesel informuje objednatel zhotovitele neprodleně.
- Pokud má zhotovitel podezření, že vzdáleným připojením mohlo dojít k narušení bezpečnosti IT sítě objednatel, je zhotovitel povinen o tom bez zbytečného odkladu informovat osobu oprávněnou komunikovat jménem objednatel.

### B) Kontaktní údaje zhotovitele a objednatel (IT/OZT)

| Příjmení, jméno                       | Mobilní telefon        | e-mail                                                             |
|---------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>HOT line</b>                       | <b>+420 xx</b>         | <a href="mailto:xx@medirecord.cz">xx@medirecord.cz</a>             |
| xx                                    | <b>+420 xx</b>         | <a href="mailto:xx@medirecord.cz">xx@medirecord.cz</a>             |
| xx                                    | <b>+420 xx</b>         | <a href="mailto:xx@medirecord.cz">xx@medirecord.cz</a>             |
| xx                                    | <b>+420 xx</b>         | <a href="mailto:xx@medirecord.cz">xx@medirecord.cz</a>             |
| xx                                    | <b>+421 xx</b>         | <a href="mailto:xx@medirecord.cz">xx@medirecord.cz</a>             |
| <b>Za objednatel: jméno, příjmení</b> | <b>Mobilní telefon</b> | <b>e-mail</b>                                                      |
| xx                                    | <b>+420 xx</b>         | <a href="mailto:xx@nemocnicenachod.cz">xx@nemocnicenachod.cz</a>   |
| xx                                    | <b>+420 xx</b>         | <a href="mailto:xxs@nemocnicenachod.cz">xxs@nemocnicenachod.cz</a> |
| xx                                    | <b>+420 xx</b>         | <a href="mailto:xxl@nemocnicenachod.cz">xxl@nemocnicenachod.cz</a> |

### C) Smluvní strany se dohodly na obecných pravidlech pro implementace systému do

## domény

- Obě smluvní strany se předem domluví na implementačních podmínkách včetně výjimek a pravidel nutně uplatnitelných v doménovém prostředí objednatele vycházející z dokumentace systému Medirecord – „*Popis AV systému Medirecord a požadavky instalace do doménové sítě*“ a současně vyplněním formuláře s názvem „*Dotazník M2*“.
- Objednatel se zavazuje, že domluvené podmínky budou platné po celou dobu platnosti této smlouvy.
- Veškeré změny, které se budou přímo dotýkat domluvených podmínek objednatel, ohlásí zhotoviteli s minimálním předstihem 5 pracovních dnů e-mailem na e-mail [xx@medirecord.cz](mailto:xx@medirecord.cz), aby byl zajištěn plynulý chod provozu systému.
- V případě, že nenahlášené změny ovlivní chod a funkčnost dodávaného systému a budou přímo v rozporu s dohodnutými implementačními podmínkami, zhotovitel si vyhrazuje právo účtovat další poplatky spojené s prací, která je nezbytná na straně zhotovitele pro opětovné zprovoznění a nastavení systému do podoby před neohlášeným zásahem a to nad rámec podpory, která je předmětem této smlouvy.

## D) Zálohování metadat a záznamů

- Smluvní strany se domluvily, že v případě zájmu objednatele zhotovitel zajistí zálohování metadat a záznamů na zařízeních, které jsou součástí IT infrastruktury objednatele a nejsou součástí této smlouvy.
- Objednatel poskytne fyzické záložní médium a zároveň nastaví proces zálohování.
- Procesem zálohy metadat se rozumí ukládání databáze (DB) systému 1 krát v průběhu 24 hodin na jiném fyzickém médiu, než na kterém je instalovaná centrální DB.
- Procesem zálohy záznamů se rozumí ukládání veškerého obsahu centrálního úložiště záznamů, a to 1 krát v průběhu 24 hodin na jiném fyzickém médiu než na kterém je centrální úložiště.
- Poskytnutím záložního média se rozumí, že objednatel zabezpečí záložní médium s dostatečnou úložnou kapacitou, která bude v případě potřeby průběžně navyšována tak, aby neustále disponovala dostatečnou kapacitou, z důvodu zamezení naplnění média a následnému selhání procesu zálohování.
- V případě nedodržení výše uvedených bodů zhotovitel nezodpovídá za případnou ztrátu dat spojenou se servisními úkony provedenými zhotovitelem po celou dobu životnosti systému.

V Kutné Hoře, dne .....

V Rychnově nad Kněžnou, dne .....

Za zhotovitele:

Za objednatele:  
Nemocnice Rychnov nad Kněžnou o.z.