

computer system.  
Pobožka:  
štopardu 17. 787 01 Šumpo. ④  
fx: (+420) 583 216 741  
f: 332 47678666 IČO: 47678666

201.

**GUBI**

## Servisní smlouva

uzavřena podle par. 536 a nasl. Obchodního zákoníku. č. 5-SVG1A-13

### Smluvní strany:

**Objednatel:** **Nemocnice Na Homolce**  
Roentgenova 2/37  
150 30 Praha 5  
IČO: 00023884 DIČ: CZ 000 23 884  
Zastoupena ředitelem: *MUDr. Michal Šetlík*

**Poskytovatel:** **GUBI computer systems s.r.o.**  
Na Strži 1702/65  
140 00 Praha 4  
IČO: 47678666 DIČ: CZ 476 78 666  
Číslo účtu: FIO Banka 2400316097/2010  
Zastoupena jednatelem společnosti: *Ing. Pavel Gubi*

### I. Předmět smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy, v souladu s níže uvedenými podmínkami, poskytovat objednateli tyto služby:

1. **Servis užívaných subsystémů GubiSPA (nadále jen Programu)**
2. **Hotline**
3. **Legislativní změny**
4. **Upgrade**
5. **Vývojové programátorské práce na zakázku**
6. **Školení a doškolení**

**Místo plnění:**  
**Lázeňská léčebna Mánes**  
Křížíkova 13,  
360 001 Karlovy Vary

Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat předmětné níže uvedené služby za ceny uvedené o odstavci II. všem Objednatelům účastnícím se této smlouvy.

#### 1 Servis

V rámci servisu Programu budou Objednateli zajišťovány Poskytovatelem záruční opravy chybných funkcí, TOP servis a Rychlý servis. Pro stanovení závažnosti události/výstrahy a pro rozhodnutí o použití konkrétního druhu služby Objednatelem bude používána klasifikace vad/událostí dle níže uvedené klasifikace stupňů závažnosti vad (1.-5.):

#### Priorita 1: Kritická

Tato priorita je vyhrazena pro kritické události a výstrahy, které indikují, že došlo k úplnému selhání databáze GubiSPA, nebo software GubiSPA. Předpokladem splnění této služby jsou plně funkční technické prostředky (řídící počítač, pracovní stanice, síť)

### **Priorita 2: Vysoká**

Tato priorita je vyhrazena pro události nebo výstrahy, které indikují částečné selhání systému s významným dopadem na procesy, neexistuje žádný vhodný náhradní postup.

### **Priorita 3: Normální**

Tato priorita je vyhrazena pro události nebo výstrahy, které indikují částečné selhání systému se středním dopadem na procesy, neexistuje žádný vhodný náhradní postup.

### **Priorita 4: Nízká**

Tato priorita je vyhrazena pro události nebo výstrahy, které jsou méně závažné, kdy lze zdůvodnit diskusi s objednatelům za účelem určení a naplánování zásahu, dále pro nekritické dotazy nebo dotazy na postupy a nastavení.

### **Priorita 5: Velmi nízká**

Tato priorita je vyhrazena pro události nebo výstrahy, které spočívají v customizaci, konfiguraci a změnách nastavení. Většina těchto požadavků je řešena službou TOP servis nebo službou Vývojové programátorské práce.

Způsob rozdělení událostí a výstrah do jednotlivých priorit je uveden v příloze č. 7 této smlouvy.

Pokud není z charakteru události/výstrahy zřejmé, do jakého druhu priority náleží, rozhoduje o akceptaci události/výstrahy a prioritě události/výstrahy kontaktní osoba Poskytovatele.

Seznam osob, které jsou oprávněné za Objednatele hlásit jednotlivé stupně událostí, jsou uvedené v příloze č. 3 této smlouvy. Jiné než oprávněné osoby Objednatele nejsou oprávněny hlásit jednotlivé události/výstrahy Poskytovateli. Servis Programu bude prováděn přednostně zásahem prostřednictvím vzdáleného přístupu a teprve v případě, že řešení události/výstrahy Objednatele nebude tímto zásahem možné, přistoupí Poskytovatel k osobní návštěvě pracoviště Objednatele. Pro zásah prostřednictvím vzdáleného přístupu vyžadující omezení práce Objednatele bude vždy vzájemně odsouhlasen jeho časový harmonogram.

## **1.1 Záruční oprava chybných funkcí**

Poskytovatel se zavazuje odstraňovat v rámci záručních podmínek závady, které se mohou při provozu Programu vyskytnout a z hlediska původu mohou být označeny jako chyby způsobené skrytou vadou úprav Programu dodaného v rámci nové instalace provedené Poskytovatelem, kdy poskytovatel ručí za funkčnost úprav v programu v rozsahu rozdílové dokumentace platné pro nově instalovanou verzi Programu vůči předchozí verzi Programu.

Za opravu chybných funkcí odstraňovaných v rámci záručních podmínek se nejedná zejména v těchto případech:

- chyby jsou způsobeny zásahy Objednatele do Programu např. při tvorbě uživatelských výstupů nebo při komunikaci s aplikacemi vytvořených Objednatelem
- chyba je způsobena funkcemi operačního systému, databázového systému nebo technického zařízení používaného Objednatelem
- chyba vznikla v důsledku nastavení parametrů Programu provedené Objednatelem

**Poskytovatel s Objednatelem budou spolupracovat při odhalení příčiny závady a jejího následného řešení, přičemž:**

- Poskytovatel a Objednatel budou vzájemně jednat s maximální vstřícností, zejména v případech, kdy bude vzhledem k nastalým okolnostem nutno navrhnout dočasné náhradní řešení.
- Pro sjednocení komunikace obou stran bude používán formulář uvedený v příloze této smlouvy, tj. formulář Hlášení dotazu pro servisní službu.
- Reklamace se bude řídit reklamačním řádem Poskytovatele a v něm uvedenými záručními podmínkami a způsobem provedení reklamace.
- Poskytovatel se zavazuje v rámci záručních oprav identifikovat problém a odstranit bezplatně závadu krytou záručními podmínkami.

## 1.2 Rychlý servis

**Rychlý servis** slouží při odstraňování situací označených stupněm závažnosti 1 a 2, a to rovněž programátorskými pracemi u Objednatelů nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu. Tato činnost je prováděna vždy na základě informace Objednatelů uváděné v závazném formuláři Hlášení dotazu na servisní službu zasílaného Poskytovateli e-mailem nebo faxem. Tento bod se nevztahuje na práce dle bodu 1.1 předmětu této smlouvy.

## 1.3. Doba časového pokrytí služby a doba odstranění události

Poskytovatel poskytuje službu na třech úrovních:

- Level 1- základní úroveň poskytovaná objednateli specialistou podpory. Specialista podpory zjistí potřebné informace, poskytne poradenství po telefonu nebo internetovém portálu a v případě potřeby eskaluje specialistovi podpory na druhou úroveň podpory (Level 2).
- Level 2 - odbornější podpora poskytovaná odbornými specialisty, kteří pokračují v řešení, které původně vzniká na úrovni Level 1. Nevyřešené události a výstrahy jsou řešeny seniorem specialistou podpory nebo technickým specialistou. Pokud není dotaz/výstraha vyřešena na této úrovni, je předána na třetí úroveň podpory (Level 3).
- Level 3 - vysoce specializovaná podpora poskytovaná specialisty s přímým přístupem k vývoji software. Je určena pro řešení nejsložitějších a nejnáročnějších událostí/výstrah. Na této úrovni jsou řešeny události/výstrahy, které přesahují schopnosti podpory Level 1 a Level 2, a události/výstrahy s podezřením na softwarové závady.

Poskytovatel zahájí řešení hlášených událostí a výstrah v následujících časových limitech pro Level 1 a Level 2 podpory:

- při klasifikaci závažnosti č. 1. **Kritická** dle možností co nejdříve, po akceptaci nahlášení události/výstrahy. V případě, že doba zahájení řešení události/výstrahy bude mimo období pondělí – neděle 8.00-17.00 hod a klient nemá placenou službu Hotline 24/7/365, může se zahájení řešení posunout až na 8.00 hodin nejbližšího dne. Doba vyřešení Kritické události nebo spuštění plánu obnovy je stanovena na 24 hodin od zahájení řešení. V případě nedodržení podmínek dle odstavce III. bodu 7, 8, 11 se čas na zprovoznění technických prostředků nezapočítává do doby na odstranění události/výstrahy.

- při klasifikaci závažnosti č. 2 **Vysoká**, dle možností co nejdříve, nejpozději však do 2 hod. po akceptaci nahlášení události/výstrahy. V případě, že doba zahájení řešení události/výstrahy bude mimo pracovní dobu (pondělí – pátek 8.00-17.00 hod.), a klient nemá placenou službu Hotline 24/7/365, posouvá se tato doba až na začátek nejbližšího pracovního dne. Pokud bude událost/výstraha řešena spuštěním plánu obnovy, je stanovena jeho aktivace do 48 hodin od zahájení řešení. V ostatních případech je doba vyřešení události/výstrahy stanovena na 72 hodin od zahájení řešení.

- při klasifikaci závažnosti č. 3 **Normální**, dle možností co nejdříve, nejpozději však do 4 hod. po akceptaci nahlášení události/výstrahy. V případě, že doba zahájení řešení události/výstrahy bude mimo pracovní dobu (pondělí – pátek 8.00-17.00 hod.), posouvá se tato doba až na začátek nejbližšího pracovního dne. Pokud bude událost/výstraha řešena spuštěním plánu obnovy, je stanovena jeho aktivace do 5 pracovních dní od zahájení řešení. V ostatních případech je doba vyřešení události/výstrahy stanovena na 10 pracovních dní od zahájení řešení.

- při klasifikaci závažnosti č. 4 **Nízká**, dle možností co nejdříve, nejpozději však do 24 hod. po akceptaci nahlášení události/výstrahy. V případě, že doba zahájení řešení události/výstrahy bude mimo pracovní dobu (pondělí – pátek 8.00-17.00 hod.), posouvá se tato doba až na začátek nejbližšího pracovního dne. Pokud bude událost/výstraha řešena spuštěním plánu obnovy, je stanovena jeho aktivace do 10 pracovních dní od zahájení řešení. V ostatních případech je doba vyřešení události/výstrahy stanovena na 20 pracovních dní od zahájení řešení.

- při klasifikaci závažnosti č. 5 **Velmi nízká**, u události/výstrahy s akceptovaným nahlášením do 12:00 hod. pracovního dne bude zahájeno řešení následující den, u události/výstrahy s akceptovaným nahlášením po 12:00 hod. pracovního dne nebo v jiný den než pracovní, bude řešení zahájeno do 48 hodin od následujícího pracovního dne. Poskytovatel potvrdí termín vyřešení události/výstrahy po dohodě s Objednatelům, obvyklá doba vyřešení je 30 pracovních dní od zahájení řešení.

Za akceptaci nahlášení události/výstrahy se považuje označení události nebo výstrahy jako přijaté k řešení na internetovém portálu Poskytovatele. O klasifikaci závažnosti události nebo výstrahy v případě sporu rozhoduje kontaktní osoba Poskytovatele.

Za vyřešení události nebo výstrahy se považuje i doporučení alternativního pracovního postupu (být výrazně pracnějším), kterým je možno se události/výstraze vyhnout. U závažnosti 4 a 5 je za vyřešení události nebo výstrahy považováno i to, pokud je řešení dostupné pouze v nových verzích produktu GubiSPA.

Události nebo výstrahy s prioritou Kritická a Vysoká musí být vždy nahlašovány telefonicky na příslušné telefonní číslo centra podpory. Při použití internetového portálu nemá Poskytovatel možnost ovlivnit prodlevy, které mohou vzniknout při zakládání události nebo výstrahy.

Okolnosti, které znamenají přerušení počítání doby vyřešení, zahrnují:

- události/výstrahy, pro které jsou nezbytné dodatečné informace od zákazníka např. z kopie databáze, reportů nebo logovacích souborů,
- provedení zásahů/změn, které je nezbytné provozovat po určitou dobu ve stavu sledování do konce určitého období před jejich odsouhlasení (např. potíže se sestavami, které se plní daty jednou měsíčně),
- eskalace na Level 3 podpory pro další analýzu,
- události/výstrahy vyžadující konzultace nebo programové úpravy, které vyžadují naplánování zdrojů (osob) obvykle nedostupných v centru podpory,
- události/výstrahy s požadavky na nové funkce, vylepšení funkcí a další požadavky nespádající do služby Hotline.

Kvůli složitosti a komplexnosti události a výstrah, které jsou eskalovány na 3. úroveň podpory, není možné předem určit dobu jejich vyřešení, pro takové případy neplatí doby vyřešení platné pro 1. a 2. Level podpory.

#### 1.4. TOP servis

TOP servis slouží zpravidla k vykonávání prací, které jsou vyloučeny z poskytování služby Hotline – zejména k tvorbě statistických přehledů a nových tiskových sestav, úpravě existujících statistických přehledů a úpravě existujících tiskových sestav, tvorbě dotazů, datových objektů nebo modifikaci dotazů, datových objektů pro práci s údaji v datové bázi, provádění uživatelského nastavení a/nebo konfigurace programových modulů IS GubiSPA, provádění zásahů do datové báze Objednatele za účelem opravy a/nebo modifikace uživatelských dat, provádění kontrol a/nebo modifikaci obsahu výstupů z IS GubiSPA. Služba TOP servis je prováděna vždy na základě požadavku Objednatele uváděném v závazném dokumentu Zadávací formulář pro službu TOP servis zasílaném Poskytovateli Oprávněnou osobou pro službu TOP servis Objednatele podle přílohy č.6 e-mailem, faxem nebo zadáním objednávky na tuto službu do formuláře na internetovém portálu Poskytovatele případně prostřednictvím formuláře v profilu Poskytovatele v sociálních sítích. Poskytovatel má právo odmítnout požadavek na provedení služby TOP servis v případě, pokud je požadavek v rozporu s vývojovými a inovačními záměry Poskytovatele, rizikem pro chod Programu, v rozporu s platnou legislativou. Tento bod se nevztahuje na práce dle bodu 1.1 a 1.2 předmětu této smlouvy.

## 2 Hotline

Hotline je služba, mající za cíl usnadňovat Objednateli užívání Programu, předcházet jednoduchým havarijním situacím Programu, pokoušet se identifikovat příčiny potíží při užívání Programu a snažit se nalézat možná řešení poskytnutím stručné rady nebo informace o Programu na internetovém portálu Poskytovatele, emailem nebo na profilu Poskytovatele v sociálních sítích. K tomu Poskytovatel poskytuje oprávněným osobám Objednatele možnost konzultace s pověřenými pracovníky Poskytovatele na internetovém portálu Poskytovatele nebo v profilu Poskytovatele na sociálních sítích v pracovních dnech v době kdykoli od 08.00 – 17.00 hod v rozsahu sjednaného limitu.

Službu Hotline je možné poskytovat i v nepracovních dnech (sobota, neděle, státem uznané svátky 0.00-24.00) a v pracovních dnech v době od 17.00 – 8.00 (tzv. Hotline 24/7/365) za použití telefonu, internetového portálu pro nahlašování dotazů. Využívat službu Hotline 24/7/365 je možné pouze v případě úhrady za tuto službu v odstavci II bodu č.1 této smlouvy.

Službu Hotline je možné poskytovat i v nepracovních dnech (sobota, neděle, státem uznané svátky) 8.00-17.00) (tzv. Hotline víkend) za použití telefonu, internetového portálu pro nahlašování dotazů. Využívat službu Hotline víkend je možné pouze v případě úhrady za tuto službu v odstavci II bodu č.1 této smlouvy.

Odpovědi budou Poskytovatelem předávány pomocí internetového portálu, sociálních sítí nebo podle konkrétního případu i prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky (faxem).

Při použití internetového portálu Poskytovatele nebo sociálních sítí je vyžadováno vyplnění internetového formuláře. Při použití emailu je vyžadováno použití standardizovaného formuláře pro službu Hotline, který je

přílohou této smlouvy. Nahlášené dotazy bez řádně vyplněného internetového formuláře nebo formuláře pro službu Hotline nebudou přijaty k řešení a jejich řešení bude odloženo do doby doručení řádně vyplněného formuláře. Pokud se nedohodne jinak, jsou všechny rozhovory a konzultace vedeny na účet Objednatele.

I v případě neposkytování služby Hotline 24/7/365 nebo Hotline víkend je pro dotazy priority 1 a 2 dle bodu 1 Předmětu smlouvy poskytován Hotline po telefonu i v nepracovních dnech (sobota, neděle, státem uznané svátky) v době 8.00 – 17.00.

Použití telefonu nebo emailu pro nahlašování dotazů priorit 3-5 nebo konzultace je možné pouze v případě úhrady za službu Hotline+ v odstavci II bodu č.1 této smlouvy. V takovém případě pověření pracovníci Poskytovatele vkládají komunikaci s Objednatelem na internetový portál místo Oprávněných osob Objednatele.

Dotazy označené Poskytovatelem na internetové portálu jako vyřešené je možné po 5 pracovních dnech uzavřít a vyřadit z evidence, pokud Objednatel do konce tohoto termínu (5 pracovních dnů) nevznesl námitku k jejich uzavření a vyřazení z evidence.

GubiSPA položky kryté službou Hotline:

- řešení nebo vysvětlení chybových hlášení generovaných aplikací GubiSPA,
- asistence při řešení uživatelských problémů, které se vyskytnou během standardních operací v aplikacích GubiSPA,
- řešení problému, dotazů a chyb, které se vyskytnou během provozu aplikací GubiSPA,
- poradenství k postupům a možnostem produktu,
- analýza, předání a eskalace softwarových nebo aplikačních chyb na 3. Level podpory (oddělení vývoje),
- pomoc při obnovení aplikací GubiSPA pouze z úplné zálohy,
- pomoc při obnovení databáze GubiSPA ze zálohy,
- vzdálená asistence/poradenství s update aktuální verze (service pack, hotfix, e-patch, legislativní patch),
- poradenství ke správné údržbě databáze, aplikací GubiSPA,
- pomoc při identifikaci změn, které musí být provedeny zákazníkem ke korekci reportů, nastavení nebo dotazů k funkcionalitě.

GubiSPA položky nekryté službou Hotline:

- programové změny nebo změny nastavení, které neodpovídá nastavení při předání produktu po originální instalaci.
- řešení problémů, které vyplývají ze změny číselníků nebo dat v databázi provedených zákazníkem,
- tvorba databázových dotazů nebo úprava existujících databázových dotazů na vyžádání zákazníka,
- změna obsahu databázových tabulek, manipulace s daty v databázi,
- prověřování souladu hodnot ve standardních nebo uživatelských sestavách nebo identifikace oblastí, kde se mohou vyskytovat nesrovnalosti,
- školení prováděné u zákazníka nebo po telefonu,
- instalace nebo aktivace nových modulů, vlastností nebo komponent produktů GubiSPA nebo společných s operačním systémem,
- reinstalace aplikačního software GubiSPA, softwarových update nebo komponent,
- reinstalace nebo instalace operačního systému, patchů, updatů nebo komponent,
- programování aplikací, interface nebo databází, programování připojení nebo propojení nových HW a SW zařízení,
- dotazy řešené v novějších vydáních produktů GubiSPA, patchů, updatů nebo verzích komponent, které mohou být opraveny instalací příslušné verze software, softwarového update, patche nebo verze komponenty,
- změny konfigurace a nastavení, optimalizace nebo údržba operačního systému nebo GubiSPA nad rámec specifikace nastavení k originální instalaci,
- vytváření nebo změny dokumentů včetně registračních karet, faktur/účtů, popisek, potvrzovacích dopisů apod. Do tohoto bodu spadá také tvorba map stolů, konfigurace nebo editace driverů k tiskárnám, specifické nebo nové programové úpravy interface propojení HW a jiných zařízení,
- tvorba nových nebo úprava existujících reportů, sestav, statistik,
- analýza aplikací a produktů, interface, exportů třetích stran a antivirových softwarů,
- řešení a/nebo analýza provozních dotazů zákazníka,
- změny v interface.

Interface položky kryté službou Hotline :

- řešení nebo vysvětlení chybových hlášení generovaných produktem,
- asistence při řešení uživatelských problémů, které se vyskytnou během provozu aplikací GubiSPA,

- řešení problému, dotazů a chyb spojených se standardními interface GubiSPA a/nebo aplikacemi GubiSPA,
- poradenství k postupům a možnostem standardních interface,
- obecné informace týkající se standardních interface a jejich specifikací.

Interface položky nekryté službou Hotline :

- programování skriptů, aplikací nebo úprav databáze, které jsou potřebné pro interface,
- úpravy interface, změny v nastavení a/nebo konfiguraci interface vyvolané upgrade software jiných dodavatelů,
- programování interface pro GubiSPA a/nebo testování interface s jinými dodavateli,
- vytváření nebo instalace interface, skriptů nebo souborů, které nejsou standardní součástí instalace GubiSPA.

Nevyčerpaný počet hodin ze sjednaného limitu služby Hotline z jednoho měsíce je možné převést do bezprostředně následujícího měsíce. V případě převodu nevyčerpaných hodin mezi měsíci v rámci služby Hotline jsou nejprve čerpány hodiny sjednaného limitu příslušející aktuálnímu měsíci a následně převedené hodiny. Nevyčerpaný počet hodin sjednaného limitu je možné po dohodě se zmocněncem Poskytovatele v aktuálním měsíci použít na úhradu prací podle bodu 1.4. nebo podle bodu 5. a 6. této smlouvy. Pokud je počet hodin sjednaného limitu služby Hotline pro daný měsíc vyčerpan, je poskytování služby Hotline pro daný měsíc zastaveno, je pozastaven i běh lhůt pro zahájení řešení, vyřešení a spuštění plánu obnovy podle bodu 1.3 této smlouvy.

**Za služby Hotline** nelze považovat konzultace k externím aplikacím Objednatele, aplikacím třetích stran a k jejich vzájemné komunikaci s Programem, k technickému vybavení, k vývojovým záměrům Objednatele v oblasti programového nebo technického vybavení nebo také ke způsobu jejich tvorby.

### 3. Legislativní změny

Poskytovatel bude zajišťovat aktualizaci podporovaných verzí subsystémů GubiSPA podle provedených legislativních změn (legislativní update), v případě kdy nelze zajistit funkce lázeňského provozu nebo provozu rehabilitačního odborného léčebného ústavu v informačním systému jeho parametrickým nastavením, a to vždy po vzájemné dohodě s pracovníky Objednatele. Objednatel bude v dostatečném předstihu písemně informovat Poskytovatele o připravovaných legislativních změnách a na žádost Poskytovatele poskytnout účinnou pomoc při specifikaci implementačních parametrů těchto změn podle konkrétních podmínek Objednatele. Poskytnutí výsledku služby legislativní update je podmíněno kontinuálními platbami za tuto službu Objednatelem podle odstavce II. bodu 1 po celou dobu, tj. od data poskytnutí práva užití Programu Objednateli do data vydání příslušného legislativního update. Poradenství k legislativnímu update je poskytováno v rámci Hotline a práce při případné instalaci takových produktů jsou poskytovány na objednávku. Součástí dodávky aktualizace systému podle legislativních změn je uživatelská dokumentace aktualizace ve formátu PDF.

Seznam podporovaných verzí subsystémů GubiSPA i s termíny ukončení jejich podpory je uveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele.

### 4. Upgrade

Upgrade je služba, zaručující Objednateli získávání práva užívat produkty vývojové a inovační činnosti Poskytovatele, týkající se Programu. Tato služba je zajišťována tak, že Poskytovatel bude vyvíjet aktuální verze Programu, odpovídající vývojovým trendům v softwaru a inovační činnosti Poskytovatele a výsledky své činnosti nabídne k implementaci Objednateli. Poskytnutí výsledku služby upgrade je podmíněno kontinuálními platbami za tuto službu Objednatelem podle odstavce II. bodu 1 po celou dobu, tj. od data poskytnutí práva užití Programu Objednateli do data vydání příslušného výsledku služby upgrade. Poradenství k produktům Upgrade je poskytováno v rámci Hotline a práce při případné instalaci a implementaci takových produktů jsou poskytovány na objednávku. Do služby Upgrade nejsou zahrnuty nově vytvořené části Programu (moduly, subsystémy, pakety funkcí), které Objednatel nemá od Poskytovatele zakoupeny a nejsou zahrnuty do úhrad v odstavci II bodu č.1 této smlouvy. Součástí Upgrade je uživatelská dokumentace Programu ve formátu PDF.

Poskytovatel bude odstraňovat zjištěné chyby (odchyly funkcionality od funkční specifikace) v podporovaných verzích subsystémů GubiSPA ve formě opravných balíků (service packů, patchů, hotfixů). Seznam podporovaných verzí subsystémů GubiSPA i s termíny ukončení jejich podpory a plánovaný termín vydání nejbližšího opravného balíku je uveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele. Posouzení dotazu před zařazením do opravného balíku, poradenství a komunikace s Objednatelem k obsahu opravných balíků je poskytována v rámci Hotline, práce při instalaci jsou poskytovány na objednávku.

## 5. Vývojové programátorské práce

Do této skupiny jsou zařazeny práce na vývoji specifických modulů či podsystémů Programu, případně úprav Programu podle individuálních potřeb a požadavků Objednatele, které vyžadují práci vývojových programátorů, při nichž vznikne zpravidla další autorské dílo, a které jsou poskytovány na základě akceptovaných nabídek Poskytovatele, které tento zasílá Objednateli po obdržení jeho požadavku.

Cenu a termín dodání za poskytnutou Programátorskou práci budou strany určovat vždy dohodou ad hoc, přičemž se při určení ceny bude vycházet z hodinové sazby 1490,- Kč za hodinu programátorské práce vykonávané v sídle nebo provozovně Poskytovatele.

Poskytovatel je povinen po obdržení požadavku na Programátorskou práci do 10 pracovních dnů sdělit Objednateli jméno osoby odpovědné za zpracování nabídky a je povinen v tomto sdělení oznámit Objednateli též termín, do kdy bude zpracována nabídka včetně ceny, termín zahájení a ukončení prací, případně další rozhodné skutečnosti. Poskytovatel má právo odmítnout požadavek na vývojové programátorské práce v případě, kdy jsou v rozporu s vývojovými a inovačními záměry Poskytovatele.

## 6. Školení a doškolení

Do této skupiny jsou zařazeny práce související se vzděláváním, školením a doškolením profesně orientovaných pracovníků Objednatele na postupy Programu a certifikaci pracovníků. Práce jsou poskytovány na základě akceptovaných nabídek Poskytovatele, které tento zasílá Objednateli po obdržení jeho požadavku.

Cenu a termín Školení budou strany určovat vždy dohodou ad hoc, přičemž se při určení ceny bude vycházet z hodinové sazby 1290,- Kč za hodinu školení a práce související se školením vykonávané v sídle nebo provozovně Poskytovatele.

Poskytovatel je povinen po obdržení požadavku na Školení a doškolení do 10 pracovních dnů sdělit Objednateli jméno osoby odpovědné za zpracování nabídky a je povinen v tomto sdělení oznámit Objednateli též termín, do kdy bude zpracována nabídka včetně ceny, navrhovaného termínu zahájení a ukončení školení, případně další rozhodné skutečnosti.

## II. Finanční podmínky.

1. Cena za služby je stanovena bez DPH takto:

Název subsystému (modulu)	Počet licencí	Jedn. cena	Cena celkem
Front Office (FO) recepce včetně pokladny	6	53 800 Kč	322 800 Kč
Fakturace pro zdravotní pojišťovny + agenda návrhů (poukazů)	1	16 300 Kč	16 300 Kč
Směnárna		9 800 Kč	- Kč
Interface tel. ústředny (podle počtu hotelů)		58 600 Kč	- Kč
Interface na PayTV (podle počtu hotelů)		58 600 Kč	- Kč
Interface na internetové rezervace (podle počtu pokojů)		520 Kč	- Kč
Interface na Building management systém		58 600 Kč	- Kč
Interface na zámkový systém		58 600 Kč	- Kč
Paket reporting (podle počtu pokojů)		610 Kč	- Kč
Modul pro práci s čárovými kódy věrnostních karet		24 900 Kč	- Kč
Odtěžování skladu prodejem na recepci (podle počtu pokojů)	143	210 Kč	30 030 Kč
Hotelový packet (podle počtu pokojů)		574 Kč	- Kč
Packet fakturačních účtů (podle počtu pokojů)		390 Kč	- Kč
Rezervační modul		17 100 Kč	- Kč
Lékař	3	41 400 Kč	124 200 Kč
Modul pro sledování výkonů (serverová licence)		81 500 Kč	- Kč
Modul pro sledování výkonů (1 propojený modul RP,LE,Lab,SZM)		10 900 Kč	- Kč
Modul lékařský dekurz		10 900 Kč	- Kč
Laboratoř		23 900 Kč	- Kč
Interface pro automatické přenášení výsledků z lab. přístroje		44 900 Kč	- Kč
Sklad zdravotnického materiálu		17 100 Kč	- Kč
Rozpis procedur	2	55 800 Kč	111 600 Kč
Modul hromadného tisku		21 500 Kč	- Kč
Wellness	2	29 700 Kč	59 400 Kč
Statistiky podaných procedur	1	21 500 Kč	21 500 Kč
Modul evidence skutečně podaných procedur		73 600 Kč	- Kč
Modul pro sběr dat ze snímačů		4 100 Kč	- Kč
Diétní sestra	1	25 600 Kč	25 600 Kč
Sklad potravin	1	17 100 Kč	17 100 Kč
Restaurační pokladna		25 600 Kč	- Kč
paket 3d model prostor + covers		7 600 Kč	- Kč
Interface na Orderman Sol+		14 600 Kč	- Kč
Správce receptur, jídel a cen		18 800 Kč	- Kč
Docházka		27 600 Kč	- Kč
Modul pro sběr dat ze snímačů		8 500 Kč	- Kč
Sklad MTZ		17 200 Kč	- Kč
Modul strážník		10 900 Kč	- Kč
Tisk stravenek		14 600 Kč	- Kč
OPENStat		14 900 Kč	- Kč
Modul Crystal Report (podle počtu pokojů)		210 Kč	- Kč
Evidence majetku		28 600 Kč	- Kč
Modul inventury		17 900 Kč	- Kč
Propojení na ekonomický systém - serverová licence		73 600 Kč	- Kč
BI - discoverer (datový sklad podle počtu sestav)		9 800 Kč	- Kč
BI - discoverer (podle počtu sestav)		42 900 Kč	- Kč
ITB (Interface to business) - serverová licence		73 600 Kč	- Kč
ITB (interface to business) - klientská licence		4 100 Kč	- Kč
<b>Celkem</b>			<b>728 530 Kč</b>
Služby podle bodu 2 odst. I Předmětu smlouvy Hotline			10 320 Kč
Služba podle bodu 2 odst. I Předmětu smlouvy Hotline+ 2% z ceny licencí ročně		NE	- Kč
Služby podle bodu 2 odst. I Předmětu smlouvy Hotline víkend		NE	- Kč
Služby podle bodu 3, 4 odst. I Předmětu smlouvy			7 892 Kč
<b>Cena služeb za měsíc celkem v Kč:</b>			<b>18 212 Kč</b>
Pronájem 3x licence modulu Přijímací kancelář			3 000 Kč
<b>Cena za měsíc celkem v Kč:</b>			<b>21 212 Kč</b>



2. Služby obsažené v bodech 1.2 a 1.4 Předmětu smlouvy a služby Hotline po vyčerpání sjednaného limitu pro daný měsíc podle bodu 2 Předmětu smlouvy se poskytují na základě objednávky, přičemž za objednávku je považován dokument Hlášení dotazu na servisní službu nebo dokument Zadávací formulář pro službu TOP servis. Za tyto služby je účtována cena stanovená součinem hodinové sazby a počtem hodin (tj. každé započaté půlhodiny práce jednoho pracovníka Poskytovatele), po který byly práce poskytovány. Hodinová sazba je stanovena pro služby podle odstavce I. bodu 1.2 na částku 1290,- Kč bez DPH a pro služby podle odstavce I. bodu 1.4 na částku 1290,- Kč bez DPH.
3. Služby obsažené v bodech 2, 3, 4 Předmětu smlouvy poskytované v rámci této smlouvy objednatel hradí 12 x za rok ve výši odvozené od počtu licencí uvedených v tabulce podle odstavce II. bodu 1 vždy na nastávající kalendářní měsíc. Při zahájení platnosti po podpisu této smlouvy se smluvní strany na termínu vystavení první faktury dohodnou. Pronájem licencí modulu Přijímací kancelář je stanoven na dobu 24 měsíců, po této době přecházejí pronajímané licence do trvalého užívání Objednatelům podle podmínek licenční smlouvy číslo LIC10-VG-13.
4. V případě, že objednatel bude požadovat provedení služby ve svátek, sobotu nebo neděli, bude se k obvyklé ceně účtovat příplatek ve výši 100 % obvyklé ceny nebo v případě poskytnutí služeb podle odstavce I. bodu 2 této smlouvy bude odečten dvojnásobný počet hodin za poskytnutí služby Hotline.
5. Pokud bude práce probíhat v místě Objednatele, k ceně se připočítá přepravné ve výši 12 Kč za 1km, poplatek za čas pracovníka Poskytovatele strávený na cestě ve výši 690 Kč za hodinu (počítaný za každou započatou půlhodinu času na cestě jednoho pracovníka Poskytovatele k Objednateli) a pobytové náklady pracovníků Poskytovatele podle jejich skutečné výše. Poskytovatel se zavazuje přednostně práce poskytovat pomocí vzdáleného přístupu nebo videokonference.
6. Pokud se změní počty poskytnutých licencí používaných subsystémů, nebo se poskytnou další, nebo se změní ceníkové ceny licencí nebo hodinové sazby Poskytovatele, smluvní strany se dohodly, že výše uvedené poplatky se v souladu s novými počty licencí nebo cen změní a budou zahrnuty do nejbližší měsíční úhrady. Roční nárůst cen licencí, hodinových sazeb uvedených v této smlouvě je omezen maximálně na 5% nad rámec inflace stanovené ČSU.
7. Poskytovatel vystavuje souhrnný měsíční daňový doklad za vykonané a ukončené práce podle odstavce I. bodu 1.2 v daném měsíci. Přílohou jsou vždy Zásahové protokoly (příloha č.4) za převzaté programátorské a servisní práce, pokud tyto práce nejsou poskytovány bezplatně či jsou placeny pravidelnou či jednorázovou platbou nebo se ad hoc strany písemně dohodly jinak.
8. O všech pracích vykonaných v rámci rychlého servisu vystaví Poskytovatel neprodleně písemný dokument – **Zásahový protokol** (Protokol), viz. příloha č.4, který obsahuje popis vykonaných prací, rozsah prací, cenu, popřípadě osoby účastníci se prací za obě strany, datum, místo předání a převzetí. Protokol jinak nemá žádnou přesně stanovenou formu. Protokol je zasílán neprodleně v jednom vyhotovení Objednateli, který je povinen podpisem potvrdit správnost údajů v Protokolu, pakliže k němu nemá žádné výhrady. Odepření podpisu na Protokolu bez oprávněného důvodu, nemá vliv na povinnost Objednatele hradit skutečně provedené a objednané práce.
9. Cena služeb a prací podle odstavce I. bodu 1.4. je splatná po předložení výkazu prací, na základě daňového dokladu se splatností 15 dnů od data vystavení. Objednatel se zavazuje do tří pracovních dnů doručení výkaz prací odsouhlasit, nebo informovat Poskytovatele o odmítnutí výkazu prací se specifikací důvodů odmítnutí. V případě, že Objednatel nepodnikl ani jeden z uvedených úkonů, je považován výkaz prací za schválený. Odmítnutí výkazu prací bez oprávněného důvodu, nemá vliv na povinnost Objednatele hradit skutečně provedené a objednané práce.
10. Fakturace:  
~~Faktury Poskytovatele bude Objednatel platit měsíčně.~~ Faktury budou vystavené k prvnímu dni měsíce s 60 denní lhůtou splatnosti.
11. Veškeré ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH, která je účtována podle současně platných předpisů. Jejich změna v pozdějším období se promítne do faktur Poskytovatele od data změny těchto předpisů.

### III. Podmínky pro provádění služeb.

Objednatel souhlasí s tím, že před zahájením služeb podle této smlouvy a v průběhu jejich provádění zajistí pro Poskytovatele bezplatně následující podmínky:

1. Určí osobu dostatečně znalou informačního systému Objednatele vybaveného příslušnými oprávněními přístupu do informačního systému objednatel, který bude k dispozici specialistovi poskytovatele po dobu

poskytování služeb obsažených v této smlouvě. Tato osoba Objednatele dále zabezpečuje objednávání a koordinaci věcné a časové součinnosti s dodavatelem souvisejících zařízení, které nebyly předmětem dodávky poskytovatele (technické prostředky, programové vybavení třetích stran, poradenství). Tato osoba bude poskytovat prvotní pomoc uživatelům Objednatele předtím, než využijí služby Hotline.

2. Po dobu přítomnosti pracovníka Poskytovatele na pracovišti objednatel vyčlení pracovní místo vybavené klientskou stanicí, připojenou do informačního systému objednatel a s dostatečnou konfigurací, která odpovídá běžné stanici objednatel pro subsystém, jehož se zamýšlený zásah týká, umožňující administrátorské úkony pro poskytování služeb na pracovišti objednatel. Poskyvatel v takovém případě oznámí Objednateli minimálně 48 hodin předem přítomnost svého pracovníka na pracovišti Objednatel.
3. Umožní pracovníkům Poskytovatele přístup do informačního systému nezbytný pro plnění účelu této smlouvy. Pokud je u objednatel upraven přístup do informačního systému směrnicí, budou pracovníci poskytovatele s touto směrnicí seznámeni. Dodržování pravidel stanovených směrnicí všemi zúčastněnými stranami se považuje za samozřejmé.
4. V době všech typů vzdáleného přístupu k systému objednatel a v případě řešení událostí specialistou poskytovatele přímo v místě objednatel musí být na pracovišti objednatel přítomen zodpovědný pracovník Objednatel obeznámený s provozním prostředím, přístupovými právy apod. nebo operátor a zodpovědný pracovník Objednatel asistují pomocí vlastního vzdáleného přístupu.
5. V případě vzdáleného přístupu, při kterém je třeba obnovit data, se vyžaduje, aby objednatel zajistil na svém pracovišti kompetentní personál, který pomůže při zavádění požadovaných médií nebo poskytne na místě jinou podporu, kterou nelze realizovat na dálku.
6. Poskytne nezbytnou součinnost, která je předpokladem pro poskytování služeb obsažených v této smlouvě, nebo kterou si v rozumném rozsahu za stejným účelem vyžádá poskyvatel.
7. Zajistí zálohování dat, aplikací, specifických ovladačů, komponent a příslušných softwarových klientů na pásky či jiná vhodná média v souladu s provozní dokumentací, ověřování funkčnosti prováděných záloh. Zálohy musí být kdykoliv k dispozici pro potřeby obnovy.
8. Zajistí odpovídající software, zálohy, boot disky apod. pro obnovu databáze, aplikací a celého prostředí pro případ havárie.
9. Objednatel je odpovědný za uchování licenčních klíčů a aplikačních klíčů, přístupových údajů a hesel do aplikací GubiSPA. Poskyvatel nebude za žádných okolností sdělovat uživatelům přístupové údaje a/nebo hesla.
10. Zajistí, aby poskyvatel obdržel dostatečné informace o veškerých změnách nebo dočasných opravách systémového prostředí s dostatečným předstihem před jejich realizací.
11. Zajistí provozuschopnost hardware (především databázového či aplikačního serveru nezbytných pro provozování aplikací GubiSPA) a technologii pro vzdálený přístup k němu a síťové infrastruktury.
12. Určí administrátora(-y) informačního systému a hlavní uživatele jednotlivých užívaných subsystémů Programu, kteří jsou dostatečně znalí jím příslušných subsystémů Programu Poskytovatele, pracovních procesů a prostředí Objednatel. Hlavní uživatelé případně administrátoři dohlížejí na dodržování stanovených pracovních postupů Programu pracovníky Objednatel.
13. Vyhradí svým pracovníkům čas tak, aby mohli asistovat Poskytovateli při řešení vznesených dotazů a problémů. Objednatel poskytne Poskytovateli všechny potřebné informace a odpovědi na otázky, pokud budou potřeba a to včetně zaznamenání chybových hlášení, upozornění a/nebo logů, které mohou pomoci v poskytování služeb podle této smlouvy.
14. Bude předem plánovat služby, které nejsou kryté službou Hotline. Poskyvatel neposkytuje žádnou placenou službu bez předchozího naplánování.
15. Zajistí dostatečně bezpečné prostředí pro vzdálené připojení k prostředku objednatel včetně jeho ochrany proti poškození, nepovolenému přístupu nebo porušení funkčnosti.
16. Zajistí napojení do všech účastnických míst. V případě požadavku poskytovatele na použití specifického software pro spojení prostřednictvím vzdálené správy, zajistí licence pro požadovaný spojovací software.

#### IV. Závazky objednatele.

1. V případě, že poskytování služeb podle předmětu této smlouvy má být prováděno v objektech Objednatele, pak Objednatel umožní pracovníkům Poskytovatele plný přístup do míst, kde bude práce prováděna. Pracovníci poskytovatele budou zachovávat bezpečnostní opatření stanovené Objednatelem, pokud s nimi byli předem seznámeni, včetně obecně platných závazných právních předpisů týkajících se bezpečnosti práce a požární ochrany.
2. Objednatel poskytne Poskytovateli potřebnou spolupráci, informace, vybavení, data a podporu, kterou poskytovatel bude potřebovat pro splnění povinností, které pro něj vyplývají z této smlouvy, v čase, kdy o to Poskytovatel požádá. Poskytovatel nenese odpovědnost za vzniklou škodu v důsledku nepřesných podkladů poskytnutých Objednatelem.
3. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel provede minimálně jednou ročně rekondiční školení všech administrátorů a všech hlavních uživatelů lektorem s certifikací Poskytovatele na příslušný subsystém Programu.
4. Smluvní strany se dohodly, že v organizaci Objednatele bude v každém z následujících subsystémů Programu, pokud je Objednatelem užíván, alespoň jeden hlavní uživatel s platnou certifikací Poskytovatele - Přijímací kancelář, Recepce, Směnárna, Lékař, Rozpis procedur, Wellness, Laboratoř, Sklad zdravotnického materiálu, Statistiky podaných procedur, Dietní sestra, Sklad potravin, Restaurační pokladna, Docházka, Sklad MTZ, OpenStat, Evidence Majetku, PremiumCoach, Přenosy do ekonomického IS (ITB), Modul Crystal Report, BI.
5. Smluvní strany se dohodly, že v organizaci Objednatele bude alespoň jeden administrátor informačního systému s platnou certifikací Poskytovatele.
6. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bude Poskytovatele kontinuálně informovat o jménech administrátorů a hlavních uživatelů.
7. Objednatel na základě včasného požadavku Poskytovatele zajistí, že je k dispozici dostatečné vybavení a data, aby bylo možno provést službu podle předmětu této smlouvy. V případě, že je Poskytovateli bráněno nebo znemožněno začít nebo provést službu, která je předmětem této smlouvy, proto, že pracovníci Objednatele nejsou k dispozici nebo že není k dispozici potřebné předem vyžádané vybavení nebo data, nebo nedostatku nutné spolupráce ze strany Objednatele, pak Poskytovatel bude mít právo fakturovat částky, jako by služba nebo její část byla provedena.
8. Objednatel periodicky proškolí osoby kontaktující službu Hotline, aby před zapsáním dotazu na internetový portál nebo před použitím telefonického nahlašování dotazu provedli následující kroky:
  - ověřili, že se problém týká produktů GubiSPA. Potíže mohou vzniknout v počítačové síti, napájení, hardware, v produktech jiných dodavatelů (tzv. třetích stran) nebo v interfacech. V takových případech musí kontaktovat službu podpory příslušného dodavatele,
  - pokusili se opakovaně reprodukovat problém, aby se ujistili, že se nejedná chybu v postupu nebo přehlédnutí,
  - zkontrolovali obvyklé náležitosti jako je připojení kabeláže k pracovní stanici, elektrický přívod, správné přihlašovací údaje, atd. Často se řešení problému skrývá ve správných postupech a ne v chybě software,
  - zkontrolovali příslušné kapitoly dokumentací týkající se dotazu – pracovní postupy, uživatelské příručky, postupy nastavení apod.,
  - pokud je možné problém opakovaně reprodukovat, zkontrolovali, zda nedošlo v poslední době ke změnám v provozním prostředí (instalace software na pracovní stanici, nové verze systémů na serverech apod.), které mohou být příčinou problému,
  - přihlásili se do znalostní databáze na [www.gubi.cz](http://www.gubi.cz) a vyhledali relevantní informace o problému nebo dotazu v dokumentacích a/nebo řešených dotazech.

#### V. Smluvní pokuty.

1. Objednatel se zavazuje k úhradě faktur Poskytovatele ve stanované lhůtě splatnosti. Dojde - li ke zpoždění úhrady faktur, opravňuje tato skutečnost Poskytovatele účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení a případně odepřít plnění smlouvy do data úplné úhrady všech faktur se zpožděnou úhradou, nebo od smlouvy odstoupit.
2. V případě nedodržení doby reakce ze strany poskytovatele podle odstavce I. bodu 1.3 Předmětu smlouvy, je oprávněn Objednatel účtovat sankční poplatek ve výši 1000 Kč za každý jednotlivý případ, maximálně však

do výše 50% sjednané měsíční částky za Hotline. Stejnou smluvní pokutu je oprávněn účtovat za každý jednotlivý případ Poskytovatel Objednateli v případě, že nesplní požadavky uvedené v odstavci IV. „Závazky objednatel“ a III. „Podmínky provádění služeb“.

3. Zaplacení smluvní pokuty smluvní stranou nezbavuje tuto smluvní stranu závazku splnit povinnosti dané touto smlouvou.

#### VI. Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které byly způsobeny nesprávným užitím výsledků činnosti Poskytovatele Objednatel, ani za vady a škody vzniklé na straně Objednatel nebo jinými příčinami, které nevyplynou z výsledků činnosti Poskytovatele podle této smlouvy, ani jím nejsou zaviněny.
2. Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které byly způsobeny zásahy nebo řešením dotazů Objednatel, které byly nahlášeny Poskytovateli jinak než zápisem na internetový portál Poskytovatele.
3. Poskytovatel neodpovídá za vady a škody, které:
  - byly způsobeny nesprávnými podklady nebo informacemi Objednatel;
  - vznikly neodborným zacházením Objednatel;
  - vznikly použitím nevhodných technických prostředků, nebo poruchou technických prostředků;
  - vznikly provozováním či užíváním IS GubiSPA, dodaného Poskytovatelem, v rozporu s dokumentací;
  - vznikly změnou parametrů IS GubiSPA Objednatel;
  - vznikly v důsledku nesprávnosti nebo nekompletnosti dat vkládaných do IS GubiSPA Objednatel;
  - vznikly vnějším zásahem;
  - způsobila třetí osoba na straně Objednatel;
  - vznikly neodvratitelnou okolností.

#### VII. Zvláštní ujednání.

1. Paušální platba nezahrnuje odstranění závad, které byly způsobeny zásahem Objednatel (závadou technického zařízení Objednatel, chybnou obsluhou, virovými poškozeními Programu, smazáním Programu (i částečným) a jiné), užitím nevhodného aplikačního programového vybavení jiných firem, odstranění závad způsobené činností třetí strany, závady způsobené průmyslovým rušením, přírodními vlivy nebo živelnou pohromou. Za odstranění těchto závad může Poskytovatel požadovat úhradu ceny uvedené v odstavci II.2 pro službu Rychlý servis.
2. Poskytovatel neposkytuje žádné záruky, výslovně uvedené nebo předpokládané, že dotazy vznesené Objednatel na službu Hotline povedou k nalezení řešení, které odstraní jakýkoliv problém Objednatel.
3. O všech okolnostech, o nichž se strany o sobě dozvědí navzájem při plnění této smlouvy, jsou povinny zachovávat mlčenlivost, a to i po ukončení této smlouvy. Třetím osobám je možno informace sdělovat jen s písemným souhlasem druhé strany, avšak toto se netýká konzultantů smluvních stran, kteří jsou vázáni k mlčenlivosti ze zákona (advokáti, daňoví poradci atp.). Po skončení spolupráce dle této smlouvy, jsou strany povinny veškeré důvěrné informace vrátit druhé straně a vymazat tyto ze všech počítačových databází, na nichž jsou uloženy.
4. Pro službu Hotline byl dohodnut sjednaný limit na osm hodin měsíčně.
5. Objednatel je povinen dodržovat všechna ustanovení autorského zákona a licenční dohody a nesmí zejména umožnit třetí osobě přístup k Programu ani jeho části a zavazuje se, že případné produkty vytvořené při plnění objednávek dle této smlouvy, bude užívat výhradně pro svou potřebu a nebude je množit bez souhlasu Poskytovatele. Za třetí osobou se nepovažuje osoba v pracovním nebo obdobném poměru k Objednateli.
6. Obě strany se dohodly, že sporné otázky budou přednostně řešit dohodou a mimosoudní cestou. Jestliže dohoda nebude možná a bude třeba uplatnit právo soudní cestou, bude příslušným soudem obecný soud Poskytovatele.
7. Zmocněnci pro věcná jednání (kontaktní osoby) podle této smlouvy jsou:
 

- Ing. Stanislav Hříbal, Alena Pelikánová	za objednatel
- Jiří Bittner, DiS	za poskytovatele (primární support kontakt)
8. Služby uvedené v předmětu smlouvy, bodu 1.4 jsou sjednávány oprávněnými osobami Objednatel uvedenými v Seznamu oprávněných osob pro službu TOP servis v příloze č.6.

9. Kontaktní telefon na centrum podpory: +420 583 216 741, + 420 608 747 798. Kontaktní email na centrum podpory: [support@gubi.cz](mailto:support@gubi.cz)
10. Smluvní strany zajistí vzájemnou kontinuální informovanost o kontaktních osobách a kontaktních telefonech.
11. Poskytovatel má právo upravit každoročně cenu služeb v této smlouvě o míru inflace stanovenou ČSU.
12. Pokud při své činnosti Poskytovatel přijde do styku nebo zpracovává data Objednatele, je Poskytovatel povinen dbát pokynů Objednatele a činit potřebná technická i organizační opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost Poskytovatele trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy. Použití jakýchkoliv datových i jiných údajů a výstupů uložených v síti Objednatele Poskytovatelem k demonstracím, prezentacím, školením apod. je vyloučeno.
13. Tato smlouva nahrazuje dosavadní smlouvu 3-SVG1A-06 včetně jejich dodatků. Objednatel prohlašuje, že smlouva 3-SVG1A-06 je splněna a Poskytovatelem byly poskytnuty všechny služby v ní obsažené ke dni 1.8.2013.
14. Při vypovězení této smlouvy ze strany objednatel dříve než 31. 7. 2015, je poskytovatel oprávněn účtovat rozdíl mezi částkou 100 581,- Kč bez DPH, částkou uhrazenou na základě faktury číslo 520130110 a uhrazenými pronájmy ke dni výpovědi této smlouvy za licence modulu Přijímací kancelář podle odstavce II. bodu 1 a 3. Tato částka nebude poskytovatelem účtována v případě vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele dříve než 31. 7. 2015.
15. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu smluvních stran. Uzavírá se na dobu neurčitou s 3 měsíční výpovědní lhůtou. Výpověď smlouvy smluvní strana doručí druhé smluvní straně písemnou formou. Výpovědní lhůta začíná běžet následující měsíc po měsíci, v němž byla výpověď doručena. Je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Objednatel a jeden Poskytovatel. Smluvní strany prohlašují, že smlouva včetně příloh byla přečtena a že ji uzavírají podle jejich pravé a svobodné vůle.

Dne:

30. 8. 2013

**H** NEMOCNICE  
NA HOMOLCE

150 30 Praha 5, Roentgenova

za objednatele

MUDr. Michal Šetlík  
ředitel nemocnice

Seznam příloh:

- |              |   |
|--------------|---|
| Příloha č. 1 | Formulář „Hlášení dotazu pro servisní službu“ |
| Příloha č. 2 | Formulář „Hlášení dotazu pro službu Hotline“  |
| Příloha č. 3 | Seznam oprávněných osob Objednatele           |
| Příloha č. 4 | Zásahový protokol                             |
| Příloha č. 5 | Zadávací formulář pro službu TOP servis       |
| Příloha č. 6 | Seznam oprávněných osob pro službu TOP servis |
| Příloha č. 7 | Specifikace priorit                           |

GUBI computer systems s.r.o.

Pobočka:

ul. 17. listopadu 17, 787 01 Šumperk

Tel./fax: (+420) 583 216 741

DIČ: 398-47678665 IČO: 47678665

za poskytovatele