

SLOVOTHERMAE, Kúpele Diamant Dudince, š.p.	
Kúpeľná 107, 962 71 Dudince	
Dátum:	17. 10. 2023
Podacie číslo:	1932
Prílohy:	Číslo spisu:
Počet listov:	Vybavuje:

SMLOUVA O PROVOZNÍ PODPOŘE A ÚDRŽBĚ IS LBIS/4G Č. 24/2023

mezi

SLOVOTHERMAE, Kúpele Diamant Dudince š.p.

a

LAURYN s.r.o.

uzavřená dne 16.10.2023

SMLOUVA O PROVOZNÍ PODPOŘE A ÚDRŽBĚ IS LBIS/4G Č. 24/2023

uzavřená podle ustanovení § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(„Občanský zákoník“ a „Smlouva“)

SMLUVNÍ STRANY

(1) **SLOVOTHERMAE, Kúpele Diamant Dudince š.p.**

sídlo Kúpeľná 107, 962 71 Dudince, Slovenská republika, IČO: 00165506,
IČ DPH: SK2020295442, zapsaná v v OR okr. soudu Banská Bystrica, vl. Č. 712/S („Objednatel“)

a

(2) **LAURYN s.r.o.**

Sídlo Přeloučská 255, Pardubice 6, PSČ 530 06, IČO: 60113685, DIČ: CZ60113685 zapsaná v
obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 45128
(„Zhotovitel“)

(Objednatel a Zhotovitel společně „Strany“, a každý jednotlivě „Strana“).

PREAMBULE

- (A) Zhotovitel je osobou podnikající mj. v oblasti poskytování služeb podpory vlastního software IS LBIS/4G, který je informačním systémem určeným pro lázeňská, rehabilitační a jiná zdravotní zařízení pro správu provozní agendy takových zařízení.
- (B) Objednatel je osobou provozující lázeňské zařízení, které poskytuje lázeňskou péči, léčebné a rekondiční pobyty pro samoplátce, ubytovací služby, volně prodejné procedury pro ubytované klienty i veřejnost, gastronomické služby, přičemž na základě seznámení se s funkcionalitami IS LBIS/4G má zájem, aby Zhotovitel poskytoval průběžnou podporu pro tento software na zařízení Objednatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1.1 Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat Objednateli služby provozní podpory („Služby podpory“) k informačnímu systému LBIS/4G („IS LBIS/4G“).

1.2 Služby podpory zahrnují:

- (a) Řešení provozních požadavků („Řešení provozních požadavků“) vzniklých při užívání IS LBIS/4G u Objednatele, tj. odstraňování jakýchkoliv prokazatelných nefunkčností IS LBIS/4G, které se projeví selháním oproti funkčnosti a funkcionalitě dle uživatelské dokumentace, která tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy či je součástí nové verze IS LBIS/4G, či jakýkoliv případ, kdy se IS LBIS/4G nechová v souladu s touto uživatelskou dokumentací, a to vše bez ohledu na to, zda jde o vadu IS LBIS/4G či nikoliv („Provozní požadavek“).
- (b) Poskytování rad a konzultací Objednateli při Řešení provozních požadavků vzniklých při užívání IS LBIS/4G prostřednictvím telefonu, e-mailu, vzdáleného připojení tak, aby bylo zajištěno správné a efektivní užívání IS LBIS/4G.

- (c) Poskytování rad a konzultací Objednateli pro správné a efektivní užívání IS LBIS/4G formou osobní konzultace/návštěvy.
- (d) Poskytování služeb jako jsou analýzy, projekty, programátorské práce, datové převody, školení, konzultace a podobné činnosti v dohodnutém rozsahu.
- (e) Provádění legislativního upgrade IS LBIS/4G na poslední verzi. Upgrade IS LBIS/4G je realizován dle potřeby v návaznosti na legislativní změny. Do legislativního upgradu systému LBIS/4G nespadá vytvoření nového subsystému, modulu nebo funkčnosti IS LBIS/4G.
- (f) Provádění funkčního upgrade (vývoj nových funkcí) IS LBIS/4G v dohodnutém rozsahu.
- (g) Vypracování servisní měsíční zprávy, která bude obsahovat přehled všech realizovaných činností v daném měsíci.

2. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 2.1** Zhotovitel poskytuje na novou verzi IS LBIS/4G záruku za jakost v délce 12 měsíců od její instalace u Objednatele.
- 2.2** Vady Řešení provozního požadavku, které vzniknou v záruční době a na něž se vztahuje záruka za jakost, je Zhotovitel povinen odstranit bezplatně v místě vzniku vady na své náklady. Vady Řešení provozního požadavku, které vzniknout mimo záruční dobu, budou zpoplatněny dle aktuálního ceníku Zhotovitele.

3. SPECIFIKACE SLUŽEB PODPORY

- 3.1** Záruční opravou se rozumí tyto druhy Řešení provozních požadavků:
 - (a) odstranění vad funkčnosti programu v důsledku chybného programového kódu;
 - (b) nefunkčnost IS LBIS/4G v důsledku zásahu Zhotovitele.
 - 3.2** Mimozáručním zásahem je zejména:
 - (a) odstraňování porušení dat nevhodnou obsluhou nebo poruchy hardwaru (např. přestavování stanice, havárie stanice, serveru);
 - (b) Řešení provozních požadavků vzniklých chybnou definicí a zadání dat uživateli systému;
 - (c) Řešení provozních požadavků vzniklých chybným užíváním IS LBIS/4G, tj. v rozporu s uživatelskou dokumentací k IS LBIS/4G dle Přílohy č. 3;
 - (d) odstraňování chyb dat a programového kódu vzniklých v důsledku programových virů;
 - (e) další činnosti a akce realizované na objednávku Objednatele;
 - (f) Řešení provozních požadavků v souvislosti se ztrátou dat (za ztrátu dat je v tomto případě považována neexistence použitelná zálohy dat, přičemž za vytváření zálohy dat je odpovědný Objednatel).
 - 3.3** V případě sporu, zda se jedná o záruční či mimozáruční opravu se Strany pokusí v dobré víře dohodnout a pokud se nedohodnou, rozhodne v takovém případě Zhotovitel.
 - 3.4** Zásah Zhotovitele, který je záruční opravou dle článku 3.1, provede Zhotovitel v záruční době zdarma.
 - 3.5** Zásah Zhotovitele, který je mimozáruční opravou, provede Zhotovitel dle podmínek této Smlouvy.
- ## **4. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH POŽADAVKŮ**
- 4.1** Zhotovitel se zavazuje provádět Řešení provozních požadavků na základě objednávek Objednatele.

4.2 Provozní požadavky se člení do těchto kategorií:

- (a) **Kategorie A** - problém znemožňující užívání IS LBIS/4G; tj. způsobující zhroucení IS LBIS/4G během normálního používání, způsobující ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání IS LBIS/4G, způsobující, že významná část IS LBIS/4G je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému Objednatele.
- (b) **Kategorie B** - problém omezující užívání IS LBIS/4G; tj. způsobující významné problémy při jeho používání, avšak překonatelné dočasným náhradním postupem nebo způsobující, že část dodaného IS LBIS/4G se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci, avšak neomezující významně jeho funkčnost.
- (c) **Kategorie C** - drobné problémy které minimálně komplikují postupy při práci s IS LBIS/4G, tj. projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsáním v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předchozích kategoriích. Jedná se např. o překlepy v reportech, atd.

4.3 Kategorizaci Provozních požadavků navrhuje Objednatel v „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ (Příloha č. 1 této Smlouvy) e-mailem dle článku 13.1. O námitkách Zhotovitele na kategorizaci chyb rozhodují zástupci pro jednání ve věcech technických za Objednatele a Zhotovitele, v jejich nepřítomnosti jejich zástupci. V případě nedohody vedoucích realizačních týmů rozhoduje s konečnou platností dohoda na úrovni statutárních orgánů Objednatele a Zhotovitele.

4.4 Zhotovitel se zavazuje po doručení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ od Objednatele zahájit práci na Řešení provozního požadavku.

4.5 Zhotovitel se zavazuje po doručení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ od Objednatele odstranit Provozní požadavek v následujících lhůtách:

Kategorie Provozního požadavku	Lhůty pro odstranění Provozního požadavku
A	do 24 hodin po obdržení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“
B	do 10 pracovních dnů po obdržení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“
C	do 4 měsíců po obdržení „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“, nejpozději v další verzi IS LBIS/4G

4.6 O způsobu Řešení provozního požadavku rozhodne Zhotovitel dle jeho charakteru. Předpokladem dodržení sjednaných lhůt ze strany Zhotovitele je plná funkčnost hardware Objednatele pro provoz IS LBIS/4G a existence použitelných záloh dat v rámci IS LBIS/4G. Objednatel je povinen zajistit funkční zabezpečený dálkový přístup pro Zhotovitele za účelem Řešení provozních požadavků Zhotovitelem. V případě, že Objednatel takto dálkový přístup nezajistí či bude dálkový přístup nedostatečný, není Zhotovitel odpovědný za prodloužení s Řešením provozního požadavku.

4.7 Lhůty uvedené v článku 4.5 běží od doručení "Hlášení o vzniku Provozního požadavku" Zhotoviteli za podmínky, že „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ je doručeno Zhotoviteli v pracovní den v době od 8:00 do 15:30 hodin.

4.8 „Hlášení o vzniku Provozního požadavku“ může Zhotoviteli mimo jeho pracovní dobu doručit pouze osoba zmocněná pro otázky technické za Objednatele nebo její zástupce (dle článku 13 této Smlouvy) a to pouze osobě zmocněné pro otázky technické za Zhotovitele nebo jejímu zástupci

(dle článku 13 této Smlouvy). V tomto případě běží lhůta pro vyřešení Provozního požadavku od okamžiku jeho nahlášení.

- 4.9 Odstranění Provozního požadavku v kategorii je definováno jako odstranění nahlášeného Provozního požadavku nebo poskytnutí přijatelného řešení nebo převedení daného Provozního požadavku do nižší kategorie nebo rozhodnutí, že se jedná o nový požadavek na změnu - vývoj/nastavení systému, nebo postoupení Provozního požadavku k vyřešení třetí osobě (např. dodavatel HW, atd.), jedná-li se o Provozní požadavek vyvolaný chybným chováním komponenty dodané třetí osobou.
- 4.10 Zhotovitel řeší nahlášené Provozní požadavky a připomínky dle priorit (dle kategorií A - B - C) dohodnutých mezi zmocněnými osobami Objednatele a Zhotovitele a podle rychlosti reakce dohodnuté v tomto článku 4.

5. MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 5.1 Zhotovitel bude realizovat servisní návštěvy a zásahy v sídle Objednatele telefonicky, dálkovým přístupem, nebo osobně. Formu realizace určí Zhotovitel s ohledem na povahu a závažnost Provozního požadavku vyžadujícího servisní návštěvu nebo zásah.
- 5.2 Návštěva a činnosti s ní spojené budou realizovány v dohodnutém termínu a budou při ní přítomni pověřeni pracovníci Zhotovitele a pověřený pracovník (pracovníci) Objednatele. V případě, že Objednatel neposkytne Zhotoviteli potřebnou součinnost pro určení termínu, tj. zejména bude bezdůvodně odmítat termíny navržené Zhotovitelem, ke lhůtám dle článku 4.5 této Smlouvy se nepřihlíží.
- 5.3 Zhotovitel se zavazuje zajistit stanovené činnosti servisní návštěvy, které budou upřesněny zástupcem pro jednání ve věcech technických za Objednatele před realizovanou servisní návštěvou, dostatečným počtem pracovníků.

6. CENA

- 6.1 Výše měsíčního paušálu za realizaci provozní podpory a údržby IS LBIS/4G je stanovena dle ceníku Zhotovitele. Ceník Zhotovitele včetně rámce služeb zahrnutých v měsíčním paušálu jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy („Ceník“).
- 6.2 Cena za konzultace k IS LBIS/4G nad rámec měsíčního paušálu bude určena na základě počtu skutečně odpracovaných hodin pracovníky Zhotovitele a na základě použití hodinové sazby Zhotovitele dle Ceníku.
- 6.3 Cena za dálkovou správu nad rámec měsíčního paušálu bude stanovena stejným způsobem jako v článku 6.2 Smlouvy s tím, že bude evidován skutečně strávený čas Zhotovitele, který bude doložen při fakturaci.
- 6.4 Cena za funkční upgrade IS LBIS/4G nad rámec služeb měsíčního paušálu bude stanovena dle Ceníku.
- 6.5 Cena za vypracování servisní měsíční zprávy je součástí měsíčního paušálu. Zpráva bude obsahovat přehled všech realizovaných činností Zhotovitele v daném měsíci.
- 6.6 V případě rozsáhlejšího požadavku na služby Zhotovitele lze sjednat individuální zakázkou cenu na tento požadavek. Cena bude uvedena písemně u tohoto požadavku.
- 6.7 Zhotoviteli náleží úhrada cestovních nákladů dle Ceníku.
- 6.8 Zhotoviteli náleží úhrada skutečně vynaložených nákladů na ubytování. Zhotovitel bude k ubytování využívat ubytovacích služeb zajištěných Objednatelem. V případě, že Objednatel nezajistí Zhotoviteli ubytovací služby do 16.00 hodiny dne, ve kterém má být Zhotovitel ubytován, je Zhotovitel oprávněn využít ubytovacích služeb dle vlastního výběru na náklady Objednatele.
- 6.9 Veškeré finanční částky v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Objednatel je povinen zaplatit za poskytování služeb podpory dle této Smlouvy Zhotoviteli cenu, a to na základě faktur vystavených Zhotovitelem měsíčně za předcházející měsíc. Zhotovitel vystaví faktury za poskytnuté služby do 10. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k poskytnutí služby či uskutečnění zásahu.
- 7.2 Splatnost faktur je čtrnáct (14) dnů.
- 7.3 Pokud Objednatel dvakrát za sebou (za dva po sobě následující měsíce) neuhradí fakturovanou částku stanovenou dle této Smlouvy v termínu stanoveném dle článku 7.2 této Smlouvy, má Zhotovitel právo pozastavit poskytování služeb dle této Smlouvy až do doby úplného zaplacení všech dlužných částek.

8. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

8.1 Zhotovitel je povinen:

- (a) poskytovat služby dle této Smlouvy v dohodnutém rozsahu a za podmínek této Smlouvy;
- (b) dodržovat vnitřní pokyny a směrnice Objednatele, které souvisí s provozem IS LBIS/4G a s pohybem Zhotovitele v prostorách a zařízeních Objednatele, a to za předpokladu, že s těmito vnitřními pokyny a směrnicemi Objednatele byl Zhotovitel předem řádně seznámen;
- (c) informovat Objednatele o zjištěných Provozních požadavcích zjištěných v rámci poskytování služeb dle této Smlouvy; a
- (d) při každé návštěvě u Objednatele se hlásit osobně u osob s nimiž je návštěva sjednána, v případě jejich nepřítomnosti či nedostupnosti u jejich pověřených zástupců. Jména osob, u kterých se mají pracovníci Zhotovitele hlásit, jim budou předem oznámena Objednatelem.

8.2 Zhotovitel je oprávněn:

- (a) odmítnout úpravy IS LBIS/4G, které by vedly k omezení jeho funkčnosti; a
- (b) požadovat od Objednatele poskytnutí potřebných informací a součinnost ze strany pověřených pracovníků Objednatele při realizaci služeb zahrnutých v této Smlouvě a Objednatel je povinen takové informace a součinnost poskytnout.

8.3 Objednatel je povinen:

- (a) poskytnout součinnost při realizaci služeb ve smyslu této Smlouvy. Zejména jde o umožnění přístupu k prostředkům výpočetní techniky a o poskytování pravdivých informací o provozu a Provozních požadavcích.
- (b) vytvořit vhodné podmínky podmínek pro práci pověřených pracovníků Zhotovitele;
- (c) zajistit plnou funkčnost technických prostředků v takové kvalitě, aby mohl Zhotovitel bez omezení plnit služby podpory;
- (d) zajistit denní zálohování dat IS LBIS/4G na vhodný samostatný hardware; a
- (e) zajistit sedmidenní (jednou za sedm dní) zálohování dat IS LBIS/4G na externí zálohovací médium (např. CD-ROM, DVD, ZIP, atd.).

8.4 Objednatel má právo:

- (a) na poskytnutí úplných informací o realizaci Služeb podpory dle této Smlouvy.
- (b) na bezplatné odstranění chyb, které vznikly v důsledku činnosti Zhotovitele z titulu práv z vadného plnění.

9. ŽÁDOSTI O ZMĚNU

- 9.1 Změnu rozsahu provádění Smlouvy může kdykoli navrhnout kterákoli ze Stran („Změna“). Žádná Strana nesmí souhlas s navrženou Změnou bezdůvodně odepřít. Změnu je oprávněn druhé

Straně navrhnout výhradně zástupce Strany pro smluvní otázky či člen statutárního orgánu Strany. Žádost o Změnu („**Žádost o Změnu**“) musí být učiněna písemně a musí obsahovat informace dostatečné na to, aby ji mohla druhá Strana rozumně projednat. Přijímající Strana bez zbytečného prodlení Žádost o Změnu zhodnotí z hlediska jejího dopadu.

- 9.2 Zhotovitel je povinen Objednatele informovat, pokud by zhodnocení Žádosti o Změnu podle jeho důvodného názoru vyžadovalo dodatečné úsilí v rozsahu přesahujícím půl (0,5) dne práce, nebo by mělo nepříznivý vliv na plnění povinností dle této Smlouvy. V takovém případě Zhotovitel toto zhodnocení dopadu Změny provede na základě písemného souhlasu Objednatele (a nebude povinen toto zhodnocení bez obdržení souhlasu provádět). Zhotovitel je oprávněn účtovat zhodnocení dopadu Změny na základě stráveného času a spotřebovaného materiálu podle Ceníku.
- 9.3 Zhotovitel je povinen vyrozumět Objednatele o výsledcích zhodnocení dopadu Změny v přiměřené lhůtě od obdržení jeho Žádosti o Změnu nebo od obdržení oprávnění podle článku 9.1, a to podle toho, co obdrží později.
- 9.4 Zástupci Stran pro smluvní otázky návrh společně zváží, a přijmou jej, nebo zamítnou. Po přijetí Žádosti o Změnu se Strany dohodnou na změnách služeb poskytovaných dle této Smlouvy a na podrobných údajích o Změně písemnou formou.
- 9.5 Pokud změnu navrhne Zhotovitel, předloží Žádost o Změnu, jež bude obsahovat dostatečné informace. Objednatel je oprávněn tuto Žádost o Změnu přijmout, nebo zamítnout s uvedením důvodů případného zamítnutí. Před předložením Žádosti o Změnu může Zhotovitel Objednatele požádat, aby zhodnocení dopadu zaplatil (v souladu s ustanoveními čl. 9), a předložit mu orientační harmonogram zhodnocení dopadu a jeho orientační cenu. Pokud v takovém případě nebude Objednatel s orientačním harmonogramem nebo s cenou za zhodnocení dopadu Změny souhlasit, bude Zhotovitel oprávněn další práce na navržené Změně zastavit.
- 9.6 Dokud obě Strany Žádost o Změnu nepodepíší, Smlouva nebude navrhovanou Změnu obsahovat a každá Strana bude nadále plnit své původně stanovené povinnosti.

10. POVINNOST NAHRADIT ŠKODU

- 10.1 Strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod. Žádná ze Stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Strany nebo v důsledku vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí okolnosti dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 10.2 Zhotovitel bude nést neomezenou odpovědnost za úmyslně způsobenou škodu, škodu způsobenou z hrubé nedbalosti, škodu na přirozených právech člověka a škodu způsobenou slabší straně dle jejího pojetí v Občanském zákoníku. Odpovědnost Zhotovitele za ušlý zisk, ušlé příjmy nebo za následnou a nepřímou škodu se vylučuje. Pro vyloučení pochybností si Strany mezi sebou nebudou vzájemně nahrazovat jakoukoliv nemajetkovou újmu vzniklou v souvislosti se Smlouvou či souvisejícími smlouvami, které jsou uvedeny v článku 14.1.
- 10.3 V ostatních případech se Strany s odkazem na ustanovení § 2898 Občanského zákoníku dohodly, že celková škoda, za níž může Zhotovitel nést odpovědnost, je omezena na částku odpovídající Ceně uhrazené nebo splatné Objednatelem podle této Smlouvy.
- 10.4 Odpovědnosti za porušení smluvní povinnosti, ať už se jedná o navazující povinnost nahradit škodu či zaplatit smluvní pokutu, se Strana zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli („**Vyšší moc**“). Překážka vzniklá z osobních poměrů strany nebo vzniklá až v době, kdy byla strana s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla strana povinna překonat, ji však povinnosti k náhradě nezproští.
- 10.5 Za Vyšší moc se pro účely této Smlouvy, pokud splňují předpoklady uvedené v předcházejícím odstavci, považují zejména přírodní katastrofy, požáry, zemětřesení, sesuvy půdy, povodně, vichřice nebo jiné atmosférické poruchy a jevy značného rozsahu nebo války, povstání, vzpoury, občanské nepokoje nebo stávky nebo rozhodnutí nebo normativní akty orgánů veřejné moci,

regulace, omezení, zákazy nebo jiné zásahy státu, orgánů státní správy nebo samosprávy nebo havárie, výbuchy nebo jiná poškození výrobního nebo distribučního zařízení.

11. POVINNOST MLČENLIVOSTI, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1 Strany jsou povinny utajit veškeré informace, které se dozvěděly v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, které si Strany navzájem sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy („**Důvěrné informace**“).
- 11.2 Žádná ze Stran nesdělí Důvěrné informace třetí osobě a každá Strana přijme taková opatření, která znemožní přístup k Důvěrným informacím třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na Důvěrné informace:
- (a) které byly v době jejich zveřejnění všeobecně známými;
 - (b) které se staly nebo stanou všeobecně známými či dostupnými jinak než porušením povinnosti některé Strany, jejích zaměstnanců, poradců nebo konzultantů vyplývajících z této Smlouvy;
 - (c) které byly zveřejněny na základě povinnosti dané obecně závaznými právními předpisy nebo na základě pravomocného soudního rozhodnutí nebo pravomocného rozhodnutí orgánů státní správy;
 - (d) k jejichž zveřejnění dala Strana druhé Straně výslovný souhlas.
- 11.3 Strany mají v souvislosti s touto Smlouvou a jejím plněním povinnost chránit Důvěrné informace pouze v rozsahu stanoveném přímo v této Smlouvě.
- 11.4 Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zpracovávaných Objednatelem a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů zpracovávaných Objednatelem. Povinnost mlčenlivosti pracovníků Zhotovitele trvá i po skončení zaměstnání u Zhotovitele nebo po ukončení příslušných prací.
- 11.5 Pro realizaci dálkového připojení Zhotovitele k Objednateli platí následující podmínky:
- (a) Dálkové připojení může být realizováno pouze pověřeným pracovníkem Zhotovitele;
 - (b) Zhotovitel má povinnost evidovat přesný datum, čas, důvod a činnosti realizované během dálkového připojení;
 - (c) O realizaci dálkového připojení musí být informován Objednatel v rámci písemných měsíčních servisních zpráv;
 - (d) Pro zajištění zabezpečeného autorizovaného přístupu Zhotovitele k Objednateli pomocí dálkové zprávy k modulům IS LBIS/4G je Objednatel povinen zajistit odpovídající technické podmínky.
- 11.6 Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy bez omezení až do doby, kdy se Důvěrné informace stanou obecně známými.
- 11.7 V případě, že bude ze strany Zhotovitele docházet ke zpracování osobních údajů, jejichž správcem je Objednatel, uzavřou Strany smlouvu o zpracování osobních údajů.

12. SMLUVNÍ POKUTY

- 12.1 [V případě prodlení s řešením Provozního požadavku ve lhůtách dle článku 4.5 je povinen Zhotovitel zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši:
- (a) 40,00 EUR v případě prodlení s odstraněním Provozního požadavku Kategorie A;
 - (b) 28,00 EUR v případě prodlení s odstraněním Provozního požadavku Kategorie B; a
 - (c) 16,00 EUR v případě prodlení s odstraněním Provozního požadavku Kategorie C.
- 12.2 V případě prodlení Zhotovitele s poskytnutím Služby podpory vyjma Řešení provozních požadavků je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z ceny za

Služby podpory fakturované za kalendářní měsíc předcházející kalendářnímu měsíci, v němž vzniklo prodlení] za každý den prodlení. Prodlením se rozumí opakované neposkytnutí Služby podpory ve lhůtě dohodnuté Stranami. Za opakované neposkytnutí Služby podpory dle tohoto odstavce se považuje takové neposkytnutí konzultace nebo služby, kterému předcházelo písemné upozornění Objednatele se stanovením dodatečné přiměřené lhůty ke zjednání nápravy, která nesmí být kratší než 4 pracovní dny. Za prodlení se v žádném případě nepovažuje např. obsazení linky.

- 12.3 V případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv částky dle této Smlouvy je Zhotovitel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokutou dle tohoto článku 12.3 není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu škody v plné výši.

13. KOMUNIKACE MEZI STRANAMI

- 13.1 Objednatel je povinen Hlášení o Provozním požadavku hlásit na helpdesku Zhotovitele pomocí zaslání e-mailové zprávy na adresu helpdesk@lauryn.cz, případně na webových stránkách www.lauryn.cz.
- 13.2 Jakékoli oznámení bude považováno za řádně doručené příslušné Straně okamžikem jejího dojití do sféry adresáta. K doručení v souladu s ustanovením § 570 Občanského zákoníku dojde i v případě, že Strana, jež je adresátem, vědomě zmaří dojití. V případě pochybností je dnem dojití došlé zásilky odeslané s využitím provozovatele poštovních služeb třetí pracovní den po jejím odeslání.
- 13.3 Kontaktní osoby Stran pro účely této Smlouvy pro otázky technické jsou tyto osoby:
Za Zhotovitele: Ing. Štěpán Lauryn
Za Objednatele: Správce IS

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Strany společně s touto Smlouvou uzavírají rovněž licenční smlouvu k IS LBIS/4G. V případě ukončení takové licenční smlouvy zaniká bez dalšího i tato Smlouva.
- 14.2 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Stranami. Smlouva je sjednána na dobu určitou od 1.10.2023 do 30.9.2028.
- 14.3 Účinnost Smlouvy se automaticky prodlužuje o dalších dvanáct (12) měsíců, a to i opakovaně. Automatické prodloužení nenastane, jestliže některá ze Stran jeden (1) měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy tuto Smlouvu písemně vypoví.
- 14.4 Objednatel souhlasí s tím, že Zhotovitel může použít odkaz na obchodní firmu Objednatele (popřípadě i s uvedením loga Klienta) a typ poskytnutého plnění (tj. poskytování služeb dle této Smlouvy) jako referenci ve svých marketingových materiálech. Objednatel dále souhlasí s tím, že poskytne Zhotoviteli na jeho žádost učiněnou nejpozději do tří (3) let od ukončení této Smlouvy bez zbytečného odkladu písemné osvědčení o řádném poskytnutí služeb dle této Smlouvy s uvedením jeho povahy a rozsahu, a to pro účely prokázání splnění technických kvalifikačních předpokladů Zhotovitele pro účast v zadávacích řízeních ve smyslu § 56 odst. 2 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.5 Tuto Smlouvu lze měnit či ukončit pouze písemnou formou.
- 14.6 Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy zdánlivým, neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Strany se zavazují nahradit zdánlivé, neplatné nebo nevymahatelné ustanovení novým ustanovením, jehož znění bude odpovídat úmyslu vyjádřenému původním ustanovením a touto Smlouvou jako celkem.
- 14.7 Pro případ uzavírání této Smlouvy a jakýchkoli jejích dodatků Strany vylučují použití § 1740

odst. 3 Občanského zákoníku, který stanoví, že Smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle Stran.

- 14.8** Obchodní zvyklosti nemají přednost před žádným ustanovením zákona, a to ani před ustanovením zákona, jež nemá donucující účinky.
- 14.9** Objednatel prohlašuje, že se podrobně seznámil s povinnostmi, které mu vyplývají z této Smlouvy a s důsledky, které způsobí jejich případné nesplnění. V tomto kontextu Strany výslovně na tuto Smlouvu vylučují aplikaci úpravy obsažené v § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku, která upravují odkazy na obchodní podmínky ve formulářových smlouvách, definují nesrozumitelné nebo zvláště nevýhodné doložky a podmínky jejich platnosti.
- 14.10** Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá Strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.
- 14.11** Tato Smlouva a právní poměry z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 14.12** Touto smlouvou se ukončuje platnost všech dříve uzavřených smluv o provozní podpoře a údržbě mezi Stranami.
- 14.13** Tato Smlouva nabývá platnosti v den podpisu obou Stran a účinnost následující den po dni zveřejnění v centrálním registru smluv.
- 14.14** Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- (a) Příloha č. 1 – Hlášení o vzniku Provozního požadavku;
 - (b) Příloha č. 2 – Ceník;
 - (c) Příloha č. 3 – Uživatelská dokumentace IS LBIS/4G

ZBYTEK STRÁNKY PONECHÁN ÚMYSLNĚ PRÁZDNÝ

PODPISOVÁ STRANA

Strany tímto výslovně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání a že vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

SLOVOTHERMAE, Kúpele Diamant Dudince š.p. LAURYN s.r.o.

Místo: Dudince

Místo: Pardubice

Datum: 16.10.2

Jméno: Mgr. P

Funkce: ředitel

Funkce: Jednatel

PŘÍLOHA Č. 1 - HLÁŠENÍ O VZNIKU PROVOZNÍHO POŽADAVKU

Zadání Provozního požadavku	
Zákazník (Název společnosti):	[Vyplní uživatel IS - klepněte sem]
Uživatel (Jméno zadavatele):	[Vyplní uživatel IS - klepněte sem]
Datum a čas vzniku problému:	[Vyplní uživatel IS - klepněte sem]
Popis Provozního požadavku:	[Vyplní uživatel IS - klepněte sem]
Kategorie Provozního požadavku: (návrh Objednatele)	[Kategorie A] [Kategorie B] [Kategorie C]
Způsob předání Provozního požadavku k řešení:	[E-mail]
Datum a čas předání Provozního požadavku k řešení:	[Vyplní uživatel IS - klepněte sem]

PŘÍLOHA Č. 2 - CENÍK

Služby měsíční podpory a servisu IS LBIS/4G																																												
Položka – služba		Měsíční splátka bez DPH																																										
Měsíční paušál za provozní podporu a údržbu IS LBIS/4G:		Rozsah viz. příloha č. 4																																										
<table><thead><tr><th>Moduly</th><th>Licence</th><th>Typ licence</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ubytovací agenda: recepce + PK + obchod</td><td>5</td><td>Licence na stanici</td></tr><tr><td>Zdravotní agenda: lékaři + sestry + fyzioterapeuti</td><td>7</td><td>Licence na stanici</td></tr><tr><td>Vyúčtování Zdravotních pojišťoven: lázně</td><td>1</td><td>Funkčnost - multilicence</td></tr><tr><td>Rehabilitační agenda (plánování procedur)</td><td>5</td><td>Licence na stanici</td></tr><tr><td>Rehabilitační agenda (W4 – komerční prodej)</td><td>1</td><td>Licence na stanici</td></tr><tr><td>Strava (dietní systém)</td><td>2</td><td>Licence na stanici</td></tr><tr><td>Sklad potravin</td><td>2</td><td>Licence na stanici</td></tr><tr><td>Restaurace</td><td>1</td><td>Licence na stanici</td></tr><tr><td>Drobný prodej</td><td>2</td><td>Licence na stanici</td></tr><tr><td>MIS/4G manažerský reporting</td><td>3</td><td>Licence na uživatele</td></tr><tr><td>Mailing a SMSing – manuální</td><td>1</td><td>Funkčnost - multilicence</td></tr><tr><td>Integrace na turnikety KASCOMP</td><td>1</td><td>Funkčnost - multilicence</td></tr><tr><td>Objednání stravy – dotykový monitor</td><td>1</td><td>Funkčnost - multilicence</td></tr></tbody></table>	Moduly	Licence	Typ licence	Ubytovací agenda: recepce + PK + obchod	5	Licence na stanici	Zdravotní agenda: lékaři + sestry + fyzioterapeuti	7	Licence na stanici	Vyúčtování Zdravotních pojišťoven: lázně	1	Funkčnost - multilicence	Rehabilitační agenda (plánování procedur)	5	Licence na stanici	Rehabilitační agenda (W4 – komerční prodej)	1	Licence na stanici	Strava (dietní systém)	2	Licence na stanici	Sklad potravin	2	Licence na stanici	Restaurace	1	Licence na stanici	Drobný prodej	2	Licence na stanici	MIS/4G manažerský reporting	3	Licence na uživatele	Mailing a SMSing – manuální	1	Funkčnost - multilicence	Integrace na turnikety KASCOMP	1	Funkčnost - multilicence	Objednání stravy – dotykový monitor	1	Funkčnost - multilicence		Období: 1.10.2023 – 31.3.2024 3 488 EUR / měsíc
Moduly	Licence	Typ licence																																										
Ubytovací agenda: recepce + PK + obchod	5	Licence na stanici																																										
Zdravotní agenda: lékaři + sestry + fyzioterapeuti	7	Licence na stanici																																										
Vyúčtování Zdravotních pojišťoven: lázně	1	Funkčnost - multilicence																																										
Rehabilitační agenda (plánování procedur)	5	Licence na stanici																																										
Rehabilitační agenda (W4 – komerční prodej)	1	Licence na stanici																																										
Strava (dietní systém)	2	Licence na stanici																																										
Sklad potravin	2	Licence na stanici																																										
Restaurace	1	Licence na stanici																																										
Drobný prodej	2	Licence na stanici																																										
MIS/4G manažerský reporting	3	Licence na uživatele																																										
Mailing a SMSing – manuální	1	Funkčnost - multilicence																																										
Integrace na turnikety KASCOMP	1	Funkčnost - multilicence																																										
Objednání stravy – dotykový monitor	1	Funkčnost - multilicence																																										
		Období: 1.4.2024 – 30.9.2028: 1 163 EUR / měsíc																																										
		Období: 1.4.2024 – 30.9.2028: Upgrady: 976 EUR / měsíc Funkčnosti: 129 EUR / měsíc																																										
Služby od 1.4.2024 do 30.9.2028:																																												
- V měsíčním paušálu je zahrnuta částka za hotline (telefonické konzultace + vzdálená správa): 1 hodina. - V měsíčním paušálu je zahrnuta částka za legislativní upgrade IS LBIS/4G (dle potřeby) = systém bude obsahovat funkce pro vyúčtování zdravotní péče dle platné legislativy. - V měsíčním paušálu je zahrnuta částka za měsíční vzdálenou kontrolu systému. - V měsíčním paušálu je zahrnuta částka za vypracování servisní měsíční zprávy.																																												

Ceny dalších služeb	
Položka – služba	Cena bez DPH
Telefonická konzultace v rámci IS LBIS/4G u uživatele nad rámec měsíčního paušálu. (minimální účtovaná jednotka 0,25 hodiny)	65 EUR / hod
Zásah přes VPN u uživatele v rámci IS LBIS/4G nad rámec měsíčního paušálu (dálková správa) v měsíci. (minimální účtovaná jednotka 0,25 hodiny)	65 EUR / hod
Realizaci konzultací a servisních prací v souvislosti se správou a údržbou databázového serveru MS SQL (minimální účtovaná jednotka 0,25 hodiny)	65 EUR / hod
Realizace programátorských prací (minimální účtovaná jednotka 1 hodina)	65 EUR / hod
Realizace servisní návštěvy u uživatele (minimální účtovaná jednotka 0,5 dne; 1 den = 5-8 hodin; 0,5 dne = 1-4 hodiny)	260,- EUR / 0,5 dne
Náklady na dopravu	0,5 EUR / km
Úhrada nákladů na ubytování	Dle skutečnosti

PŘÍLOHA Č. 3 – UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE IS LBIS/4G

Uživatelská dokumentace je předána Objednateli v elektronické formě.



PŘÍLOHA Č. 4 – KONZULTAČNÍ SLUŽBY V OBDOBÍ 1.10.2023 – 31.3.2024

REVIZE NASTAVENÍ LBIS/4G

Zákazník:	SLOVOTHERMAE, Kúpele Diamant Dudince, š.p.
Zakázka:	Diamant 4GUAZARASSA 202401
Moduly s revidovaným nastavením:	Modul IS LBIS/4G
	Ubytovací agenda (UA) – přijímací kancelář, obchodní oddělení, recepce
	Zdravotní agenda (ZA) – lékař, sestry
	Rehabilitační agenda (RA) – plánování pobytových a wellnessových procedur, vstup přes turnikety
	Stravovací a skladová agenda (SSA) – strava. Sklad, restaurace a kavárna
Verze:	1
Datum:	4.9.2023

Činnost	Termín	Realizuje
Organizace revize: garanti, návštěvy	Do 30.9.2023	LAURYN Diamant
Revize HW a systémového SW pro běh LBIS/4G	Do 30.9.2023	LAURYN Diamant
Příprava HW a systémového SW na základě Revize HW a systémového SW pro běh LBIS/4G	Do 31.10.202	LAURYN Diamant
N1 první analytická návštěva: - procesní analýza - předání/převzetí požadavků na nastavení	UA: 26.9.2023 ZA: 21.9.2023 RA: 21.9.2023 SSA: 20.9.2023	LAURYN Diamant
UA, ZA, RA, SSA: realizace nastavení	Do 16.10.2023	LAURYN
N2 První kontrola nastavení, předání nastavení ke kontrole - Předání nastavení ke kontrole - SSA navíc: školení zadání skladových karet, surovin, receptur, ceníků pro veřejné provozy, vzorových jídelních lístků, vzorových tabel	UA, ZA, RA: 17.-18.10.2023 SSA: 11.-12.10.2023	LAURYN Diamant
Kontrola nastavení, průběžné předání připomínek do LAURYN	Do 6.11.2023	Diamant
Průběžné nastavení, zpracování připomínek od Diamantu	Do 6.11.2023	LAURYN
N3 Druhá kontrola nastavení	UA, ZA, RA: 7.11.2023 SSA: 8.11.2023	LAURYN Diamant
Kontrola nastavení, průběžné předání připomínek do LAURYN	Do 20.11.2023	Diamant
Průběžné nastavení, zpracování připomínek od Diamantu	Do 20.11.2023	LAURYN
N4 Třetí kontrola nastavení	UA, ZA, RA: 21.11.2023 SSA: 22.11.2023	LAURYN Diamant
Kontrola nastavení, průběžné předání připomínek do LAURYN	Do 4.12.2023	Diamant
Průběžné nastavení, zpracování připomínek od Diamantu	Do 4.12.2023	LAURYN
N5 Čtvrtá kontrola nastavení, akceptace nastavení - Kontrola nastavení - Akceptace nastavení	UA, ZA, RA: 5.12.2023 SSA: 6.12.2023	LAURYN Diamant
Nastavení připomínek od Diamantu, příprava na školení		LAURYN
N6 Školení uživatelů Objednatel připraví na školení 2 školící místnosti (dále označené jak Školící místnost 1, Školící místnost 2). Ty budou mít vybavení: - jeden počítač pro každého školeného uživatele 1 přípojný místo pro lektora školení (ten bude mít vlastní počítač) - možnost promítat (např. na zeď). - dataprojektor (1 dataprojektor na školení může zapůjčit LAURYN) Další školící místnosti: - Využije se kancelář uživatelů: kancelář, dietní sestra, sklad - Ideální by bylo také zajistit aby byl k dispozici 1 počítač pro každého školeného uživatele		

Činnost		Termín	Realizuje
Témata školení:			
Téma školení	Počet skupin	Délka školení pro 1 skupinu	Poznámka
Recepce	2	1,5 dne	
Obchodní oddělení	1	3 dny	vč. fakturace samoplátců i pojišťoven a administrace
Lékaři + sestry	2	1 den	Vedení zdravotní dokumentace
Sestry časování	2	0,5 dne	Časování procedur
Administrace časování	1	2	Procedury, provozy, režimy procedury, ...
Sklad	1	1	
Strava	1	1	
Veřejné provozy	2	0,5	Obsluha restaurace, kavárny

Termín školení:

Datum	Čas	Školící místnost 1		Školící místnost 1		Kancelář uživatele	
		Téma školení	Skupina	Téma školení	Skupina	Téma školení	Skupina
19.12.2023	8:00-12:00	Recepce	Skupina 1	Lékaři + sestry	Skupina 1	Administrace časování	
	13:00-17:00	Recepce	Skupina 2	Lékaři + sestry	Skupina 2	Administrace časování	
20.12.2023	8:00-12:00	Recepce	Skupina 1	Lékaři + sestry	Skupina 1	Administrace časování	
	13:00-17:00	Recepce	Skupina 2	Lékaři + sestry	Skupina 2	Administrace časování	
21.12.2023	8:00-12:00	Recepce	Skupina 1	Sestry časování	Skupina 1		
	13:00-17:00	Recepce	Skupina 2	Sestry časování	Skupina 2		
3.1.2024	8:00-12:00	Obchodní oddělení		Sklad			
	13:00-17:00	Obchodní oddělení					
4.1.2024	8:00-12:00	Obchodní oddělení		Strava			
	13:00-17:00	Obchodní oddělení					
5.1.2024	8:00-12:00	Obchodní oddělení		Veřejné provozy	Skupina 1		

Import dat ze stávajícího IS**N7 Náběh systému**

- 8.-9.1.2024: Příprava na náběh systému:
 - UA: kontrola rezervací v LBIS/4G
 - SSA:
 - zadání jídelních lístků, počtů strážníků, rozpisů potravin a podkladů pro výdej na první dny náběhu
 - zadání počátečních stavů všech skladů
- 10.-12.1.2024: Náběh systému – všechny agendy

3.-5.1.2024

UA, SSA: 8.-12.1.2024
ZA, RA: 10.-12.1.2024

LAURYN**LAURYN
Diamant****N8 První kontrolní návštěva**

- UA, ZA, RA, SSA – kontrolní návštěva: 31.1.2024
- UA - fakturace a vyúčtování ZP za 01/2024: 1.2.2024

Viz předchozí sloupec**LAURYN
Diamant****N9 Druhá kontrolní návštěva****21.2.2024****LAURYN
Diamant****N10 Akceptace a uzavření implementace**

- Kontrolní návštěva
- Akceptace a uzavření implementace

20.3.2024**LAURYN
Diamant**

Poznámka: pokud u termínu není uvedeno, jaké agendy se týká (UA, ZA, RA, SSA), znamená to, že je stejný pro všechny agendy

Poznámka: Import dat ze stávajícího systému není zahrnut v měsíční platbě 3 488 EUR v období 1.10.2023 – 31.3.2024. Tato služba bude vyúčtována dle skutečného rozsahu hodinovou sazbou 65 EUR bez DPH.