

I. Předmět

- 1) Tyto Obchodní podmínky implementace (dále jen „**OPI**“) upravují podrobněji některá práva a povinnosti smluvních stran při implementaci informačních systémů (dále jen „**Software**“) poskytovatelem DS Soft Olomouc, spol. s r.o. se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále jen „**Dodavatel**“) a nabyvatelem (resp. objednatel) vymezeným ve smlouvě nebo samostatně objednavce (dále jen „**Objednatel**“).
- 2) Rozsah implementace je specifikován v nabídkách nebo v přílohách smlouvy formou strukturované kalkulace složené z položek Ceníku Dodavatele.
- 3) Dodavatel se zavazuje za nezbytné součinnosti Objednatele provést a předat implementaci Softwaru.
- 4) Objednatel se zavazuje implementaci převzít a zaplatit za ni smluvní cenu.
- 5) Ustanovení OPI, která by mohla být považována za překvapivá, jsou v těchto podmínkách preventivně zvýrazněna podtržením.

II. Definice pojmů

- 1) Tento dokument navazuje na další obchodní podmínky Poskytovatele a používá pojmy v nich definované:
 - a) Licenční podmínky Dodavatele (dále jen „**EULA**“), které mají absolutní přednost před veškerou smluvní dokumentací.
 - b) Všeobecné obchodní podmínky Dodavatele (dále jen „**VOP**“).
 - c) Technická podpora software (dále jen „**TPS**“).
- 2) **Implementací** se rozumí práce uvedené v nabídkách nebo v přílohách smlouvy, které souvisí s nasazením Software či jeho součástí u Objednatele.
- 3) **Etapou** se rozumí ucelená část dodávky, kterou lze předat a převzít samostatně. Etapy jsou definovány v nabídce nebo ve smlouvě. Etapa je zakončena Akceptační procedurou a je vyúčtována samostatně.
- 4) **Studie** je dokument vytvářený Poskytovatelem v případě nejasného nebo nejednoznačného zadání od Objednatele. Studie zpravidla popisuje návrh řešení, požadovanou součinnost a cenu realizace dodávky dle Studie. Studii je nutné samostatně objednat, případně je možné realizovat Studii jako samostatnou etapu před etapou realizační.
- 5) **Analýza rizik** je dokument popisující základní rizika implementace Software a navržená opatření na straně Dodavatele i Objednatele pro jejich snížení. Analýza rizik obsahuje obchodní tajemství Dodavatele a je důvěrná.
- 6) **Implementační metodika** vychází z Analýzy rizik a je tvořena souhrnem postupů, návodů, nástrojů a know-how vytvořených a dále rozvíjených Dodavatelem na základě jeho implementační praxe. Implementace se řídí Implementační metodikou. Dokumenty implementační metodiky obsahují obchodní tajemství Dodavatele a jsou důvěrné.
- 7) **Součinnost** je souhrn závazků Objednatele, které jsou nezbytné pro plnění závazků Dodavatele. Součinnost je specifikována v těchto podmínkách, v Analýze rizik, Implementační metodice, v zápisech z jednání a dále je sdělována na začátku i v průběhu implementace. Neposkytnutí součinnosti může vyvolat přerušení lhůt nebo způsobit vícenásobky na straně Dodavatele
- 8) **Validaci** se rozumí postup, kdy Objednatel ověří správnost a úplnost nastavení Software a zkontroluje, zda jeho chování je ve shodě s požadavky Objednatele.
- 9) Výstupem validace je:
 - a) Shoda – je možno podepsat **Validační protokol**, což je dokument potvrzující shodu chování Software s požadavky Objednatele.
 - b) Neshoda – je nutné upravit nastavení Software a provést Validaci znovu.
- 10) **Akceptaci** se rozumí předání a převzetí celé dodávky nebo její části. Akceptaci zahájí Dodavatel předložením Akceptačního protokolu v okamžiku, kdy jsou realizovány veškeré práce specifikované v nabídce.

III. Lhůty

- 1) Lhůta dodání je stanovena v nabídce nebo ve smlouvě. Jedná se o nejzazší termín předání poslední etapy dodávky s tím, že předání může proběhnout i kdykoliv dříve.
- 2) Termíny realizace vychází z dohody obou stran:
 - a) V případě jednodenních objednávek je dohodnuto datum, v rámci kterého proběhne realizace dodávky.
 - b) V případě vícedenních dodávek je dohodnut Harmonogram realizace.
- 3) Lhůty se přerušují a prodlužují v případě vyšší moci nebo v případě:
 - a) Neposkytnutí Součinnosti ze strany Objednatele.
 - b) Změny zadání v průběhu Implementace.
 - c) Přerušování Implementace ze strany Objednatele.

IV. Realizační tým

- 1) Realizační tým může sestávat až z několika rolí – dle složitosti dodávky:
 - a) Vedoucí projektu – odpovídají za dokončení implementace, každá smluvní strana má právě jednoho Vedoucího projektu.
 - b) IT správce – odpovídá za připravenost IT infrastruktury (příprava HW a SW, kabeláží, zajištění PC, sítě, serveru, přístupů, atp.) a její údržbu.
 - c) Garanti za odbornosti (požadavky provozu mikrobiologie, biochemie, atp.)
 - d) Garanti za nadstavbové moduly (sklady, řízená dokumentace, atp.)
 - e) Manažer kvality (požadavky ISO 15189, např. tiskové výstupy)
 - f) Garant za účtování (požadavky účtování pojišťovnam a fakturace)
 - g) Garant za komunikaci s ostatními systémy (zejm. e-výsledky, e-žádanky).
- 2) Vedoucí projektu jsou odpovědní a současně oprávněni:
 - a) Řídit projekt (plánovat, úkolovat, kontrolovat, realizovat opatření).
 - b) Koordinovat práce (zajišťovat součinnost, řídit dotazy a odpovědi).
 - c) Sdělovat a řešit výhrady (k plnění, k součinnosti).
 - d) Schvalovat vícepráce (po dohodě obou stran).
 - e) Měnit Harmonogram nebo rozsah Etap (po dohodě obou stran).
 - f) Přebírat a předávat plnění (podpis Akceptačních protokolů).
 - g) Jmenovat a odvolávat Garanty za konkrétní oblasti.
 - h) Zastupovat Garanty za konkrétní oblasti.
 - i) Eskalovat spory na úroveň obchodních zástupců smluvních stran.
- 3) Garanti jsou odpovědní a současně oprávněni:
 - a) Poskytovat součinnost (konzultace, parametrizace, testování, validace).
 - b) Přebírat a předávat jednotlivé fáze plnění.
 - c) Provádět Validace a podepisovat Validační protokoly.
 - d) Pořizovat a autorizovat zápisy z jednání.
- 4) Každá strana je oprávněna změnit Vedoucího projektu a Garanty. Účinnost změny nastává datem doručení písemného oznámení druhé straně.

V. Zápisy

- 1) Smluvní strany se zavazují ze všech jednání pořizovat zápisy, a to ještě v průběhu jednání, nejpozději však do následujícího pracovního dne.
- 2) Zápis obsahuje místo a čas konání, seznam účastníků, průběh jednání a seznam úkolů s řešiteli a termíny řešení.
- 3) Smluvní strany se zavazují tyto zápisy autorizovat nejpozději následující pracovní den a plnit úkoly dohodnuté v zápisech.
- 4) V případě prodloužení Objednatele s autorizací zápisu je Dodavatel oprávněn přerušit implementační práce a změnit Harmonogram. V případě prodloužení Objednatele trvajícím déle než 10 pracovních dnů je oprávněn zahájit Akceptační proceduru.

VI. Průběh implementace

- 1) Implementace mohou mít až čtyři stupně složitosti:
 - a) **Nizká** – malé zpravidla jednodenní dodávky realizované v jedné etapě, kterých se účastní zpravidla jeden zástupce na straně Objednatele a jeden zástupce na straně Dodavatele (např. připojení nového analyzátoru).
 - b) **Střední** – většinou se jedná o vícedenní dodávky realizované v jedné etapě, které vyžadují vyšší míru součinnosti Objednatele; většinou se jedná o implementace rozšiřujících modulů v rámci již implementované laboratoře.
 - c) **Vysoká** – jedná se zpravidla o déle trvající dodávky realizované ve více etapách, kterých se účastní široký realizační tým s garanty v mnoha rolích, rozsah nutné součinnosti je velmi vysoký; nejčastěji se jedná o implementace celého laboratorního systému.
 - d) **Extrémní** – jedná se zpravidla o několik souběžných implementací ve více laboratořích, kterých se účastní více realizačních týmů. Tyto implementace jsou rozděleny do samostatných etap předávaných nezávisle.
- 2) Implementace s vysokou nebo extrémní složitostí je zahájena na **Kick-off** jednání, na kterém obě strany:
 - a) Jmenují Vedoucího projektu (budou dva – za Dodavatele a za Objednatele).
 - b) Jmenují garanty za konkrétní oblasti (IT správa, provoz laboratoří, řízení kvality, účtování, elektronická komunikace, atp.)
 - c) Odsouhlasí **Analýzu rizik implementace**, včetně navržených opatření.
 - d) Odsouhlasí **Implementační metodiku** (zejm. způsob řízení Implementace).
 - e) Odsouhlasí **Validační protokoly**, včetně požadované součinnosti.
 - f) Odsouhlasí **Akceptační protokoly** (pro jednotlivé etapy).
 - g) Odsouhlasí **Harmonogram prací** s termínem spuštění Software.

- 3) Z Kick-off jednání bude vytvořen zápis (Protokol zahájení projektu), který bude odsouhlasen a podepsán Vedoucími projektu obou stran.
- 4) Implementace s vysokou složitostí má následující fáze, na kterých se aktivně podílí obě strany:
 - a) Předání připravené infrastruktury splňující Technické požadavky
 - b) Instalace Software na technické prostředky Objednatele
 - c) Základní nastavení Software
 - d) Školení IT správců na správu Software
 - e) Importy číselníků
 - f) Školení garantů na nastavování Software
 - g) Nastavení objednaných modulů
 - h) Připojení analyzátorů pomocí objednaných Ovladačů
 - i) Propojení na externí systémy pomocí objednaných Konektorů
 - j) Importy historických výsledků
 - k) Školení uživatelů
 - l) Duplicitní provoz (validace a kontrola všech předchozích fází)
 - m) Akceptace (připravenost ke spuštění)
 - n) Dohled po startu (dle objednávky v místě nebo vzdáleně)
- g) součinnost systémových správců a odborných pracovníků Objednatele, případně součinnost třetích stran, a zajistit v případě potřeby jejich přítomnost na pracovišti (i mimo běžnou pracovní dobu) a vyčlenit je na realizaci úkolů stanovených Dodavatelem.
- h) používat nástroje Dodavatele (např. pro video-konference),
- i) zajistit účast svých pracovníků na školení Softwaru,
- j) naplnit číselníky a nastavit parametry Softwaru dle pokynů Dodavatele,
- k) umožnit vozidlům Dodavatele volný vjezd a parkování v areálu Objednatele,
- l) dostatečně dopředu konzultovat s Dodavatelem veškeré změny provozních podmínek ovlivňujících implementaci nebo provoz Softwaru.

VII. Akceptační procedura

- 1) Akceptace je zahájena tak, že Dodavatel předloží Objednateli **Akceptační protokol** se soupisem provedených prací.
 - 2) Dodavatel je oprávněn zahájit Akceptační proceduru ve dvou případech:
 - a) Dodavatel provedl veškeré práce specifikované v nabídce nebo smlouvě.
 - b) Dodavatel provedl část prací specifikovaných v nabídce nebo smlouvě, ale neprovedl práce, které nemohl objektivně dokončit, protože mu v tom brání překážky, které nejsou na straně Dodavatele (zejména neposkytnutí Součinnosti ze strany Objednatele nebo třetí strany) a na které v průběhu implementace Dodavatel Objednatele písemně upozornil.
 - 3) Objednatel je povinen do pěti pracovních dnů Akceptační protokol:
 - a) Schválit bez výhrad a podepsaný vrátit Dodavateli.
 - b) Schválit s výhradami a podepsaný vrátit Dodavateli.
 - c) Neschválit a písemně sdělit Dodavateli výhrady bránící převzetí, ve kterých bude konkrétně popsáno, jaké požadavky má Dodavatel na Objednatele, aby mohl plně převzít.
 - 4) Pokud Objednatel nedoručí ani do pěti pracovních dnů podepsaný Akceptační protokol nebo písemně výhrady, má se za to, že plnění převzal bez výhrad a Dodavatel je oprávněn:
 - a) Vyúčtovat provedené práce a aktivované licence.
 - b) Zahájit plnění a účtování paušálu dle TPS a EULA za služby technické podpory, aktivované licence a Online služby (aktualizace Classic, resp. licence Smart a Dynamic).
 - 5) Dodavatel je povinen se vyjádřit ke každé výhradě Objednatele samostatně:
 - a) Výhradu uznat a nabídnout návrh a termín řešení.
 - b) Výhradu neuznat se zdůvodněním, proč nelze výhradu akceptovat.
 - 6) Výhrady, které nelze uznat, jsou zejména:
 - a) Důsledky způsobené neposkytnutím součinnosti ze strany Objednatele (včetně nezajištění součinnosti třetí strany).
 - b) Důsledky způsobené změnou okolností, které nemohl Poskytovatel ovlivnit, zejm. změna zadání ze strany Objednatele v průběhu plnění.
 - c) Požadavky na Software, které jsou v rozporu s jeho dokumentací, technologií nebo architekturou.
 - 7) Výhrady, které nebrání spuštění a užívání Software, budou zaregistrovány na HelpDesku a vypořádány Dodavatelem v režimu popsaném v TPS.
- 3) Pokud je předmětem dodávky i import dat, Objednatel se zavazuje:
 - a) Poskytnout Dodavateli dokumentované rozhraní zdrojových dat.
 - b) Na vyžádání zajistit součinnost dodavatele původního programového vybavení používaného Objednatelem.
 - c) Poskytnout Dodavateli úplná a správná zdrojová data určená k importu.
 - d) Naplnit převodníky dle pokynů Dodavatele.
 - e) Ověřit (validovat) úplnost a správnost importovaných dat.
 - 4) Pokud je předmětem dodávky i propojení s externími systémy třetích stran (např. NIS), Objednatel se zavazuje:
 - a) Poskytnout Dodavateli dokumentované rozhraní pro komunikaci s externími systémy (formát, nastavení, číselníky).
 - b) Na vyžádání zajistit součinnost dodavatelů externích systémů.
 - c) Zajistit přístupová práva pro použití komunikačního rozhraní.
 - d) Poskytnout Dodavateli ukázková komunikační data.
 - e) Validovat úplnost a správnost komunikace s externími systémy.
 - 5) Pokud je předmětem dodávky i expedice výsledků externím žadatelům, Objednatel se zavazuje:
 - a) Účastnit se školení na nastavení a instalaci distribučních klientů.
 - b) Zajistit instalaci distribučních klientů k externím žadatelům.
 - c) Validovat úplnost a správnost expedice výsledků.
 - 6) Pokud je předmětem dodávky i napojení zařízení (analyzátoři, tiskárny, čtečky, scannery, apod.), Objednatel se zavazuje:
 - a) Poskytnout Dodavateli dokumentované rozhraní pro komunikaci se zařízeními (tj. zajistit je od dodavatele zařízení).
 - b) Na vyžádání zajistit součinnost dodavatelů zařízení, zejména přítomnost technika dodavatele zařízení (zejm. analyzátoru) v době připojení.
 - c) Zajistit vhodné technické vybavení počítačů nutné k připojení zařízení (např. COM porty na připojovaném PC apod.).
 - d) Validovat úplnost a správnost komunikace se zařízeními.

IX. Vícepráce

- 1) Během implementace může dojít k následujícím situacím:
 - a) Neposkytnutí Součinnosti, kdy musí Dodavatel neplánovaně provést práce, které měl provést Objednatel, a které nebyly kalkulovány v ceně dodávky.
 - b) Změna zadání v průběhu implementace, která vyvolá neplánované práce (technické změny HW či SW, změny externího systému, změny komunikačních protokolů, změny přístrojového vybavení, organizační změny vyžadující změny nastavení, atp.)
 - c) Změna realizačního týmu na straně Objednatele (opakování jednání).
 - d) Vyžádané opakování některých služeb nad rámec dohodnuté ceny (např. opakování školení, více výjezdů než bylo sjednáno, apod.).
 - e) Přerušení implementace z důvodů na straně Objednatele trvajících déle než 1 měsíc, po kterém je nutné nad rámec dohodnuté ceny opakovat některé činnosti, např. opakování migrací a revize číselníků, změny nastavení, atd.
- 2) Ve všech výše popsaných případech vznikají Dodavateli vícenásledky přímé (práce na implementaci) a nepřímé (přeplánování kapacit), které je oprávněn vyúčtovat nad rámec dohodnuté ceny.

X. Sankční ujednání

- 1) Pro případ prodlení Dodavatele s předáním plnění je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli pokutu za prodlení ve výši **0,5%** z ceny nedokončeného plnění dodávky za každý i započatý den prodlení.
- 2) Pro případ prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého závazku Objednatele je Dodavatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši **0,5%** z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 3) Na splatnost smluvní pokuty a úroků z prodlení se přiměřeně použijí dohodnutá ustanovení o platebních podmínkách.