

Servisní smlouva

Uzavřená dle ust. 1746 odst. 2 Občanského zákoníku

1) Thomayerova nemocnice

se sídlem Vídeňská 800, 140 00 Praha 4 - Krč
zastoupena: Doc. MUDr. Zdeněk Beneš, CSc., ředitel
státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR
zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl Pr, vl. 1043
IČO: 00064190
DIČ: CZ00064190
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 20001-36831041/0710
kontakt pro věci technické:

na straně jedné jako „objednatel“

2) [redacted]

se sídlem [redacted]
IČO: [redacted]
DIČ: [redacted]
zastoupena [redacted]
bankovní spojení: [redacted]
číslo účtu: [redacted]

na straně druhé jako „dodavatel“

společně též jako „smluvní strany“

Objednatel a zhotovitel uzavírají tuto smlouvu na základě výsledku výběru nejvýhodnější nabídky na veřejnou zakázku pod názvem: „**eHealth v TN – I. dodávka software a zajištění servisní podpory (číslo projektu: Z.06.3.05/0.0/0.0/16_034/0005728)- opakovaná VZ**“ vyhlášenou dne 11.6.2020 , evidenční číslo ve Věstníku veřejných zakázek Z2020-020323

I.

Prohlášení smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této smlouvy (dále jen Identifikační údaje) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o jakémkoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé smluvní straně neoznámením takové změny v této lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem smluvní strany.
2. Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, v platném znění.
3. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto smlouvou.
4. Smluvní strany mají zájem uzavřít tuto smlouvu platně a prohlašují, že žádné smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít tuto platnou smlouvu a poskytnout níže sjednaná plnění.
5. Společným cílem smluvních stran je zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu, funkčnosti a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných v této smlouvě.
6. Dodavatel prohlašuje, že bezvýhradně souhlasí s podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci k výše uvedené veřejné zakázce (dále také jen „ZD k VZ“ nebo „ZD“) a zároveň touto smlouvou garantuje objednateli splnění zadání a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle ZD k VZ. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel VZ vyjádřený ZD. V případě chybějících ustanovení této smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení ZD, resp. rovněž obsah nabídky dodavatele. Dodavatel prohlašuje, že splňuje veškeré kvalifikační předpoklady uvedené v ZD a disponuje potřebnými zdroji nezbytnými pro realizaci předmětu plnění této smlouvy.
7. Dodavatel se zavazuje k dodržování všech politik objednatele, které byly jmenovány v příloze č. 3 zadávací dokumentace, a dále se zavazuje k plnění činností, které na něj přenesl objednatel v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti. V případě potřeby má objednatel právo požadovat plnění dalších výše neuvedených politik, pokud to situace bude vyžadovat.

II.

Předmět Smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců poskytovat objednateli služby spočívající v zajištění a podpoře provozu informačních systémů objednatele a podpoře provozu vybraných informačních technologií (specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy).

2. Rozsah podpory jednotlivých informačních systémů a informačních technologií je podrobně specifikován v příloze č. 2 této smlouvy a v příloze č. 3 funkční a technická specifikace.
3. Cena servisních služeb a její položkové členění je uvedeno v příloze č. 4 této smlouvy.

III.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného touto smlouvou, v souladu se zájmy objednatele.
2. Dodavatel se zavazuje provádět služby ve shodě s bezpečnostními pokyny a požadavky objednatele, neboť prostory laboratoří podléhají bezpečnostnímu režimu.
3. Dodavatel i objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi objednatelem a dodavatelem podle této smlouvy osobu odpovědnou za tento smluvní vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v Příloze č. 5 této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout dodavateli veškerou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění této smlouvy a umožnit tak její řádné plnění. V době provádění služeb bude na vyžádání dodavatele přítomen na pracovišti objednatele odpovědný pracovník objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
5. Objednatel se zavazuje umožnit dodavateli provádět služby dle této smlouvy po předchozí dohodě i mimo běžnou pracovní dobu.
6. Objednatel se zavazuje (po předchozí dohodě) zajistit pracovníkům dodavatele:
 - bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech objednatele,
 - přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených touto smlouvou.
7. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění dodavatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu.
8. Objednatel se zavazuje po dohodě s dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem této smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností dodavatele podle této smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků dodavatele.
9. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení dodaného dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující struktury databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu dodavatele. Toto ustanovení však platí pouze po dobu účinnosti této smlouvy.
10. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému spravovaném dodavatelem, pokud tyto změny nebudou mít negativní dopad na služby poskytované dodavatelem dle této smlouvy.

11. Objednatel se zavazuje umožnit dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému objednatele za účelem plnění činností a závazků dodavatele dle této smlouvy.

IV.

Místo, termíny a prokazování plnění

1. Místem plnění služeb dle této smlouvy jsou pracoviště objednatele (areál Thomayerovy nemocnice).
2. Místem plnění služeb, které nejsou vázány na pracoviště objednatele (např. konzultace, školení, vzdálený servis), mohou být pracoviště dodavatele, po dohodě s objednatelem.
3. Dodavatel se zavazuje provádět služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v **Příloze č. 2** této smlouvy.

V.

Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za skutečně poskytnuté služby dle této smlouvy platit dodavateli sjednanou měsíční paušální cenu ve výšiKč bez DPH.
K této ceně bude připočtena DPH podle platných právních předpisů.
K měsíční paušální ceně lze připočítat konzultantské a programátorské odpracované hodiny a odpracované hodiny za poskytnutá školení (podle ceníku uvedeného v **příloze č. 4** této smlouvy).
2. Cena dle předchozího odstavce je sjednána jako pevná a maximální a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady dodavatele na poskytování služby dle této smlouvy. Ceny poskytovaných služeb jsou neměnné po dobu 4 let.
3. **INFLAČNÍ DOLOŽKA** - Počínaje 1. lednem pátého roku plnění podle této smlouvy je dodavatel každoročně oprávněn zvýšit ceny v položkovém ceníku, a to o částku odpovídající roční míře inflace v České republice vyjádřené přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen za 12 měsíců posledního kalendářního roku proti průměru 12 měsíců předcházejícího roku, oficiálně oznámené za poslední kalendářní rok Českým statistickým úřadem (nebo jinou institucí k tomu oficiálně pověřenou). Návrh dodatku k této smlouvě, kterým se cena upravuje, musí být dodavatelem doručen objednateli nejpozději do 31. května každého kalendářního roku. Po jeho odsouhlasení objednatelem se mění od 1. ledna daného kalendářního roku výše cen položkového ceníku, sjednaná v této smlouvě. Doplatek ceny odpovídající rozdílu mezi původní cenou a cenou zvýšenou za období od 1. ledna každého kalendářního roku do konce kalendářního měsíce předcházejícího zaplacení zvýšené ceny uhradí objednatel do dvou měsíců po odsouhlasení a uzavření dodatku k této smlouvě oběma smluvními stranami.
4. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného dodavatelem za provedené měsíční služby činí 60 dnů ode dne doručení faktury objednateli.
Na každé faktuře budou rozepsány jednotlivé fakturované položky (měsíční paušál, programátorské hodiny, hodiny za konzultace a školení nad rámec sjednaného paušálu).

5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu objednatele faktury@ftn.cz. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasílané daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zaslaného daňového dokladu.
6. Platby budou prováděny objednatelem bezhotovostně na účet dodavatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
7. Pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění u dodavatele zveřejněna informace, že je nespolehlivým plátcem dle § 106a z. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „ZDPH“), dodavatel strpí, bez uplatnění jakýchkoliv finančních sankcí, odvedení této daně objednatelem a úhradu závazku jen ve výši bez DPH. Úhrada DPH bude v souladu s § 109a ZDPH provedena za dodavatele jeho správci daně. Dodavatel je povinen nahradit objednateli případnou škodu, která by mu z tohoto důvodu vznikla.
8. Dodavatel se zavazuje, že uvede na faktuře/daňovém dokladu označení peněžního ústavu a číslo bankovního účtu, který je zveřejněn správcem daně a ve prospěch kterého má být provedena platba. Pokud tak neučiní nebo pokud při provádění úhrady již uvedený účet nebude uveden v registru zveřejňovaném správcem daně, strpí, bez uplatnění jakýchkoliv finančních sankcí, odvedení daně objednatelem a úhradu závazku jen ve výši bez DPH, případně je povinen nahradit objednateli škodu, která by mu z tohoto důvodu nebo z důvodu úhrady na nezveřejněný účet vznikla.
9. Vystavená faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Neobsahuje-li faktura zákonem stanovené náležitosti, je oprávněn ji objednatel do 5 dnů od jejího doručení dodavateli vrátit k opravě a doplnění. V takovém případě se posouvá i datum splatnosti faktury, kdy lhůta její splatnosti počíná nově běžet od doručení opravené či doplněné faktury objednateli.

VI.

Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u objednatele při plnění závazků dle této smlouvy nebo v souvislosti s ním. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).
2. Vzhledem k tomu, že na základě plnění této smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů dodavatelem pro objednatele, dohodly se smluvní strany ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) na podmínkách zpracování těchto osobních údajů, které jsou stanoveny níže v tomto článku této smlouvy.

3. Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků předpisů na ochranu osobních údajů (zejména zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a GDPR; dále jen „POOÚ“), uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli smluvní strany písemný dodatek této smlouvy zohledňující takové požadavky.
4. Objednatel tímto pověřuje dodavatele zpracováním osobních údajů subjektů údajů poskytovaných objednatelem v souvislosti s plněním dle této smlouvy. Dodavatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro objednatele na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností objednatele vyplývajících z této smlouvy.
5. Předmětem zpracování jsou osobní údaje subjektů údajů, kterými jsou pacienti, jimž jsou objednatelem poskytovány zdravotní služby, a dále zaměstnanci objednatele, kteří jsou poskytovateli zdravotních služeb a případně další osoby evidované v centrálním informačním systému objednatele (dále jen „subjekty údajů“).
6. Předmětem zpracování jsou osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) subjektů údajů obsažené v datech subjektů údajů jako uživatelů centrálního informačního systému, a to zejména adresní a identifikační údaje subjektů údajů, a dále i citlivé osobní údaje pacientů uvedené ve zdravotnické dokumentaci a/ nebo osobní údaje dalších osob evidovaných v tomto systému, jejichž osobní údaje poskytl objednatel či třetí strany z pokynu objednatele dodavateli (dále společně jen „osobní údaje“).
7. Dodavatel bude zpracovávat osobní údaje automatizovaně s přispěním moderní výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k manuálnímu zpracování dat. Plnění této smlouvy, v rámci kterého bude docházet ke zpracování osobních údajů dodavatelem, zahrnuje zejména následující dílčí operace (způsoby) zpracování: odstranění potíží za účelem zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při plnění této smlouvy, zlepšování funkcí informačních systémů, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů informačních systémů.
8. Účel zpracování je definován účelem plnění této smlouvy, přičemž se jedná zejména o provozování a poskytování podpory provozu centrálního informačního systému objednatele, případně dalšími účely, které vyplývají z této smlouvy a jejích příloh.
9. Zpracování osobních údajů bude probíhat po dobu účinnosti této smlouvy. Povinnosti dodavatele týkající se ochrany osobních údajů se dodavatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti této smlouvy, pokud z této smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti. Dodavatel je zejména při zpracování osobních údajů povinen:
 - 9.1. zpracovávat osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů objednatele, za účelem a v nezbytně nutném rozsahu stanoveném v této smlouvě a v přímé souvislosti s poskytováním plnění dle této smlouvy; pro vyloučení pochybností zpracování osobních údajů v souladu s povinnostmi dodavatele dohodnutými v rámci této smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě písemně jinak nebo neudělí-li objednatel v konkrétním případě jiné specifické instrukce;
 - 9.2. řídit se instrukcemi objednatele v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na objednatele vztahuje; v takovém případě dodavatel objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;

- 9.3. zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti (viz níže);
 - 9.4. nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení objednatele; pokud dodavatel zapojí jakéhokoliv dalšího zpracovatele, budou tomuto dalšímu zpracovateli na základě samostatné smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a tímto zpracovatelem uloženy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této smlouvě, a to zejména v tomto článku;
 - 9.5. při zohlednění povahy zpracování být objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
 - 9.6. být při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má dodavatel k dispozici, objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi objednatele: (i) zajistit dostatečnou úroveň zabezpečení zpracování ve smyslu čl. 32 GDPR, (ii) ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a případně též subjektům údajů ve smyslu čl. 33 a čl. 34 GDPR, (iii) posuzovat vliv na ochranu osobních údajů ve smyslu čl. 35 GDPR a (iv) v případě potřeby realizovat předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů ve smyslu čl. 36 GDPR;
 - 9.7. v souladu s rozhodnutím objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit objednateli po ukončení poskytování plnění dle této smlouvy, a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
 - 9.8. poskytnout objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené POOÚ; a
 - 9.9. umožnit audity, včetně inspekci, prováděné objednatelem nebo jiným auditorem, kterého objednatel pověřil, a k těmto auditům přispívat.
10. Dodavatel prohlašuje, že přijal a bude po celou dobu trvání této smlouvy udržovat taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Dodavatel prohlašuje, že přijal a bude udržovat minimálně následující opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení:
- 10.1. pseudonymizace nebo šifrování osobních údajů;
 - 10.2. schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
 - 10.3. schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
 - 10.4. proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
 - 10.5. přístup k osobním údajům mají výhradně oprávnění zaměstnanci nebo pracovníci dodavatele vázaní povinností mlčenlivosti, kteří mají přístup k osobním údajům pouze v rozsahu odpovídajícím oprávnění těchto osob a kteří byli poučeni o povoleném způsobu nakládání s osobními údaji a byli seznámeni s následky jednání,

kteře by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnici objednatel, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.

Při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti a přiměřenosti výše uvedených opatření se zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.

11. V případě, že dodavatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je okamžitě, nejpozději však do 24 hod od takového zjištění, objednateli.
12. V případě ukončení této smlouvy nejsou dodavatel, resp. jeho zaměstnanci, popř. jím pověřené třetí osoby, které přišly do styku s osobními údaji dle výše uvedených ustanovení tohoto článku, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy, bez ohledu na trvání pracovního či jiného obdobného poměru uvedených osob k dodavateli.

VII.

Informace o zpracování osobních údajů

1. Dodavatel bere na vědomí a souhlasí, že objednatel může v roli správce zpracovávat osobní údaje fyzických osob vystupujících na straně dodavatele (identifikační a kontaktní údaje) a případně dalších osob zapojených do plnění této smlouvy jakožto subjektů údajů, a to pro následující účely:
 - 1.1. uzavírání a plnění této smlouvy;
 - 1.2. ochrana majetku a osob správce;
 - 1.3. ochrana právních nároků správce;
 - 1.4. plnění zákonných povinností správce.
2. Právními základy pro zpracování osobních údajů dle výše uvedených účelů jsou:
 - 2.1. oprávněný zájem správce na plnění uzavřených smluv (pro účel dle bodu 1.1 výše);
 - 2.2. oprávněný zájem správce na ochraně jeho majetku, zaměstnanců a třetích osob (pro účel dle bodu 1.2. výše), ochraně právních nároků správce (pro účel dle bodu 1.3. výše);
 - 2.3. plnění zákonných povinností správce, zejména z oblasti daňové a účetní (pro účel dle bodu 1.4. výše).
3. Osobní údaje budou zpracovávány pro účel dle bodu 1.1 výše po dobu účinnosti této smlouvy, pro účely dle bodů 1.2. a 1.3. výše po dobu nejdéle 2 let po ukončení účinnosti Smlouvy a pro účel dle bodu 1.4. výše po dobu plnění příslušných zákonných povinností.
4. Subjekty údajů jsou oprávněny v souladu s příslušnými ustanoveními GDPR :
 - 4.1. požadovat přístup k osobním údajům;
 - 4.2. požadovat opravu, doplnění či výmaz osobních údajů;
 - 4.3. požadovat omezení zpracování osobních údajů;
 - 4.4. požadovat vysvětlení zpracování osobních údajů;
 - 4.5. vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
 - 4.6. využít práva na přenositelnost osobních údajů; a

- 4.7. využít práva podat stížnost proti zpracování osobních údajů k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
5. Subjekty údajů jsou oprávněny uplatnit svá práva přímo u správce, resp. u objednatele, a to dle kontaktů uvedených v záhlaví této smlouvy.

VIII.

Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data dodavatele předané objednateli při plnění této smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění této smlouvy, zůstávají ve vlastnictví dodavatele a jsou obchodním tajemstvím dodavatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 S., občanského zákoníku, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
2. Dodavatel bere na vědomí, že obsah této smlouvy, **vyjma přílohy č. 4,** podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.
3. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik dodavatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku této smlouvy. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu dodavatele.
4. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
5. V případě, že jako součást plnění zhotovitele podle této smlouvy bude objednateli dodáno dílo ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorské dílo“) aplikují se následující ustanovení:

Licence ke standardnímu software

- 5.1. V případě, že bude jako součást plnění dodavatele podle této smlouvy objednateli dodáno dílo, které nebylo vytvořeno dodavatelem, ale jedná se zejména o tzv. standardní počítačový program třetí strany, je objednatel oprávněn toto autorské dílo užívat v rozsahu a dle podmínek následujícího licenčního ujednání. Dodavatel touto smlouvou poskytuje či zprostředkovává objednateli licenci k autorskému dílu dle tohoto odstavce smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace plnění, které toto autorské dílo obsahuje; pro vyloučení pochybností, před tímto okamžikem je objednatel oprávněn dílo užít v míře nezbytné pro jeho akceptaci. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence dle tohoto odstavce smlouvy užívat toto autorské dílo bez omezení účelem, jakýmkoliv způsobem a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. Licence k autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní a objednatel není povinen licenci k užití autorského díla využít.

Licence k software vytvořenému dodavatelem pro účely plnění této smlouvy

- 5.2. V případě autorského díla vytvořeného zaměstnancem dodavatele, dodavatel touto smlouvou poskytuje jakožto vykonavatel majetkových práv k tomuto dílu

objednateli licenci k autorskému dílu dle tohoto odstavce smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace plnění, které toto autorské dílo obsahuje. Objednatel je oprávněn užívat toto autorské dílo bez omezení účelem, v neomezeném množství, časovém a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími a známými způsoby k datu uzavření této smlouvy. Součástí licence je neomezené oprávnění objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla tvořícího součást plnění dodavatele podle této smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Licence k autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní a objednatel není povinen licenci k užití autorského díla využít. Tato licence se vztahuje ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům.

- 5.3. Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli zdrojové kódy počítačových programů podle odst. 5.4. a příslušné koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny průběžně aktualizovat a poskytovat i dokumentaci provedených změn. Dodavatel se dále zavazuje předat objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály počítačových programů objednateli nejpozději v den akceptace příslušného plnění dle této smlouvy. Uschování zdrojových kódů u třetí osoby (advokáta) je řešeno samostatnou smlouvou uzavřenou mezi smluvními stranami současně s touto smlouvou.

Požadavky na zdrojový kód

- 5.4. V případě, že bude jako součást plnění dodavatele podle této smlouvy objednateli předán zdrojový kód, použijí se požadavky uvedené v tomto odstavci. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu a předán objednateli, resp. do advokátní úschovy dodavatelem na nepřepisovatelném technickém nosiči dat, o jehož předání bude smluvními stranami sepsán a podepsán předávací protokol. Ustanovení předchozí věty se použije přiměřeně i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu, k nimž dojde při plnění této smlouvy.
- 5.5. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností dodavatele v souvislosti s plněním povinností dodavatele dle této smlouvy, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením objednatele.
- 5.6. Práva získaná v rámci plnění této smlouvy přechází i na případného právního nástupce objednatele. Případná změna v osobě dodavatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této smlouvy

dodavatelem objednateli, což dodavatel tímto objednateli výslovně garantuje a je povinen to případně zajistit.

- 5.7. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence k autorským dílům vytvořeným dle této smlouvy (včetně licencí k dílům třetích osob) je zahrnuta v ceně plnění, při jehož poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.
 - 5.8. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu zhotovitele.
 - 5.9. Žádná ze smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky této smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou povinností stanovených zákonem.
 - 5.10. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku smlouvy i po ukončení účinnosti smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku i po ukončení účinnosti této smlouvy.

IX.

Odpovědnost za škodu

1. Dodavatel odpovídá objednateli za škodu, kterou mu způsobí při plnění této smlouvy.
2. Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním této smlouvy.
3. Dodavatel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku škody podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků objednatele nebo, že mu ve splnění povinnosti vyplývajících z této smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost mimo vůli dodavatele, kterou dodavatel nemohl ani při vynaložení veškerého v úvahu přicházejícího úsilí překonat.

X.

Sankční ujednání

1. Je-li objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, může dodavatel požadovat po objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,02% z dlužné částky za každý den prodlení).
2. Objednatel je oprávněn nárokovat po dodavateli následující smluvní pokuty:
 - za nedodržení sjednaného termínu **zahájení** servisního zásahu**1000,- Kč** za každou započatou hodinu
 - za překročení sjednaného termínu na **odstranění závady****1000,- Kč** za každou započatou hodinu.
 - za nedodržení sjednaného termínu k odstranění **havárie****10.000,- Kč** za každou započatou hodinu.
 - za nedodržení sjednaného termínu k odstranění **významné závady****2.000,- Kč** za každou započatou hodinu.
 - za nedodržení sjednaného termínu k odstranění ostatních **závad****500,- Kč** za každou započatou hodinu.
 - za nedodržení sjednaných aktualizací programového vybavení

(upgrade).....10.000,-Kč za každý jednotlivý případ

- za **nepodání průběžné informace o stavu opravy** písemně na Help Desk.....**200,- Kč** za každý vzniklý případ. (tj. *průběžné hlášení co 2 hod. na Help Desk*)
- Poruší-li dodavatel povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **100.000,- Kč** (slovy: sto tisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti.

Lhůty pro servisní zásahy jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy a běží od doby zápisu požadavku na Help Desk.

3. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy objednatele dodavateli. Úhrada bude provedena na účet objednatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
4. Smluvní pokuty lze sčítat.
5. Uhrazením smluvní pokuty nezaniká nárok objednatele na náhradu vzniklé škody.

XI.

Platnost a účinnost smlouvy, ukončení smluvního vztahu

1. Smluvní strany berou na vědomí, že smlouvy, u kterých je výše hodnoty jejich předmětu nad 50 000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) bez DPH, jsou uveřejňovány v Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smlouva v tomto případě nabývá platnosti dnem podpisu všemi smluvními stranami. Vzhledem k tomu, že tato smlouva musí být povinně zveřejněna dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Zveřejnění smlouvy do registru smluv provede objednatel a dodavateli odešle informaci o zveřejnění této smlouvy na e-mailovou adresu:.....
2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv.
3. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Tuto smlouvu lze ukončit:
 - vzájemnou dohodou smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě,
 - písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, přičemž výpovědní lhůta je dvanáctiměsíční (12) a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Dodavatel smí dát výpověď nejdříve po uplynutí 24 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy.
 - písemným odstoupením od této smlouvy objednatelem z důvodů opakovaného porušování smluvních povinností dodavatelem (i přes písemnou výzvu k dodržování povinností podle této smlouvy, zejména termínů pro zahájení servisních zásahů a plné zprovoznění IS a spravovaných technologií, resp. výzvu ke zjednání nápravy).

- písemným odstoupením od této smlouvy dodavatelem z důvodů opakovaného prodlení objednatele s platbou o více než 60 dnů po lhůtě splatnosti, pokud objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu dodavatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů od doručení takovéto výzvy.

5. Odstoupení kterékoliv ze smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

XII.

Ustanovení společná a závěrečná

1. Jakékoliv změny této smlouvy musí být sepsány formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě.
2. Vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí platnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem (z. č. 89/2012 Sb.).
3. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá smluvní strana.
4. Pokud bude jakékoliv ujednání této smlouvy shledáno neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost nebo neúčinnost ostatních ujednání této smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejblíže k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána.
5. Žádná smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody smluvních stran.
6. Veškeré spory z této smlouvy se smluvní strany zavazují řešit smírem. Pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud.
7. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání smluvních stran, že si tuto smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání této smlouvy a jejích příloh, že smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této smlouvy, které by tuto smlouvu mohly učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této smlouvě smluvní strany společně deklarovaly.

Přílohy:

- Příloha č. 1 – Specifikace servisovaných IS a servisovaných informačních technologií
- Příloha č. 2 - Rozpis poskytovaných servisních služeb a servisních zásahů
- Příloha č. 3 - Funkční a technická specifikace (funkcionality servisovaných IS a technologií)
- Příloha č. 4 – Položkový ceník služeb
- Příloha č. 5 - Seznam oprávněných osob

V dne 2020

V Praze dne 2020

.....
dodavatel

.....
objednatel

Příloha č. 1 - Specifikace servisovaných IS a servisovaných informačních technologií

Podpora provozu informačních systémů objednatele a podpora provozu vybraných informačních technologií podle této smlouvy se vztahuje zejména na:

- 1) Modul ESB
- 2) Klinický modul
- 3) Modul portál pacienta
- 4) Zabezpečený dlouhodobý archiv
- 5) Modul řízení přístupů

Příloha č. 2 - Rozpis poskytovaných servisních služeb a servisních zásahů

1. Stanovení úrovně dodávky služeb realizovaných projektem s dodržáním minimálních požadovaných standardů

Úrovně dodávky služeb a reakční doby pro zahájení servisního zásahu jsou dány v následující tabulce:

Aplikace	Dostupnost provozu a užití IS	Úroveň dostupnosti za kalendářní rok	Zahájení servisního zásahu v případě havárie provozu	Zahájení servisního zásahu v případě závady
ESB	24x7	99,9 %	Nejpozději do 60 minut od nahlášení	Nejpozději do 90 minut od nahlášení
Klinický modul	24x7	99,9 %	Nejpozději do 60 minut od nahlášení	Nejpozději do 90 minut od nahlášení
Modul „Portál pacienta“	24x7	99 %	Nejpozději do 120 minut od nahlášení	Nejpozději do 180 minut od nahlášení
Modul „Zabezpečený dlouhodobý archiv“	24x7	99,8 %	Nejpozději do 120 minut od nahlášení	Nejpozději do 180 minut od nahlášení
Modul „Řízení přístupů“	24x7	99,85 %	Nejpozději do 120 minut od nahlášení	Nejpozději do 180 minut od nahlášení

Definice reakčních dob pro maximální dobu obnovení služby dle kategorií incidentů

Jednotlivé kategorie incidentů jsou popsány v tabulce č. 4 Kategorie incidentů a podpora prostředků IS.

Aplikace	Kategorie incidentu	Maximální doba obnovení služby	Kategorie incidentu	Maximální doba obnovení služby	Kategorie incidentu	Maximální doba obnovení služby
ESB	Havárie -přerušení provozu	do 3 hodin od nahlášení havárie	Významná závada -významné omezení provozu	do 8 hodin od nahlášení závady	Závada, chyba – menší omezení provozu	do 12 hodin od nahlášení závady
Klinický modul	Havárie -přerušení provozu	do 3 hodin od nahlášení havárie	Významná závada -významné omezení provozu	do 8 hodin od nahlášení závady	Závada, chyba – menší omezení provozu	do 12 hodin od nahlášení závady
Modul „Portál pacienta“	Havárie -přerušení provozu	do 5 hodin od nahlášení havárie	Významná závada -významné omezení provozu	do 12 hodin od nahlášení závady	Závada, chyba – menší omezení provozu	do 24 hodin od nahlášení závady
Modul „Zabezpečený dlouhodobý archiv“	Havárie -přerušení provozu	do 5 hodin od nahlášení havárie	Významná závada -významné omezení provozu	do 12 hodin od nahlášení závady	Závada, chyba – menší omezení provozu	do 24 hodin od nahlášení závady
Modul „Řízení přístupů“	Havárie -přerušení provozu	do 4 hodin od nahlášení havárie	Významná závada -významné omezení provozu	do 12 hodin od nahlášení závady	Závada, chyba – menší omezení provozu	do 24 hodin od nahlášení závady

- Služba zajištění přístupu v rozsahu 24x7 k telefonické lince HotLine pro nahlášení a řešení kritických problémů v provozu aplikace
- Služba zajištění dostupnosti uživatelské podpory pro koncové uživatele aplikace
- Služba zajištění přístupu v rozsahu 24x7 k aplikaci HelpDesk pro evidenci a sledování řešení požadavků objednatele na provoz a údržbu aplikace
- Služba preventivních prohlídek provozu aplikace minimálně 4x ročně

Preventivní prohlídky budou zaměřeny na periodickou kontrolu systémové a provozní části aplikace včetně databáze a databázového prostředí. Rozsah parametrů navrhne Účastník na základě svých zkušeností a dle dnešních technologických standardů v této oblasti.

Vzdálený monitoring databázového a aplikačního serveru dodavatelem z důvodu proaktivního zachycení poruch

Předmětem prevence budou zejména tyto činnosti:

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

Služba konzultační návštěvy - konzultační služby poskytované uživatelům v místě provozu

Konzultační návštěva bude realizována v rozsahu cca 6 hodin (dle požadavku objednatele) a zahrnuje veškeré náklady (cestovné a vypracování zápisu, zprávy z návštěvy), hrazena dle ceníku (vysoutěžená hodinová sazba).

Služba programátorské a vývojové práce - služby poskytované uživatelům na základě dílčí objednávky, hrazeny dle ceníku (vysoutěžená hodinová sazba).

- * Poskytování služeb se prioritně předpokládá vzdáleným způsobem prostřednictvím vzdálené správy se zabezpečeným přístupem dodavatele
- * 24x7 – parametr nepřetržitého rozsahu času 24 hodin denně, po dobu 7 dní v týdnu
- * Projekt má vliv na všechny parametry úrovně služby, jelikož implementuje nové řešení, které bude využívat moderních technologií, kterými jsou například plná virtualizace jak výpočetního výkonu, tak i diskových polí. Je uvažováno, že řešení bude provozováno v režimu vysoké dostupnosti (HA).
- * Uvažované úrovně dodávky služeb jsou stejné jak pro uživatelská rozhraní, tak i pro komunikační rozhraní ostatních informačních systémů.

2. Podpora aplikačního software

Zadavatel požaduje zajišťovat podporu ASW a databázového prostředí pro rozsah ASW v rozsahu:

Program základní podpory aplikačního software

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. Garance funkčnosti ASW - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
2. Garance rozvoje ASW - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.
3. Garance legislativních updatů - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelům zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR. V případě potřeby se dodavatel zavazuje zajistit objednateli neomezenou nevýhradní licenci k užívání updatů, upgradů či vyšších verzí programů, které budou na základě této smlouvy poskytovány ze strany dodavatele objednateli.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že informační systém a jeho funkcionality budou uvedeny v soulad s aktuálním stavem právního řádu v ČR (tj. v soulad s obecně závaznými právními předpisy ČR a EU platnými a účinnými na území ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím služby upgrade nebo update na základě této smlouvy. Součástí legislativní podpory je instalace a implementace těchto upgrade a update. Instalace a implementace těchto legislativních upgrade a update bude provedena v termínech navržených dodavatelem po odsouhlasení objednatel (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Pokud je implementace nové právní úpravy odvislá od vydání příslušných prováděcích předpisů, zavazuje se poskytovatel provést instalaci a implementaci legislativního update v co nejkratším termínu a nejpozději do 60 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů k právní úpravě. Poskytovatel se v tomto případě zavazuje vyvinout maximální úsilí v co nejkratším možném termínu provést implementaci legislativního update.

Smluvní strany se dohodly, že nedodržení této legislativní podpory bude vždy kvalifikováno jako havárie, na kterou se vztahují termíny a smluvní pokuta dle této smlouvy.

4. Garance dostupnosti úprav ASW - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele.
5. Servisní garance – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk.
6. Garance podpory databázových prostředků - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW.
7. Garance služeb - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:
 - služby migrace – převod aplikace na vyšší verzi databázového prostředí. Instalační práce Dodavatele na převod – migraci nejsou zahrnuty v paušální ceně Smlouvy.
 - služby instalace nových verzí - instalace změn, úprav a rozšíření kódu ASW (update, upgrade, vyšší verze) poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele na instalaci nejsou zahrnuty v ceně Základní podpory dle Smlouvy.
 - služby instalace oprav - instalace opravných kódů (hot-fix, patch) ASW poskytovaných v rámci této podpory. Instalační práce Dodavatele jsou poskytovány v rámci ceny Základní podpory dle Smlouvy.
 - služby zaškolení správce ASW při implementaci nových verzí, vzdáleně formou videokonference nebo na místě u Objednatele.
8. Garance informovanosti - Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW.

Podpora databázového prostředí

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW i podporu databázového prostředí.

Na databázové prostředí se vztahují následující garance podpory provozu:

1. Garance funkčnosti - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelům.
2. Garance opravy - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatelům.
3. Garance technické podpory výrobce - Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
 - Přehled o sw opravách (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
 - Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.

- Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.

Rozšíření základní podpory

Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance nepřetržité podpory provozu:

1. Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu ASW – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a aplikační vrstvy informačního systému. (Jednotlivé kategorie havarijních stavů jsou popsány v tabulce čl. 4 Kategorie incidentů a podpora prostředků IS). Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději dle výše uvedené tabulky. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
2. Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí – Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost nepřetržitě pohotovosti a reakce služby servisního týmu technických specialistů pro řešení havarijních stavů v provozu systémové a databázové vrstvy ASW. Dostupnost nepřetržité pohotovosti a reakce servisního týmu je zajištěna prostřednictvím vyhrazeného telefonního čísla služby HotLine, definovaného v příloze č. 3. Dostupnost nepřetržité servisní pohotovosti je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7) s garancí vzdálené odezvy odborného technického pracovníka nejpozději dle výše uvedené tabulky od nahlášení na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine. V případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu vzdáleným přístupem garantuje Dodavatel dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu provozu ASW na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.
3. Garance dostupnosti služby aplikace HelpDesk 24x7 – Dodavatel se zavazuje zajistit přístup k systému služby aplikace HelpDesk Centra podpory zákazníků pro záznamy a evidenci řešení a postupů v případech řešení havarijních stavů v provozu ASW. Dostupnost služby HelpDesk je zajištěna prostřednictvím internetového portálu aplikace HelpDesk na www adrese definované v příloze č. 3. Dostupnost služby HelpDesk je garantována po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (24x7). Záznamy Objednatele zaevidované mimo pracovní dobu budou zpracovány následující pracovní den.
4. Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem - Dodavatel se zavazuje zahájit servisní činnosti směřující k odstranění havarijního stavu v provozu ASW formou vzdálené servisní reakce odborného technického pracovníka neprodleně, nejdéle do šedesáti minut od nahlášení havarijního stavu provozu ASW Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

5. Garance zahájení servisního zásahu v místě provozu ASW - Dodavatel se zavazuje garantovat v případě neefektivního nebo nerealizovatelného řešení havarijního stavu provozu ASW vzdáleným přístupem dojezd odborného technického pracovníka nebo pracovníků na místo instalace ASW, resp. pracoviště Objednatele nejpozději do 6 hodin od nahlášení havarijního stavu Objednatelem na vyhrazené telefonní číslo služby HotLine.

Služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW:

- Preventivní prohlídky – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně db prostředí, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv.

Služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující

Služby spojené s podporou uživatelů ASW:

- Konzultační návštěvy - konzultační služby poskytované zpravidla v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu, které zahrnují:
 - konzultační činnost pro uživatele a správce ASW,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - sledování využití ASW a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky, apod.),
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.
- Rozsah a cena konzultačních návštěv pro jednotlivé části ASW, cena programátorské a vývojové práce jsou sjednány v příloze č. 1 a 2. Úhrada konzultačních návštěv je sjednána nad rámec ceny Základní podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně sjednaných služeb Smlouvy (příloha 1 a 2).

3. Další požadavky – nad rámec paušální podpory

Řešení změn

1. Bude-li zajištění podpory provozu ASW vyžadovat změnu či aktualizaci databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílčích komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se Dodavatel, že o této skutečnosti bude Objednatele informovat v předstihu tak, aby byl Objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo prostřednictvím Dodavatele, příp. dalších třetích stran.

2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli k řešení vynucených změn veškerou součinnost a potřebné služby na základě samostatné Smlouvy či objednávky.

Specifická ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační návštěvy

1. V prvním roce účinnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních návštěv.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních návštěv se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány vzdálenou správou nebo návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele. O způsobu provedení rozhoduje Dodavatel.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele.
5. Konzultace na dálku jsou poskytovány zejména prostřednictvím telefonu a dále elektronickou formou prostřednictvím záznamů HelpDesk, případně emailem.
6. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkodenní (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava Dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
7. O provedení preventivní prohlídky anebo konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele vypracován protokol v elektronické podobě a bude k dispozici všem uživatelům ASW, včetně pracovníků Objednatele.
8. V Úložišti dokumentů je pro potřeby Objednatele současně uložen přehled čerpání konzultačních návštěv a profylaktických kontrol, případně dalších paušálních služeb se stanoveným rozsahem čerpání.

4. Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
Havárie - přerušení provozu	Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.	▪ Havárie db serveru. ▪ Nedostupný příjem pacientů. ▪ Nefunkční zpracování Výkaznictví v období vykazování.
Významná závada - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových	▪ Významné (hromadné) chyby ve vykázaných dávkách. ▪ Nefunkční zálohování. ▪ Neúměrně dlouhá doba odezvy ASW.

Klasifikace incidentu		
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu	Příklad
	funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.	Nesoulad s aktuálním právním řádem ČR
Závada, chyba – menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.	- Nefunkční tisk na jednom pracovišti. - Nefunkční kontrola podmínek pořizování dokladů – výkazů pro pojišťovnu. - Nesprávná konfigurace provozu pracoviště.

5. Dokumentace, model databáze, popisy rozhraní a plán rozvoje

Dokumentace uživatelská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat uživatelskou dokumentaci pro všechny aplikace a informační systémy, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými aplikacemi/informačními systémy, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v systému/aplikaci a řádné práce uživatele v systému/aplikaci.

Dokumentace administrátorská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat administrátorskou dokumentaci pro objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby aplikací a informačních systémů na základě této smlouvy.

Datový model - Pro vlastní informační systém je poskytovatel povinen udržovat aktuální a platný popis položek obsažených v databázi. Poskytovatel bude objednateli k veškerým aplikacím a informačním systémům na základě této smlouvy dodávat kompletní datový model v podobě úplného popisu položek obsažených v databázích a základní struktury databází.

Za bezpečné uložení datového modelu u objednatele odpovídají kontaktní osoby objednatele.

Poskytovatel bude datový model předávat výhradně kontaktním osobám objednatele. Předání datového modelu vždy konkrétní kontaktní osoba objednatele poskytovateli potvrdí.

Datový model bude předáván elektronicky ve formátu umožňujícím další zpracování nebo ve formátu odsouhlaseném kontaktními osobami.

Datový model bude objednatelem využíván zejména pro interní potřebu oddělení ICT pro potřebu realizace potřebných integrací na další aplikace a informační systémy.

Objednatel se zavazuje nepředávat ani jinak dále nešířit datový model a to jak v rámci TN, tak jakkoliv jinak.

Na základě předaného datového modelu není objednatel oprávněn provádět jakékoliv zásahy do aplikací a informačních systémů, ke kterým je poskytovatelem na základě této smlouvy poskytována technická podpora.

V případě vlastních úprav prováděných objednatelem není dodavatel povinen k odstraňování takovým způsobem vzniklých vad a nekonzistentností.

Datový model bude aktualizován a předkládán objednateli jednou ročně na základě žádosti kontaktní osoby objednatele o jeho předložení. Tato žádost může být k libovolnému datu dle potřeby objednatele a dodavatel se zavazuje datový model předložit nejpozději do 14 kalendářních dnů od jejího doručení. Žádost bude podávána prostřednictvím HelpDesku poskytovatele.

Popis rozhraní – Dodavatel je povinen udržovat aktuální a platný popis veškerých rozhraní informačních systémů na systémy a databáze, se kterými je provázán. Taková dokumentace musí být vedena až na úroveň popisu konkrétního způsobu práce rozhraní s daty a uvedení všech jednotlivých datových typů a jednotlivých položek, se kterými pracuje. V případě, že rozhraní bude užívat obecný jiným subjektem definovaný standard typu DASTA nebo HL7, bude součástí popisu rozhraní odpovídající odkaz na konkrétní verzi popisu včetně případného zajištění dostupnosti takové úplné dokumentace.

Popis jednotlivých rozhraní musí být zpracován tak detailně, aby umožňoval objednateli jeho předání třetí straně, která na základě popisu bude schopna vytvořit bez jakékoliv součinnosti dodavatele odpovídající protikus rozhraní v plném rozsahu a jeho spuštění bude odvislé pouze na povolení komunikace ze strany aplikace/informačního systému poskytovatele.

Takový popis rozhraní musí tedy obsahovat minimálně technologii, kterou je rozhraní realizováno, popis jednotlivých datových typů a struktur, se kterými rozhraní pracuje, a způsob, kterým má být prostřednictvím rozhraní komunikováno.

Plán rozvoje – Dodavatel se zavazuje pravidelně zpracovávat objednateli dokument plánu rozvoje. Tento dokument bude obsahovat specifikaci plánovaných funkcionalit jednotlivých modulů informačního systému, které budou v nových verzích odlišné od stávajících verzí. Plán rozvoje bude obsahovat i plánovaný harmonogram jejich tvorby.

Plán rozvoje bude aktualizován a předkládán objednateli vždy neprodleně po jeho aktualizaci a to minimálně jednou ročně.

Objednatel může navrhnout rozšíření funkcionality systému. Dodavatel se zavazuje posoudit účelnost požadavku objednatele, a v případě jeho vhodnosti jej zahrnout do Plánu rozvoje a tím do nejbližší možné verze aplikace/informačního systému, či nabídne objednateli realizaci jeho požadavku jako rozvoje s předložením předpokládané náročnosti takové úpravy.

Dodavatel se při realizaci vývoje nových verzí aplikací/informačních systémů zavazuje vycházet z Plánu rozvoje. Dodavatel však není povinen tento plán dodržet, identifikoval-li podstatný důvod k jeho změně.

Elektronická forma dokumentace – Veškerá dokumentace bude vedena elektronicky, bude přístupná vždy kontaktním osobám objednatele a bude připravena k tisku.

Veškerá dokumentace bude vždy aktuální k nasazené verzi všech částí aplikací i informačních systémů, které jsou předmětem této smlouvy.

6. Rozvoj aplikace

Na rozvoj a další níže uvedené služby k informačnímu systému i jeho funkcionalitám bude možné čerpat objednatelem služby dle ceníku v příloze č. 1.

Objednatel poskytovateli negarantuje žádné minimální odebrání hodin rozvoje. Požadavky objednatele k provedení rozvoje jsou přímo odvislé od potřeb, které vznikají v čase.

Předpokládaný počet hodin jednotlivých pozic není počtem hodin maximálním.

Minimálním časovým rozsahem, který bude dodavatelem na základě této smlouvy fakturován, je polovina hodiny.

Předmět rozvoje

Na základě této smlouvy je za rozvojové služby považován zejména tento demonstrativní výčet služeb, kdy každou ze služeb bude moci dle požadavku objednatele vykonávat kterákoliv z pozic dodavatele (programátor, konzultant junior, konzultant senior či vedoucí projektu),

- Konzultační a analytická podpora související s aplikacemi a informačními systémy,
- rozvoj či úpravy aplikací na základě požadavku objednatele,
- metodická podpora,
- školení a příprava školicích materiálů,
- instalace nových verzí a patchů,
- úprava dat na přání objednatele,
- konfigurace systému včetně specifických přenastavení,
- instalace nových verzí aplikací a informačních systémů (jedná se o moduly a funkcionality, které nejsou součástí služby update a upgrade) – dodavatel se zavazuje zajistit objednateli k těmto aplikacím a informačním systémům v případě potřeby neomezenou nevýhradní licenci,
- úpravy nastavení informačního systému dle potřeb objednatele,
- řešitelský a programátorský servis.

Typy rozvoje

Rozvoj (evoluce) aplikací, modulů, rozhraní, konektorů a dalšího software, kdy se bude jednat o úpravu nasazeného software na základě dílčích požadavků za účelem přizpůsobení potřebám objednatele nebo aktuálnímu prostředí (např. změna partnerské aplikace nebo IS), předmětem této části rozvoje je především přizpůsobení software potřebám objednatele.

Rozvoj (nové funkcionality) nových funkcionalit, modulů a software, kdy se bude jednat o tvorbu nových samostatných softwarových řešení, za účelem zejména jejich další integrace v prostředí objednatele, když právě aplikace a moduly, ke kterým je poptáván tento rozvoj, jsou v rámci integrace informačních systémů v prostředí objednatele klíčovými a v mnohých případech i centrálními. Tato samostatná řešení však musí vždy vycházet a navazovat na aplikace a moduly dodavatele řádně nasazené u objednatele. Objednatel tímto rozvojem předpokládá tvorbu rozhraní na další IS, která je potřeba tvořit, měnit a optimalizovat po celý životní cyklus aplikace. Objednatel tímto rozvojem nebude realizovat poptávky ani zadávací řízení na nový software a licence od poskytovatele, na který by dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, byl povinen realizovat veřejnou zakázku, a který by bylo možné odebrat i od poskytovatele jiného.

Rozvoj-technická podpora funkcionalit, kdy se bude jednat o technickou podporu k novým funkcionalitám na základě realizovaného rozvoje nových funkcionalit. Technická podpora takového rozvoje bude dána výhradně cenou za vytvoření takové nové funkcionality, nikoliv souhrnem cen za další služby související s nasazením takové nové funkcionality, jimž jsou například implementace, školení a dokumentace, které budou vždy uhrazeny pouze jednorázově při pořízení takové nové funkcionality. Výpočet ceny rozvoje-technické podpory nových funkcionalit tak bude dán čistou cenou za realizaci rozvoje nové funkcionality násobenou koeficientem 0,15 ročně. Tento koeficient je stanoven jako 15% ceny pořízení nové funkcionality, který na odpovídajícím trhu informačních systémů a poskytování technické podpory k těmto informačním systémům odpovídá ceně poskytování takových služeb za každý kalendářní rok provozu takového informačního systému (software). Na základě akceptace rozvoje (nové funkcionality) oprávněné osoby na základě této smlouvy zanesou technickou podporu k takovému rozvoji (nové funkcionality) do dokumentu dle vzoru přílohy č. 2 této smlouvy a ten přiloží k originálu smlouvy.

Objednávka rozvoje

Na popsany předmět rozvoje odešle objednatel dodavateli předběžnou objednávku s uvedením typu rozvoje.

Do 10 kalendářních dnů zpracuje dodavatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle objednateli k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu. Součástí odhadovaného rozsahu pracnosti bude vždy rozklad úkonů prováděných jednotlivými pozicemi dodavatele a věcný popis těchto úkonů.

Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel dodavateli objednávku na provedení požadovaného rozvoje aplikace.

Realizace rozvoje

Dodavatel je povinen započít práce na objednávce na rozvoj nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem a o zahájení prací informovat kontaktní osobu objednatele.

V případě objednávky v rozsahu do 50ti hodin realizuje dodavatel úpravu obvykle do 60 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

V případě objednávky v rozsahu nad 50 hodin realizuje dodavatel úpravu obvykle do 180 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

Společná ustanovení pro rozvoj

Smluvní strany mohou písemně dohodnout i jiné termíny počátku plnění a realizace úprav rozvoje informačního systému a jeho funkcionalit.

Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i email mezi kontaktními osobami dle této smlouvy). Iniciace objednávky rozvoje musí být zanesena na HelpDesku dodavatele, jedná se o rozhodný okamžik pro běh lhůt.

Ke komunikaci mezi smluvními stranami v rámci rozvoje jsou oprávněny kontaktní osoby obou smluvních stran.

Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu.

Příloha č. 3 – funkční a technická specifikace

Samostatný dokument - Příloha č. 3 ZD k VZ

Příloha č. 4 položkový ceník služeb

Položka	Jednotková cena bez DPH	Počet frekvencí
Měsíční paušál za servisní podporu a údržbu SW *	Kč	1 /měsíc
Konzultační návštěvy nad rámec paušálu (hodinová cena)	 Kč	při frekvenci max. 100 hodin /rok
Programátorské a vývojové práce nad rámec paušálu (hodinová cena)	 Kč	při frekvenci max. 100 hodin /rok
K ceně bude připočteno DPH podle zákona		

* V měsíčním paušálu je zahrnuto i 50 bezplatných konzultačních hodin nebo 50 programátorských a vývojových hodin (dle požadavků objednatele).

Ceny jsou neměnné a maximální po dobu 4 let. Poté lze uplatnit inflační doložku.

Příloha č. 5 – oprávněné osoby a kontakty na Help Desk a Hot Line

Help Desk:

Tel.:

e-mail:

Hot Line:

e-mail:

Pracovník dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s objednatelem

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy			
-----------------------------------	--	--	--

Pracovníci objednatele odpovědní za spolupráci s dodavatelem

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy	jméno	pracovní zařazení	tel. kontakt email
--	--------------	-------------------	-----------------------

Organizační podpora objednatele

Odpovědné osoby objednatele, včetně stanovení jejich dostupnosti, pro spolupráci při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Dodavatele.

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

Jméno	tel. kontakt email	pracovní zařazení	dostupnost denně od 00:00 do 00:00 hod.
Jméno	tel. kontakt email	pracovní zařazení	dostupnost denně od 00:00 do 00:00 hod.
Jméno	tel. kontakt email	pracovní zařazení	dostupnost denně od 00:00 do 00:00 hod.