

Smlouva o poskytování servisních služeb

uzavřená dle ustanovení § 1746, odst. 2 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění

Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

Sídlo: Kyjevská 44, 532 03 Pardubice
IČO: 27520536
DIČ: CZ27520536
Zastoupená: MUDr. Tomášem Gottvaldem, předsedou představenstva,
Ing. Petrem Rudzanem, místopředsedou představenstva
Bankovní spojení: Bankovní spojení ČSOB, a.s., pobočka Pardubice
Číslo účtu: 280123725/0300
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2629,
(dále jen "Objednatel") na straně jedné

a

TESCO SW a.s.

Sídlo: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc
IČO: 28592533
DIČ: CZ699000785
Zastoupená: RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 5151342 / 0800
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2530,
(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé,

dále též **Smluvní strana** nebo společně **Smluvní strany**,

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen **Smlouva**).

1. Prohlášení Smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v záhlaví Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakékoliv změně identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě.
2. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.
3. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou Smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.

2. Účel Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je zajištění řádného provozu a dostupnosti služeb definovaných softwarových prostředků, informačních systémů, Objednatele (dále jen **konfigurační položka, soubor konfiguračních položek**) uvedených v **Příloze č. 1 Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek** této Smlouvy v definované kvalitě.

3. Předmět Smlouvy

1. Předmětem plnění dle této Smlouvy je poskytování servisních služeb a podpory (dále jen **Služby**) Poskytovatelem Objednateli vůči souboru konfiguračních položek uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy. **Soubor konfiguračních položek**, vůči kterému jsou poskytovány Služby dle této Smlouvy, je dále v této příloze **vymezen výčtem** jednotlivých konfiguračních položek nebo funkčních celků, a jako celek je označován jako **Spravovaný systém**, popř. jen jako **Systém**.
2. Typ, rozsah a popis sjednaných Služeb a ujednání o kvalitě těchto služeb (SLA, Service Level Agreement) je uvedeno v **Příloze č. 2 Sjednané Služby a ujednání o kvalitě služeb (SLA)** této Smlouvy.

4. Místo a způsob plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle této Smlouvy jsou tyto pracoviště Objednatele:
 - Pardubická nemocnice, Kyjevská 44, 53203 Pardubice,
 - Chrudimská nemocnice, Václavská 570, 537 27 Chrudim,
 - Svitavská nemocnice, Kollárova 7, 568 25 Svitavy,
 - Litomyšlská nemocnice, J. E. Purkyně 652, 570 14 Litomyšl,
 - Orlickoústecká nemocnice, Čs. armády 1076, 562 18 Ústí nad Orlicí.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy prostřednictvím svých zaměstnanců anebo zaměstnanců třetích osob (poddodavatelů) (dále jen **pracovníci Poskytovatele**). Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení pracovníků Poskytovatele pro zajištění jednotlivých služeb.
3. Služby budou Poskytovatelem poskytovány zejména následujícím způsobem:
 - prostřednictvím pracovníků Poskytovatele v místě na určeném pracovišti Objednatele,
 - vzdáleným přístupem prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení,
 - prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, videokonferencí nebo jiným dohodnutým komunikačním prostředkem,
 - místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení apod.), mohou být i jiná pracoviště, pokud se na tom Objednatel a Poskytovatel písemně dohodnou.
4. Pro plnění Služeb vzdáleným přístupem platí tato ujednání:
 - Objednatel se zavazuje, že umožní Poskytovateli poskytování Služeb dle této Smlouvy vzdáleným přístupem tak, aby Poskytovatel mohl plnit své závazky dle této Smlouvy,
 - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby vzdáleným přístupem dle svého uvážení tak, aby mohl plnit své závazky dle této Smlouvy,
 - Objednatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Poskytovatele prostřednictvím sítě Internet na ty a pouze ty určené technické prostředky Objednatele, kam je přístup nutný z důvodu plnění předmětu Smlouvy. K tomu Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsobem připojení je VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace),

- Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli jmenný seznam pracovníků Poskytovatele využívajících vzdálený přístup a jméno odpovědného pracovníka, který je odpovědný za správu tohoto seznamu a přidělování oprávnění k vzdálenému přístupu na straně Poskytovatele. Tento jmenný seznam není součástí této Smlouvy.

5. Doba plnění Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

6. Cena plnění a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly na celkové roční ceně za sjednané Služby, kterou je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli ve výši 482 000 Kč bez DPH. K takto sjednané ceně bude připočtena DPH ve výši stanovené právním předpisem k datu poskytnutí zdanitelného plnění. K datu podpisu této Smlouvy je zákonná DPH ve výši 21 %. Celková roční cena za sjednané Služby včetně zákonného DPH činí 583 220 Kč.
2. Podrobná kalkulace celkové roční ceny za sjednané Služby je uvedena v **Příloha č. 3 – Cenové kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb** této Smlouvy.
3. Cena bude hrazena Objednatelem v **měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny**, a to vždy na základě daňového dokladu Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta. Tento den se rozumí i dnem uskutečnění zdanitelného plnění.
4. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 30 dnů ode dne jeho doručení. Poskytovatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu Objednatele **fakturace@nempk.cz**. Objednatel se zavazuje zajistit, že emailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěno pro zpracování příchozích emailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu PDF pro náhled a případný tisk.
6. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené touto Smlouvou a náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové nebo jiné údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravený nebo přepracovaný daňový doklad bude opatřen novou lhůtou splatnosti dle odst. 4 tohoto článku Smlouvy.
7. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Poskytovatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
8. Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli dále nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy, zejména cestovní a ubytovací výlohy Poskytovatele, průběžně po jejich vynaložení a podle skutečnosti na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Dohodnutá sazba za cestovné služebním automobilem je 8 Kč/km bez DPH. Pro účel výpočtu sazby náhrad cestovních nákladů činí vzdálenosti v kilometrech mezi sídlem Poskytovatele – Olomouc a pracovištěm Objednatele, místem plnění.
9. Náklady na případné ubytování pracovníků Poskytovatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.
10. Součástí ceny plnění Služeb dle této Smlouvy nejsou:
 - a) realizace požadavků, které byly způsobeny:

- i. chybným užitím Spravovaného systému pracovníky Objednatele v rozporu s dokumentací Systému,
 - ii. zásahem třetí strany,
 - iii. vyšší mocí,
 - iv. komponentami nedodanými na základě smlouvy o dílo, zejména pak systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze apod.)
 - v. souvisejícími produkty třetích stran
- b) poskytování legislativních upgradů k softwarovému vybavení.

7. Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel i Objednatel se zavazují stanovit osobu odpovědnou **za řízení smluvního vztahu** mezi Objednatelem a Poskytovatelem v oblasti předmětu plnění dle této Smlouvy. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č. 5 – Zodpovědné osoby**.
2. Poskytovatel i Objednatel se zavazují stanovit osobu(-y) odpovědnou(-é) **za plnění závazků** dle této Smlouvy. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č. 5 – Zodpovědné osoby**.
3. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění této Smlouvy.
4. Smluvní strany se zavazují aktualizovat si neprodleně telefonická a e-mailová spojení a seznam oprávněných zástupců uvedených v Příloze č.5 – Zodpovědné osoby.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.
6. Objednatel je povinen v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména je povinen provozovat všechny konfigurační položky Spravovaného systému v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení Poskytovatele, pokud jde o nastavení a provoz Spravovaného systému a jeho částí. Objednatel je dále povinen a chránit Spravovaný systém a jeho částí před neoprávněnými zásahy třetích osob.
7. Objednatel se zavazuje, že nebude provádět žádné zásahy do konfiguračních položek tvořících Spravovaný systém dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, které by vedly k narušení sjednané kvality poskytovaných služeb (SLA).
8. Poskytovatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Poskytovateli sděleny a Poskytovatelem písemně potvrzeny.
9. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované služby přijímat a platit Poskytovateli sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
10. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost a nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v sjednaném rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Poskytovatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
11. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
12. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Poskytovatele bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele a přístup na pracoviště v místech nutných pro plnění závazků dle této Smlouvy za předpokladu, že tím nebude narušen provoz příslušného pracoviště.
13. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Poskytovatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu, bez vad a nedodělků.
14. Objednatel se zavazuje po dohodě s Poskytovatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Poskytovatele dle této Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných

požadavků Poskytovatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Poskytovatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností.

15. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli technicky a organizačně bezpečný vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele, které jsou předmětem dodávek služeb Poskytovatele za účelem plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.
16. Smluvní strany nemohou postoupit svoje práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy zcela ani z části jinému právnímu subjektu bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany; poskytnutí takového souhlasu však nesmí být bezdůvodně odmítnuto. Poskytovatel však může převést svá práva na peněžitá plnění vyplývající ze Smlouvy jiné osobě bez nutnosti získat předem souhlas Objednatele.
17. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě či poškození. Povinností Objednatele je zajistit bezpečnost Poskytovatelem instalovaných komponent a konfigurací provedených Poskytovatelem.

8. Prokazování plnění

1. Poskytovatel se zavazuje provádět pro Objednatele Služby ve sjednané kvalitě a úrovni, jak je sjednáno v **Příloze č. 2 – Popis služeb a nastavení úrovně služeb (SLA)** této Smlouvy.
2. Pro účely **prokazování plnění** dle této Smlouvy se definují tyto procedury:
 - nahlášení chybového stavu nebo požadavku,
 - zahájení servisního zásahu
 - zahájení plnění požadavku
 - obnovení služby (funkčnosti)
 - akceptace a akceptační protokol
 - a) **Nahlášením chybového stavu nebo požadavku** se rozumí:
 - nahlášení chybového stavu nebo požadavku odpovědným pracovníkem Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy dohodnutým způsobem na určené místo Poskytovatele (helpdesk) dle určení Poskytovatele
 - b) **Zahájením servisního zásahu** se rozumí:
 - zaslání potvrzení o zahájení servisního zásahu dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy a
 - zahájení prací na eliminaci či odstranění chybového stavu pracovníky Poskytovatele.
 - c) **Zahájením plnění požadavku** se rozumí:
 - zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Poskytovatelem dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy a
 - zahájení prací na řešení požadavku Poskytovatelem (např. analýza, upřesnění požadavku, příprava obchodní nabídky aj.).
 - d) **Obnovením služby (funkčnosti)** se rozumí:
 - obnovení služby (funkčnosti) dané konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části do stavu, v jakém se nacházel před vznikem chybového stavu, nebo do nového stavu, který je schválen jako odpovídající odpovědným pracovníkem Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy.
 - e) **Akceptací a akceptačním protokolem** se rozumí:
 - **Akceptace (akceptační procedura)** – je úkon vyjadřující schválení poskytnutého plnění Služeb a garancí, vč. potvrzení, že poskytnuté plnění nemá zjevné vady, je kompletní, provedené ve sjednaných termínech a kvalitě. Součástí akceptace může být

i výčet výhrad, nedostatků, vč. jejich popisu a záznamu o závazných termínech provedení nápravy.

- **Akceptační protokol** – je signovaný doklad vyhotovený Poskytovatelem o provedené akceptaci, signace je prováděna odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy.

3. Plnění sjednaných Služeb pro řešení chybových stavů typu **havárie a významná závada** je **prokazováno** pro účely této Smlouvy následovně:

- časem prokazatelného odeslání potvrzení o zahájení servisního zásahu Poskytovatelem od nahlášení chybového stavu vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**
- časem obnovení služby (funkčnosti) konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**
- **provedením akceptační procedury** a podpisem **akceptačního protokolu**, nebo odsouhlasením přes Helpdesk odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy.

4. Plnění sjednaných Služeb pro řešení chybových stavů typu **závada** je **prokazováno** pro účely této Smlouvy následovně:

- časem prokazatelného odeslání potvrzení o zahájení servisního zásahu Poskytovatelem od nahlášení chybového stavu vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**
- časem obnovení služby (funkčnosti) konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**
- prostým zápisem nebo odsouhlasením přes Helpdesk odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy.

5. **Požadavek** se vždy řeší samostatně v termínech a obsahu dle dohody Smluvních stran. Plnění požadavků je pro účely této Smlouvy prokazováno následovně:

- časem prokazatelného zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Poskytovatelem od nahlášení požadavku vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**,
- časem realizace požadavku v dohodnutém termínu (a to v případech, kdy realizace požadavku není za úplatu nebo je provedena v rámci Služeb dle této Smlouvy)
- časem prokazatelného předložení nabídky nebo obchodní nabídky Poskytovatelem na řešení požadavku vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb**,
- následně pak splnění požadavku dle předložené nabídky v termínech, obsahu a kvalitě sjednaných samostatnou dohodou mimo rámec této Smlouvy takto:
 - v případě dodání řešení za úplatu akceptací podpisem akceptačního protokolu,
 - v ostatních případech prostým zápisem nebo odsouhlasením přes Helpdesk.

6. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Garance** pravidelně 1x měsíčně zápisem o stavu plnění těchto Služeb vyhotoveným Poskytovatelem.

7. V případě narušení dodávek Služeb a jejich sjednané kvality zajišťovaných Poskytovatelem ze strany Objednatele (např. zpožděních dodávek Služeb Poskytovatele způsobených Objednatelem či pověřenou třetí stranou, neumožnění přístupu pracovníkům Poskytovatele k Spravovanému systému či spravovaným konfiguračním položkám apod.), odpovídá za neplnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy Objednatel, avšak pouze v rozsahu jím způsobených narušení dodávek Služeb a jejich kvality.

9. Ochrana softwarových prostředků

1. Poskytovatel prohlašuje, že aplikační softwarové prostředky uvedené v Příloze 1, část a, této Smlouvy, jsou autorským dílem ve smyslu zákona číslo 121/2000 Sb., Zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen AZ), a že k těmto softwarovým prostředkům má právo k šíření v souladu s citovaným zákonem, neboť je vykonavatelem majetkových a autorských práv k těmto softwarovým prostředkům.
2. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení AZ. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software Objednatel nenesou Poskytovatel žádnou odpovědnost.
3. Objednatel se zavazuje, že nebude provádět žádné zásahy do konfiguračních položek tvořících Spravovaný systém typu aplikační softwarové prostředky dle Přílohy č. 1 část a) této Smlouvy, zejména pak se zavazuje, že:
 - nebude provádět žádné zásahy do zdrojového kódu těchto aplikačních softwarových prostředků,
 - nebude provádět žádné zásahy do struktury databází, které tyto softwarové prostředky používají
 - nebude na tyto databáze napojovat bez vědomí a dohody s Poskytovatelem jiné systémy, softwarové aplikace, a zpřístupňovat jim data v databázích uložená.V případě nutnosti takovýchto změn budou tyto změny projednány s Poskytovatelem a řešeny po dohodě s ním. O těchto změnách musí být veden písemný záznam. V případě porušení takového závazku Poskytovatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění garancí dle sjednaných SLA vůči nastalému chybovému stavu. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Poskytovatelem k zajištění nápravy.
4. Objednatel je oprávněn provádět zásahy, datové a konfigurační změny, do softwarových prostředků uvedených v dle Příloze č. 1 část a) této Smlouvy pouze v rozsahu poskytnutých administrátorských práv.

10. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za všechny škody, které způsobí porušením povinností uložených mu touto Smlouvou či vzniklých v souvislosti s ní jeho zaviněným jednáním a je povinen vzniklé škody nahradit nebo odstranit na své náklady.
2. Poskytovatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě náhrady škody se bude hradit pouze skutečná, prokazatelně vzniklá škoda.
4. Poskytovatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami) a/nebo že mu ve splnění povinnosti plynoucí ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry. O jejich vzniku, stejně tak jako o jejich odpadnutí je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele.
5. Žádná ze Smluvních stran nebude zodpovědná za zpoždění způsobené neovlivnitelnými okolnostmi. Za neovlivnitelné okolnosti jsou považovány takové překážky, které vznikly nezávisle na vůli dané Smluvní strany a které této Smluvní straně brání konat svou povinnost nebo pokud se nedá předpokládat, že daná Smluvní strana mohla této překážce předejít. Odpovědnost nezaniká překážkou, která vznikla v okamžiku, kdy daná Strana měla v plnění svých povinností zpoždění, nebo překážkou,

kteřá vřplýnula z její ekonomické situace. Účinky vřlučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

11. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. Poskytovatel se zavazuje při provádění díla dle této Smlouvy postupovat v souladu s požadavky:
 - nařizení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařizení o ochraně osobních údajů), v platném znění (dále jen **GDPR**),
 - zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen **Zákon o ochraně osobních údajů**).
2. Za **důvěrné informace** se považují ty, které byly některou smluvní stranou písemně označeny za důvěrné (vše dále jen **důvěrné informace**).
3. Poskytovatel je povinen důvěrné informace užít pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
4. Za prokázané porušení povinností souvisejících s ochranou důvěrných informací dle Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
5. Pokud v rámci plnění této smlouvy dojde Poskytovatelem ke zpracování osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel učinit tak pouze v rozsahu nezbytném k plnění této smlouvy.
Dostane-li se Poskytovatel do postavení zpracovatele osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel zpracovávat osobní údaje v souladu s aktuálními legislativními požadavky České republiky, především v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařizení EU 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařizení o ochraně osobních údajů).
Veškeré činnosti týkající se zpracovávání nebo ochrany osobních údajů bude Poskytovatel provádět za další úplatu pouze v rozsahu a způsobem podle požadavků Objednatele jako správce dle čl. 28 obecného nařizení o ochraně osobních údajů.
Zajištění souladu s čl. 28 bodu h) obecného nařizení o ochraně osobních údajů bude Poskytovatel plnit na své náklady certifikátem ISO 27001.
6. Poskytovatel se zavazuje, že jeho pracovníci nebudou neoprávněně a mimo smluvní ujednání nakládat s důvěrnými informacemi a osobními údaji, se kterými přijdou v rámci plnění předmětu Smlouvy do styku, nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly, které se vztahují k Objednateli, nebo toto zcizení či zpřístupnění neumožní. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této Smlouvy a nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této Smlouvy.
7. Poskytovatel ani jeho zaměstnanci nesmí bez vědomí a prokazatelného souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie důvěrných informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu Smlouvy.
8. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, není tímto ustanovením dotčena.
9. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku se nevztahuje na informace:

- které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
 - u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;
 - které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
 - jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
10. Poskytovatel seznámí se zněním Smlouvy všechny své pracovníky, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.

12. Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Poskytovatele předané Objednateli při plnění Smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele a jsou obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen OZ), pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a Poskytovatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Poskytovatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané touto Smlouvou.
3. Dojde-li při plnění této Smlouvy Poskytovatelem k vytvoření díla či jeho části, které by mohlo být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, náleží tato práva výlučně Poskytovateli. Objednatel bude mít k takto vytvořenému dílu či jeho části časově neomezené, bezplatné, nevýlučné a nepřenositelné právo užití pro vlastní vnitřní potřebu v České republice, a to pouze v rozsahu odpovídajícím účelu díla vytvořeného Poskytovatelem podle této Smlouvy a vyplývajícím z této Smlouvy. Jakékoliv případné rozšíření díla po jeho provedení dle této Smlouvy nezakládá nárok Objednatele na poskytnutí licencí i k takovému případnému rozšíření díla. Pokud je součástí díla software třetích stran, řídí se práva užití a práva k duševnímu vlastnictví licenčními podmínkami tohoto softwaru.
4. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
5. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Poskytovatele, pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
6. Povinnost mlčenlivosti může být porušena pouze v zákonem stanovených případech.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

13. Smluvní pokuty

1. V případě neplnění závazků či prodlení s plněním závazků dle této Smlouvy Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v **Příloze č. 4 – Sankční ujednání** této Smlouvy.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění dle této Smlouvy, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý mi započatý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
3. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace anebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle této Smlouvy anebo Poskytovatel v rozporu s článkem 11 této Smlouvy poruší Zákon o ochraně osobních

údajů anebo ustanovení GDPR bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé takové porušení.

4. V případě porušení povinnosti ochrany obchodního tajemství některou ze smluvních stran je vinná strana povinna zaplatit straně druhé smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé takové porušení., a to i opakovaně.
5. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
6. Smluvní strany si ujednávají, že smluvní pokuty uplatňuje Objednatel přednostně zápočtem proti plnění na cenu díla dle fakturace Poskytovatele.
7. Oprávněnost nároku na smluvní pokutu není podmíněna žádnými formálními úkony ze strany Objednatele.
8. V případě porušení povinností daných Poskytovateli touto Smlouvou má Objednatel nárok, aniž by tím omezil svá ostatní práva vyplývající z této Smlouvy, včetně práva na náhradu škody, vůči Poskytovateli uplatnit a Poskytovatel má povinnost zaplatit smluvní pokutu.
9. Smluvní pokuty podle této Smlouvy si smluvní strany sjednávají jako ujednání na samotné Smlouvě nezávislá pro případ, že jejich smluvní vztah z nějakého důvodu zanikne před řádným dokončením a předáním díla (např. dohodou nebo odstoupením). To znamená, že zůstane zachováno právo Objednatele uplatňovat po Poskytovateli smluvní pokuty, na něž mu vznikl nárok po dobu platnosti Smlouvy.

14. Zánik smluvního vztahu

1. Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
 - vzájemnou dohodou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku Smlouvy,
 - výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů, výpovědní lhůta je 6 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně,
 - odstoupením Objednatele od Smlouvy z důvodu podstatného porušování smluvních povinností a závazků Poskytovatelem dle odst. 2 tohoto článku,
 - odstoupením Objednatele od Smlouvy z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu Poskytovatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, v platném znění, pokud bude Poskytovatel v insolvenčním řízení bude rozhodnuto o jeho úpadku nebo bude-li vůči Poskytovateli insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
 - z důvodu zániku oprávnění Poskytovatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy,
 - odstoupením Poskytovatele od Smlouvy z důvodu prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Poskytovatelem dle této Smlouvy o více než 2 kalendářní měsíce po termínu splatnosti, v případě zpoždění uhradí Objednatel Poskytovatele úrok z prodlení ve sjednané výši.
2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:
 - opakované neposkytování sjednaných Služeb v sjednané kvalitě a rozsahu, a to i přes písemnou výzvu Objednatele
 - opakované nedodržování sjednaných garancí a SLA ujednání, a to i přes písemnou výzvu Objednatele
 - neumožnění Objednateli provádět kontrolu plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.
3. Odstoupení od Smlouvy se dále řídí ustanovením § 2001 a násl. OZ.

4. Chce-li některá ze stran od této Smlouvy odstoupit na základě ujednání této Smlouvy, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který strana od Smlouvy odstupuje a přesná citace ustanovení Smlouvy, na jehož základě od Smlouvy odstupuje, jinak je odstoupení neplatné.
5. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně. Smluvní strany sjednaly, že si nebudou vracet vzájemně poskytnutá plnění.
6. Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.
7. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a osobních údajů, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

15. Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění.

16. Ustanovení společná a závěrečná

1. Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, v platném znění.
3. Veškeré spory ze Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.
4. Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší 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 ze Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany se zohledněním úpravy sjednané v čl. 7. odst. 16 této smlouvy. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
6. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním na uvedenou adresu se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění, je povinným subjektem a souhlasí se zveřejněním této Smlouvy v Registru smluv vedeného MV ČR. Objednatel se zavazuje bezodkladně po uzavření této Smlouvy odeslat Smlouvu k řádnému uveřejnění do Registru smluv. O uveřejnění Smlouvy bude druhá smluvní strana informována prostřednictvím datové

schránky, kdy obdrží zprávu o zveřejnění přímo z Registru smluv. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li Smlouva zveřejněna ani 90. den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.

8. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana.
9. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání 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 Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej ve Smlouvě společně deklarovaly.

17. Přílohy

1. Součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek

Příloha č. 2 – Požadované Služby, popis a nastavení kvality služeb (SLA)

Příloha č. 3 – Cenové kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb

Příloha č. 4 – Sankční ujednání

Příloha č. 5 – Zodpovědné osoby

Příloha č. 6 - Definice pojmů

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Pardubicích dne: 12.12.2018

V Olomouci dne:

.....
MUDr. Tomáš Gottvald
předseda představenstva

.....
RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva

.....
Ing. Petr Rudzan
místopředseda představenstva

Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek

V této příloze je **výčtem uveden seznam všech konfiguračních položek**, na které jsou touto Smlouvou sjednány Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy. Tento soubor konfiguračních položek je jako celek dále označován jako **Spravovaný systém**.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat sjednané Služby na **Spravovaný systém** jako celek a dále na tyto specificky uvedené konfigurační položky:

a. Aplikační softwarové prostředky, vč. databázového prostředí (dále jen ASW)

Poskytovatel se zavazuje dodávat sjednané Služby dle Přílohy 2 této Smlouvy na konfigurační položky typu **ASW** v tomto rozsahu modulů a licencí (dle platného licenčního schématu):

1. **Název ASW:** Informační systém **FaMa+ TPIS**

Oblast FaMa+ - TPIS	Rozsah a typ licencí
Správa zdravotnických prostředků	3 pojmenování uživatelé
Správa zdravotnické techniky	8 pojmenovaných uživatelů
Modul FaMa+ TPIS	Rozsah a typ licencí
Evidence zdravotnických prostředků	6 pojmenovaných uživatelů
Zakázka – Dispečink	20 pojmenovaných uživatelů
Internetové obecné žádanky na službu podporující proces dispečinku	Multilicence pro neomezený počet uživatelů

Licence poskytnuté jako licence ve vyjmenované oblasti zahrnují:

Správa zdravotnických prostředků zahrnuje moduly:

- Opakované činnosti/Termínové plány,
- Externí vztahy,
- Zakázka – dispečink,
- Dokumentace a smlouvy

Správa zdravotnické techniky zahrnuje moduly:

- Evidence zdravotnických prostředků
- Opakované činnosti/Termínové plány,
- Externí vztahy,
- Zakázka – dispečink,
- Dokumentace a smlouvy

Sjednané Služby a ujednání o kvalitě služeb (SLA)

a. Ujednání o službách

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro podporu Spravovaného systému a definovaných vyjmenovaných konfiguračních položek dle Přílohy 1 této Smlouvy **následující Služby**:

- **Garance softwarové podpory**

Tato služba zahrnuje:

- **Garance funkčnosti** – poskytování opravných softwarových kódů (hot-fix a patch) anebo náhradních dílů či jiných technických a softwarových komponent nutných pro zajištění poskytovaných služeb danou konfigurační položkou nebo spravovaného systému
- **Garance rozvoje** – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů nebo nových verzí softwarového vybavení, čímž se rozumí udělení práva k užití nových verzí Spravovaného systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle Objednatel zakoupených licencí. Objednatel má nárok na aktuální verzi SW dila po dobu účinnosti této služby. Implementace (instalace, parametrizace, nastavení, zaškolení, migrace dat apod.) není předmětem služby **Garance rozvoje** a není obsažena v ceně této služby.

- **Servisní garance** – poskytování servisních služeb pro řešení chybových stavů a požadavků dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech (SLA). V rámci služby jsou poskytovány opravné kódy pro danou konfigurační položku Spravovaného systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle Objednatel zakoupených licencí.

- **Garance dostupnosti služby HelpDesk** – přístup k helpdeskovému systému Poskytovatele pro hlášení (zápis), správu a administraci chybových stavů a požadavků a zápisů o servisních zásazích a událostech

- **Implementační a konzultační služby.** Tato služba zahrnuje:

- konzultační služby k Spravovanému systému
- drobné úpravy,
- podpora migrace SW na vyšší verzi db prostředí a migrace na jiné provozním prostředí,
- poskytování informací o nových službách a vlastnostech dodaného řešení,

Sjednává se celková časová kvóta implementačních a konzultačních služeb za měsíc, takto:

Rozsah implementačních služeb 5 hod. měsíc

Nevyčerpané hodiny v daném období lze převádět do období následujících v rámci daného kvartálu, nelze je však převádět do jiných služeb.

- **Garantovaná hodinová sazba služby.** Tato služba zahrnuje:

- poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Poskytovatele při objednaných službách nad rámec této Smlouvy v následující výši:

Profese	Profesní sazba v Kč/hod. uvedená bez DPH
Vedoucí projektu	2.100,-
Projektant	1.850,-
Analytik	1.850,-
Systémový administrátor	1.850,-
Databázový administrátor	1.850,-
Designér systému	1.850,-

Profese	Profesní sazba v Kč/hod. uvedená bez DPH
Implementátor/Konzultant	1.850,-
Programátor	1.750,-
Tester	1.650,-

Poskytovatel garantuje Objednateli uvedené profesní sazby pro jednotlivé typy činností po dobu čtyř let od uzavření této smlouvy.

b. Ujednání o kvalitě Služeb (SLA) poskytovaných dle této Smlouvy

SLA (Service Level Agreement) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem Služeb a Objednatel jako odběratelem Služeb o požadované **kvalitě ICT služeb poskytovaných uživatelům Spravovaným systémem** jako celkem (příp. jeho funkční částí) a o **úrovni kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem** dle této Smlouvy. Kvalita je měřena pomocí **metrik**.

b.1. SLA metriky pro měření kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem

Pro účely měření kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou definovány tyto SLA metriky:

- Garance zahájení servisního zásahu
- Garance zahájení plnění požadavku
- Garance plnění požadavku
- Garance dostupnosti služby Helpdesk

c. SLA ujednání o kvalitě služeb

c.1. Ujednání o kvalitě Služeb poskytovaných Poskytovatelem

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému v kvalitě definované následovně:

1. **SLA 1** - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **servisní zásah** dle této Smlouvy vůči Spravovaného systému následovně:

SLA 1 - Spravovaný systém		
Kategorie události	Garance servisního zásahu	
	Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení	Garance obnovení služeb od nahlášení
Havárie (mimořádná událost)	Nejpozději do 4 hodin	Není sjednáno
Významná závada (naléhavá událost)	Nejpozději do 8 hodin	Není sjednáno
Závada (omezená událost)	Nejpozději do 12 hodin	Není sjednáno

Tab. SLA 1 – servisní zásah

2. **SLA 2** - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **plnění požadavků** vůči Spravovanému systému následovně:

SLA2 – Spravovaný systém		
Kategorie události	Garance plnění požadavků	
	Garance zahájení plnění požadavku od nahlášení	Garance plnění požadavků od nahlášení
Požadavek	Nejpozději do 3 pracovních dnů	Plněním se zde rozumí realizace (splnění) požadavku v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy a v termínech dle dohody Smluvních stran nebo předložení nabídky nebo obchodní nabídky řešení požadavku max. 3 týdny od předložení požadavku nebo od úplného zpřesnění požadavku na základě dodatečných dotazů Poskytovatele. Následná realizace je plnění mimo rámec této Smlouvy

Tab. SLA 2 – plnění požadavku

3. **SLA 3** - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu garance **příjmu hlášení chybových stavů** vůči Spravovanému systému následovně:

SLA 3 - Helpdesk		
Kategorie události	Garance příjmu hlášení chybových stavů	
	Helpdesk	
Dostupnost služby	v prac. dny od 8:00 – 16:00	

Tab. SLA 3 – garance příjmu hlášení chybových stavů

c.2. Pravidla komunikace pro systémy Poskytovatele pro hlášení chybových stavů a požadavků

Pravidla komunikace pro HelpDesk poskytovatele:

Základní formou hlášení chybových stavů a požadavků mezi oběma stranami je elektronický systém Poskytovatele určený pro příjem hlášení chybových stavů a požadavků (dále jen **Helpdesk**), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese:

<https://helpdesk.tescosw.cz>

Právo zadávat hlášení chybových stavů a požadavků na HelpDesk mají pouze zodpovědné osoby Objednatele dle článku 7, odst. 2.

Helpdesk slouží rovněž pro kontrolu průběhu realizace hlášených událostí. Součástí Helpdesku je také uživatelská příručka a popis procesu zpracování požadavku.

V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv Objednatele či Poskytovatele, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu:

podpora_fm@tescosw.cz

Servisní garance

1. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavek uvedený v systému Helpdesk dle Přílohy č. 2. Na požadavky zaslané emailem přímo na pracovníky Poskytovatele se nevztahují reakční lhůty uvedené v Příloze č. 2. a Poskytovatel na ně nemusí brát zřetel.
2. Objednatel je povinen při hlášení chybového stavu a požadavku (pro účel práce s helpdeskem souhrnně požadavek) detailně popsat:
 - a) ve které oblasti/Modulu FaMa+ TPIS je chyba nalezena,
 - b) na kterém formuláři/atributu, metodě, přehledu či sestavě se chyba vyskytla a na kterém dokladu
 - c) jak se chyba projevuje
 - d) zda je chyba pravidelná či náhodná
 - e) co předcházelo chybě – jaké činnosti byly prováděny
 - f) uvedení kontaktní osoby – klíčového uživatele pro konzultace, pokud to není sama oprávněná osoba
 - g) printscreenem obrazovky zachycujícím výskyt závady formou připojené dokumentace k požadavku
 - h) případně další upřesnění vedoucí k možnému odhalení příčiny chyby.
3. Po přijetí požadavku je nastaven stav na Hodnotu „V řešení (jako problém)“ dle reakčních lhůt uvedených v **Příloze č. 2**.
4. Pokud chyba není Poskytovatelem za součinnosti odpovědné osoby Objednatele prokázána nebo ji nelze nasimulovat či vyvolat, bude zařazena do Závada dle Přílohy č. 2.
5. Po realizaci požadavku popíše Poskytovatel způsob řešení opravy chyby a nastaví stav požadavku na hodnotu „Vyřešeno“.
6. Oprávněná osoba Objednatele zabezpečí otestování opravy a nejpozději do 3 pracovních dnů sdělí výsledek testů do komentáře požadavku. Při akceptaci nastaví stav požadavku na „Akceptováno“.
7. Pokud oprávněná osoba Objednatele v komentáři uvede důvod, pro který není možné opravu akceptovat, vrátí Poskytovatel požadavek do stavu „V řešení“ a pokračuje v realizaci do odstranění závady.
8. Pokud Objednatel nesdělí výsledek akceptace lhůtě do 3 pracovních dnů, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku byla ukončena a schválena bez připomínek. Poskytovatel má právo nastavit stav požadavku na „Akceptováno“
9. Poskytovatel k poslednímu dni v měsíci zašle Objednateli **Přehled požadavků Objednatele**.

Implementační a konzultační služby poskytované v rámci této Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude provádět tyto služby výhradně na základě požadavků Objednatele.
2. Pokud je požadavkem Objednatele telefonická či písemná konzultace, bude tento druh služeb na konci každého měsíce zaevidován Poskytovatelem do Helpdesku jako 1 samostatný požadavek, který bude obsahovat souhrn konzultací realizovaných v daném měsíci.
3. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavek uvedený v systému Helpdesk dle Přílohy č. 2. Na požadavky zaslané emailem přímo na pracovníky Poskytovatele se nevztahují reakční lhůty uvedené v Příloze č. 2. a Poskytovatel na ně nemusí brát zřetel.

4. Požadavek bude detailně popsán včetně informací:
 - a) V které oblasti/Modulu FaMa+ TPIS je službu požadováno provést
 - b) na kterém formuláři/atributu, přehledu či sestavě, metodě, případně na kterém dokladu požaduje provést službu
 - c) uvedení kontaktní osoby – klíčového uživatele pro konzultace, pokud to není sama oprávněná osoba
 - d) vzory výstupních sestav v případě zadání požadavků na tisk nebo tvorbu dokumentů formou přiložené dokumentace k požadavku
5. Poskytovatel vytvoří návrh řešení. Obsah a rozsah je zcela v kompetenci Poskytovatele.
6. Potvrzením návrhu řešení Objednatel může Poskytovatel přistoupit k realizaci.
7. U jednoznačných požadavků, kde způsob řešení jednoznačně vyplývá ze zadání požadavku, není potřebné vytvořit návrh řešení a Poskytovatel může zahájit realizaci požadavku bez vytvoření a následného schválení Návrhu řešení.
8. Po realizaci požadavku předloží Poskytovatel Objednateli realizační výstupy k posouzení a otestování a nastaví stav požadavku na „Vyřešeno“.
9. Oprávněná osoba Objednatele zabezpečí otestování realizačních výstupů a nejpozději do 3 pracovních dnů sdělí výsledek testů do komentáře požadavku. Při akceptaci nastaví stav požadavku na „Akceptováno“.
10. Pokud oprávněná osoba Objednatele v komentáři uvede důvod, pro který není možné realizaci služby akceptovat, vrátí Poskytovatel požadavek do stavu „V řešení“ a pokračuje v realizaci připomínek Objednatele.
11. Pokud Objednatel nesdělí výsledek akceptace lhůtě do 3 pracovních dnů, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku byla ukončena a schválena bez připomínek. Poskytovatel má právo nastavit stav požadavku na „Akceptováno“.
12. Poskytovatel k poslednímu dni v měsíci zašle Objednateli **Přehled požadavků Objednatele.**

Příloha č. 3

Cenová kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb

Celková cena za poskytované Služby dle této Smlouvy je stanovena v měsíční a roční výši následovně:

Kategorie služby	Způsob kalkulace	Měsíční rozsah jednotek	Jednotka	Cenový základ pro výpočet hodnoty služby ¹⁾	Roční cena	Měsíční cena
Garance softwarové podpory	8%	1	licence	1 885 000 Kč	150 800 Kč	12 567 Kč
Servisní garance	12%	1	licence	1 885 000 Kč	226 200 Kč	18 850 Kč
Implementační a konzultační služby	hodinová sazba	5	hodina	1 750 Kč	105 000 Kč	8 750 Kč

¹⁾ Hodnota cenového základu je dána součtem cen licencí sw FaMa+ poskytnutých k užití Objednateli, jak je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy

Cenový souhrn bez DPH:

Kategorie služby	Cena bez DPH/měsíc	Cena bez DPH/rok
Garance softwarové podpory	12.567,- Kč	150.800,- Kč
Servisní garance	18.850,- Kč	226.200,- Kč
Implementační a konzultační služby	8.750,- Kč	105.000,- Kč
Cena celkem bez DPH	40.167,- Kč	482.000,- Kč

Cenový souhrn s DPH:

21% DPH	8.435,- Kč	101.220,- Kč
Cena celkem s DPH	48.602,- Kč	583.220,- Kč

Příloha č. 4

Sankční ujednání

Při zjištění neplnění závazků dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu, sankci. Smluvní sankce platí pro každý jeden případ porušení sjednaných SLA závazků.

Výše smluvní pokuty, sankce, je stanovena následovně:

1. **Sankční ujednání k SLA 1** – Objednatel je oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **servisní zásah** dle Přílohy 2, část c2, ujednání SLA 1, této Smlouvy vůči Spravovanému systému, **a to za každý i jen započatý den z prodlení**, následovně:

Sankční ujednání k SLA1		
Kategorie události	Garance servisního zásahu	
	Sankce za porušení závazku zahájení servisního zásahu	Sankce za porušení závazku obnovení služeb konfigurační položky
Havárie (mimořádná událost)	5 000,- Kč	Není sjednáno
Významná závada (naléhavá událost)	3 000,- Kč	Není sjednáno
Závada (omezená událost)	2 000,- Kč	Není sjednáno

Tab. Sankce k SLA 1

2. **Sankční ujednání k SLA 2** – Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **plnění požadavků** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systém, **a to za každý i jen započatý den z prodlení**, následovně:

Sankční ujednání k SLA2		
	Sankce za porušení závazku zahájení plnění požadavku	Sankce za porušení závazku plnění požadavku
Požadavek	2 000,- Kč	5 000,- Kč

Tab. Sankce k SLA 2

3. **Sankční ujednání k SLA3** – Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **garance příjmu hlášení chybových stavů** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému, **a to za každý i jen započatý den z prodlení**, následovně:

Sankční ujednání k SLA 3		
Kategorie události	Garance příjmu hlášení chybových stavů	
	Helpdesk	HotLine
Chybový stav	1 000 Kč	Není sjednáno

Tab. Sankce k SLA 3

Příloha č. 5

Zodpovědné osoby

a. Osoby odpovědné za řízení smluvního vztahu:

Za každou stranu bude uvedena jedna odpovědná osoba.

Poskytovatel:

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: obchodní zástupce
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Objednatel:

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: projektový a procesní spec. úseku ICT
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

b. Osoby odpovědné za plnění závazků:

Za každou stranu může být uvedeno více osob, pokud bude vyznačena jejich kompetence.

Poskytovatel:

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: obchodní zástupce
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Objednatel:

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: vedoucí odboru zdravotnické techniky a metrologie
a garant aktiva sw FaMa+
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: hlavní administrátor sw FaMa+
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: administrátor sw FaMa+
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Příloha č. 6

Definice pojmů

A. Definice pojmů

Akceptace – je právní úkon vyjadřující schválení poskytnutého plnění Služeb a garancí, vč. potvrzení, že poskytnuté plnění nemá zjevné vady, je kompletní, provedené ve sjednaných termínech a kvalitě. Součástí akceptace může být i výčet výhrad, nedostatků, vč. jejich popisu a záznamu o závazných termínech provedení nápravy.

Akceptační protokol – je signovaný doklad o provedené akceptaci.

ICT služby – jsou služby, které prostřednictvím informačních technologií, zde prostřednictvím Spravovaného systému, poskytují hodnotu koncovým uživatelům, odběratelům služeb.

Konfigurační položka – je hardwarový nebo softwarový prostředek nebo soubor prostředků tvořící funkční celek, včetně nastavené funkční konfigurace, který se podílí na dodávce služeb Spravovaného systému.

Profylaxe – drobná údržba, včetně provozních testů a funkčních zkoušek

Servisní garance, garance – je závazek Poskytovatele servisních služeb dle této Smlouvy poskytovat sjednané servisní služby dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech.

Servisní služby – jsou služby, které souvisí se správou, provozem, údržbou a rozvojem jednotlivých konfiguračních položek a zajištění dodávek ICT služeb v požadované kvalitě a dostupnosti.

Servisní zásah – je poskytnutí servisních služeb za účelem eliminace, odstranění či nápravy chybových stavů s cílem obnovení dostupnosti či sjednané kvality ICT služeb.

Uživatel, koncový uživatel – je pracovník Objednatele nebo jiný Objednatelům určený pracovník, který je oprávněn využívat ICT služby, zde ICT služby poskytované Spravovaným systémem.

Přehled požadavků Objednatele - Poskytovatel k poslednímu dni v měsíci zašle Objednateli Přehled požadavků Objednatele. V tomto přehledu je uveden:

- a) seznam s aktuálním stavem požadavků Objednatele (Požadavky akceptované nebo ukončené v minulých obdobích nejsou součástí přehledu),
- b) datum vyřešení a akceptace požadavků v daném měsíci, součet hodin realizace akceptovaných požadavků v daném měsíci,
- c) bilance čerpání paušálních hodin akceptovaných Implementačních služeb na bázi paušálu dle **Přílohy č. 2**,
- d) objem hodin akceptovaných Implementačních služeb poskytovaných na bázi dodávky nad rámec paušálu dle **Přílohy č. 2**, které budou fakturovány v rámci daného měsíce,
- e) objem cestovních a ubytovacích nákladů dle čl. 6. odst. 9 a 10 realizovaných v rámci daného měsíce, které budou fakturovány v rámci daného měsíce,
- f) objem nevyčerpaných paušálních hodin Implementačních služeb dle **Přílohy č. 2** přecházející do následujícího měsíce, maximálně však v rámci daného kvartálu.

Není-li Přehled požadavků Objednatelům do 3 pracovních dnů připomínkován, je považován za odsouhlasený a stává se podkladem pro fakturaci služeb.

Analýza/Návrh řešení – je předimplementační dokument, který definuje rozsah a způsob implementace produktu FaMa+. Výstupem analýzy je:

- Stanovení a schválení rozsahu analýzy
- Stanovení rozsahu licencí
- Stanovení potřebnosti HW a OS
- Stanovení rozsahu implementačních prací
- Stanovení rozsahu programových úprav
- Stanovení harmonogramu realizace implementace

Oprávněná osoba Objednatele - Osoba Objednatele, která má oprávnění zadávat požadavky Objednatele ve webové aplikaci HelpDesk.

B. Definice chybových stavů a požadavků

1. Chybový stav (incident)

Chybový stav – je událost spojená s omezením kvality poskytování **služeb** danou **konfigurační položkou** nebo **funkčním celkem** na této konfigurační položce závislým nebo **Spravovaným systémem** jako celkem, která znamená:

- a) **neplánované přerušení** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,
- b) **omezení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,
- c) **ohrožení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem na základě dosažení určitých definovaných prahových (kritických) hodnot sledovaných provozních parametrů na konfigurační položce nebo závislém funkčním celku (též **nežádoucí událost**).

Pro řešení chybových stavů jsou definovány tyto typy událostí:

- **Havárie** (mimořádná událost) je:
 - úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem s dopadem na všechny nebo většinu uživatelů,
 - úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem, jejímž důsledkem je ohrožení nebo ztráta života či zdraví nebo velká hmotná škoda.
- **Významná závada** (naléhavá událost) je:
 - částečné přerušení provozu či omezení kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části s dopadem na omezenou skupinu uživatelů či omezenou hmotnou škodu
 - porucha konfigurační položky, která omezuje kvalitu užití služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části,
 - porucha konfigurační položky nebo funkčního celku, jejímž důsledkem může být v budoucnu způsobena mimořádná událost, havárie
- **Závada** (omezená událost, drobná porucha) je:

- porucha konfigurační položky, která nemá bezprostřední vliv na schopnost Spravovaného systému či jeho funkční části poskytovat požadované služby,
- porucha konfigurační položky, Spravovaného systému nebo jeho funkční části bránící užívání služeb konkrétnímu jednotlivému uživateli.

Cílem řešení chybových stavů je obnovení dostupnosti či úrovně kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části nebo oprava chybového stavu či poruchy konkrétní konfigurační položky.

2. Požadavek (request)

Požadavek je žádost o poskytnutí jakékoliv služby ze strany Objednatele nesouvisející s řešením chybových stavů, zejména pak žádost o:

- provedení změn ve službách poskytovaných Spravovaným systémem, v jejich obsahu či rozsahu,
- provedení změn v konfiguračních položkách Spravovaného systému,
- provedení systémových změn a provozních či bezpečnostních nastavení konfiguračních položek Spravovaného systému,
- zajištění dalšího rozvoje služeb poskytovaných Spravovaným systémem,
- žádost o změnu poskytované Služby či její úrovně dle této Smlouvy (změna rozsahu služeb, garancí či SLA parametrů),
- požadavek na novou (servisní) Službu či na ukončení konkrétní poskytované (servisní) Služby,
- apod.

Cílem požadavků je zajištění služeb Spravovaného systému ve shodě s potřebami Objednatele, jejich optimalizace a rozvoj.

Požadavek může být realizován dle dohody v rámci této Smlouvy nebo jako nový obchodní případ na základě předložení obchodní nabídky Poskytovatelem.