

Smlouva o poskytování servisních služeb č. SML-2018-1469

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“)

Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

Sídlo: Kyjevská 44, 532 03 Pardubice
IČO: 27520536
DIČ: CZ27520536
Zastoupená: MUDr. Tomášem Gottvaldem, předsedou představenstva,
MUDr. Vladimírem Ningerem, Ph.D, 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

Jméno firmy OR-CZ spol. s r.o.
Sídlo: Brněnská 19, Moravská Třebová 571 01
IČO: 48168921
DIČ: CZ48168921
Zastoupená: Ing. Václavem Mačátem, jednatelem
Bankovní spojení: Komerční banka a.s.
Číslo účtu: 9131560287/0100
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové oddíl C , vložka 4090
(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 žádná 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 definovaných softwarových prostředků, informačních systémů, a technologických zařízení či celků Objednatele v definované kvalitě (dále jen **konfigurační položka, soubor konfiguračních položek**) uvedených v **Příloze č. 1 – Vymezení souboru konfiguračních položek** této Smlouvy.

3. Předmět Smlouvy

1. Předmětem plnění dle této Smlouvy je poskytování podpory a servisních služeb (dále jen **Služby**) vůči souboru konfiguračních položek uvedených v **Příloze č. 1 - Vymezení souboru konfiguračních položek** 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**.
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. 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.
3. Pro plnění Služeb vzdáleným přístupem platí tyto 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. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Poskytovateli sjednanou roční cenu bez DPH (daň z přidané hodnoty) sjednanou v **Příloha č. 3 – Cenové kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb** dle této Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež bude daňovým dokladem účtována.
3. Cena bude hrazena Objednatelům 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.
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 Objednatel **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 Objednatel. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického SW a dále 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 Objednatel 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. Cestovní výlohy budou hrazeny v cenách podle aktuálního ceníku Poskytovatele. Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli, kde je daný ceník dostupný, případně mu jej průběžně předávat po každé aktualizaci.
9. Náklady na případné ubytování pracovníků Poskytovatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.

7. Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel i Objednatel se zavazují stanovit osobu odpovědnou **za řízení smluvního vztahu** mezi Objednatel 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 části před neoprávněnými zásahy třetích osob.
7. Poskytovatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Poskytovateli sděleny a Poskytovatelem písemně potvrzeny.
8. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované služby přijímat a platit Poskytovateli sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
9. 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.
10. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
11. 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.
12. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Poskytovatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu, bez vad a nedodělků.
13. 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.
14. 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.
15. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, v platném znění. 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 Objednatelem nenesou Poskytovatel žádnou odpovědnost.
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.

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 určeným způsobem na určené místo Poskytovatele (hotline, helpdesk, email) dle určení Poskytovatele anebo
 - prokazatelný příjem informace o chybovém stavu na straně Poskytovatele na základě automatizovaného sledování (monitoringu) vybraných provozních parametrů a následné předání této informace Objednateli dle dohodnuté procedury, dohodnutá procedura musí umožnit transparentní sledování a vyhodnocování provozního stavu sledovaných systémů a chybových hlášení i ze strany Objednatele.
 - 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 či zjištění (z automatizovaných sledování) 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,**
 - **provedením akceptační procedury a podpisem akceptačního protokolu.**
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 či zjištění (z automatizovaných sledování) 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 odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy nebo **provedením akceptační procedury a podpisem akceptačního protokolu.**
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 těch případech, kdy realizace požadavku není za úplatu nebo je provedena v rámci Služeb dle této Smlouvy) nebo
 - 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.
6. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Garance** pravidelně 2x ročně (tj. 1x za 6 měsíců) zápisem o stavu plnění těchto Služeb vyhotoveným Poskytovatelem a podepsaným odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy.
7. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Preventivní prohlídky a profylaxe** předáním zprávy (protokolu o prohlídce) o výsledku provedené preventivní prohlídky a profylaxe, vč. případných doporučení nápravných opatření, protokol o prohlídce vyhotovuje Poskytovatel.
8. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Konzultační návštěvy** prostým zápisem o konzultační návštěvě, vč. záznamu o počtu čerpaných hodin (dnů) z dohodnuté roční kvóty.
9. V případě narušení dodávek Služeb a jejich sjednané kvality zajišťovaných Poskytovatelem ze strany Objednatele (např. zpožděních dodávek Služeb Poskytovatele způsobených Objednatelem, 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, 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 zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, v platném znění. 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 Přílohy č. 1 část a) této Smlouvy pouze v rozsahu poskytnutých administrátorských práv.

10. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli a případně třetím osobám 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 zproští 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 níř 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 vřdy:
 - veřkeré osobní údaje ve smyslu GDPR a Zákona o ochraně osobních údajů,
 - veřkeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - informace, na které se vztahuje zákonem ulořená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - veřkeré další informace, které budou Objednatelem či Poskyvatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 218 zákona č. 134/2016 Sb., ZZVZ.
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. Shromařřovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců Objednatele a jiných osob, event. zvláštní osobní údaje, lze jen v případech stanovených GDPR a Zákonem o ochraně osobních údajů nebo se souhlasem subjektu osobních údajů. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zaměstnanců Objednatele a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této Smlouvy seznámen, není oprávněn je zpřístupňovat třetím osobám či toto zpřístupnění umožnit, a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit či umožnit jejich zveřejnění. Poskytovatel je rovněž povinen zajistit ochranu osobních údajů zaměstnanců Objednatele nebo jiných osob, s nimiř v průběhu provádění této smlouvy přijde do styku, aby se k těmto nemohly dostat neoprávněné subjekty, a to v rozsahu, který po Poskytovateli lze spravedlivě požadovat v rámci plnění této Smlouvy. Uvedené platí i pro zaměstnance Poskyvatele a všechny případné zaměstnance třetích osob (poddodavatelů), které je Poskytovatel povinen minimálně v tomto rozsahu smluvně zavázat. Objednatel se zavazuje zajistit, že Poskytovatel přijde do styku s osobními údaji jeho zaměstnanců či jiných osob výhradně v nejmenším možném rozsahu, v jakém je to pro plnění této Smlouvy nezbytné.
6. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, poddodavatelé a zaměstnanci poddodavatelů 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 řádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této Smlouvy.
7. Poskytovatel je odpovědný i za zcizení nebo zpřístupnění důvěrných informací třetím osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy z nedbalosti.
8. Poskytovatel ani jeho zaměstnanci nesmí bez vědomí a prokazatelného souhlasu Objednatele pořizovat řádné kopie důvěrných informací, k nimř získají přístup na základě plnění předmětu Smlouvy.

9. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, není tímto ustanovením dotčena.
10. 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.
11. Poskytovatel seznámí se zněním Smlouvy všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.
12. Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto článku Smlouvy a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům Poskytovatele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této Smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, aniž by to Poskytovatelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany Objednatele.
13. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

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, 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, náležejí 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 vyplývajícímu 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. Bankovní záruka

1. Poskytovatel poskytne objednateli záruku k zajištění řádného plnění závazků vyplývajících z této smlouvy, a to ve formě nepodmíněné a neodvolatelné bankovní záruky vystavené renomovanou bankou.
2. Bankovní záruka k zajištění plnění závazků vyplývajících ze smlouvy kryje finanční nároky objednatele za poskytovatelem (zákonné či smluvní sankce, náhradu škody apod.), vzniklé objednateli z důvodů porušení povinností poskytovatele týkajících se řádného plnění závazků vyplývajících z této smlouvy, a to v předepsané kvalitě a smluvené lhůtě, které poskytovatel nesplnil ani po předchozí písemné výzvě objednatele.
3. Bankovní záruka k zajištění plnění závazků vyplývajících ze smlouvy bude poskytnuta ve výši 10% ze sjednané ceny díla bez DPH.
4. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli originál záruční listiny (bankovní záruky) vystavený bankou, která byla zřízena a provozuje činnost podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, ve sjednané výši, platné po celou dobu platnosti této smlouvy před podpisem smlouvy a kopie záruční listiny tvoří přílohu č. 7 této smlouvy. Po celou dobu platnosti bankovní záruky, tj. po celou dobu platnosti této smlouvy je poskytovatel povinen předložit originál záruční listiny objednateli, a to do 5 dní od písemné výzvy objednatele.
5. Bankovní záruka musí obsahovat minimálně následující údaje: název a sídlo banky, název a sídlo poskytovatele, účel bankovní záruky, označení oprávněného k čerpání bankovní záruky a dobu platnosti bankovní záruky.
6. Bankovní záruka musí být neodvolatelná, nepodmíněná a splatná na první výzvu, tj. bankovní záruka musí mimo jiné umožňovat bezpodmínečné čerpání bankovní záruky, zejména bez možnosti banky uplatnit jakékoliv námitky ve smyslu § 2034 OZ a bez nutnosti výzvy věřitele (objednatele) dané dlužníkovi (poskytovateli) k plnění jeho povinností, v případě nesplnění kterékoliv povinnosti poskytovatele stanovené touto smlouvou. Poskytovatel je povinen sjednat bankovní záruky u bankovního ústavu tak, aby příslušné záruční listiny odpovídaly svým obsahem ujednáním článku 13 této smlouvy. Objednatel musí být označen jako oprávněný k čerpání bankovní záruky.
7. Poskytovatel je povinen do čtrnácti dnů po každém čerpání bankovní záruky objednatel (věřitelem) doručit novou bankovní záruku (tj. příslušnou záruční listinu) ve shodném znění a výši jako měla čerpaná bankovní záruka, případně doplnit do původní sjednané výše. Nesplnění této povinnosti poskytovatelem bude považováno za podstatné porušení povinností poskytovatele podle této smlouvy.
8. Objednatel je po skončení platnosti bankovní záruky povinen vrátit záruční listinu zpět poskytovateli do třiceti dnů ode dne skončení její platnosti.

14. 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 prodlení Poskytovatele s předložením Bankovní záruky za plnění závazků oproti lhůtě sjednané v čl. 13 je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den prodlení.
4. 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.
5. V případě porušení povinnosti ochrany obchodního tajemství některou ze smluvních stran je vinná strana povinna zaplatit straně druhé smluvní pokutu ve výši 5% sjednané roční ceny plnění dle této Smlouvy za každý prokazatelný případ porušení této povinnosti, a to i opakovaně.
6. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
7. Smluvní strany si ujednávají, že smluvní pokuty uplatňuje Objednatel přednostně zápočtem proti plnění na cenu díla dle fakturace Poskytovatele.
8. Smluvní pokuty a úrok z prodlení hradí povinná strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhá smluvní straně škoda. Škoda a její náhrada je vymahatelná samostatně vedle smluvní pokuty. Smluvní strany výslovně vylučují použití § 2050 OZ.
9. Oprávněnost nároku na smluvní pokutu není podmíněna žádnými formálními úkony ze strany Objednatele.
10. 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.
11. 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 dříve, než jaká je doba plnění stanovená v této Smlouvě (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.

15. 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,
 - písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů, výpovědní doba je 12 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 a 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 Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu

splatnosti; v případě prodlení uhradí Objednatel Poskytovateli úrok z prodlení ve sjednané výši.

2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:
 - opakované (tj. nejméně 2x) 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.

16. Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu akceptačního protokolu, kterým Objednatel přebírá dílo, resp. Spravovaný systém ve smyslu Přílohy č. 1 této smlouvy, do řádného užití, nejdříve však 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.

17. 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. 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 v elektronické formě prostřednictvím datové schránky, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním do datové schránky 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.

18. Přílohy

1. Součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – 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

Příloha č. 7 – Záruční listina (bankovní záruka)

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Pardubicích dne 19. 12. 2018

V Moravské Třebové dne 17. 10. 2018

.....
MUDr. Tomáš Gottvald
předseda představenstva

.....
Ing. Václav Mačát
jednatel společnosti

.....
MUDr. Vladimír Ninger, Ph.D
člen představenstva

Příloha č. 1 – 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

Moduly:

MARIE Server "Unlimited"	<i>neomezená</i>	<i>2</i>
MARIE HIS Connector	<i>neomezená</i>	<i>1</i>
MARIE Server MASH	<i>neomezená</i>	<i>1</i>
MARIE Server Express	<i>neomezená</i>	<i>5</i>
MARIE Syncrator "Autochanger"	<i>neomezená</i>	<i>1</i>
MARIE Signature	<i>neomezená</i>	<i>1</i>
MARIE Trusted archive	<i>neomezená</i>	<i>1</i>
MARIE NAS Enterprise	<i>neomezená</i>	<i>1</i>

Licence:

MARIE WebVision (diagnostický)	<i>konkurenční</i>	<i>70</i>
MARIE Webvision (klinický)	<i>neomezená</i>	<i>1</i>
MARIE Portal	<i>neomezená</i>	<i>1</i>

Databázové prostředí

MariaDB <i>serverů</i>	<i>neomezená</i>	<i>dle finálního množství virtuálních</i>
---------------------------	------------------	---

b. Hardwarové (technické) prostředky, vč. systémového programového vybavení, (dále jen HW)

Poskytovatel se zavazuje dodávat sjednané Služby dle Přílohy 2 této Smlouvy na konfigurační položky typu **HW** v tomto rozsahu a počtu:

Typ HW	Výrobce a typ	Systémové software (operační systém aj.)	počet kusů	Platnost záruky do:
NAS	DELL PowerEdge R540	OS Linux (Ubuntu Server LTS)	12	36 měsíců od převzetí
Server	DELL PowerEdge R540	OS Linux (Ubuntu Server LTS)	4	36 měsíců od převzetí

Příloha č. 2 – 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 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
- **Garance bezpečnosti** – poskytování bezpečnostních záplat a upgradů k dodanému software
- **Garance rozvoje** – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů nebo nových verzí softwarového vybavení
- **Garance souladu s legislativou** – poskytování legislativních upgradů k softwarovému vybavení
- **Servisní garance** – poskytování servisních služeb pro řešení chybových stavů a požadavků dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech (SLA).
- **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
- **Garance dostupnosti služby HotLine** – přístup k službám telefonické podpory a hlášení chybových stavů
- **Garance vzdáleného monitoringu** – proaktivní sledování provozních stavů Spravovaného systému a jeho jednotlivých funkčních celků v režimu 24x7x365, včetně nastavení prahových hodnot, eskalačních pravidel a způsobu předávání informací do systémů Objednatele
- **Garance vybraných služeb**:
 - podpora při instalaci oprav (hot-fix a patch),
 - migrace SW na vyšší verzi db prostředí a migrace na jiné provozním prostředí,
 - poskytování informací o nových službách a vlastnostech dodaného řešení,
 - instalace nebo podpora při instalaci nových rozšiřujících sw a hw komponent,
 - výměna vadných dílů v záruční době,
 - připojování nových DICOM modalit k Spravovanému systému,
 - školení administrátorů a klíčových uživatelů na nové služby a novou funkcionalitu Spravovaného systému získané v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy.
- **Preventivní prohlídky a profylaxe.** Tato služba zahrnuje:
 - kontrolu funkčnosti, nastavení a zabezpečení dané konfigurační položky i dodaného řešení jako celku,
 - drobné úpravy v nastavení (je-li potřeba), pokud nevyžadují přerušení služby konfigurační položky,
 - vypracování zprávy (protokolu) o výsledku preventivní prohlídky a profylaxe, vč. doporučení nápravných opatření.

Sjednává se počet preventivních prohlídek a profylaxí za rok takto:

Počet preventivních prohlídek a profylaxí: 1x ročně

Prohlídka bude provedena v termínu dle dohody Smluvních stran.

- **Konzultační služby a návštěvy.** Tato služba zahrnuje:
 - konzultační služby k dodanému řešení či konkrétní konfigurační položce poskytované v místě Objednatele na jím určeném pracovišti nebo jiným dohodnutým způsobem s možností průběžného čerpání dle potřeb Objednatele.

Sjednává se celková časová kvóta konzultačních služeb za rok, počet návštěv v místě Objednatele ročně a minimální počet čerpaných hodin na jednu konzultační návštěvu takto:

Rozsah konzultačních služeb	80 hod.	rok
Počet konzultačních návštěv	4x	rok
Minimální počet hodin na konzultační návštěvu	4 hodiny	

- **Garantovaná hodinová sazba služby.** Tato služba zahrnuje:
 - poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Poskytovatele při objednaných službách nad rámec této Smlouvy: 1 200 Kč / hod.

b. SLA metriky

SLA (Service Level Agreement) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem Služeb a Objednatelem 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 ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem

Pro účely měření kvality ICT služeb Spravovaného systému jsou definovány tyto SLA metriky:


- Dostupnost ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem měřena v určeném období kalendářní měsíc
- Maximálně přípustná nepřetržitá doba nedostupnosti ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem

Definice dostupnosti:

Dostupnost ICT služeb Spravovaného systému je metrika, která udává minimální požadovanou celkovou dobu řádného poskytování ICT služeb Spravovaným systémem (resp. definuje tolerovaný výpadek ICT služeb Spravovaného systému) v určeném období. Udává se v %. Pro výpočet dostupnosti platí tento vzorec:

dostupnost [%] = $(T_{ds} - T_{ns}) / T_{ds} \times 100$), kde

 **T_{ds}** je doba, po kterou Objednatel může Spravovaný systém a služby jím poskytované řádně užívat

 **T_{ns}** je doba, po kterou Objednatel nemůže ICT služby poskytované Spravovaným systémem řádně užívat

Do nedostupnosti **T_{ns}** se nezapočítává doba, kdy Poskytovatel nemohl z důvodů zavinění na straně Objednatele poskytnout sjednané Služby nebo byla doba nedostupnosti způsobena chybovým stavem mimo Spravovaný systém. Do nedostupnosti **T_{ns}** se nezapočítává rovněž doba plánovaných odstávek, které jsou sjednány dohodou Smluvních stran.

Nedostupnost T_{ns} se počítá od nahlášení chybového stavu Poskytovateli dohodnutým způsobem do obnovení ICT služeb Spravovaného systému, které je stvrzené oběma stranami akceptačním protokolem s uvedením času obnovy ICT služeb.

b.2. 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 obnovení služeb
- Garance plnění požadavku
- Garance dostupnosti služby HotLine
- Garance dostupnosti služby Helpdesk

c. SLA ujednání

c.1. Ujednání o úrovni dostupnosti ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem

Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy musí být poskytovány v takové úrovni a kvalitě, aby byla zajištěna níže uvedená **požadovaná dostupnost ICT služeb** Spravovaného systému takto:

- Dostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem – centrální část systému PACS NPK instalovaná v lokalitě Pardubice – měřeno v určeném období kalendářní měsíc: **99%**
- Maximálně přípustná nepřetržitá doba nedostupnosti služeb poskytovaných Spravovaným systémem – centrální část systému PACS NPK instalovaná v lokalitě Pardubice: **6 hod.**
- Dostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem – lokální záložní část systému PACS NPK instalovaná jednotlivě v lokalitách Chrudim, Litomyšl, Svitavy a Ústí nad Orlicí – měřeno v určeném období kalendářní měsíc: **97%**
- Maximálně přípustná nepřetržitá doba nedostupnosti služeb poskytovaných specifickým funkčním celkem Spravovaným systémem – lokální část záložní systém PACS instalovaná jednotlivě v lokalitách Chrudim, Litomyšl, Svitavy a Ústí nad Orlicí: **48 hod.**

c.2. 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 části Spravovaného systému **Centrální část systému PACS NPK v lokalitě Pardubice** v kvalitě definované následovně:

SLA 1 - Spravovaný systém centrální část systému PACS NPK v lokalitě Pardubice		
Kategorie události	Garance servisního zásahu	
	Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení	Garance obnovení služeb od nahlášení
Havárie (mimořádná událost)	Nejpozději do 2 hodin	Nejpozději do 6 hodin
Významná závada (naléhavá událost)	Nejpozději do 4 hodin	Nejpozději do 24 hodin
Závada (omezená událost)	Nejpozději do 8 hodin	Nejpozději do 2 dnů

2. **SLA 2** - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **servisní zásah** dle této Smlouvy vůči části Spravovaného systému **Lokální část záložní systém PACS instalovaná jednotlivě v lokalitách Chrudim, Litomyšl, Svitavy a Ústí nad Orlicí** v kvalitě definované následovně:

SLA 2 - Spravovaný systém lokální část systému PACS NPK v lokalitách: Chrudim, Litomyšl, Svitavy, Ústí n. Orlicí		
Kategorie události	Garance servisního zásahu	
	Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení	Garance obnovení služeb od nahlášení
Havárie (mimořádná událost)	Nejpozději do 4 hodin	Nejpozději do 24 hodin
Významná závada (naléhavá událost)	Nejpozději do 4 hodin	Nejpozději do 48 hodin
Závada (omezená událost)	Nejpozději do 8 hodin	Nejpozději do 4 dnů

3. **SLA 3** - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **plnění požadavků** vůči Spravovanému systému jako **celku či jeho části** následovně:

SLA3 – Spravovaný systém – PACS NPK		
Kategorie události	Garance plnění požadavků	
	Garance zahájení plnění požadavku od nahlášení	Garance plnění požadavků od nahlášení
Požadavek	Nejpozději do 5 pracovních dnů	Plněním se zde rozumí předložení nabídky nebo obchodní nabídky řešení požadavku max. 3 týdny od předložení požadavku. Následně realizace je plnění mimo rámec této Smlouvy

4. **SLA 4** - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu garance **příjmu hlášení chybových stavů** následovně:

SLA 4 - Spravovaný systém – PACS NPK		
Kategorie události	Garance příjmu hlášení chybových stavů	
	Helpdesk	HotLine
Dostupnost služby	v pracovní dny od 8:00 – 16:00	24x7x365

c.3. Pravidla komunikace pro systémy Poskytovatele pro hlášení chybových stavů a požadavků

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržené určení chybového stavu (tj. stupeň důležitosti a naléhavosti dané události) ve spolupráci s odpovědným pracovníkem Objednatele (dle článku 8, bod 2) překlasifikovat.

V případě, že odpovědný pracovník Objednatele nesouhlasí se stanovením klasifikace nebo v případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně, tj. úroveň ředitele úseku ICT na straně Objednatele a vedoucí technického oddělení na straně Poskytovatele.

c.3.1. Pravidla komunikace pro HelpDesk poskytovatele:

Help-desk

www rozhraní: <http://helpdesk.orcz.cz>

e-mail: helpdesk@orczech.cz

záložní telefon: +420 461 361 111 (pouze pro případ nefunkčnosti www rozhraní a e mailu)

1. Přístup k www rozhraní Help-desk a právo vznášet Požadavky na Help-desk e-mailem mají pouze Oprávnění pracovníci Objednatele, kteří jsou vyškoleni a certifikováni pro komunikaci s Help-deskem a seznámení s podmínkami této smlouvy. Uživatelské jméno a heslo pro přístup k www rozhraní oznámí Poskytovatel Objednateli nejpozději do pěti pracovních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy.

2. Oprávnění pracovníci Objednatele hlásí Požadavky na www rozhraní Help desk nebo e-mailem na adresu vyhrazenou pro Help-desk. E-mail popřípadě tel. linka jsou záložním komunikačním kanálem pro případ problémů s funkčností nebo dostupností www rozhraní. Objednatel je povinen přednostně hlásit Požadavky prostřednictvím www rozhraní.
3. Zprávy a upozornění ze systému Help-Desk jsou Objednateli odesílány na e-mailovou adresu Oprávněného pracovníka, který vznesl příslušný Požadavek, evidovanou v systému Help-desk.
4. Doručení Požadavku na Help-desk je Objednateli bez prodlení potvrzeno zprávou.
5. Účinky doručení Požadavku na Help-desk (dále jen „Přijetí požadavku“) nastanou okamžikem jeho doručení, je-li Požadavek doručen v Provozní době Help-desku. Přijetí požadavku doručeného mimo Provozní dobu Help-desku tuto dobu nastane v okamžiku jejího následujícího zahájení. Lhůty garantované Poskytovatelem se v takovém případě staví na dobu od doručení Požadavku do Přijetí požadavku.
6. Za Zahájení řešení Požadavku je považován okamžik odeslání zprávy o Zahájení řešení Poskytovatelem Objednateli.
7. O průběhu řešení Požadavku je Objednatel informován na www rozhraní Help-desku.
8. Za vyřešení Požadavku je považován okamžik odeslání zprávy o ukončení řešení Požadavku Poskytovatelem Objednateli.
9. Objednatel řešení Požadavku schválí nebo odmítne s uvedením námitek k řešení. V případě schválení řešení Požadavku je Požadavek považován za uzavřený.
10. Nevjádří-li se Objednatel k řešení Požadavku výše uvedeným způsobem do 14 dní od oznámení dokončení řešení Požadavku, je Požadavek považován za Objednatelem schválený a uzavřený.
11. V případě oprávněných námitek Objednatele k řešení Požadavku Poskytovatel pokračuje v řešení Požadavku a běží znovu případné lhůty.
12. Objednatel může v průběhu řešení Požadavek stornovat, Požadavek je v takovém případě považován za vyřešený a uzavřený.

c.3.2. Pravidla komunikace pro HotLine poskytovatele:

Hot-line

telefon:+420 602 548 469

záložní telefon: +420 731 401 403 (pouze pro případ nefunkčnosti Hot-line telefonu)

1. Využívat Hot-line mohou pouze Oprávnění pracovníci Objednatele.
2. Incidenty oprávněně hlášené na Hot-line (kategorie A a B) jsou považovány za přijaté jejich ohlášením, za podmínky, že musí být zaznamenán Objednatelem nejpozději do 24 hodin na www rozhraní Help-desk. Další řešení požadavku probíhá dle pravidel pro Help-desk.
3. V době mimo Provozní dobu Help-desku je komunikace související s řešením Incidentů oprávněně ohlášených na Hot-line vedena telefonicky prostřednictvím Hot-line.
4. Při poskytování telefonických konzultací je do doby konzultace započítávána každá i jen započatá čtvrt hodina.

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

Celková cena za poskytované Služby za období jednoho roku dle této Smlouvy je stanovena následovně:

Služba	Cena služby (bez DPH)	DPH	Cena služby (s DPH)
Garance funkčnosti	187 200	39 312	226 512
Garance bezpečnosti	292 800	61 488	354 288
Garance rozvoje	240 798	50 568	291 366
Garance souladu s legislativou	298 800	62 748	361 548
Servisní garance	36 000	7 560	43 560
Garance dostupnosti služby HelpDesk	43 200	9 072	52 272
Garance dostupnosti služby HotLine	48 000	10 080	58 080
Garance vzdáleného monitoringu	55 200	11 592	66 792
Garance vybraných služeb	92 400	19 404	111 804
Preventivní prohlídky a profylaxe	98 400	20 664	119 064
Konzultační služby a návštěvy	96 000	20 160	116 160
CELKEM za rok	1 488 798	312 648	1 801 446

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 ujednání o dostupnosti ICT služeb** – Objednatel je oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **zajištění požadované dostupnosti ICT služeb** dle Přílohy 2, část c1, této Smlouvy vůči Spravovanému systému **Centrální část systému PACS NPK v lokalitě Pardubice** následovně:

Sankční ujednání k zajištění dostupnosti ICT služeb – centrální část systému PACS NPK v lokalitě Pardubice	
Nedodržení požadované dostupnosti ICT služeb v daném období:	100 000,- Kč
Překročení maximálně přípustné nepřetržité doby nedostupnosti ICT služeb v daném období:	50 000,- Kč

2. **Sankční ujednání k ujednání o dostupnosti ICT služeb** – Objednatel je oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **zajištění požadované dostupnosti ICT služeb** dle Přílohy 2, část c1, této Smlouvy vůči části Spravovaného systému **Lokální část záložní systém PACS instalovaná jednotlivě v lokalitách Chrudim, Litomyšl, Svitavy a Ústí nad Orlicí** následovně:

Sankční ujednání k zajištění dostupnosti ICT služeb – – lokální část systému PACS NPK	
Nedodržení požadované dostupnosti ICT služeb v daném období:	50 000,- Kč
Překročení maximálně přípustné nepřetržité doby nedostupnosti ICT služeb v daném období:	10 000,- Kč

3. **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 části Spravovaného systému **Centrální část systému PACS NPK v lokalitě Pardubice** následovně:

Sankční ujednání k SLA 1 – centrální část systému PACS NPK v lokalitě Pardubice		
Kategorie události	Garance servisního zásahu	
	Sankce za porušení závazku zahájení servisního zásahu, a to za každý i jen započatý den z prodlení	Sankce za porušení závazku obnovení služeb, a to za každý i jen započatý den z prodlení
Havárie (mimořádná událost)	2 000,- Kč	50 000,- Kč
Významná závada (naléhavá událost)	2 000,- Kč	30 000,- Kč
Závada (omezená událost)	2 000,- Kč	10 000,- Kč

4. **Sankční ujednání k SLA 2** - Objednatel je oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **servisní zásah** dle Přílohy 2, část c2, ujednání SLA 2, této Smlouvy vůči části Spravovaného systému **Lokální část záložní systém PACS instalovaná jednotlivě v lokalitách Chrudim, Litomyšl, Svitavy a Ústí nad Orlicí** následovně:

Sankční ujednání k SLA 2 – lokální část systému PACS NPK		
Kategorie události	Garance servisního zásahu	
	Sankce za porušení závazku zahájení servisního zásahu , a to za každý i jen započatý den z prodlení	Sankce za porušení závazku obnovení služeb , a to za každý i jen započatý den z prodlení
Havárie (mimořádná událost)	2 000,- Kč	20 000,- Kč
Významná závada (naléhavá událost)	2 000,- Kč	10 000,- Kč
Závada (omezená událost)	2 000,- Kč	5 000,- Kč

5. **Sankční ujednání k SLA 3** - Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **plnění požadavků** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému **PACS NPK** jako celku nebo jeho části následovně:

Sankční ujednání k SLA 3 – PACS NPK		
Kategorie události	Sankce za porušení závazku zahájení plnění požadavku , a to za každý i jen započatý den z prodlení	Sankce za porušení závazku plnění požadavku , a to za každý i jen započatý den z prodlení
Požadavek	2 000,- Kč	5 000,- Kč

6. **Sankční ujednání k SLA 4** - Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků** dle této Smlouvy následovně:

Sankční ujednání k SLA 4 - PACS NPK		
Kategorie události	Garance příjmu hlášení chybových stavů	
	Sankce za nedostupnost prostředků Helpdesk (email) pro nahlášení chybového stavu , a to za každý i jen započatý den z prodlení	Sankce za nedostupnost prostředků HotLine pro nahlášení chybového stavu , a to za každý i jen započatý den z prodlení
Nedostupnost služby	1 000 Kč	1 000 Kč

Příloha č. 5 – Zodpovědné osoby

a. Osoby odpovědné za řízení smluvního vztahu:

Za každou stranu bude uvedena jedna odpovědná osoba.

Poskytovatel:

Jméno: xxxxxx
Pracovní zařazení: xxxxxx
tel.: xxxxxx
email: xxxxxx

Objednatel:

Jméno: xxxxxx
Pracovní zařazení: xxxxxx
tel.: xxxxxx
email: xxxxxx

b. Osoby odpovědné za plnění závazků:

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

Poskytovatel:

Jméno: xxxxxx
Pracovní zařazení: xxxxxx
tel.: xxxxxx
email: xxxxxx

Objednatel:

Jméno: xxxxxx
Pracovní zařazení: xxxxxx
tel.: xxxxxx
email: xxxxxx

Jméno: xxxxxx
Pracovní zařazení: xxxxxx
tel.: xxxxxx
email: xxxxxx

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.

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 přerušování** 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.

Příloha č. 7 – Záruční listina (bankovní záruka)

Poskytovatel přiloží kopii záruční listiny (bankovní záruky)

Bude doloženo v případě podpisu smlouvy