**Servisní smlouva pro zabezpečení provozní podpory Klinického informačního systému pro Úrazovou nemocnici v Brně**

podle § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

Číslo smlouvy objednatele:

Číslo smlouvy poskytovatele:20180435-UNBRNO-002

**objednatel**

**Úrazová nemocnice v Brně**

**Sídlem**: Ponávka 139/6, 662 50 Brno

**Zastoupený:** Ing. Zdeňkem Buštíkem, MBA**,** ředitelem nemocnice

**IČ:** 00209813

**DIČ:** CZ00209813

**Bankovní spojení:** Komerční banka, a.s. **číslo účtu:** 19-8669700267/0100

Zapsaný v OR vedeném u KS v Brně, oddíl Pr, vložka 1602

 (dále jen Objednatel)

**a**

**poskytovatel**

**TECHNISERV IT, spol. s.r.o.**

**Sídlem:** Traťová 574/1, 619 00 Brno

**Zastoupený:** Ing. Luďkem Teleckým, jednatelem

**IČ:** 26298953

**DIČ:** CZ26298953

**Bankovní spojení:** Komerční banka, a.s. **číslo účtu:** 27-7648580257/0100

Zapsaný v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 42557

(dále jen Poskytovatel)

1. **Předmět smlouvy**
	1. Smluvní strany shodně prohlašují, že mezi sebou uzavřely dne 22. 1. 2019 Smlouvu o dílo č. 20180435-UNBRNO-001na dodávku Modernizace klinického informačního systému Úrazové nemocnice Brno, jež bude dodavatelem objednateli dodáno dílo v souladu s přílohou č. 1 Smlouvy o dílo (dále jen „Dílo“). Tato smlouva je uzavírána a je přílohou předmětné Smlouvy o dílo v rámci jedné části zadávacího řízení.
	2. Plnění této servisní smlouvy je součástí projektu „Modernizace, rozvoj, nové IS a pořízení nových částí IS pro Úrazovou nemocnici v Brně“ (dále jen „Projekt“), registrační číslo projektu CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_044/0005393, který je spolufinancován z Evropského fondu pro regionální rozvoj, prostřednictvím Integrovaného regionálního operačního programu (dále jen „IROP“).
	3. Předmětemtéto servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“)je zajištění služeb servisní podpory Poskytovatelem Objednateli a stanovení podmínek, za kterých bude Poskytovatel poskytovat Objednateli technickou podporu Díla,případně zajištění dalších souvisejících servisních služeb včetně dodávky HW komponent a náhradních dílů (dále jen „Služby“).Podrobný popis Služeba podmínek jejich poskytování je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
	4. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit Poskytovateli za Služby poskytnuté jím
	na základě této Smlouvy a v souladu s jejími podmínkami cenu dle této Smlouvy.
2. **Rozsah a místo plnění Smlouvy**
	1. Plnění Poskytovatele dletéto Smlouvy se vztahuje pouze k Dílu.
	2. Místem plnění je sídlo objednatele na adrese uvedené v záhlaví této smlouvy.
3. **Cena služeb**
	1. CenaSlužeb dle této Smlouvy je stanovena a podrobně rozepsána v Příloze č. 2 této Smlouvy.V příloze je uvedena i maximálnícelková cena za 5let plnění této Smlouvy.
	2. Ceny v Kč bez DPH,uvedené v Příloze č. 2,jsou ceny konečné a obsahují veškeré přímé
	a nepřímé náklady nezbytné k řádnému provedení požadovaných služeb. K cenám bude připočtena DPH v zákonné výši.Ceny je možné změnit dodatečně v případě, že v průběhu realizace plnění dojde ke změnám daňových nebo jiných legislativních předpisů, které mají vliv na cenu. V důsledku změny sazby DPH není nutno ke Smlouvě uzavírat dodatek.
4. **Platební a fakturační podmínky**
	1. Cena za Služby dle této Smlouvy bude účtována čtvrtletně zpětně na základě Výkazu služeb za uplynulé kalendářní čtvrtletí podepsaného oprávněnými osobami dle odst. 7.4 této Smlouvy.Výkaz musí obsahovat všechny povinné služby a jejich čerpání v daném kalendářním čtvrtletí (viz Příloha č. 1).
	2. Faktury za plnění poskytnuté Poskytovatelem Objednateli na základě této Smlouvy v uplynulém kalendářním čtvrtletí vystavené Poskytovatelem budou Poskytovatelem zasílány na adresu sídla Objednatelenebo elektronicky do podatelny Objednatele (E-mail: podatelna@unbr.cz). V případě, že služby nebyly poskytovány po celé kalendářní čtvrtletí (první a poslední čtvrtletí v návaznosti na datum uzavření smlouvy), bude účtována alikvotní část ceny za Služby v daném čtvrtletí.
	3. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje poslední den příslušného kalendářního čtvrtletí. Splatnost faktury se sjednává na 30 kalendářních dnůod data doručení faktury na adresu sídla Objednatele, resp. elektronicky do podatelny Objednatele. Připadne-li doba splatnosti na den pracovního klidu (tzn. na státní svátek nebo ostatní svátek, sobotu či neděli)nebo na den, který není bankovním pracovním dnem, posouvá se doba splatnosti na nejbližší následující pracovní den.
	4. Došlá faktura musí být vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Dále musí obsahovat ve vztahu k plnění věcně správné údaje a musí na ní být uvedeno číslo této Smlouvy a informaci, že se jedná o projekt Integračního regionálního operačního programu a označení registračním číslem projektu uvedeném v úvodním ustanovení této smlouvy.
	5. V případě, že faktura nebude obsahovat některou ze zákonných nebo v této Smlouvě sjednaných náležitostí, nebo nebude obsahovat věcně správné údaje, má Objednatel právo vrátit ji zpět Poskytovateli k opravě. Oprávněným vrácením faktury se ruší původní lhůta její splatnosti a doručením opravené faktury Objednateli začíná běžet nová lhůta splatnosti.
	6. K vyrovnání závazku Objednatele dojde odepsáním částky z jeho účtu ve prospěch účtu Poskytovatele.
5. **Sankce**
	1. Při nedodržení Fix Time nebo Max Non Operate Time definovaného v Příloze č. 1 této Smlouvyje Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční ceny Služeb v daném kalendářním měsíci za každou hodinu prodlení a za každou jednotlivou závadu kategorie P1. Uzávad kategorie P2 je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % ze čtvrtletní ceny Služeb v daném kalendářním čtvrtletí za každý den prodlení. Nárok na smluvní pokutu bude Objednatel uplatňovatpísemně na Výkazu služeb za uplynulé čtvrtletí dle odst. 4.1 této Smlouvy. Objednatel má právo započíst takto vzniklou pohledávku na úhradu ceny Služeb za odpovídající kalendářní čtvrtletí. Maximální celková výše všech smluvních pokut, které může Objednatel nárokovat v jednom kalendářním čtvrtletí, není omezena.
6. **Omezení výše nároku na náhradu škody**
	1. Každá zesmluvních stran nese odpovědnost za škody způsobené porušením povinností dle Smlouvyv souladu s platnými právními předpisy, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Smluvní strany budou vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
	2. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za škody vzniklé poskytnutím chybných dat ze strany Objednatele, chybnou obsluhou, neodborným zacházením, či užíváním v rozporu
	s doporučením Poskytovatele, neoprávněným zákrokem, mechanickým poškozením, pokud tyto skutečnosti nevznikly vinou Poskytovatele.
	3. Maximální celková výše nároku na náhradu škody, prokazatelně způsobené Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním Smlouvy,bude shora omezena částkou 20.000.000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých). Nárok na náhradu škody bude Objednatel uplatňovat
	u Poskytovatele písemně do 30 dnů od vzniku škodní události. Stanovení rozsahu škod jakož
	i posouzení míry zavinění ze strany Poskytovatele náleží ve sporných případech příslušnému soudu.
7. **Všeobecné smluvní povinnosti**
	1. Objednatel umožní Poskytovateli přístup k systému a také použití dalšího souvisejícího zařízení systému nebo paměťových medií dočasně nezbytných pro poskytnutíSlužeb podletéto Smlouvy. Při odstraňování problémů Objednatel poskytne Poskytovateli přiměřenou součinnosts přístupem k relevantním systémům Objednatele.
	2. Objednatel bude udržovat vzdálené (např. internetové) spojení s hardwarea Iinformačním systémem v souladu s pokyny Poskytovatele a ponese náklady spojené s provozem takového spojení.
	3. Objednatel je povinen provádět veškerý uživatelský provozní servis systému podle uživatelské dokumentace výrobce nebo podle instrukcí Poskytovatele. Objednatel nebude provádět
	na systému žádné úpravy anebo opravy, které odporují uživatelské nebo jiné technické dokumentaci výrobce příslušného zařízení.
	4. Objednatel určí kontaktní osoby z řad svých zaměstnanců, odpovědné za veškeré kontakty
	s Poskytovatelem ve věci poskytování služeb servisní podpory. Stejná povinnost platí pro Poskytovatele směrem k Objednateli. V případě změny kontaktních osob nebo jejich kontaktních údajů bude tato změna prokazatelně sdělena druhé smluvní straně. Každá ze smluvních stran ze seznamu kontaktních osob určí osobu, případně osoby, které budou oprávněny schválit a podepsat výkaz služeb dle odst. 4.1. této Smlouvy. Seznamy kontaktních osob budou vzájemně předány při podpisu smlouvy a společný seznam bude podepsán oběma smluvními stranami. Změna kontaktních osob bude následně oznamována druhé smluvní straně písemně a bude podepsaná statutárním orgánem oznamující smluvní strany.
	5. Softwarový produkt bude používán v systému splňujícím minimální hardwarovou sestavu vymezenou v příslušném popisu programového produktu nebo v jiné obdobné technické dokumentaci.
	6. Objednatel je odpovědný za fyzické uchování záložních kopií veškerého provozovaného systémového software podle pokynů Poskytovatele (provozní dokumentace systému) tak, aby byly přístupné v případě, že budou nutné pro poskytování služeb dle této Smlouvy.Náhradní díly pro záruční i mimozáruční servis včetně montážního a elektroinstalačního materiálu zajišťuje Poskytovatel. Veškeré náklady na opravy v rámci záručního servisu jdou k plné tíži Poskytovatele. Při pozáruční či mimozáruční opravě bude vadná komponenta Poskytovatelem nahrazena funkční součástí a Objednateli budou účtovány náklady na opravu vadné komponenty. Oprava komponenty se provádí pouze na základě pokynu Objednatele dle posouzení rentability opravy. Pokud takováto oprava není možná nebo bude nerentabilní, bude komponenta nahrazena Poskytovatelemjinou funkční komponentou. Záruční doba
	na opravenou nebo novou komponentu v záruce bude mít stejné datum ukončení záruky jako původní komponenta.Záruční doba na komponentu i jinou funkční součást mimo záruku je vždy 6 měsíců. Kategorie opravy (záruční/pozáruční/mimozáruční) nemá vliv na garantovaný Fix Time podle Přílohy č. 1 této Smlouvy.
	7. Vyhodnocení, zda se jedná o záruční, pozáruční nebo mimozáruční servis (vč. neoprávněných reklamací), bude provádět Poskytovatel zpětně po provedení servisního zásahu a odstranění nahlášené závady. Neoprávněné reklamace, stejně jako případné posouzení opravitelnosti vadné komponenty mimo záruku či po záruce, kdy je nutno provést detailní diagnostiku a/nebo odeslat vadnou komponentu na posouzení výrobci, může být účtováno jako služba nad rámec Smlouvy dle ceníku v Příloze č. 2. V  případech mimozáručních servisů (násilné poškození, případně používání zařízení prokazatelně v rozporu s jeho určením či pokyny výrobce/dodavatele) může kromě ceny opravy Poskytovatel účtovat Objednateli prokazatelné náklady spojené s demontáží vadné komponenty a se zpětnou montáží nové nebo opravené komponenty.
	8. Poskytovatel může po dohodě s Objednatelem vyřešit opravu poskytnutím jiné, typově
	a funkční ekvivalentní komponenty.
	9. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou platnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenoutřetí osobě ve výši minimálně 20.000.000,- Kč a že tuto smlouvu o pojištění bude udržovat v platnosti po celou dobu plnění této smlouvy.
8. **Platné právo**
	1. Vztahy mezi smluvními stranami, které nebudou touto Smlouvou upraveny, se budou řídit příslušnými ustanoveními českých obecně závazných právních předpisů, zejména pak příslušnými ustanovení občanského zákoníku. Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených na této Smlouvě, platí soudní příslušnost dle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů.
9. **Trvání Smlouvy**
	1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 5 let ode dne nabytí její účinnosti. Před tímto termínem Smlouva zaniká v případě, že cena Služeb dosáhne maximální cenové výše uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy.
	2. Před termínem uplynutí doby, na kterou je Smlouva uzavřena(5let),Smlouvamůže být dále ukončena:
* odstoupenímod Smlouvy dle čl. 10. Smlouvy
* na základě písemné dohody obou smluvních stran.
	1. Smlouvamůže být rovněž ukončena písemnou výpovědí učiněnou kteroukoliv ze smluvních stran i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí 90dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
1. **Odstoupení od Smlouvy**
	1. Za podstatné porušení Smlouvy, při kterém dotčená smluvní strana bude oprávněna
	od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit, budou chápat smluvní strany:
		1. Prokazatelnou neschopnost Poskytovatele plnit své závazky (ztráta kvalifikace, vyhlášení úpadku společnosti apod.). Za takovou neschopnost bude považováni stav, kdy nedodržení sjednaného Fix Time řešení jednotlivých zásahů přesáhne20% závadnahlášených v rámci jednoho kalendářního měsíce, a to bez ohledu na délku jejich prodlevy a kategorii jednotlivých závad. Odstoupením od smlouvy podle tohoto bodu nezaniká právo Objednatele na uplatnění sankce podle odst.6.1.této Smlouvy.
		2. Porušování jiných smluvních povinností, pokud k jejich nápravě nedojde ani ve lhůtě 30 dnů od písemné výzvy druhé smluvní strany.
	2. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že nezíská účelovou dotaci na spolufinancování předmětu Smlouvy, a tedy nedojde k uzavření „Smlouvy o poskytnutí podpory z Integrovaného regionálního operačního programu“(nebo obdobné smlouvy nebo vydání rozhodnutí) nebo v případě, že Objednateli bude dotace krácena.
	3. Odstoupit od Smlouvy je možné výhradně na základě písemného oznámení druhé smluvní straně řádně doručeného dle příslušných ustanovení této Smlouvy s účinky od doručení oznámení.
	4. V případě odstoupení od Smlouvy nebude mít žádná ze smluvních stran nárok na vrácení plnění poskytnutého druhou smluvní stranou na základě Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou. Odstoupení od Smlouvy se nebude týkat nároku kterékoli smluvní strany
	na peněžité plnění ze Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou, jestliže nárok na takové peněžité plnění vzniknul před odstoupením od Smlouvy.
2. **Doručování**
	1. Jakákoli oznámení nebo jiná sdělení vyžadovaná Smlouvou budou v písemné formě zaslána druhé smluvní straně, nebude-li stanoveno nebo mezi smluvními stranamidohodnuto jinak, a to kurýrem nebo poštovní zásilkou s doručenkou, a budoupro účely této Smlouvy považována za doručená a obdrženáadresátem, jestliže se doručení provede kurýrem, pak v den, kdy bude potvrzeno převzetí příslušné zásilky adresátema jestliže se doručení provede poštovní zásilkou, pak v den příjmu uvedený na doručence. V případě nevyzvednutí poštovní zásilky s doručenkou adresátem je za den doručení považován 15. den od oznámení uložení takové zásilky k vyzvednutí.
	2. Smluvní strany mohou pro účely Smlouvy změnit svoji doručovací adresu výhradně nazákladě písemného sdělení doručeného jedním ze shora uvedených způsobů druhé smluvní straně. Smluvní strany sezavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tří) dnů od takové změny a změna adresy bude zanesena do Smlouvy ve formě dodatku ke Smlouvě, který bude podepsán statutárními zástupci obou smluvních stran.
3. **Utajení informací**
	1. Smluvní strany budou povinny zajistit utajení informací obsažených v podkladech způsobem obvyklým pro utajování takových informací, nebude-li výslovně sjednáno jinak.
	2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace třetím osobám (včetně úřadů
	a soudů) budou mít smluvní strany v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění povinností vyplývajících ze zákona, právních předpisů a úředních rozhodnutí.

12.3. Objednatel má povinnost podle ust. § 219 zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, zveřejnit Smlouvu (plný text) s Poskytovatelem včetně jejích změn a dodatků na svém profilu zadavatele a uveřejnit Smlouvu v registru smluv. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli potřebnou součinnost k podpisu této smlouvy podle ustanovení zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a podle zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Poskytovatel je seznámen se skutečností, že poskytnutí těchto informací se dle citovaných zákonů nepovažuje za porušení obchodního tajemství a s jejich zveřejněním tímto vyslovuje svůj souhlas. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.

1. **Vyšší moc**
	1. Zpoždění plnění v důsledku vyšší moci (definované v Příloze č. 1této Smlouvy) smluvní strana, která se na tuto vyšší moc odvolává, druhé smluvní straně bezodkladně oznámí, a to písemně nebo elektronicky.
2. **Závěrečná ustanovení**
	1. Omezení, rozšíření a jiné změny této Smlouvy jsou možné po předcházejícím souhlasu smluvních stran formou písemných vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dodatek ke Smluvě musí být uzavřen v souladu se zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.
	2. Smluvní strany se zavazují plně dodržovat ustanovení Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) vůči všem relevantním informacím získaným v rámci realizace této smlouvy a v rámci realizace této smlouvy.
	3. Poskytovatel se zavazuje učinit veškeré nezbytné úkony a opatření vedoucí ke splnění všech podmínek IROP v rámci plnění svých povinností z této smlouvy, a to zejména:
		1. uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů nejméně do konce roku 2028,
		2. poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, NKÚ, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
	4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před podpisem přečetly, že byla uzavřena
	po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísni za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této Smlouvy stvrzují svým podpisem.
	5. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Tuto povinnost zveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel. Realizace této smlouvy nezačne dříve než po předání a akceptace kompletního Díla dle Smlouvy o dílo č. 20180435-UNBRNO-001.
	6. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva, včetně jejích případných změn a dodatků, musí být uveřejněna podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v registru smluv, vyjma údajů, které požívají ochrany dle zvláštních zákonů, zejména osobní a citlivé údaje a obchodní tajemství a berou za tuto povinnost odpovědnost.
	7. Smlouva se vyhotovuje ve 2 stejnopisech, z nichž každý má hodnotu originálu. Každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku.
	8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto její přílohy:

Příloha č. 1 – Popis služeb servisní podpory

Příloha č. 2 – Kalkulace cen

V Brně, dne 22. 1. 2019 V Brně, dne 22. 1. 2019

Za Objednatele Za Poskytovatele

……………………………………………. ……………………………………………..

**Příloha č. 1 – Popis služeb servisní podpory**

|  |
| --- |
| SLUŽBY SERVISNÍ PODPORY |
| Vzdálená správa (VPN zajistí Objednatel) | Ano |
| Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) | Zdarma na území Statutárního města Brna |
| Legislativní úpravy systému v návaznosti na změny legislativy, vyhlášek a nařízení ČR a EU a zdravotních pojišťoven. | Ano, bezplatně |
| Základní profylaktika v rozsahu: kontrola integrity DB, analýza aplikačních logů, případný návrh opatření pro bezproblémový chod aplikace, atd. | 1 x čtvrtletně |
| Závady celého systému |
| Závada kategorie P1: znamená stav, kdy bude v důsledku fatální závady serverové nebo některé z klientských aplikacíinformační systém zcela nefunkční a vyřazený z provozu. | Response Time: max. 2 hodiny |
| Fix Time: max. 8 hodin |
| Závada kategorie P2: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikacíinformačního systému nefunkční kritická funkcionalita systému pro více uživatelů | Response Time: max.1 den |
| Fix Time:2 dny |
| Závada kategorie P3: znamená stav, kdy bude v důsledku závady serverové nebo některé z klientských aplikací informačního systému nefunkční méně kritická funkcionalita systému nebo omezen komfort jeho uživatelského ovládání s méně závažnými dopady na provoz. | Response Time max.2 pracovní dny |
| Fix Time 10 pracovních dnů |
| Fix Time: max. 10 pracovních dnů |
| Pracovní doba |
| Pracovní doba | 9:00 – 17:00 v pracovních dnech |
| Pracovní dny | Pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky |

**Vysvětlení použitých termínů**

**Response Time**

Čas potřebný k identifikování závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (P1, P2, P3) Objednateli a zahájení kroků k odstranění závady.

**Fix Time**

Čas od nahlášení závady, do kterého se Poskytovatel bude zavazovat odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení kategorie nahlášené závady.

V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve Fix Time dle kategorie závady, na kterou byla snížena. Závada bude ve Fix Time odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká. Dohodnou-li se obě strany na provedení zásahu v termínu po Fix Time, nebude toto považováno za nedodržení Fix Time ze strany Poskytovatele.

Objednatel se zavazujeposkytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování novýchverzí všech součástí informačního systému a podílet se na jeho testování. Pro každé nasazení nové verze informačního systému do produkčního prostředí bude Poskytovatelem předložen a Objednatelem odsouhlasen detailní harmonogramnasazení, obsahující popis jednotlivých kroků vč. jejich časové náročnosti, definice zodpovědností za provedení jednotlivých kroků a specifikace požadované součinnosti. Harmonogram bude obsahovat též postup návratu k předchozí verzi informačního systému pro případ, že by v průběhu nasazení nebo bezprostředně po jeho dokončení došlo k výskytu kritických chyb nebo dalších závad.

**Max Non Operate Time**

Jedná se o omezení možného času mimo provoz v případech, kdy se vyskytne více závad stejné kategorie v časovém období. Systém nesmí být z důvodu závad dané kategorie mimo provoz déle než stanovený počet hodin v definovaném intervalu. (Jedná se např. o maximální výpadek v důsledku závad do 8 hodin v 7 po sobě jdoucích kalendářních dnech). Při překročení se jedná o nedodržení Fix Time.

**NBD (Next Business Day)**

Poskytovatel je povinen odstranit závadu následující pracovní den od nahlášení závady Objednatelem.

**Hlášení závad**

**Primární způsob hlášení závad:**

Objednatel bude Poskytovateli hlásit závady primárně prostřednictvím elektronického systému pro správu požadavků (helpdesk), provozovaného Poskytovatelem. Pro práci s tímto systémem obdrží Objednatel potřebné přístupové údaje a uživatelskou dokumentaci, kterou se bude při práci se systémem řídit. Tento způsob hlášení bude preferován a bude využíván vždy, když je to možné. Závady budou do systému zadávány jednotlivě (samostatné hlášení pro každou závadu).

* Helpdesk: www.techniserv-it.cz/ helpdesk

**Alternativní způsoby hlášení závad:**

* E-mail: helpdesk@techniserv-it.cz
* Telefon: +420 603 299 839

Taktéž závady nahlášené alternativním způsobem budou Objednatelem dodatečně zadány
do systému helpdesku Poskytovatele, aby bylo možno sledovat a vyhodnocovat dodržení stanovených lhůt (Response time, Fix time).

**Hlášení budou obsahovat tyto informace:**

* jméno ohlašovatele
* dostatečně podrobný a srozumitelný popis závady
* identifikaci zařízení/systému kterého se závada týká (název serveru, identifikace aplikace/modulu, identifikace tabletu, tiskárny, …)
* klasifikace závady dle závažnosti (P1, P2, P3, …)
* jméno kontaktní osoby a potřebné kontaktní údaje.

**Doplňkové servisní služby**

Nejsou

**Ostatní podmínky**

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě
s projektovou dokumentací Díla.
2. Poskytovatel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Poskytovatel nebude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
4. Poskytovatel nebude odpovídat za jakékoli škody vzniklé Objednateli, ani za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, dojde-li k nim v důsledku působení vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména pak negativní vliv takové škody v době platnosti Smlouvy, nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa, ozbrojený konflikt, revoluce nebo obdobná změna státního režimu), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel a/nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

1. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh, předaných mu Objednatelem.
2. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému, která byla součástí projektové dokumentace Díla.
3. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
4. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
5. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění Fix Time (viz příloha č. 1).

Omezení platnosti smlouvy:

1. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl jakékoli změny*,* které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
2. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat služby pro výrobky, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.
3. Objednatel bude zcela zodpovídat za slučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
4. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu
s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci (působení vyšší moci) viz článek 4 d) této Přílohy; tyto služby však mohou být na základě dohody stran provedeny na náklady Objednatele. Poskytovatel bude oprávněn přerušit poskytování služeb, pokud Objednatel nenaplní závazky vyplývající z uzavřené Smlouvy a pokud na takové přerušení Objednatele předem upozorní.

Postoupení práv:

Objednatel ani Poskytovatel nebudou převádět jakákoli práva, povinnosti nebo závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího souhlasudruhé smluvní strany. Poskytovatel bude oprávněn Smlouvu postoupit na jinou společnost ze skupiny Poskytovatele s tím, že taková společnost bude v plném rozsahu akceptovat a převzít práva a povinnosti Poskytovatele ze Smlouvy.

Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:

1. Pracovníkům Objednatelebude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupůa doporučení stanovených Poskytovatelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Poskytovatelem.
3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách
(vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Poskytovatelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou.

**Příloha č. 2 – Kalkulace cen**

| **Položka** | **Cena v Kč bez DPH** | **DPH** | **Cena v Kč vč. DPH** |
| --- | --- | --- | --- |
| Zajištění služeb servisní podpory za 1 kalendářní čtvrtletí | 688 500,- | 21% | 833 085,- |
| Zajištění služeb servisní podpory za 1 kalendářní rok | 2 754 000,- | 21% | 3 332 340,- |
| **Cena celkem za zajištění služeb servisní podpory za 5let (v Kč bez DPH)** | **13 770 000,-** | **21%** | **16 661 700,-** |