

Č. Poskytovatele:

Č. Objednatele:

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní firma	Thomayerova nemocnice
Se sídlem	příspěvková organizace
Zapsaná	Praha 4 - Krč, Vídeňská 800, PSČ 14059
IČ	V obchodním rejstříku vedeném MS v Praze sp. zn. Pr 1043
DIČ	00064190
Zastoupená	doc. MUDr. Zdeňkem Benešem, CSc., ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel:

Obchodní firma	ICZ a.s.
Se sídlem	Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840
IČ	25145444
DIČ	CZ699000372
Zastoupená	[OU OU], na základě plné moci
Bankovní spojení	XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje systému specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy (dále „**Systém**“) a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.2. Služby maintenance a instalace verzí jsou poskytovány pouze na moduly **ISRS** a **anonymizér**. Maintenance na ostatní moduly je poskytována na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Ministerstvem zdravotnictví a společností ICZ a.s.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele (i) zajišťovat podporu provozu a rozvoj Systému prostřednictvím servisních služeb průběžně poskytovaných Objednateli (dále „**Podpora**“) a (ii) poskytnout na základě dílčích objednávek Objednatele doplňkové služby (dále „**Doplňkové služby**“), to vše řádně a včas a za podmínek uvedených v této Smlouvě (Podpora a Doplňkové služby dále společně jako „**Služby**“). Služby jsou podrobně specifikovány v jednotlivých katalogových listech obsažených v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 3 Smlouvy (dále „**Cena**“).

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese: Praha 4 - Krč, Vídeňská 800, PSČ 14059
- 3.2. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 4.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 4.3. Poskytovatel vystaví a zašle Objednateli příslušnou fakturu za poskytnuté Služby vždy bez zbytečného odkladu v měsíci následujícím po skončení příslušného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byla poskytována příslušná Služba.
- 4.4. Faktury jsou splatné do patnácti (15) kalendářních dnů od jejich doručení. K uhrazení faktury dojde připsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 4.5. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „**Občanský zákoník**“).

- 4.6. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.
- 4.7. Smluvní strany si tímto sjednávají inflační doložku, kdy Poskytovatel je oprávněn během doby trvání této Smlouvy vždy k 1. dubnu příslušného kalendářního roku jednostranně upravit výši Cen uvedené v této Smlouvě o roční míru inflace vyjádřenou v procentech přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho nástupcem, přestane-li existovat.

5. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:

- i. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
- ii. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
- iii. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
- iv. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.

- 5.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:

- i. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
- ii. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
- iii. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;
- iv. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů;
- v. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
- vi. plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v této Smlouvě a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou.

- 5.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- i. vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);
- ii. obsahovou správnost provozních dat uložených v datové základně Systému;
- iii. tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného Systému;
- iv. zálohování a archivaci provozních dat;
- v. vady Systému vzniklé neodborným zásahem Objednatele nebo 3 osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

5.4. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

- i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;
- ii. zajistit technicko-organizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iii. předávat veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iv. zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb;
- v. umožnit Poskytovateli přístup k podporované části Systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit;
- vi. předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy Systému a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy;
- vii. neprovádět vědomě bez souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části Systému.

6. OCHRANA INFORMACÍ

6.1. Objednatel i Poskytovatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

- i. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „**Důvěrné informace**“);
- ii. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

6.2. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.

6.3. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.

6.4. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou vymění o své činnosti i záměrech, a to před podpisem této Smlouvy a/nebo při podpisu této Smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této Smlouvy, ve

formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, že by jako „důvěrné“ byly označeny:

- i. veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie,
- ii. informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií, podmínky této Smlouvy.

- 6.5. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany není možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetím fyzickým či právnickým osobám. V případě udělení písemného souhlasu musí být taková třetí fyzická či právnická osoba zavázána zachovávat důvěrnost Důvěrných informací minimálně v rozsahu, který vyplývá z této Smlouvy.
- 6.6. Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle odst. 6.5. této Smlouvy svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Kterákoli Smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoli porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které Smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou Smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle odst. 6.5. této Smlouvy v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.
- 6.7. Po skončení účinnosti této Smlouvy může každá ze Smluvních stran žádat od druhé Smluvní strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu této Smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují Důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 6.8. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy při plnění svých povinností přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně osobních údajů**“), splní veškeré povinnosti stanovené zákonem o ochraně osobních údajů tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití třetí osobou.
- 6.9. V případě, že se Poskytovatel dostane při plnění této smlouvy do styku s osobními údaji shromažďovanými nebo zpracovávanými Objednatelem, uděluje mu Objednatel souhlas se zpracováním takových osobních údajů v rozsahu nezbytně nutném k plnění této smlouvy. Poskytovatel je povinen učinit opatření k jejich ochraně v souladu s obecně závaznými platnými předpisy ČR a s ustanoveními Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.

dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů neboli General Data Protection Regulation („GDPR“) a dále je povinen bezodkladně informovat Objednatele při jakémkoli zneužití těchto osobních údajů. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli po předchozím písemném upozornění provedení kontroly nakládání s osobními údaji a dodržování obecně závazných povinností Poskytovatele, jakožto zpracovatele osobních údajů, ohledně shromažďování a zpracování osobních údajů získaných při plnění této smlouvy, a to kdykoli za trvání této smlouvy, přičemž Poskytovatel je povinen tuto kontrolu umožnit. Objednatel je povinen oznámit Poskytovateli termín provedení kontroly alespoň 5 pracovních dní předem, a to elektronicky na e-mail Oprávněné osoby Poskytovatele uvedený v Příloze č. 2 této smlouvy.

- 6.10. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku jsou pro obě Smluvní strany závazné i po skončení účinnosti této Smlouvy.

7. NÁHRADA ŠKODY

- 7.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany prohlašují, při zvážení veškerých okolností, které jsou Smluvním stranám známy nebo by jim měly být známy při vynaložení obvyklé péče, že výše škody předvídatelné jako možný důsledek porušení povinností některé ze Smluvních stran, nepřekročí částku odpovídající 30% z roční Ceny Podpory bez DPH.
- 7.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 7.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 7.5. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími náhradu škody.

8. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

- 8.1. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty stanovené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Výše smluvních pokut dle této Smlouvy je v součtu limitována maximálně do výše 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.

- 8.2. V případě, prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Poskytovatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

9. OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

- 9.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy (dále „**Oprávněné osoby**“).
- 9.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Služeb, vyjednávání podmínek a komunikace, akceptačních procedur, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení a podpis osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany (statutární orgán), nebo jejich zplnomocněnými zástupci.
- 9.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 9.4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.
- 9.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své korespondenční adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

10. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

- 10.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, do 31.12.2022

- 10.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:

- i. Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků.
- ii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
 - a. prodlení Poskytovatele s plněním nepeněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,
 - b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než čtyřicetpět (45) dnů,
 - c. porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele Objednatel.
- iii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě nepodstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá Smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků z této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana,

kteřá porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby písemně dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

- iv. Písemnou výpověď této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů se šesti (6) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

- 10.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.
- 10.4. Odstoupení od této Smlouvy a vypovězení této Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení nebo vypovězení této Smlouvy druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu s tím, že odstoupení od smlouvy má účinky pouze do budoucna.
- 10.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.
- 10.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se smluvní pokuty, ochrany Důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti ke dni zveřejnění v registru smluv. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „**zákon o registru smluv**“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv.
- 11.2. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.
- 11.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 11.4. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna, ať v písemné nebo ústní formě.
- 11.5. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, a to vyjma případu oznámení změn Oprávněné osoby dle čl. 9.4. této Smlouvy, lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy.
- 11.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou shodných výtiscích, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.

11.7. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace Systému

Příloha č. 2 - Katalog Služeb – Podpora

Příloha č. 3 - Cena Služeb

Příloha č. 4 - Oprávněné osoby

11.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne 14.1.2019

V Praze dne 21.12.2018

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

doc. MUDr. Zdeněk Beneš
ředitel

[OU OU],
Na základě plné moci
ICZ a.s.

[OU OU] = osobní údaj

Příloha č. 1

Specifikace Systému

Podpora je poskytována pro systém ICZ e-spis a následující moduly a služby:

- Modul spisová služba;
- Modul elektronická podatelna a výpravna;
- Modul elektronické podatelny datových zpráv;
- Modul elektronického podpisu v souladu s eIDAS;
- Modul důvěryhodnosti;
- Modul konverze do výstupního formátu;
- Automat DZ;
- Modul Správa Spisovny.
- Modul ISRS
- Modul Anonymizér

Dále je udržováno a podporováno rozhraní NS API definovaného v NSESSS, (implementační práce jdou nad rámec této smlouvy)

Příloha č. 2**Katalog Služeb - Podpora****Katalogový list 1 – Maintenance**

Katalogový list služby – Maintenance	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Maintenance
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Poskytování maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba maintenance zahrnuje tyto činnosti: - nové verze systému e-spis včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky), - meziverzí či hotfix systému e-spis s přehledem úprav. - nová verze systému e-spis vždy: • v souvislosti se změnou těchto právních předpisů: 1. Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, 2. Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, 3. Národní standard pro elektronické systémy spisové služby, věstník ministerstva vnitra č. 64/2012 4. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, 5. Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů, 6. Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů, 7. Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů, 8. Vyhláška č. 212/2012 Sb., o struktuře údajů, na základě kterých je možné jednoznačně identifikovat podepisující osobu, a postupech pro ověřování platnosti zaručeného elektronického podpisu, elektronické značky, kvalifikovaného certifikátu, kvalifikovaného systémového certifikátu a kvalifikovaného časového razítka (vyhláška o ověřování platnosti zaručeného elektronického podpisu), 9. Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, 10. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Maintenance je zajišťována prostřednictvím stránek produktové podpory (https://dms-support.i.cz/) pracovníkům Objednatele oprávněným požadovat Podporu. Průběžně jsou podporovány a udržovány vždy dvě po sobě jdoucí Minor verze: - Minor m. - Minor m – 1. Všechny předchozí minor verze nejsou nadále podporovány. Minor verze m - Aktuální minor verze produktu. - V rámci této verze se udržují verze na úrovni Release - Patch a na úrovni Build - Hot-fix. Minor verze m – 1 - Předchozí verze produktu. - V rámci této verze se udržují verze na úrovni Build - Hotfix. V rámci SW nástrojů třetích stran, které aplikace e-spis využívá (internetový prohlížeč, MS Office, databáze aj.), nejsou podporovány ze strany e-spis ty verze těchto SW nástrojů, u nichž byla ukončena podpora ze strany výrobce SW. Taxativní výčet všech SW a jejich verzí, které jsou podporovány ze strany dané minor verze e-spis, je uveden na supportních stránkách e-spis.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje:	
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Způsob verzování	Vzor verzování M.m.r.b, kde je M – Major, m – Minor, r – Release/Patch, b - Build – Hotfix. b) Major verze - Globální verze Informačního systému. - Významná změna architektury, funkčnosti nebo zaměření Informačního systému. c) Minor verze - Verze rozšiřující funkčnost Informačního systému. - Zahrnuje všechny relevantní funkčnosti, změny a opravy předchozích verzí Minor.Release.Build (pokud nejsou novou minor verzí změněny – např. optimalizace funkčnosti nebo opravy). - K verzi je připojen popis všech obsažených nových funkcností a změn. d) Release – Patch verze - Verze obsahuje opravy chyb a problémů a optimalizaci stávající

Č. Poskytovatele:

Č. Objednatele:

	funkčnosti. - K verzi je připojen popis všech obsažených oprav a změn. e) Build – Hotfix verze - Opravná verze vydávaná na základě závažných chyb při provozu a používání Informačního systému. - K verzi je připojen popis všech obsažených oprav. Příklad – verze 2.0.1.0 2 = Aktuální globální major verze Informačního systému. 0 = Zahajovací minor verze v major verzi 2 1 = První patch Poskytovatele v minor verzi 0 = Nejedná se o hotfix verzi.
Audit	
Audit licencí	Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli na vyžádání a po předchozím oznámení provedení auditu licencí - kontrolu dodržování licenčních a dalších povinností stanovených licenčními podmínkami a Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli patřičnou součinnost k provedení takového auditu. V případě, že audit prokáže nesoulad mezi užitím software a licenčními podmínkami Zhotovitele, vyúčtuje Zhotovitel Objednateli částku dle svého aktuálního ceníku, která odpovídá zjištěnému rozdílu, za software užívaný Objednatelem nad rámec poskytnutých licencí. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit takto vyúčtovanou částku do 30 dní od data auditu včetně nákladů na provedení auditu.

Tato služba je poskytována pouze pro moduly ISRS a anonymizér.

Katalogový list 2 – Instalace verzí

Katalogový list služby - Instalace verzí	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Instalace verzí
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Instalace verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje: - Instalace major verze - Instalace minor verze - Instalace patch - Instalace hotfix
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny

Č. Poskytovatele:

Č. Objednatele:

Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Instalace major verze – max. 1 x ročně Instalace minor verze – max. 1 x ročně Instalace patch – max. 1 x ročně Instalace hotfix – max. 2 x ročně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Tato služba je poskytována pouze pro moduly ISRS a anonymizér.

Katalogový list 3 - Řešení incidentů

Katalogový list služby - Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Řešení incidentů
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii: - oprava chybných dat po havárii, - obnova aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel) - zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii, - zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele. Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti: - analýza incidentu, - návrh opatření pro vyřešení incidentu, - příprava opravných balíčků vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace, - příprava pokynů vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace, - konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny

Č. Poskytovatele:

Č. Objednatele:

Obnovení služby	Dle kategorie incidentu
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	max. 2 hod. měsíčně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Řešení jakýkoliv návazného problému, řešení změnových požadavků
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 4 - HelpDesk

Katalogový list služby - HelpDesk	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	HelpDesk
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Provoz HelpDesku
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti: - provoz aplikace HelpDesk, - obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), - směrování požadavků a jejich administrace, - dohled na plnění SLA u řešitelských skupin, - reporting služeb z nástroje HelpDesku.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 5 - HotLine

Katalogový list služby – HotLine	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	HotLine
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Provoz HotLine
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HotLine zahrnuje tyto činnosti: - Službou řešení problémů se rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory Objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem e-spis a instalovaných modulů. - Služba Hotline může být využita za předpokladu, že doba jednoho volání nepřesáhne 15 minut. Hotline je poskytována na telefonním čísle 222 272 222 v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin. Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Konzultace, se bude řešit telefonicky. V případě, že požadavek vyžaduje větší rozsah analytických prací než ½ hodiny běžné pracovní doby, Poskytovatel ve stejné lhůtě sdělí Objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru požadavku (např. na incident nebo změnový požadavek).
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 6 - SLA

Katalogový list služby – SLA	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	SLA
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Služba SLA - služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba SLA zahrnuje: - definici kategorií incidentů a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení incidentu nebo servisního požadavku V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů: - volných kapacit odborných pracovníků, HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na Help Desk Poskytovatele. Za čas nahlášení incidentu mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době. Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů. Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelům zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu. Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb. Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený. Pro hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na Help Desk.

Č. Poskytovatele:

Č. Objednatele:

	Součástí nahlášení incidentu musí být: - navrhovaná kategorizace a závažnost, - popis Incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat, - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh, - jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa. Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována. Pokud nastane souběh incidentu s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení incidentu s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s prioritou Havárie. Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytlá, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Sankce	
Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku	Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši: - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení Smluvní pokuta může být uložena maximálně do výše 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.

Č. Poskytovatele:

Č. Objednatele:

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

Číslo	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)
1	HAVÁRIE	8x5	4 hod.
2	PORUCHA	8x5	4 hod.
3	CHYBA	8x5	8 hod.
4	NEDOSTATEK	8x5	5 pracovních dnů
5	KONZULTACE	8x5	5 pracovních dnů
6	ŽÁDANKA	8x5	5 pracovních dnů
7	NEUVEDENO	8x5	5 pracovních dnů

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

Kategorie požadavku	Popis závady
HAVÁRIE	Je stav Systému nebo jeho části, kdy všechny nebo některý z vyjmenovaných modulů služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné či denní operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Objednatele, popř. činnost všech uživatelů v lokalitě, případně s dopadem na externí klienty. Neexistuje náhradní řešení. Incident může být vyřešen náhradním řešením, které neodpovídá dokumentaci systému nebo dílčí části. Částečné obnovení produktivity uživatelů si žádá zapojení pracovníků Poskytovatele.
PORUCHA	Funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele.
CHYBA	Jsou postiženy malé skupiny uživatelů, VIP uživatelé potřebují pomoc. Z pohledu Systému se jedná o stav, kdy Systém nebo jeho části fungují v omezeném provozu nebo existuje náhradní řešení. Incidenty lze překonat dočasným náhradním způsobem. Stav ESSS nebo jeho části, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat během celého měsíčního cyklu - existuje náhradní řešení.
NEDOSTATEK	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.
KONZULTACE	Dotazy k funkčnosti Systému.
ŽÁDANKA	Žádosti o změny a úpravy. Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix.

Č. Poskytovatele:

Č. Objednatele:

	Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Doplnkové služby.
NEUVEDENO	Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.

Příloha č. 3**Cena Služeb**

Cena Služeb se skládá z (i) ceny Podpory (dále „**Cena Podpory**“) a (ii) z ceny Doplnkových služeb (dále „**Cena Doplnkových služeb**“), kterých výše a způsob výpočtu je stanoven následovně:

Cena Podpory:

SLUŽBY PODPORY		Cena za měsíc v Kč	
Katalogový list č.	Specifikace Podpory	Cena bez DPH	Cena s DPH
1.	Maintenance vybraných modulů	13.164,-	15.928 ,-
2.	Instalace verzí vybraných modulů		
3.	Řešení incidentů		
4.	HELP DESK		
5.	HOTLINE		
6.	SLA		
CENA PODPORY MĚSÍČNĚ CELKEM		13.164,-	15.928 ,-

Cena Doplnkových služeb:

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY		Cena za hodinu v Kč	
Katalogový list č.	Specifikace Doplnkových služeb	Cena bez DPH	Cena s DPH
7.	Řešení změnových/rozvojových požadavků	1.800,-	2.178,-
8.	Přímá metodická podpora		
9.	Školení		
10.	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli		
11.	Vedení projektu		
12.	Profylaktická prohlídka		
13.	Ad hoc služby		

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

V průběhu trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat Doplnkové služby, a to na základě jednotlivých objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále „**Objedávka**“). Objedávka bude provedena Oprávněnou osobu Objednatele a bude zaslána e-mailem Oprávněné osobě Poskytovatele nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele (dále „**Požadavek**“). Poskytovatel na základě doručeného Požadavku připraví a zašle Objednateli cenovou nabídku na realizaci Požadavku (dále „**Nabídka**“). V případě akceptace Nabídky Objednatelem, Poskytovatel se zavazuje poskytnout za podmínek stanovených v této Smlouvě objednané Doplnkové služby.

Č. Poskytovatele:

Č. Objednatele:

Příloha č. 4
Oprávněné osoby

Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace