

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

**Fakultní nemocnice Olomouc**

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 25.11.1990, č.j.: OP-054-25.11.90

se sídlem: I. P. Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

Zastoupená: prof. MUDr. Romanem Havlíkem, Ph.D., ředitelem

bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

**MARBES CONSULTING S.R.O.**

se sídlem: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň

IČ: .25212079

DIČ: CZ25212079

zastoupená: Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném U Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka č. 8963

bankovní spojení: UniCredit Bank Plzeň

číslo účtu: 2102150295/2700

na straně druhé jako „poskytovatel“

(Uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.)

tuto

**Smlouvu o provádění služeb**

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

## I.

### Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem „E-learning - modul systému pro řízení vzdělávání a školení ve FN Olomouc“, evidenční číslo VZ-2019-000091. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností a v souladu s právními předpisy České republiky. Poskytovatel se zavazuje, že poskytnutá služba bude mít vlastnosti stanovené v zadávací dokumentaci a ve specifikaci dle této smlouvy.
4. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem. Součástí takového plnění je uvedení do provozu.

## II.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout objednateli služby spočívající v zajištění provozování e-learningu jako formy vzdělávání zaměstnanců Objednatele ode dne oboustranného podpisu této smlouvy, včetně integrace s informačními systémy Objednatele za podmínek stanovených v této smlouvě, v zadávací dokumentaci a SLA listech a závazek objednatele za poskytnutou službu platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Poskytovatel je dále vykonavatelem práv duševního vlastnictví k počítačovému programu e-learningu s názvem „Metodický a vzdělávací portál ELOGIO – modul E-LEARNING“ (dále jen e-learning). Touto smlouvou opravňuje poskytovatel objednatele k výkonu práv užívat výše zmíněný e-learning v rozsahu této smlouvy dle Přílohy č.1 – Podrobný popis služeb (SLA) a Přílohy č.2 – technická specifikace e-learningu
4. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli 4500 licencí k užití e-learningu, a to dle následujících podmínek:
  - licence jsou časově neomezené a poskytují se na dobu neurčitou
  - objednatel je oprávněn licence užít pouze k účelu vyplývajícímu z této smlouvy a ze zadávací dokumentace
  - licence se poskytují jako nevýhradní
5. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu poskytované služby s jeho dokumentací.
6. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční software jiného dodavatele za podmínek, stanovených smlouvou.
7. Objednatel se zavazuje spolupůsobit při provádění služby dle svých možností a dle této smlouvy. Zároveň je objednatel povinen zaplatit poskytovateli dohodnutou úplatu.

### III. Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA) této smlouvy ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
3. Poskytovatel je povinen zajistit provoz e-learningu bez vad a nedodělků nejpozději do 60 dnů ode dne podpisu této smlouvy. Dále je poskytovatel povinen provést zaškolení zaměstnanců Objednatele nejpozději do 5 dnů ode dne zprovoznění e-learningu a vyhotovit o zprovoznění a zaškolení protokol (dále jen doklad). Bude-li předmět plnění bez vad a nedodělků, Objednatel potvrdí jeho převzetí písemným podpisem.
4. Doklad o zahájení bezvadného provozu e-learningu a zaškolení zaměstnanců objednatele bude objednateli předán v den zaškolení.
5. Objednatel si vyhrazuje právo předmět plnění nepřevzít, vykazuje-li předmět plnění vady a nedodělků.
6. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).
7. V případě, že poskytovatel bude v prodlení s termínem předání předmětu plnění v souladu s podmínkami této smlouvy, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z ceny díla vč. DPH za každý započatý den prodlení.
8. V případě, že poskytovatel bude v prodlení s odstraněním vad v termínu dle této smlouvy (SLA), je poskytovatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny díla vč. DPH za každý započatý den prodlení.
9. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.
10. Za porušení povinností týkajících se důvěrných informací podle této smlouvy má objednatel právo uplatnit u poskytovatele smluvní sankci ve výši 50.000 za každé jednotlivé porušení smlouvy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.
11. Způsobí-li poskytovatel škodu porušením této smlouvy, odpovídá za ni dle obecných právních předpisů. Dále je poskytovatel povinen uhradit veškeré sankce, které byly objednateli předepsány v souvislosti s porušením této smlouvy a to jak sankce správní, tak sankce vzniklé na základě rozhodnutí soudního orgánu.

### IV. Cena a platební podmínky

1. Cena za předmět plnění je tvořena takto:

Předmět plnění	Bez DPH	DPH 21 %	Včetně DPH
Cena za 4500 licencí / 1 měsíc (měsíční paušál)	7.500,- Kč	1.575,- Kč	9.075,- Kč
Cena za implementaci - jednorázově	80.000,- Kč	16.800,- Kč	96.800,- Kč
Cena za podporu (vč. hot line a helpdesk) / 1 měsíc (měsíční paušál)	2.500,- Kč	525,- Kč	3.025,- Kč

2. Cena je sjednána jako pevná a nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady, jejichž vynaložení je nutné na řádné a včasné plnění předmětu smlouvy, zejména náklady na dopravu, předání a veškeré náklady související, náklady na správní poplatky, daně, cla, schvalovací řízení, provedení předepsaných zkoušek, zabezpečení prohlášení o shodě, certifikátů a atestů, převod práv, pojištění, přepravních nákladů apod; v důsledku změny míry inflace zjištěné podle oficiálních údajů ČSÚ o více jak 5% oproti míře inflace v předchozím kalendářním roce, může být po dohodě smluvních stran v dodatku k této smlouvě zvýšena

cena za předmět plnění, a to maximálně o stejné %, o které se změní míra inflace oproti míře inflace v předchozím kalendářním roce

3. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV. 1 cenu formou paušálu za licence a podporu stanovenou dohodou ve výši:  
10.000,- Kč bez DPH (slovy: „Deset tisíc korun českých“) za fakturační období.
5. Fakturačním obdobím se rozumí 1měsíc zpětně za poskytnuté služby.
6. Služby nad rámec smlouvy (vývoj, konzultace) budou hrazeny na základě jednotlivých požadavků objednatele, následné nabídky poskytovatele, objednávky a faktury.
7. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
8. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
9. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů.
10. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2019-000091**.
11. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
12. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za implementaci, pronájem licence a technickou podporu teprve po bezchybném zprovoznění služby a podepsání akceptačního protokolu Objednatelem.
13. V případě, že faktura nebude splňovat veškeré náležitosti, je objednatel oprávněn fakturu poskytovateli ve lhůtě splatnosti vrátit, přičemž lhůta splatnosti ceny začíná běžet znovu ode dne doručení řádně vystavené faktury objednateli.

#### V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory e-learningu z této smlouvy jsou.
  - Dispečink objednatele:  
tel: [REDACTED]  
email: informatika@fnol.cz
  - Dispečink poskytovatele:  
Hotline v pracovní době: [REDACTED]  
Hotline mimo pracovní dobu: [REDACTED]  
email: [REDACTED]
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technické podpory jsou:
  - za objednatele: [REDACTED]  
tel: [REDACTED]  
email: [REDACTED]
  - za poskytovatele:  
tel: [REDACTED]  
email: [REDACTED]
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele resp. užívat služby Helpdesku poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.

6. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle odstavce X.5 této smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
7. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
8. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
9. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky. Tyto konzultace jsou již zahrnuty v ceně poskytované služby dle SLA S04 uvedené v Příloze č.1 této smlouvy.
10. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná komunikace**, pak se za ni považuje:
  - a) Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem
  - b) Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem
  - c) Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem

## VI.

### ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že
  - a) Bude součinný při realizaci případných exportů a integrací těchto dat z databáze e-learningu pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě.
  - b) V případě, že poskytovatel nezajistí součinnost dle bodu VI.2.a), nebude odpovědným osobám objednatele omezovat přístup do databáze e-learningu k datům pořízeným objednatel s tím, že jakékoliv SQL skripty prováděné nad databází e-learningu musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost).
  - c) Nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10% z paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatel je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu.
4. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:
  - a) Poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady
  - b) Pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která mu vznikla. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání výúčtování objednatel.
5. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit.
6. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo jeho servery nebo servery objednatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
7. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.

8. Před ukončením této smlouvy a to i v případě jednostranné výpovědi:
- Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze e-learningu) úplný export dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací.
  - Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).

## VII.

### PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění této smlouvy (pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje:
  - a) poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
  - b) zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb

## VIII.

### SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
  - a) „Havárie“ ve výši 10% aktuálního měsíčního paušálu
  - b) „Závada kritická“ ve výši 10% aktuálního měsíčního paušálu
  - c) „Závada velká“ ve výši 5% aktuálního měsíčního paušálu
  - d) „Závada malá“ ve výši 2% aktuálního měsíčního paušálu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o neoprávněný incident (viz Příloha č.1 bod 3).
3. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.

## IX.

### UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
3. Objednatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

## X. MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu.
3. Poskytovatel je povinen zavázat povinnost mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
4. Poskytovatel před podpisem této smlouvy předloží doklady zavazující jeho zaměstnance, kteří se budou podílet na plnění předmětu smlouvy k mlčenlivosti o informacích získaných u objednatele. Totožný doklad je poskytovatel povinen předložit i v případě, kdy pověří nového zaměstnance plněním předmětu této smlouvy.
5. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
6. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním této smlouvy a trvá i po jejím zániku.
7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověření pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
8. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Omezení výše náhrady škody v jakémkoliv směru se však nepřipouští.

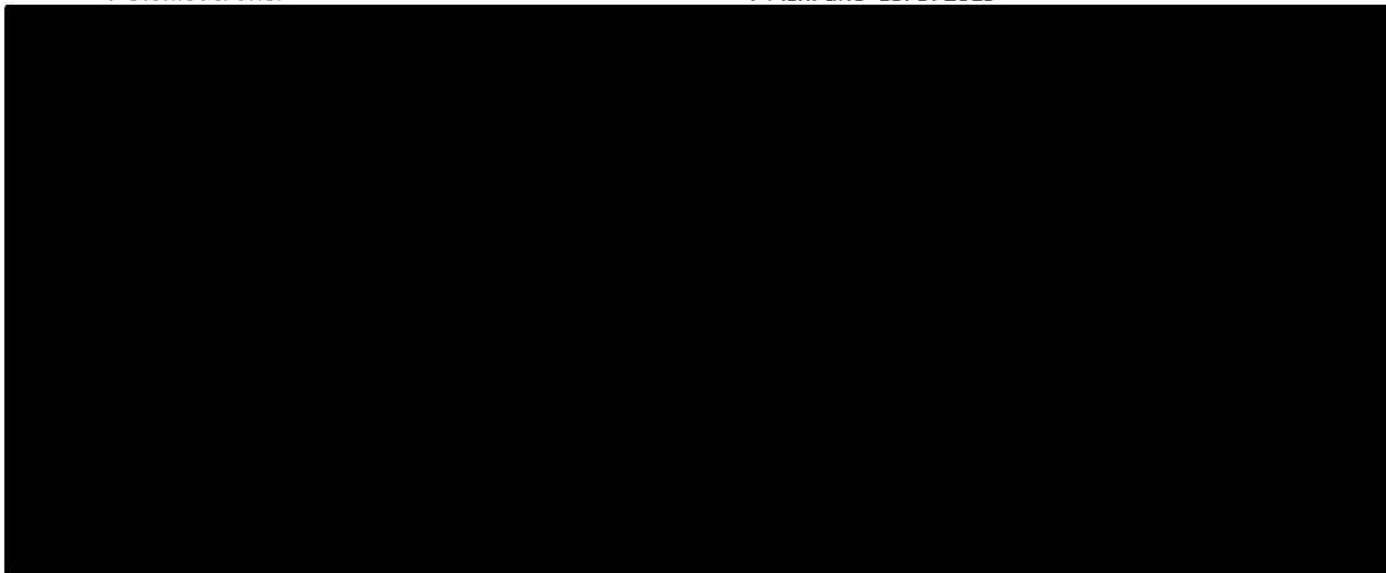
## XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy včetně všech jejích náležitostí.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář smlouvy.
4. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran, resp. dodatky k této smlouvě
5. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat příslušný obecný soud.
6. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
  - Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

- Příloha č. 2 – Technická specifikace e-learningu
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísní, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

V Olomouci dne: **19 -03- 2019**

V Plzni dne 13. 3. 2019





## Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

### Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:
  - a) poradenství k e-learningu.
  - b) parametrizaci e-learningu dle pokynů objednatele.
  - c) diagnostiku a řešení problémů při užívání e-learningu.
  - d) asistenci při aktualizaci e-learningu.
  - e) správu požadavků objednatele v nástroji HelpDesk
2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností e-learningu s jeho dokumentací nebo specifikací.
3. Za **oprávněný incident** není možno považovat:
  - a) nesprávné nebo nepovolené používání e-learningu,
  - b) jakékoliv modifikace e-learningu, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného e-learningu,
  - c) jakékoliv modifikace struktur databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného e-learningu
  - d) nesprávné nastavení e-learningu provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele,
  - e) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami
  - f) opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je e-learning funkčně závislý,
  - g) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost e-learningu,
  - h) odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu e-learningu.
4. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění e-learningu a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.
5. **Kategorie incidentu** dle klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele jsou následující:
  - Havárie - e-learning jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému (nedostupnost databáze, výpadek hostingu...)
  - Kritická - závažné chyby, které znemožňují funkcí jedné nebo více klíčových částí e-learningu, přičemž nelze nalézt okamžité náhradní řešení
  - Velká - chyby, které ovlivňují výstup dílčího plnění, ale neznemožňují jeho funkci nebo lze nalézt náhradní řešení
  - Malá - chyby, které znepřijemňují práci ale nemají vliv na funkčnost
6. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav e-learningu k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci. Za legislativní změnu se považuje i změna v rozhraní účtování dle metodiky VZP.
7. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí e-learningu nebo jeho částí.
8. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.
9. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.

## S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

### Popis služby

#### 1) Iniciale incidentu objednatelem

- a) Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HelpDesk poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- b) Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- c) Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada kritická“, „Závada velká“, „Závada malá“.
- d) V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada kritická“ na Helpdesk poskytovatele nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
- e) Popis „Havárie“ nebo „Závady kritické“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit **dispečera havárie**, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatelem průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení e-learningu zpět do provozuschopného stavu.
- f) Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
  - vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele.
  - dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie.
  - součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie ze strany objednatele.
  - veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin havárie a její následné řešení.

#### 2) Registrace incidentu poskytovatelem

- a) Každý zasláný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
- b) V případě incidentu typu „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení e-learningu zpět do provozuschopného stavu.
- c) V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady kritické“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení incidentu provést na Helpdesku záznam včetně času provedení operace.
- d) Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- e) V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda v kategorizaci požadavku (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.

#### 3) Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady kritické“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušování až do ukončení.
- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
  - Pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
  - Při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.

- Rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě.
  - Předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.
  - Poskytovatelem zaslano písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e) Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí

#### 4) Lhůty řešení dle kategorie incidentů

Vyřešení incidentu od jeho nahlášení:

- a) **Havárie** následující pracovní den (NBD)
- b) **Závada kritická** do 3 pracovních dnů
- c) **Závada velká** do 14 pracovních dnů
- d) **Závada malá** do 30 pracovních dnů

#### 5) Dostupnost služby

V pracovní dny od 9.00 hod do 17.00 hod (tj. 8,0 pracovních hodin)

#### 6) Úhrada služby

- a) Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada e-learningu (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy, apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány
- b) Pokud byla příčinou havárie vada e-learningu, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

### S02 Zajištění souladu e-learningu s legislativními požadavky

#### Plán uvolnění verze e-learningu

##### 1) Nasazení verze e-learningu

Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.

##### 2) Úhrada služby

Služba je poskytována v ceně paušálu.

### S03 Aktualizace e-learningu

#### 1) Popis služby

- a) poskytování aktualizací e-learningu, realizace Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny e-learningu), které jsou iniciovány poskytovatelem
- b) v případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen informovat objednatele min. 3 měsíce před plánovanými nasazením takového upgrade.
- c) Pokud jsou součástí aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S06**.
- d) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb HelpDesk.
- e) Objednatel provádí aktualizaci dle požadovaného vybraného scénáře v příslušných Prostředích provozu e-learningu.

#### 2) Úhrada služby

- a) Služba je poskytována v ceně paušálu.

#### **S04 Hot-line - běžné telefonické konzultace**

##### **1) Popis služby**

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele

##### **2) Dostupnost služby**

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 09.00 – 17.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1

##### **3) Úhrada služby**

Krátké telefonické konzultace do 15 minut jsou v ceně paušálu.

#### **S05 používání HelpDeskové aplikace**

##### **1) Popis služby**

- a) zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení poskytovatelem.
- b) záznam hlášení a správa požadavků na Helpdesk poskytovatele technickými zástupci objednatele.

##### **2) Dostupnost služby**

On-line služba dostupná v režimu 7x24

##### **3) Úhrada služby**

Služba je poskytována v ceně paušálu.

#### **S06 řešení požadavků objednatele**

##### **1) Specifikace požadavků na podporu provozu**

- a) vyžádané změny nastavení e-learningu, pokud si je objednatel neprovádí sám
- b) instalace nových verzí e-learningu s nastavením, pokud si je objednatel neinstaluje sám

##### **2) Klasifikace speciální požadavků**

- a) požadavky na vylepšování e-learningu
- b) požadavek na dodávku nového modulu e-learningu
- c) požadavek na propojení e-learningu s externím systémem
- d) pomoc při záchraně dat e-learningu při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem)
- e) poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele

##### **3) Popis služby**

- a) technický zástupce objednatele zašle na Helpdesk požadavek
- b) konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci
- c) poskytovatel v případě potřeby zašle objednateli cenovou nabídku a termín řešení

##### **4) Dostupnost služby**

v pracovní dny v čase 09.00 – 17.00 hod

##### **5) Úhrada služby**

na základě nabídky, objednávky a samostatné faktury

## Příloha č. 2 – technická specifikace dodaného e-learningu - modul systému pro řízení vzdělávání a školení ve FN Olomouc.

### 1. Vlastnosti e-learningu:

- a) e-learning je postaven na neproprietárních technologiích a využívá světově uznávané standardy v oblasti informačních technologií.
- b) e-learning je uložen a provozován na HW a SW prostředcích u poskytovatele, celé řešení poskytováno v tzv. režimu SAaS
- c) klientská část je realizována formou webového rozhraní, které bude uživatelům dostupné online pomocí internetu za pomoci běžných webových prohlížečů (min. MS Internet Explorer, Mozilla Firefox) v operačních systémech MS Windows, iOS, Linux
- d) všechna data v e-learningu jsou zálohována a zabezpečena před neoprávněným přístupem.
- e) e-learning respektuje evropské nařízení GDPR.
- a) má zabezpečený přístup (HTTPS)
- b) zasílá automatické (potvrzovací apod.) zprávy a notifikace
- c) počet licencí uživatelů je 4500 (vlastní PC nebo Notebook, ostatní ze sdílených PC nebo mobilních zařízení).
- d) podporuje mobilní zařízení s uhlopříčkou min. 10.1", menší je výhodou
- e) je v CZ lokalizaci

### 2. Funkcionality e-learningu:

- Tvorba vlastních výukových materiálů přímo nebo importování z formátu Microsoft Word, PowerPoint, Open Office, PDF, SCORM, případně HTML. Autorský nástroj podporuje minimálně tyto formáty: obrázky (jpg., png. a další), YouTube video, Flash, zvuky (.mp3, .wav), html odkazy.
- Možnost nákupu hotových testů (BOZP, jazyky...)
- Tvorba testů, výběr z různých typů otázkových formulářů
  - Výběr jedné správné odpovědi - jedna možnost, ano/ne, apod.
  - Výběr více správných odpovědí
  - Vyber správné odpovědi – více souvisejících otázek v jednom
  - Spojovačka
  - Napiš odpověď/i – otázka/y, na kterou je potřeba odpověď přesně napsat (hodí se např. pro zkoušení slovíček či odborných termínů)
  - Esej - otázka s volně napsanou odpovědí opravená ručně (např. popsát, co předtím uživatel shlédl na přiloženém instruktážním videu)
  - Označ na obrázku - vyznačení správného místa v diagramu, grafu nebo mapě
  - Seřadte odpovědi - správné seřazení pořadí odpovědí
- Možnost řetězení navazujících výukových materiálů, např. podmínění testu prostudováním kurzu
- Knihovna výukových materiálů a kurzů s vyhledáváním
- Správa uživatelů a oprávnění je v IDM FNOL. Přihlášení do e-learningu využívá tzv. federaci identit. Uživatel se autentizuje v interním e-learningu (IDM/AD) a předává e-learningu informaci o úspěšné/neúspěšné autentizaci.
- Obousměrná komunikace s prvky (SW) IS FNOL – připravenost komunikovat (předávat data) oběma směry prostřednictvím webových služeb. Zdokumentované rozhraní WS na straně e-learningu a schopnost jeho přizpůsobení na základě požadavků zadavatele.
- Automatické i manuální generování certifikátů z uživatelské šablony (automatické vygenerování a odeslání certifikátu po absolvování kurzu nebo manuální vyplnění šablony)
- Upomínání při neplnění termínů či blížící se končící platnosti školení a možnost notifikačních e-mailů jak vedoucím pracovníkům, tak jednotlivým zaměstnancům
- Možnost vytváření řetězec navazujících kurzů a testů – např. pro spuštění testu je třeba prostudovat předcházející výukový kurz a naopak
- Export kurzů a výukových materiálů do standardů využívaných v prostředí e-learningu, např. SCORM
- Vytváření vzhledových šablon – globální vzhled portálu upraví poskytovatel dle požadavků objednatele dle design manuálu FNOL včetně výukových materiálů
- Reporty - celkový přehled o výsledcích, informace o jednotlivých pokusech, čas strávený s kurzem nebo testem, filtrování, třídění
  - souhrnné výsledky studentů, kteří absolvovali daný kurz nebo test



MAPEES  
CONSULTING S.R.O.  
Břojova 16,  
Píseň  
420 01  
IČ: 25212777  
marbe  
@ma

- celkový přehled o výsledcích
- informace o jednotlivých pokusech - detail odpovědí každého studenta na jednotlivé otázky
- kdy a kolikrát byl materiál spuštěn
- čas strávený jednotlivcem nad jednotlivým kurzem nebo testem
- reporty studentů - přehled o všech aktivitách studenta
  - celkový přehled studovaných kurzů a testů
  - detailní popis aktivity – čas strávený studiem, počet nastudovaných stránek, výsledky atd.
- vlastní reporty – přehled výsledků vybraných skupin studentů v určitém období
- možnost tisku testů
- filtrování podle skupiny
- filtrování podle definovaného časového období
- třídění abecední, podle posledního splněného nebo nejlepšího pokusu atd.
- export reportů do formátu MS Excel jako přehlednou tabulku, se kterou lze dále pracovat nebo tisknout
- Možnost generování certifikátů z kurzů (pdf)
- Možnost tisku výukových materiálů
- Možnost nastavení rolí v e-learningu
  - Administrátor – má neomezená práva v rámci celé aplikace
  - Lektor – vytváří výukový materiál, má plná práva k akcím u kurzů a testů, kde je autor nebo spoluautor
  - Manažer – má přístup ke všem reportům v aplikaci
  - Student – spouští výukové materiály, ke kterým byl přizván on nebo skupina, jejímž je členem

**3. Implementace zahrnuje:**

- nastavení produkčního prostředí
- vytvoření dokumentu specifikace a popis implementovaného e-learningu
- školení uživatelů – jednotlivých rolí administrátor, lektor, manažer a typově uživatel v rozsahu minimálně, v rámci kterého si osvojí všechny úkony spojené s použitím základních funkcionalit e-learningu pro řízení vzdělávání. O školení bude podepsaný oboustranný souhlasný protokol
- 1 x konzultace (vzdálenou formou) a pomoc s rozběhem e-learningu a tvorbou vlastní šablony a e-learningových kurzů v rozsahu a souhrnu min. 8 hod.
- dokumentaci pro administrátory, lektory (tutory) a studenty - v elektronické formě, případně i formou e-learningového kurzu
- vedení projektu dodavatelem po dobu trvání implementace e-learningu.