



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

SERVISNÍ SMLOUVA

„Elektronická finanční kontrola“

Č.j.: R-05/14-2019

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
a podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů

Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a.s., nemocnice Středočeského kraje

IČO: 27253236
se sídlem: Máchova 400, 256 01 Benešov
zastoupen: MUDr. ROMAN MRVA, předseda představenstva
bankovní spojení: PPF banka a.s.
číslo účtu: 2014310033/6000

dále také jako „objednatel“

a

DYNATECH s.r.o.

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou C 28196

IČO: 25501003
DIČ: CZ25501003
se sídlem: Brno, Londýnské nám. 853/1, 63900
zastoupen: Mgr. Miloslavem Kvapilem, jednatelem
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 19-9090420287/0100

dále také jako „zhotovitel“

objednatel a zhotovitel také společně jako „smluvní strany“.



Čl. 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Elektronická finanční kontrola“, zadávanou objednatel jako zadavatelem podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.2. Účelem této servisní smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) Zhotovitelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Zhotovitelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy..
- 1.3. Zhotovitel touto smlouvou garantuje objednateli splnění zadání veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - a) v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel veřejné zakázky vyjádřený zadávací dokumentací,
 - b) v případě chybějících ustanovení této smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení zadávací dokumentace.
- 1.4. Předmět smlouvy je realizován z Integrovaného regionálního operačního programu „IT projekty II: Modernizace a rozvoj NIS Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov a.s., nemocnice Středočeského kraje“, Výzva č. 28 „Specifické informační a komunikační systémy a infrastruktura II.“, specifický cíl 3.2 „Zvyšování efektivity a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím rozvoje využití a kvality systémů IKT“, reg. číslo projektu CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0005622 (dále jen „Projekt“). Z tohoto důvodu:
 - a) je zhotovitel povinen minimálně do konce roku 2029 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, 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 díla a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost;
 - b) zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel je oprávněn poskytnout veškeré dokumenty související s realizací díla (včetně nabídky zhotovitele z veřejné zakázky);
 - c) zhotovitel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací díla (veřejné zakázky) včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2029;
 - d) zhotovitel je povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů;
 - e) zhotovitel je povinen seznámit se s podmínkami pro čerpání předmětné dotace zveřejněné na stránkách <http://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Microsites/IROP/dokumenty>, které musí zhotovitel splňovat v rámci dotačního programu. K plnění podmínek dotace je zhotovitel



povinen poskytovat objednateli potřebnou součinnost, lze-li to po něm spravedlivě požadovat.

Čl. 2. Předmět smlouvy

2.1. Předmět plnění:

Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory, která bude obsahovat následující prvky:

- 2.1.1. Zhotovitel zajistí, že veškeré vlastnosti díla, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS.
- 2.1.2. Objednané úpravy programového vybavení SYSTÉMU (obecné, rozvoj, legislativa apod.) zajistí s dostatečným časovým předstihem před nabytím účinnosti konkrétního právního předpisu, minimálně 5 pracovních dní. K tomuto bude zajištěna příslušná součinnost Objednatele.
- 2.1.3. V rámci běžného rozvoje jednotlivých modulů IS Zhotovitele poskytnutí aktualizovaných verzí nejpozději do 3 měsíců po uvolnění Zhotovitelem nové verze k distribuci.
- 2.1.4. Budou poskytovány informace o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích SYSTÉMU. Aktualizovaná verze SYSTÉMU nebo jeho komponenty budou instalovány v produkčním prostředí Objednatele až po schválení ze strany Objednatele.
- 2.1.5. Bude prováděna průběžná aktualizace dokumentace k programovému vybavení tak, aby u Objednatele byla vždy aktuální dokumentace k provozovanému SYSTÉMU.
- 2.1.6. Bude zajištěna udržitelnost SW třetích stran, dodaných Dodavatelem v rámci veřejné zakázky.
- 2.1.7. Součinnost při zásadním upgrade operačního systému a databázového systému na vyšší verze.
- 2.1.8. Technická podpora a servis zařízení HW a SW budou realizovány Zhotovitelem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.
- 2.1.9. Technická podpora a servis budou realizovány v místě Objednatele. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Zhotovitele do prostředí Objednatele.
- 2.1.10. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Zhotovitele (HelpDesk).
- 2.1.11. Pro hlášení incidentů a uživatelskou podporu zajistí Dodavatel službu Hot-Line, v českém jazyce, prostřednictvím telefonu a emailu, v režimu 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 08:00 do 16:00 hod, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.



- 2.1.12. Služba HelpDesk umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím webového rozhraní v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
- 2.1.13. Služba HelpDesk bude Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení.
- 2.1.14. Služba HelpDesk bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadany, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
- 2.1.15. Služba HelpDesk bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
- 2.1.16. HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.

Objednatel souhlasí s tím, že Zhotovitel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu.

2.2. Vzdálený přístup do prostředí objednatele

- 2.2.1. Předmětem této smlouvy je dále i zajištění a sjednání podmínek vzdáleného přístupu zhotovitele bez aktivní účasti objednatele do prostředí objednatele za účelem plnění této smlouvy.
- 2.2.2. Objednatel se zavazuje, že umožní zhotoviteli vzdálený přístup k informačním systémům a aplikacím uvedeným v předmětu plnění této smlouvy nejpozději do 5 dnů ode dne uzavření této smlouvy.

Čl. 3. Doba a místo plnění

- 3.1.1. Místem poskytování služby je sídlo objednatele Máchova 400, 256 30 Benešov.
- 3.1.2. Po ukončení zkušebního provozu a předání (protokolární) díla rutinního (produktivního) provozu bude servisní podpora poskytována za úplatu, na základě této smlouvy. Servisní období je po celou dobu udržitelnosti projektu, přičemž doba udržitelnosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního (produktivního) provozu.
- 3.1.3. Poskytování technické a servisní podpory bude odpovídat příkladům nejlepší praxe dle rámce ITIL/ITSM.
- 3.1.4. Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena.



- 3.1.5. Po celou dobu poskytování servisní podpory je Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

Čl. 4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1. Zhotovitel se zavazuje, že pracovníci Zhotovitele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Zhotovitele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Zhotovitelem vznikne škoda, nese náklady Zhotovitel.
- 4.2. Objednatel je povinen prokazatelně seznámit Zhotovitele s interními předpisy, které musí Zhotovitel dodržovat.
- 4.3. Zhotovitel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 4.4. Zhotovitel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Zhotovitele.
- 4.5. Zhotovitel, resp. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně.
- 4.6. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu, a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 4.7. Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Zhotoviteli činěny překážky pro poskytování servisní podpory.
- 4.8. K tomu Objednatel zejména
- 4.8.1. bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
- 4.8.2. umožní pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a podle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
- 4.8.3. zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných



odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.

- 4.9. Zhotovitel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než podle specifikace v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory).
- 4.10. Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Zhotovitelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Zhotovitele.
- 4.11. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v této smlouvě o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel

Čl. 5. Cena díla

- 5.1. Cenu za poskytování služeb je stanovena paušální částkou za služby ve výši 21 660,- Kč bez DPH za jeden kalendářní měsíc (dále „Cena“). Cena náleží dodavateli bez ohledu na rozsah skutečně poskytnutých služeb v daném kalendářním měsíci.
- 5.2. Cena za **60 měsíců** podpory bez DPH: 1 299 600 Kč
DPH: 272 916 Kč
Cena za **60 měsíců** podpory včetně DPH 1 572 516 Kč
- 5.3. Rozsah předplacené podpory: 10 hod./měsíc.
- 5.4. Cena je splatná na základě daňového dokladu – faktury vystavené vždy k prvnímu dni následujícího měsíce příslušného dílčího plnění.
- 5.5. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatel.
- 5.6. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.
- 5.7. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle Zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.8. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také
 - 5.8.1. číslo a datum vystavení faktury,
 - 5.8.2. číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,



- 5.8.3. Všechny faktury musí obsahovat název a registrační číslo projektu: „IT projekty II: Modernizace a rozvoj NIS Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov a.s., nemocnice Středočeského kraje“, reg. číslo projektu CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0005622,
- 5.8.4. označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
- 5.8.5. lhůtu splatnosti faktury,
- 5.8.6. název, sídlo, IČO a DIČ Objednatele a Zhotovitele,
- 5.8.7. jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 5.9. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury.
- 5.10. Dodavatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.
- 5.11. Dnem odeslání vadné faktury Zhotoviteli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.
- 5.12. Sjednaná cena na základě smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

Čl. 6. Odpovědnost za škodu

- 6.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
- 6.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

Čl. 7. Vzdálený přístup do prostředí objednatele

- 7.1. Vzdálený přístup je poskytován výhradně zhotoviteli a nelze ho dále převádět na jinou osobu nebo osoby. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení této smlouvy.
- 7.2. Zhotovitel se zavazuje, že vzdálený přístup k informačním systémům a aplikacím v prostředí počítačové sítě objednatele na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem dodávky těchto informačních systémů a aplikací a poskytování služeb uvedených v této smlouvě a



samostatné smlouvě o servisní podpoře k předmětnému informačnímu systému. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.

- 7.3. Zhotovitel se zavazuje postupovat při realizaci svých práv a povinností vyplývajících z této smlouvy tak, aby v počítačové síti objednatele nezpůsobil poškození, ztrátu nebo odcizení dat. Pokud by se tak stalo, zavazuje se na vlastní náklady takto vzniklé závady odstranit v co nejkratším termínu, nejpozději však do 5 pracovních dnů.
- 7.4. Zhotovitel se zavazuje pro případ, že se v průběhu plnění předmětu smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi v plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění smlouvy. Smluvní strany se v případě kontaktu s osobními údaji, ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek ke Smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů. Ochrana osobních údajů musí být zahrnuta do bezpečnostní dokumentace tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům v systému, k jejich zneužití, změně, zničení či ztrátě.
- 7.5. Zhotovitel se rovněž zavazuje pro případ, že se v průběhu poskytování plnění dostane do kontaktu s údaji objednatele vyplývajícími z jeho provozní činnosti, tyto údaje žádným způsobem nezneužít, nezměnit, ani jinak nepoškodit, ztratit či znehodnotit. Zhotovitel se rovněž zavazuje provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť objednatele.
- 7.6. Ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku o ochraně osobních údajů a jejich účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této smlouvy.

Čl. 8. Parametry SLA a sankční ujednání

- 8.1. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Zhotoviteli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 8.2. Zhotovitel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Zhotovitel sdělí písemně kontaktním osobám termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění podle této smlouvy. Zhotovitel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení
- 8.3. V rámci zajištění podpory a servisu po dobu trvání smlouvy platí následující parametry SLA.
 - 8.3.1. Zaručená provozní doba systému: 5x8 a to v pracovní dny od 8:00 do 16:00
 - 8.3.2. Celková dostupnost systému v rámci zaručené pracovní doby (sledováno za měsíc): 95%
 - 8.3.3. Maximální doba hlášené odstávky SYSTÉMU: 8 hodin



8.3.4. Odstávky systému budou plánovány po souhlasu Zadavatele

8.4. Definice stupňů závažnosti incidentů:

Závažnost Závady nebo Chyby		Definice závažnosti Závad a Chyb
A	Kritická chyba	Chyba způsobí, že poskytovaný SYSTÉM nelze zcela provozovat nebo má kritický vliv na provozované aplikace či stav podporovaného systému – vyžaduje okamžité řešení.
B	Urgentní chyba	Chyba výrazně omezuje správnou funkcionalitu SYSTÉMU - lze ho provozovat s omezením nebo po určitou dobu ve formě náhradního řešení.
C	Chyba	Nekritická Chyba SYSTÉMU – provoz je problémem ovlivněn, ale lze provozovat bez výrazného omezení.
D	Námět na vývoj	Námět na vývoj bude předán Dodavateli. Dodavatel bude tyto náměty vyhodnocovat a dle plošného přínosu zahrne do následujícího sestavení. Dodavatel má právo předmětné náměty odmítnout.

8.5. Definice maximální doby nástupů k řešení incidentů podle závažnosti:

Závažnost Chyby	Doba reakce (od nahlášení)	Doba odstranění chyby	Řešení
A	8 pracovních hodin	32 pracovních hodin	a
B	16 pracovních hodin	48 pracovních hodin	a, b
C	48 pracovních hodin	72 pracovních hodin	a, b
D	podle dohody	podle dohody	c

8.6. Řešením se rozumí:

- Odstranění Chyby SYSTÉMU. Opravy Chyb bude provádět Dodavatel do Aktualizované verze (kritické chyby ihned).
- Poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému ze strany Dodavatele.
- Poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.

8.7. Sankce za nedodržení výše uvedených termínů:

Za každou započatou hodinu překročení mezních termínů pro reakci a odstranění chyb dle výše uvedené tabulky v kategoriích A, B, C, činí sankce vůči Zhotoviteli 500,- Kč.



Čl. 9. Ostatní ustanovení

- 9.1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 9.2. Pokud jakýkoli závazek dle smlouvy nebo kterékoli ustanovení smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků a ustanovení dle smlouvy a smluvní strany se zavazují takovýto neplatný nebo nevymahatelný závazek či ustanovení nahradit novým, platným a vymahatelným závazkem, nebo ustanovením, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a ekonomickému účelu.
- 9.3. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat objednatele o skutečnostech, které mají nebo mohou mít vliv na plnění smlouvy.
- 9.4. Objednatel je povinen ve smyslu zákona o registru smluv a ZVZ uveřejnit text smlouvy uzavřené se zhotovitelem, včetně jejích příloh, případných změn a dodatků a dále skutečně uhrazenou cenu. Zhotovitel s uveřejněním souhlasí v plném rozsahu. Souhlas zhotovitele se vztahuje také na uveřejnění předmětných dokumentů a informací objednatelem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 10.2. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - 10.2.1. neposkytnutí servisní podpory Zhotovitelem, po řádném nahlášení požadavku Objednatelem, delším než 30 dní,
 - 10.2.2. nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Zhotovitelem o více jak 5 dnů,
 - 10.2.3. bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Zhotovitelem,
 - 10.2.4. opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Zhotoviteli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
 - 10.2.5. opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.



- 10.3. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo.
- 10.4. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
- 10.5. Tato smlouva je uzavírána na dobu udržitelnosti, tj. 60 měsíců. V případě, že ani jedna ze stran před uplynutím této lhůty písemně nesdělí druhé straně, že trvá na ukončení této smlouvy, smlouva se automaticky obnovuje na dalších 12 měsíců. Následně se vždy po uplynutí doby 12 měsíců závazek automaticky prodlužuje o stejnou dobu, pokud opět jedna ze smluvních stran před uplynutím této lhůty písemně nesdělí druhé straně, že trvá na jejím ukončení.
- 10.6. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů apod., uvedených v této smlouvě.
- 10.7. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 10.8. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
- 10.9. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 10.10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
Příloha č. 1 – Kontaktní údaje
Příloha č. 2 – Vymezení rozsahu servisní podpory

Za objednatele

Za zhotovitele

V Benešově dne

V Brně dne

28.05.2019

X

Mgr. Miloslav Kvapil
jednatel společnosti DYNATECH s.r.o.
Podepsal(a): Mgr. Miloslav Kvapil

MUDr. ROMAN MRVA

Mgr. Miloslav Kvapil, jednatel



předseda představenstva

DYNATECH s.r.o.

Příloha č. 1 – Kontaktní údaje

1.1 Kontaktní údaje Zhotovitele

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Role na projektu</i>	<i>Telefon</i>	<i>Mobil</i>	<i>E-mail</i>
Miloslav Kvapil	Oprávněná osoba ve věcech smluvních, Oprávněná osoba ve vrcholovém řídicím orgánu projektu, Specialista na dodávku agendového informačního systému – správní agendy	-	608 828 800	kvapil@dynatech.cz
Klára Horová	Vedoucí zákaznické podpory	-	777 446 768	horova@dynatech.cz
Vladislav Barwiolek	Specialista na dodávku agendového informačního systému - ekonomika	-	775 709 741	barwiolek@dynatech.cz

1.2 Kontaktní údaje Objednatele

<i>Jméno příjmení</i> ^a	<i>Role na projektu</i>	<i>Telefon</i>	<i>Mobil</i>	<i>E-mail</i>
Ing. Martin Vilímek	Oprávněná osoba ve věcech smluvních, Oprávněná osoba ve vrcholovém řídicím orgánu projektu	317 756 201	724 821 582	Martin.vilimek@hospital-bn.cz
David Plášil	Vedoucí IT oddělení	317 756 530	602 465 290	David.plasil@hospital-bn.cz
Jan Sázavský	Serverový specialista	317 756 212	724 754 288	Jan.sazavsky@hospital-



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

				bn.cz

Příloha č. 2 – Vymezení rozsahu servisní podpory



2 Vymezení rozsahu servisní podpory

2.1 Průběžné provádění inovace předmětu plnění veřejné zakázky „Elektronická finanční kontrola“, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.

2.2 Pod pojmem **update**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním updatem”.

2.3 Pod pojmem **upgrade**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním upgradem”.

2.4 Poskytování update a upgrade, resp. AIS, vzniklé legislativními změnami a požadavky Objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností Zhotovitele.

2.5 Provádění obecných změn v důsledku vývoje HW a SW prostředků.

2.6 Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Zhotovitele.

2.7 Distribuce nových verzí AIS uživatelům elektronicky; Zhotovitel zajistí takovou funkcionalitu AIS, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí pro Objednatele.

2.8 Aktualizace provozní dokumentace.

2.9 Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance Objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis.

2.10 Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.

Servisní podpora se dělí na:



2.11 **Zákaznická podpora** – Služby zákaznické podpory se zaměřují na podporu koncových uživatelů. Zahrnuje konzultace v oblasti zpracování dat, aktuálně nastavených pracovních postupů a dalšího zaškolení v užívání dodaného řešení. Podrobný rozpis předmětu plnění:

- Přebírání a vypořádání incidentů nahlášených přes HelpDesk, e-mail, telefon či osobní sdělení.
- Školení stávajících i nových uživatelů a správců aplikace.
- Konzultace v oblasti efektivního využívání dodaného softwarového nástroje.
- Konzultace v oblasti integrace softwarového nástroje s aplikacemi třetích stran.
- Úprava uživatelských příruček.
- Zpracování výkazu o poskytované podpoře

2.12 **Technická podpora** – služby technické podpory se zaměřují na podporu správců systému a administrátorů tak, aby dodané řešení fungovalo ve shodě s uživatelskou a technickou dokumentací. Podrobný rozpis předmětu plnění:

- Přebírání a vypořádání incidentů nahlášených přes HelpDesk, e-mail, telefon či osobní sdělení.
- Hot-line Technická podpora: +420 775 567 739, mezi 8:00 - 17:00 v pracovních dnech (pondělí až pátek).
- Dodávka aktuálních verzí softwarového nástroje (pokud není ve smlouvě stanoveno jinak).
- Údržba testovacího a verifikačního prostředí.
- Úprava technické dokumentace.
- Servis dodaného řešení přímo v prostředí zákazníka pomocí vzdáleného přístupu (pokud není dodaný SW CROSEUS provozován v prostředí Dodavatele a Dodavatele k němu obdrží přístup).

2.13 **Metodická podpora** – podpora pracovníků Odběratele poskytována konzultanty společnosti DYNATECH v oblasti zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, prováděcí vyhlášky 416/2004 Sb., metodiky výkonu řídicí kontroly Ministerstva financí, zákona č. 340/2015 Sb. o Registru smluv, nových trendů a připravované legislativy.



3 Vymezení mechanismů servisní podpory

- 3.1 Veškeré požadavky na servisní zásah Zhotovitele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Zhotovitel v souladu s dále uvedenými pravidly.
- 3.2 Dostupnost kontaktního místa je 7 x 24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Zhotovitele.
- 3.3 Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
 - 3.3.1 na telefonním čísle (HotLine): **+420 775 567 739** v režimu min. 5 x 8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 08:00 do 16:00 hod
 - 3.3.2 systémem servisní podpory (HelpDesk): **podpora.dynatech.cz** v režimu 7 x 24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
- 3.4 Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
- 3.5 Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.
- 3.6 Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
- 3.7 Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
- 3.8 Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
- 3.9 Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude Zhotovitelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.
- 3.10 Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Zhotoviteli ukončit.
- 3.11 Poskytování služby HotLine formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat apod.).
- 3.12 Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení