



2019004160

Smlouva
o dílo podle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, uzavřená
mezi

Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace

Sídlo: Kamenice 798/1d, Bohunice, 625 00 Brno

IČ: 00346292

jednající: MUDr. Hana Albrechtová, ředitelka

Bankovní spojení: MONETA Money Bank a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]

kontaktní osoba: [REDACTED]

tel./fax kontaktní osoby: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

na straně jedné jako „**Objednatel**“

a

RETIA, a.s.

Sídlo: Pražská 341, 530 02 Pardubice

IČ: 25251929

DIČ: CZ699003219

jednající: Ing. Roman Bohuněk, předseda představenstva

Bankovní spojení: KB a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]

kontaktní osoba: [REDACTED]

tel./fax kontaktní osoby: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

na straně druhé jako „**Zhotovitel**“

1.

Zhotovitel je oprávněn nakládat s majetkovými právy, vyplývajícími z autorského práva k **záznamovému systému ReDat®**. Děje se tak na základě příslušné smlouvy mezi zhotovitelem a autory relevantních softwarů. Bližší vymezení a popis systému je uveden v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

2.

Objednatel je oprávněn na základě příslušné licence užívat pro svoje potřeby záznamový systém podle čl. 1 této smlouvy.

3.

1. Zhotovitel se zavazuje provádět pro objednatel dilo ve formě:

- a) základní podpory,
- b) rozšířené podpory.

2. Bližší vymezení služeb dle odst. 1 je specifikováno v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

4.

Zhotovitel se zavazuje postupovat při provádění díla podle čl. 1 této smlouvy s náležitou odbornou péčí, dle příslušných právních předpisů, technických norem a dle průběžných pokynů objednatel. Při provádění díla se pak zhotovitel zavazuje postupovat tak, aby nebyl narušen provoz zdravotnických služeb objednatel.



5.

Zhotovitel se zavazuje plnit svůj závazek k provádění díla podle čl. 3 odst. 1 písm. a) této smlouvy ve lhůtách podle přílohy č. 1 k této smlouvě.

6.

Zhotovitel se zavazuje plnit svůj závazek k provádění díla podle čl. 3 odst. 1 písm. b) této smlouvy formou dílčích plnění v rozsahu, specifikaci a lhůtách dle jednotlivých dílčích smluv o dílo. Jednotlivá dílčí smlouva o dílo dle tohoto článku této smlouvy se považuje za uzavřenou na základě jednotlivé písemné výzvy (objednávky), a její písemné akceptace ze strany zhotovitele, a to ve znění, daném touto výzvou a touto smlouvou o dílo. Postup obou stran před uzavřením dílčí smlouvy o dílo je upraven v příloze č. 1 této smlouvy.

7.

Jednotlivé dílčí závazky zhotovitele k provádění díla podle čl. 3 odst. 1 písm. b) této smlouvy se přitom budou považovat za splněné jejich předáním objednateli formou písemného protokolu, podepsaného oběma stranami. Místem plnění závazku zhotovitele k provedení díla podle čl. 3 odst. 1 písm. b) této smlouvy je přitom sídlo objednatele dle záhlaví této smlouvy, nebude-li v jednotlivém případě mezi oběma stranami dohodnuto jinak.

8.

1. Pro případ prodlení zhotovitele s plněním jeho závazků podle čl. 3 odst. 1 písm. a) této smlouvy ve lhůtách podle čl. 5 je zhotovitel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu, která činí:

a) 250,- Kč za nedodržení lhůty pro zahájení odstraňování poruchy dle čl. 4.2.2 přílohy č. 1 této smlouvy, a to za každou započatou hodinu prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle hodin, nebo za každý započatý den prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle dní.

b) 250,- Kč za nedodržení lhůty k odstranění poruchy dle čl. 4.2.2 přílohy č. 1 této smlouvy, a to za každou započatou hodinu prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle hodin, nebo za každý započatý den prodlení, jedná-li se o lhůtu určenou podle dní.

2. Pro případ prodlení zhotovitele s plněním jeho závazků podle čl. 3 odst. 1 písm. b) této smlouvy ve lhůtách podle čl. 6 je zhotovitel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši

a) 100,- za každý započatý den prodlení zhotovitele se zasláním nabídky plnění v rámci rozšířené podpory dle čl. 4.3.2. přílohy č. 1 této smlouvy,

b) 0,05% z ceny díla dle čl. 3 odst. 1 písm. b) za každý započatý den prodlení se zhotovením tohoto díla.

3. Smluvní pokuta dle odst. 1 a odst. 2 je splatná do 30 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany objednatele, a to na účet objednatele. V případě písemné dohody smluvních stran může být smluvní pokuta uhrazena i formou poskytnutí slevy z částky účtované pro podporu provozu dle čl. 10, a to ve stejné výši jako je hodnota smluvní pokuty.

4. Maximální výše smluvní pokuty ve všech výše uvedených případech je 50% z roční ceny díla.

9.

Uživací právo k dílu podle čl. 3 této smlouvy resp. k jeho části přechází ze zhotovitele na objednatele dnem provedení díla. Tímto dnem se také zřizuje ve prospěch objednatele časově neomezená nevýhradní uživatelská licence k těm částem díla, které mají povahu autorského díla ve smyslu ust. § 2 odst. 2 zák. 121/2000 Sb.



10.

Objednatel se zavazuje platit zhotoviteli za dílo podle čl. 3 odst. 1 písm. a) této smlouvy čtvrtletní paušální cenu díla ve výši dle ceníku, který je jako příloha č. 3 nedílnou součástí této smlouvy.

11.

Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za dílo podle čl. 3 odst. 1 písm. b) této smlouvy cenu díla ve výši součinu hodinové sazby dle přílohy č. 2 k této smlouvy a počtu hodin odvedených na příslušném díle, nebude-li v jednotlivé dílčí smlouvě o dílo podle čl. 6 této smlouvy dohodnuto jinak.

12.

Součástí ceny díla podle čl. 10 a čl. 11 této smlouvy bude i příslušná daň z přidané hodnoty a veškeré ostatní náklady, vynaložené zhotovitelem na splnění jeho závazku podle čl. 3 této smlouvy v místě podle čl. 7 této smlouvy.

13.

Cena díla podle čl. 10 a čl. 11 této smlouvy bude splatná vždy po skončení příslušného čtvrtletí kalendářního roku za dílo, provedené v tomto čtvrtletí, ve lhůtě do 30 dnů od doručení jejího písemného vyúčtování splňujícího náležitosti daňového dokladu podle obecně závazných právních předpisů (faktury).

14.

Pro případ prodlení s úhradou ceny díla ve lhůtě podle čl. 10 této smlouvy se objednatel zavazuje zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši dle zákona.

15.

Zhotovitel odpovídá objednateli za to, že dílo podle čl. 1 této smlouvy bude odpovídat tuzemským právním předpisům, technickým a jiným normám. Záruka je 6 měsíců. V tomto smyslu se zhotovitel zavazuje bezplatně odstraňovat zjištěné a reklamované vady díla, nedohodnou-li se obě strany v jednotlivém případě jinak.

16.

Zhotovitel se zavazuje rozhodovat o písemných reklamacích objednatele na díle zhotoveném dle čl. 3 a provádět odstraňování vad ve lhůtách pro odstraňování poruch v rámci základní podpory podle přílohy č. 1, nebude-li mezi oběma stranami v jednotlivém případě dohodnuto jinak.

17.

Pro případ sporu o oprávněnost reklamace se objednateli vyhrazuje právo nechat vyhotovit k prověření jakosti díla soudně znalecký posudek, jehož výroku se obě strany zavazují podřizovat s tím, že náklady na vyhotovení tohoto posudku se zavazuje nést ten účastník sporu, kterému tento posudek nedal za pravdu.



18.

1. Zhotovitel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se osobních, majetkových a jiných obdobných poměrů objednatele, jeho zaměstnanců a klientů, s nimiž se při provádění díla podle této smlouvy seznámí. Pro případ pochybností platí, že jde o skutečnost chráněnou mlčenlivostí dle tohoto ujednání této smlouvy. Porušením závazku k povinné mlčenlivosti dle tohoto ujednání není sdělování chráněných skutečností v rámci plnění nějaké oznamovací povinnosti dle zákona. Pro případ porušení tohoto závazku zhotovitele se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý zjištěný případ tohoto porušení.

2. Ustanovení odst. 1 včetně výše uvedené smluvní pokuty se přiměřeně uplatní i pro porušení povinností vyplývajících z obecně závazných předpisů upravujících ochranu osobních údajů ze strany zhotovitele.

19.

Není-li touto smlouvou ujednáno jinak, řídí se vzájemný právní vztah mezi zhotovitelem a objednatelem ust. § 2586 až 2622 občanského zákoníku, přičemž tato právní úprava má přednost před nepsanými obchodními zvyklostmi. Tímto ujednáním se přitom vylučuje aplikaci ust. § 558 občanského zákoníku na vztah mezi oběma stranami podle této smlouvy.

20.

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 30.6.2021.

2. Tuto smlouvu lze zrušit pouze písemnou dohodou obou smluvních stran.

3. Ze strany objednatele lze tuto smlouvu také ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodů, a to s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi zhotoviteli. Tímto ujednáním není dotčeno právo stran odstoupit od této smlouvy za podmínek dle zákona.

21.

Tato smlouva se uzavírá na základě návrhu na její uzavření ze strany objednatele. Předpokladem uzavření této smlouvy je její písemná forma a dohoda o jejích podstatných náležitostech, čímž se rozumí celý obsah této smlouvy, jak je uveden v čl. 1 až 27 této smlouvy. Objednatel přitom předem vylučuje přijetí tohoto návrhu s dodatkem nebo odchylkou ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku.

22.

Obě strany se dohodly, že zaplacením smluvní pokuty podle této smlouvy není nijak dotčeno právo strany na náhradu škody v plné výši. Tímto ujednáním se přitom vylučuje aplikace ust. § 2050 na vztah mezi oběma stranami podle této smlouvy.

23.

Tuto smlouvu lze změnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma stranami.

24.

Tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv (ISRS) včetně uvedení metadat provede objednatel.



25.

Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

26.

Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv postupem dle čl. 24, nejdříve však:

- a) pro plnění dle čl. 3 odst. 1 písm. a)
 - I. dne 01. 06. 2019 pro Etapu č. 1 dle Přílohy č. 2,
 - II. dne 26. 11. 2020 pro Etapu č. 2 dle Přílohy č. 2
- b) pro plnění dle čl. 3 odst. 1 písm. b) dne 01. 06. 2019.

27.

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou originálních písemných vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

V Brně dne*22.7.19*.....

V*PRŮBÍKCH*..... dne*17.8.19*.....

MUDr. Hana Albrechtová
ředitelka
Objednatel

Ing. Roman Bohuněk
Předseda představenstva
Poskytovatel

Přílohy:

- Příloha č. 1 Specifikace služeb
- Příloha č. 2 Popis systému a úroveň požadovaných služeb
- Příloha č. 3 Ceník

PŘÍLOHA Č. 1: SPECIFIKACE SLUŽEB

V této příloze jsou uvedeny výchozí podmínky a požadavky na servisní služby v rámci této veřejné zakázky.

1 OBSAH

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Obsah..... | 1 |
| | Seznam zkratk a pojmů..... | 2 |
| 2 | Úvod | 3 |
| 3 | Požadavky na služby | 4 |
| 3.1 | Kategorie služeb..... | 4 |
| 3.2 | Základní podpora | 4 |
| 3.2.1 | Poskytované služby..... | 4 |
| 3.2.2 | Podmínky poskytování služeb..... | 4 |
| 3.2.3 | Ostatní podmínky | 6 |
| 3.3 | Rozšířená podpora | 6 |
| 3.3.1 | Požadované služby..... | 6 |
| 3.3.2 | Podmínky poskytování služeb..... | 6 |
| 4 | Součinnost objednatele..... | 8 |
| 5 | Ostatní podmínky | 9 |
| | Výluky z plnění smlouvy | 9 |
| 6 | Komunikační kanály a kontaktní osoby | 11 |



SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

| Zkratka/pojem | Význam |
|---------------|---|
| 24 x 7 | Poskytování služeb 24 hodiny denně, 7 dnů v týdnu |
| 10 x 5 | Poskytování služeb 10 hodin denně, 5 pracovních dnů v týdnu |
| ČR | Česká republika |
| EU | Evropská unie |
| HW | Hardware |
| IS | Informační systém |
| SLA | Úroveň a podmínky poskytování služeb technické a technologické podpory. |
| SW | Software |
| VPN | Virtuální privátní síť (pro potřeby vzdáleného přístupu) |
| ZOS | Zdravotnické operační středisko |
| ZZS | Zdravotnická záchranná služba |
| ZZS JMK | Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje |

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

2 ÚVOD

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisní podpory záznamového systému ReDat Zdravotnické záchranné služby Jihomoravského kraje, pro potřeby tohoto dokumentu je dále využíván souhrnný název „Systém“.

Tento dokument specifikuje základní parametry a podmínky poskytování uvedených služeb.

Předmět plnění je tedy následující:

1. Zajištění technické a technologické podpory a nezbytných servisních služeb pro Systém.
2. Služby budou poskytovány v režimu 24x7 – služby Systému a jeho částí budou k dispozici uživatelům nonstop, protože ZZS JMK poskytuje služby nonstop.
3. Pozáruční servis HW, který je dodávkou Zhotovitele.

Popis služeb je uveden dále v tomto dokumentu, v kap. 3 – Požadavky na služby.

Úroveň poskytovaných služeb pro jednotlivé části Systému jsou uvedeny v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

3 POŽADAVKY NA SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na služby.

Všechny služby se vztahují k Systému popsanému v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

3.1 KATEGORIE SLUŽEB

V rámci zabezpečení provozu jsou požadovány následující služby k Systému:

1. Základní podpora
2. Rozšířená podpora

Požadavky a parametry služeb jsou uvedeny v následujícím textu.

3.2 ZÁKLADNÍ PODPORA

V této kapitole je uvedena specifikace služeb základní podpory.

3.2.1 Poskytované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Systému při odstraňování závad Systému. Hotline bude k dispozici v režimu 24 x 7, nicméně služby budou poskytovány dle úrovně v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.
2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému, na vyzádání max 1x ročně.
3. Poskytování opravných patchů Systému nezbytných pro provoz Systému.
4. Aktualizace provozní dokumentace Systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného Systému.
5. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému, které byly identifikovány na základě profylaxe a jejichž aplikace byla dohodnuta s Objednatelem.
6. Další služby uvedené v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

Výčet Softwarových produktů a technologií, na které se vztahuje základní podpora je v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

3.2.2 Podmínky poskytování služeb

Druhy poruch:

- A. Porucha kategorie A – Urgentní – za Urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.
- B. Porucha kategorie B – Běžná – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

Řešení poruch:

1. V případě, že se jedná o poruchu na Systému dle této Smlouvy, vztahují se na ni SLA dle této Smlouvy.
2. V případě, že se jedná o poruchu integrovaného systému nebo HW a SW infrastruktury mimo tuto Smlouvu s dopadem na Systém uvedený v této Smlouvě, nevztahují se na tuto poruchu SLA dle této Smlouvy do doby odstranění poruchy integrovaného systému nebo infrastruktury.

3. V případě, že bude snížena závažnost poruchy, snižují se poměrně k tomuto SLA a lhůty ve vztahu k nové závažnosti poruchy.
4. Zhotovitel je oprávněn navrhnout nebo poskytnout náhradní řešení poruchy tak, aby došlo k eliminaci dopadů této poruchy na provoz ZZS (snížení závažnosti nebo omezení poruchy) do konečného systémového řešení.

Způsob ohlašování poruch:

Poruchy Objednatel (oprávněné osoby Objednatele) hlásí na kontaktní místo Zhotovitele (Hot-line) prostřednictvím helpdesk, telefonicky nebo elektronickou poštou. Poruchy kategorie A objednatel vždy hlásí telefonicky a doplňující informace poskytuje prostřednictvím helpdesk nebo elektronickou poštou. Kontaktní údaje a oprávněné osoby Objednatele jsou uvedeny v samostatné příloze smlouvy.

Reakce Zhotovitele:

Služba Hot-line Zhotovitele dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli (elektronickou poštou a/nebo faxem), že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila a pracovišti Helpdesku Objednatele. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka zhotovitele.

Režimy

- 24 x 7 – poskytování služeb non-stop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- 10 x 5 – poskytování služeb v pracovní dny, v pracovní době
Pracovní dny: pondělí – pátek; vyjma státních svátků, pracovní doba v pracovních dnech od 7:00 do 17:00 h.

Lhůty

| Porucha | Režim | Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba) od nahlášení | Lhůta na odstranění poruchy od nahlášení |
|---------|--------|---|---|
| A | 24 x 7 | 4 hodiny v pracovní době 12 hodin mimo pracovní dobu | 24 hodin v pracovní době 36 hodin mimo pracovní dobu |
| | 10 x 5 | 4 hodiny v pracovní době | 2 pracovní dny |
| B | 24 x 7 | Následující pracovní den | 5 pracovních dnů |
| | 10 x 5 | 3 pracovní dny | 5 pracovních dnů |

V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadáný incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Zhotovitelem a Objednatelem převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Zhotovitel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

V případě poruch hardwarového zařízení, systémového software či informačního systému Objednatele je Zhotovitel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci Systému a zálohovaných dat na záložní hardware v rámci paušální platby.

B

3.2.3 Ostatní podmínky

Ostatní podmínky na poskytování základní podpory jsou:

1. Servisní výjezdy (práce a cestovní náklady) nebudou Zhotovitelem Objednateli účtovány (bezplatné plnění).
2. Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování základní podpory v rámci zabezpečení provozu.

Další podmínky mohou být stanoveny v samostatné příloze „Popis systému a úroveň požadovaných služeb“.

3.3 ROZŠÍŘENÁ PODPORA

V této kapitole je uvedena specifikace služeb rozšířené podpory, jedná se o placené služby.

3.3.1 Požadované služby

Jsou požadovány následující služby:

1. Školení pracovníků Objednatele k Systému.
2. Analytické a konzultační služby k Systému.
3. Reporting a analýza dat Systému.
4. Programové úpravy pro zajištění funkcionality pro malé procesní změny nebo nové moduly a funkce v rámci Systému, při kterých nevzniká úplně nový Systém (dílo).
5. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
6. Další Zadavatelem požadované Služby ve vazbě na Systém – datové práce v systému, kontrola běhu systému, zakládání uživatelů, ostatní servisní činnosti nad rámec základní technické podpory.
7. Aktualizace stávající dokumentace Systému o nově dodané či změněné funkce Systému.
8. Obnova SW a dat na HW po přelinstalacích na požadavek Objednatele.

3.3.2 Podmínky poskytování služeb

Služby budou poskytovány následujícím způsobem:

1. Objednatel (kontaktní osoba) pošle poptávku na Zhotovitele (kontaktní osobu) obsahující specifikaci požadovaných služeb rozšířené podpory, včetně požadovaného termínu plnění.
2. Zhotovitel pošle Objednateli nabídku na poskytnutí požadovaných služeb.
 - a. Poslání nabídky Objednateli do 21 kalendářních dnů. Lhůta je závazná a její nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.
 - b. Nabídka bude oceněna počtem hodin a sazbou dle ceníku, který je samostatnou přílohou Smlouvy.
 - c. Nabídka bude obsahovat jednotlivé lhůty pro zhotovení a implementaci požadovaného rozšíření.
 - d. Pokud požadované služby budou vyžadovat jakékoliv související náklady nad rámec služeb rozšířené podpory (rozšíření HW, rozšíření licencovaného SW apod.) bude toto nabídka obsahovat včetně nacenění a zdůvodnění.
 - e. Platnost nabídky bude min. 30 kalendářních dnů.
3. Pokud se Objednatel rozhodne, že přijme nabídku Zhotovitele, pošle Zhotoviteli objednávku k poskytnutí služeb dle nabídky („Dílčí objednávku“).
4. Zhotovitel do 5 pracovních dnů potvrdí přijetí Dílčí objednávky k poskytnutí služeb a zahájí poskytování v souladu se svou nabídkou a Dílčí objednávkou. Zhotovitel není oprávněn

nepřijmout Dílčí objednávku, pokud nedošlo ke změně rozsahu poskytovaných služeb nebo neuplynula doba platnosti nabídky Zhotovitele.

5. Přijetím Dílčí objednávky se termíny, dle nabídky Zhotovitele stávají závaznými a jejich nesplnění bude pokutováno v souladu se Smlouvou.

4 SOUČINNOST OBJEDNATELE

1. Zajištění zabezpečeného vzdáleného přístupu Zhotoviteli k technologii Objednatele (VPN).
2. Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí Systému a podílet se na jeho testování.
3. Umožnění fyzického přístupu k technologiím (HW, SW) na místě pracovníkům Zhotovitele pro vykonávání servisních zásahů.
4. Stanovit pověřené osoby zodpovědné za nahlašování problémů.

5 OSTATNÍ PODMÍNKY

Kvalita a záruky:

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW ve shodě s touto Zadávací dokumentací.
2. Zhotovitel se bude zavazovat provádět služby v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
3. Zhotovitel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Zhotovitele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.

Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace:

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

VÝLUKY Z PLNĚNÍ SMLOUVY:

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

Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele:

1. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Zhotovitelem.
2. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Zhotovitele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Zhotovitele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován v helpdesku, provozovaném Zhotovitelem.

3. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách (vč. sériových čísel měněných komponent) bude Objednatel povinen řádně evidovat prostřednictvím helpdesku, provozovaného Zhotovitelem.
4. Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Zhotovitel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Zhotovitel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody, způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby informačního systému a případné odstranění těchto závad Zhotovitelem bude placenou službou.

Příloha č. 3.: Ceník

| Maintenance a základní podpora Systému | | | | |
|---|------------|-----------|--|--|
| Ozn. | Položka | Jednotka | Cena za servisní služby / 1 čtvrtletí (v Kč bez DPH) | Cena za servisní služby / 1 čtvrtletí (v Kč s DPH) |
| 1 | Etapa č. 1 | čtvrtletí | 42 140,00 Kč | 50 989,40 Kč |
| 2 | Etapa č. 2 | čtvrtletí | 7 100,00 Kč | 8 591,00 Kč |
| Celkem | | | 49 240,00 Kč | 59 580,40 Kč |

| Rozšířená podpora Systému | | | | |
|---|---------------------------|----------|------------------------------|----------------------------|
| Ozn. | Položka | Jednotka | Jednotková cena v Kč bez DPH | Jednotková cena v Kč s DPH |
| 1 | Rozšířená podpora Systému | hodina | 1200 | 1452 |
| Přepokládaný rozsah čtvrtletního plnění činí 6 hodin. | | | | |