**Smlouva o poskytování služeb**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), a dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, v platném znění (dále jen „**autorský zákon**“), mezi těmito smluvními stranami:

**TESCO SW a.s.**

IČ: 25892533

DIČ: CZ699000785

se sídlem: tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc-Hodolany

zastoupena: XXXXX, předsedou představenstva

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

číslo účtu: 5151342 / 0800

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, spisová značka B 2530

jako poskytovatelem (dále jen „**Poskytovatel**“) na straně jedné

a

**Fakultní nemocnice Brno**

IČ: 65269705

DIČ: CZ65269705

se sídlem: Brno, Jihlavská 20, PSČ 625 00

zastoupena: XXXXX, ředitelem

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo bankovního účtu: 71234621/0710

FN Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku, je zapsána v živnostenském rejstříku vedeném Živnostenským úřadem města Brna,

jako objednatelem (dále jen „**Objednatel**“) na straně druhé,

a to v následujícím znění:

### Účel smlouvy a úvodní ustanovení

* 1. Účelem této smlouvy je sjednání závazku Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně a včas služby k dále vymezenému informačnímu systému FaMa+ TPIS tak, aby Objednatel mohl Systém řádně a nerušeně užívat v souladu s jeho účelovým určením, touto smlouvou a výzvou k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění k veřejné zakázce s názvem „Servisní služby pro FaMa+“ (dále jen „**Výzva**“).
	2. Výrobcem informačního systému FaMa+ TPIS je společnost TESCO SW a.s., tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc, IČ 25892533 (tato společnost dále jen „**Výrobce Software**“). Seznam modulů informačního systému FaMa+, které jsou předmětem služeb poskytovaných na základě této smlouvy (těmito moduly vymezený informační systém FaMa+ TPIS dále jen „**Software**“):

|  |  |
| --- | --- |
| **Modul** | **Charakteristika licence dle Výrobce Software** |
| Číselníky | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Prostorový pasport | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Grafická prezentace dat | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Technický pasport | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Personální pasport | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Evidence zdravotnických prostředků | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Opakované činnosti / Termínové plány | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Dokumentace a smlouvy | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Žádankový systém | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Zakázky | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Externí vztahy | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Požární ochrana | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Školení | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Skladové hospodářství | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| Žádanky na materiál | Nevýhradní s právem zápisu | Multilicence |
| eOpen Standard | Nevýhradní s právem zápisu | 2 uživatelé |

# Předmět smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli pro Software služby dle jejich specifikací uvedených v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Služby**“). Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů. Veškerá ujednání obsažená ve specifikacích Služeb uvedených v příloze č. 1 této smlouvy jsou součástí této smlouvy. Veškerá ujednání obsažená v příloze č. 2 této smlouvy jsou součástí této smlouvy.
	2. Poskytovatel je povinen Služby poskytovat po dobu 48 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“). Poskytovatel je povinen Služby dle jejich specifikace v příloze č. 1 této smlouvy a za podmínek tam uvedených poskytovat buď jako:
		1. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
		2. Služby poskytované na základě požadavků Objednatele zadaných postupem dle odst. II.3 této smlouvy (dále jen „**Ad-hoc Služby**“).
	3. Poskytovatel nejpozději 5 pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb zpřístupní Objednateli systém Helpdesk a náhradní e-mailovou adresu Helpdesku, které Objednateli umožní po celou Dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy zadávat požadavky na Ad-hoc Služby a na Paušální Služby, v jejichž specifikaci v příloze č. 1 této smlouvy je uvedeno, že se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému Helpdesk. Systém Helpdesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace v příloze č. 1 této smlouvy. Není-li ve specifikaci Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve vymezení Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. zápisem Požadavku do systému Helpdesk nebo v případě jeho nedostupnosti doručením Požadavku e-mailem na e-mailovou adresu Helpdesku. Systém Helpdesk musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
	4. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému Helpdesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska řádného a bezpečného provozu Software a veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. Každý záznam v Provozním deníku musí být opatřen datem a časem jeho zápisu do Provozního deníku. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Do Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů Software v provozním prostředí Objednatele, vypnutí a restart Software a aktualizace Software v provozním prostředí. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
	5. Není-li ve specifikaci příslušné Služby v příloze č. 1 této smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Vyřešení Požadavku je akceptováno okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, jiným výslovným potvrzením Objednatele nebo schválením oprávněnou osobou v systému Helpdesk. Má se za to, že Požadavek je vyřešen v okamžiku jeho skutečného vyřešení, tj. do doby vyřešení Požadavku se nezapočítává doba mezi jeho skutečným vyřešením a akceptací tohoto vyřešení ze strany Objednatele.
	6. Pokud je součástí Požadavku provedení úpravy Software, provede se akceptace této úpravy dle čl. III této smlouvy, ledaže je ve specifikaci příslušné Služby nebo v příslušném Požadavku stanoveno jinak.
	7. Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Software dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Software, se pro účely této smlouvy považují za služby.
	8. Pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytuje Poskytovatel k takovému autorskému dílu oprávnění k užití, a to nejméně ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, v jakém Poskytovatel na základě smluv ev. č. KP/2491/2015/Ra a dodatku č.1. této smlouvy (dále jen „**Pořizovací smlouvy**“) poskytnul Objednateli oprávnění k užití Software, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak (dále jen „**Licence**“). Pro případ, že Pořizovací smlouvy upravují oprávnění k užití Software odlišně, poskytuje se Licence dle věty předchozí podle té Pořizovací smlouvy, která toto oprávnění upravuje pro Objednatele nejvýhodněji, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak. Objednatel není povinen Licenci využít. Licence se poskytuje bezplatně. Pokud při poskytování Služeb vznikla databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, považuje se Objednatel za jejího pořizovatele.
	9. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost, zejména zřídit vzdálený přístup pro poskytování Služeb. Po dobu nedostatku součinnosti na straně Objednatele není Poskytovatel s poskytováním plnění podle této smlouvy v prodlení.

# Akceptace úprav software

* 1. Nestanoví-li tato smlouva jinak, jakékoli úpravy Software provedené na základě této smlouvy, které spočívají zejména v programátorských úpravách a doplněních a ke kterým došlo při plnění této smlouvy, podléhají akceptaci, která je sjednána takto:
		1. Objednatel stanoví akceptační kritéria, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje součinnost. Poskytovatel a Objednatel provede testování prokazující splnění těchto akceptačních kritérií. Objednatel má právo vyžádat si asistenci Poskytovatele během testování předem dohodnutým způsobem v předem dohodnutém rozsahu. Bude-li testování úspěšné, provede Objednatel akceptaci daného Požadavku na Helpdesku. Pokud Objednatel z vlastní vůle neuskuteční testování nebo nevyhodnotí výsledky svého testování do 1 měsíce od předání realizace Požadavku k testování, má se za to, že je realizace Požadavku akceptovaná.
		2. Nebude-li testování úspěšné, je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené dohodou mezi Objednatelem a Poskytovatelem odstranit veškeré neshody a zahájit nové testování. Přitom postupuje dle tohoto odst. III.1 písm. a) obdobně. Počet těchto opakování není omezen.

# Termíny a místo plnění

* 1. Místem plnění je Centrum informatiky, Pracoviště medicíny dospělého věku, Fakultní nemocnice Brno, Jihlavská 20, 625 00 Brno, případně i další pracoviště Objednatele dle jeho pokynů. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dálkovým přístupem, ledaže Objednatel v Požadavku výslovně uvede, že Služba má být poskytnuta osobně u Objednatele.
	2. Osoby na straně Objednatele oprávněné jednat ve věcech technických při plnění této smlouvy:
		1. XXXXX, tel.: 532 23X XXX, e-mail: XXXXX@fnbrno.cz;
		2. XXXXX, tel.: 532 23X XXX, e-mail: XXXXX@fnbrno.cz.
	3. Osoby na straně Poskytovatele oprávněné jednat ve věcech technických při plnění této smlouvy:
		1. XXXXX, tel.: XXX XXX XXX, email: XXXXX@tescosw.cz.
		2. XXXXX, tel.: XXX XXX XXX, email: XXXXX@tescosw.cz.

# Cena plnění a platební podmínky

* 1. Cena za poskytování všech Paušálních Služeb, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, se sjednává jako paušální cena za kalendářní měsíc poskytování těchto Služeb (dále jen „**Cena za Paušální Služby**“) a činí:

Od dne nabytí účinnosti této smlouvy do 3. 12. 2020 včetně:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za Paušální Služby bez DPH:** | **69.667,- Kč** |
| **DPH 21 %:** | **14.630,- Kč** |
| **Cena za Paušální Služby včetně DPH:**  | **84.297,- Kč** |

Ode dne 4. 12. 2020:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za Paušální Služby bez DPH:** | **138.167,- Kč** |
| **DPH 21 %:** |  **29.015,- Kč** |
| **Cena za Paušální Služby včetně DPH:**  | **167.182,- Kč** |

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Cenu za Paušální Služby je Poskytovatel povinen fakturovat a Objednatel povinen hradit za každý kalendářní měsíc, ve kterém je Poskytovatel povinen poskytovat Paušální Služby.

* 1. Cena za poskytování Ad-hoc Služeb, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, se hradí po jejich akceptaci, ledaže vyřešení Požadavku akceptaci podle této smlouvy nepodléhá, a určí se jako součin počtu člověkohodin skutečně spotřebovaných Poskytovatelem na vyřešení Požadavku a ceny za jednu člověkohodinu (takto spočtená cena za poskytnutí Ad-hoc Služby dále jen „**Cena za Ad-hoc Službu**“). Jednou člověkohodinou se rozumí práce jednoho pracovníka Poskytovatele po dobu jedné hodiny. Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna polovina člověkohodiny. Cena za jednu člověkohodinu spotřebovanou na poskytování kterékoli Ad-hoc Služby (dále jen „**Cena za člověkohodinu**“) se sjednává takto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za člověkohodinu bez DPH:** | **1.450,- Kč** |
| **DPH 21 %:** |  **305,- Kč** |
| **Cena za člověkohodinu včetně DPH:** | **1.755,- Kč** |

* 1. Jestliže bude Poskytovatel za podmínek odst. IV.1 této smlouvy poskytovat Ad-hoc Službu osobně u Objednatele, je oprávněn započítat do ceny za takovou Ad-hoc Službu rovněž cenu za výjezd, přičemž za veškeré Ad-hoc Služby poskytované v jednom dni lze tuto cenu za výjezd započítat pouze jedenkrát. Cena za výjezd se sjednává takto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za výjezd bez DPH:** | **1.750,- Kč** |
| **DPH 21 %:** |  **368,- Kč** |
| **Cena za výjezd včetně DPH:** | **2.118,- Kč** |

* 1. Sjednaná Cena za Paušální Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Paušálních Služeb, a to bez ohledu na počet zadaných Požadavků. Paušální Službu, v jejíž specifikaci uvedené v příloze č. 1 této smlouvy je sjednán limit pro její čerpání, je však Poskytovatel za podmínek sjednaných v této smlouvě a v této specifikaci povinen poskytovat pouze do dosažení tohoto limitu. Bude-li tento limit vyřešením již zadaného Požadavku překročen, považuje se vyřešení takového Požadavku za poskytnutí Ad-Hoc Služby, která svým předmětem odpovídá Paušální Službě požadované v tomto Požadavku. Cena za Ad-hoc Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Ad-hoc Služeb. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené ceny zahrnují rovněž náklady Poskytovatele spojené s opakováním akceptačního procesu podle čl. III této smlouvy nezmění-li se zadání Požadavku. Poskytovatel potvrzuje, že jak sjednaná Cena za Paušální Služby, tak sjednaná Cena za člověkohodinu, zcela odpovídají nabídce Poskytovatele předložené Objednateli na základě Výzvy. V případě rozporu mezi touto smlouvou a nabídkou Poskytovatele uhradí Objednatel ceny pro Objednatele výhodnější.
	2. Změna kterékoli ceny sjednané v této smlouvě je možná pouze změnou této smlouvy a pouze v případě změny právních předpisů vztahujících se k předmětu této smlouvy, která má prokazatelný vliv na výši takové ceny.
	3. O poskytování Ad-hoc Služeb a Paušálních Služeb, které se dle přílohy č. 1 této smlouvy poskytují na vyžádání, vyhotoví Poskytovatel za uplynulý kalendářní měsíc výpis z Provozního deníku, ze kterého musí být zřejmé, jaké Požadavky Objednatel v daném kalendářním měsíci zadal, kdy a jak byly vyřešeny, k jakým Službám se vztahují, jaký objem člověkohodin byl na jejich vyřešení spotřebován, ceny za jejich poskytnutí a rovněž to, zda bylo vyřešení Požadavků akceptováno Objednatelem dle této smlouvy (tento výpis dále jen „**Přehled Požadavků**“).
	4. Objednatel se zavazuje hradit Cenu za Paušální Služby na základě faktur – daňových dokladů vystavovaných Poskytovatelem vždy za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém Poskytovatel v souladu s touto smlouvou Paušální Služby poskytoval. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se faktura vztahuje. Splatnost faktury na částku nepřevyšující 200 tis. Kč včetně DPH je 60 dnů od data vystavení faktury. Splatnost faktury na částku od 201 tis. Kč do 500 tis. Kč bude rozložena do 3 rovnoměrných splátek, na částku od 501 tis. Kč do 1 mil. Kč včetně DPH bude rozložena do 4 rovnoměrných splátek, na částku do 2 mil. Kč včetně DPH do 8 rovnoměrných splátek a na částku do 3 mil. Kč včetně DPH do 12 rovnoměrných splátek. První splátka bude uhrazena 60 dnů od data vystavení faktury, každá další splátka 30 dnů od splatnosti předchozí splátky. Nedílnou součástí faktury bude splátkový kalendář, datum splatnosti faktury bude shodné s datem poslední splátky. Splátkový kalendář zde neplní funkci daňového dokladu, je pouze platebním nástrojem. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení.

 Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedena Cena za Paušální Služby, označení této smlouvy, datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Jestliže Poskytovatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou. Při stanovení fakturované ceny za Paušální Služby za měsíc prosinec roku 2020 je Poskytovatel povinen zohlednit změnu této Ceny za Paušální Služby sjednanou v odst. V.1 této smlouvy.

* 1. Objednatel se zavazuje hradit Cenu za Ad-hoc Služby na základě faktur – daňových dokladů vystavovaných Poskytovatelem vždy za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém Poskytovatel v souladu s touto smlouvou Ad-hoc Služby skutečně poskytoval. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se faktura vztahuje. Splatnost faktury na částku nepřevyšující 200 tis. Kč včetně DPH je 60 dnů od data vystavení faktury. Splatnost faktury na částku od 201 tis. Kč do 500 tis. Kč bude rozložena do 3 rovnoměrných splátek, na částku od 501 tis. Kč do 1 mil. Kč včetně DPH bude rozložena do 4 rovnoměrných splátek, na částku do 2 mil. Kč včetně DPH do 8 rovnoměrných splátek a na částku do 3 mil. Kč včetně DPH do 12 rovnoměrných splátek. První splátka bude uhrazena 60 dnů od data vystavení faktury, každá další splátka 30 dnů od splatnosti předchozí splátky. Nedílnou součástí faktury bude splátkový kalendář, datum splatnosti faktury bude shodné s datem poslední splátky. Splátkový kalendář zde neplní funkci daňového dokladu, je pouze platebním nástrojem. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za Ad-hoc Služby včetně jejího rozepsání na jednotlivé Ad-hoc Služby (členění dle přílohy č. 1 této smlouvy), označení této smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků. Z faktury musí být zcela zřejmé, jaká cena, za jaké Ad-hoc Služby v členění dle přílohy č. 1 této smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Ad-hoc Služby, jejichž součástí jsou úpravy Software, které jsou technickým zhodnocením Software, musí být tato skutečnost u takových Ad-hoc Služeb na faktuře výslovně uvedena a musí být zřejmé, jaká cena za takové úpravy Software se účtuje. Pokud faktura nesplňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odst. V.8, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
	2. Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
	3. V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátce, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Objednatel právo uhradit za Poskytovatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskytovatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskytovatel uvede ve smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
	4. Pokud Objednatel uhradí částku ve výši DPH na účet správce daně Poskytovatele a zbývající částku (tj. relevantní část bez DPH) Poskytovateli, považuje se jeho závazek uhradit cenu plnění za splněný.
	5. Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskytovatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

# Kvalita a odpovědnost za vady

* 1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost zrealizovaných Požadavků a jejich výsledků, jestliže to jejich povaha dovoluje, a to po dobu platnosti smlouvy nejméně však na 12 měsíců od okamžiku jejich řádného poskytnutí (tato doba dále a výše jen „**Záruční doba**“). Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že Služby a jejich výsledky, jejichž povaha poskytnutí záruky dovoluje, jsou způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovají své vlastnosti sjednané v této smlouvě, v jednotlivých Požadavcích a specifikované v Zadávací dokumentaci.
	2. Objednatel je vedle práv z vadného plnění a práv vyplývajících ze sjednané nebo poskytnuté záruky za jakost oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu újmy).
	3. V případě, že Poskytovatel na základě Požadavku poskytnul Službu G01 a vyjde najevo, že stav popsaný v Požadavku nezpůsobila vada Software ani vada výkonu Služeb, má Poskytovatel právo na úhradu takto poskytnuté Služby G01 za podmínek věty následující, avšak pouze tehdy, jestliže rozsah takto poskytnuté Služby G01 překročil 5 člověkohodin za aktuální měsíc a Poskytovatel tuto skutečnost Objednateli písemně oznámil a současně pouze tehdy, jestliže Objednatel s touto úhradou do 5 dnů od doručení tohoto oznámení nevyslovil nesouhlas. Vznikne-li Poskytovateli právo na úhradu za poskytnutou Službu G01 dle věty předchozí, považuje se pro účely výpočtu této úhrady toto poskytnutí Služby G01 za poskytnutí Ad-hoc Služby a výše této úhrady se určí dle odst. V.2 této smlouvy.

# Sankce a odstoupení od smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.
	2. Poskytovatel i Objednatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou druhé smluvní straně neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytnul v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy vytvořen.
	3. Poruší-li některá smluvní strana povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,‑ Kč (slovy: jednostotisíc korun českých) za každé takové porušení povinnosti.
	4. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku smluvní strany na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost smluvní strany splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
	5. Objednatel se v případě prodlení s úhradou Ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
	6. Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset pracovních dnů po písemném vyzvání k nápravě. Poskytovatel má nárok na uplatnění regresní doby 90 dní, pokud Objednateli písemně předloží návrh, jak během této doby zrealizuje veškerá potřebná opatření pro trvalou nápravu výkonu svých smluvních povinností.
	7. Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Poskytovatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Objednatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset pracovních dnů po písemném vyzvání k nápravě. Objednatel může uplatnit formou písemného vyžádání poskytnutí regresní doby 90 dní, pokud se Poskytovateli písemně zaváže, že během této doby zrealizuje veškerá opatření na nápravu svých smluvních povinností. Během regresní doby bude Poskytovatel vykonávat Služby za smluvní ceny, ale Objednatel nemůže v regresní době uplatňovat jakékoliv nároky na smluvní pokuty.

# Bezpečnost informací

* 1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
		1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),
		2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
	2. Za Důvěrné informace se vždy považují:
		1. veškeré osobní údaje, jejichž správcem nebo zpracovatelem je Objednatel (dále jen „**Osobní údaje**“);
		2. veškeré informace, které souvisí se zabezpečením těchto osobních údajů.
	3. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této smlouvy získala od druhé smluvní strany a neužije Důvěrné informace v rozporu s účelem této smlouvy ani pro svůj vlastní prospěch.
	4. Za třetí osoby podle odst. VIII.3 této smlouvy se nepovažují:
		1. zaměstnanci Objednatele;
		2. zaměstnanci Poskytovatele.
	5. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se v souladu s touto smlouvou budou na jejich straně podílet na plnění této smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost a chránit Důvěrné informace podle této smlouvy a právních předpisů.
	6. Smluvní strana, která přijala Důvěrné informace nebo které byly Důvěrné informace z jakéhokoli důvodu zpřístupněny, je povinna s odbornou péčí zachovávat jejich důvěrnost a k ochraně jejich důvěrnosti vyvíjet alespoň takové úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
	7. Žádným ustanovením této smlouvy nejsou dotčeny povinnosti Objednatele vyplývající z právních předpisů, zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

# Ochrana osobních údajů

* 1. Poskytovatel se v souvislosti s povinnostmi Objednatele, které se vztahují k osobním údajům obsaženým zejména v Aplikačních datech a které vyplývají z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), včetně adaptačních právních předpisů tohoto nařízení (dále souhrnně jen „**GDPR**“), zavazuje při plnění svých povinností podle této smlouvy s odbornou péčí:
		1. zpracovávat Osobní údaje výhradně na základě pokynů Objednatele vyplývajících zejména z této smlouvy a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy;
		2. dodržovat zásady ochrany osobních údajů vyplývající z GDPR a ze závazných pokynů dozorového úřadu na úseku ochrany osobních údajů;
		3. dodržovat veškeré požadavky, které vyplývají z technických a organizačních opatření Objednatele stanovených za účelem souladu zpracování osobních údajů s GDPR a uvedených v Zadávací dokumentaci;
		4. poskytovat Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel ve vztahu k plněním podle této smlouvy řádně naplňoval právní povinnosti vyplývající z GDPR, a to zejména součinnost směřující k zavedení, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření podle GDPR týkajících se těchto plnění;
		5. v případě událostí s dopadem na bezpečnost osobních údajů týkajících se Software předávat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel takovou událost měl nebo mohl zjistit, veškeré Poskytovateli dostupné informace nezbytné pro splnění notifikačních povinností Objednatele podle těchto právních předpisů.
	2. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že zavedení ani změna technického nebo organizačního opatření zaváděného a prováděného Objednatelem za účelem dosažení souladu s GDPR se nepovažuje za změnu legislativy.
	3. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním technických a organizačních opatření vyžadovaných GDPR potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „**ZZVZ**“), a dalšími předpisy.
	4. Plnění povinností podle tohoto čl. IX smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli na základě jeho Požadavku kdykoli přezkoumatelně a písemně doložit.
	5. Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle tohoto čl. IX smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.

# Závěrečná ujednání

* 1. Poskytovatel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající zejména ze zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy. Zveřejnění provede Objednatel. Ustanovení občanského zákoníku o obchodním tajemství se nepoužijí.
	2. Tato smlouva nabývá účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo ke zveřejnění této smlouvy v registru smluv podle zákona o registru smluv. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do splnění povinnosti Poskytovatele poskytovat Služby po celou Dobu poskytování Služeb, tj. do konce Doby poskytování Služeb.
	3. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
	4. Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
	5. Osoby podepisující tuto smlouvu jménem Poskytovatele prohlašují, že podle stanov společnosti, společenské smlouvy nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněny tuto smlouvu podepsat a k platnosti této smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.
	6. Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona
	č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurs, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
	7. Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
	8. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.
	9. Tato smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních stejné platnosti a závaznosti, přičemž Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a Objednatel obdrží dvě vyhotovení.
	10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
* Příloha č. 1: Detailní specifikace Služeb;
* Příloha č. 2: SLA parametry některých Služeb;
* Příloha č. 3: Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných přistupovat k Důvěrným informacím;
* Příloha č. 4: Dokumentace integračního rozhraní ServiceCall systému Helpdesk FN Brno.
	1. Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Olomouci dne |  | V Brně dne |
|  |  |  |
| **TESCO SW a.s.**XXXXX, předseda představenstva |  | **Fakultní nemocnice Brno**XXXXX, ředitel |

**PŘÍLOHA Č. 1**

**Detailní specifikace Služeb**

Význam pojmů:

* **Hlavní pracovní doba**: v pracovních dnech od 7:00 do 15:00 hodin (dále též „**HPD**“).
* **Běžná pracovní doba**: v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin (dále též „**BPD**“)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Helpdesk** | **Kód Služby:** | **S01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Skupiny systémů, pro které je Služba poskytována:** | Všechny skupiny |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provozování systému Helpdesk v souladu s podmínkami této smlouvy. Celý uživatelský obsah systému Helpdesk bude nepřetržitě a v otevřené formě přístupný Objednateli v Hlavní pracovní době.Poskytovatel deklaruje svoji připravenost integrovat svůj Helpdesk s Helpdeskem Objednatele v rozsahu, který je uveden v příloze č.4 této smlouvy. V případě nedostupnosti systému Helpdesk Poskytovatele v Hlavní pracovní době, která je zapříčiněna Poskytovatelem, po dobu delší než 1 hodina v Hlavní pracovní době, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty 1000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý započatý den takové nedostupnosti v Hlavní pracovní době. Smluvní pokuta se nevztahuje na předem nahlášenou nedostupnost Helpdesku z důvodu plánovaných provozních odstávek, během které bude garantováno doručení Požadavků e-mailem na adresu Helpdesku.  |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Hlavní pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | --- |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Garanční služba – servisní podpora** | **Kód Služby:** | **G01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ano |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Na vyžádání |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Odstraňování vad Software oznámených pověřenými osobami Objednatele. Za vady Software se považují veškeré rozpory s touto smlouvou, Výzvou, dokumentací Software, Požadavky Objednatele a stavem, ve kterém Software podle této smlouvy v daném časovém okamžiku má být.Specifikace vady bude uvedena v Požadavku na Helpdesku nebo v e-mailu, zaslaném na adresu Helpdesku. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Hlavní pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle SLA parametrů v příloze č.2 |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle SLA parametrů v příloze č.2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Garanční služba - součinnost** | **Kód Služby:** | **G02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Na vyžádání |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Poskytování součinnosti směřující k řešení problémů systémové infrastruktury Objednatele, která je potřebná pro provozování Software, jakož i součinnosti směřující k řešení problémů týkajících se konfigurace pracovních stanic a mobilních zařízení, na kterých je nebo bude provozován Software. V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Běžná pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dohodou |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dohodou |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Garanční služba - profylaxe** | **Kód Služby:** | **G03** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ano pro odstraňování zjištěných vad |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provádění preventivních prohlídek Software za účelem předcházení vadám Software a nestandardním stavům Software. Za vady Software se považují veškeré rozpory s touto smlouvou, Výzvou, oprávněnými pokyny Objednatele a stavem, ve kterém Software podle této smlouvy v daném časovém okamžiku má být.Bude-li prohlídka vyžadovat provozní omezení Software, je povinen Objednatele informovat o zahájení každé prohlídky nejméně jeden pracovní den předem s tím, že Objednateli současně sdělí dobu, po kterou bude prohlídku provádět. Termín zahájení prohlídky v takovém případě podléhá souhlasu Objednatele. O výsledku každé prohlídky učiní Poskytovatel bez zbytečného odkladu záznam do Provozního deníku, kde uvede veškerá zjištění a identifikované vady včetně jejich rozčlenění dle přílohy č. 2 této smlouvy. Veškeré vady je Poskytovatel povinen odstranit ve lhůtách dle SLA parametrů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že se uplatní rovněž sankční ujednání uvedená v příloze č. 2 této smlouvy. O odstranění závad učiní Poskytovatel záznam do Provozního deníku.V případě, že Poskytovatel nesplní svou povinnost Objednatele předem informovat o zahájení prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý takový případ. V případě prodlení se zasláním upozornění na provedení záznamu o výsledku prohlídky do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. V případě, že v určitém kalendářním měsíci neprovede Poskytovatel minimální sjednaný počet prohlídek, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý takový případ. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Nejméně jedna prohlídka v každém kalendářním měsíci |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | --- |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Implementační služba – úpravy a konfigurace** | **Kód Služby:** | **I01P** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Na vyžádání |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provádění úprav Software a jeho konfigurace na základě Požadavku Objednatele.V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.Limit pro čerpání této Paušální Služby se sjednává na 15 člověkohodin v každém kalendářním měsíci. Nedočerpané člověkohodiny se bez dalšího převádějí do následujícího kalendářního měsíce nebo mohou být použity pro čerpání jiným druhem Paušální služby na vyžádání se stanoveným rozsahem. Nedočerpané člověkohodiny musí být vyčerpány nejpozději do termínu ukončení platnosti smlouvy. Nevyčerpané hodiny nejsou důvodem pro dobropisování nevyčerpaného rozsahu. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Běžná pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle dohody |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle dohody |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Implementační služba – úpravy a konfigurace** | **Kód Služby:** | **I01A** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Ad-hoc Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Na vyžádání |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provádění úprav Software a jeho konfigurace na základě Požadavku Objednatele.V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Běžná pracovní doba  |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle dohody |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle dohody |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Implementační služba – školení** | **Kód Služby:** | **I02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Ad-hoc Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | --- |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Provedení školení pracovníků Objednatele, a to v rozsahu uvedeném v Požadavku. Podle obsahu Požadavku provede Poskytovatel školení buď na uživatelské, nebo administrátorské úrovni. Školení provede Poskytovatel svými pracovníky v prostorách Objednatele.Za účelem poskytování této Služby poskytne Objednatel součinnost spočívající v zajištění:* prostor pro školení s datovou projekcí;
* dohodnutého počtu účastníků školení jako maximálního možného počtu;
* výpočetní techniky pro školené účastníky i školitele;systémové infrastruktury potřebné pro provozování Software v testovacím a provozním prostředí na místě školení;
* prostředí MS Office v podporovaných verzích pro prezentační účely;
* případnou další předem dohodnutou součinnost.

V případě prodlení se zahájením školení v předem dohodnutém termínu výhradně z viny na straně Poskytovatele je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení.Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí této Služby v dohodnutém termínu, pokud nedostatek součinnosti Objednatele znemožňuje poskytnutí této Služby v tomto termínu. V tomto případě má Poskytovatel nárok na úhradu nákladů za: * cestovné a náhradu času stráveného na cestě, pokud se dostavil na místo výkonu služby;
* za přípravu školení, pokud není dohodnut náhradní termín školení.
 |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Běžná pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Začátek školení dohodou, nejpozději však do 14 dnů od zadání Požadavku, ledaže je dohodou stanoveno jinak |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Implementační služba – systémové konzultace** | **Kód Služby:** | **I03P** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Na vyžádání |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Poskytování uživatelských i správcovských konzultací k Software. Služba je považována za splněnou i v případě, kdy Poskytovatel objektivně nemá ani nemůže mít dostatek informací potřebných k tomu, aby vytvořil adekvátní odpověď, tj. vyřešil Požadavek. Limit pro čerpání této Paušální Služby se sjednává na 5 člověkohodin v každém kalendářním měsíci. Nedočerpané člověkohodiny se bez dalšího převádějí do následujícího kalendářního měsíce nebo mohou být použity pro čerpání jiným druhem Paušální služby na vyžádání se stanoveným rozsahem. Nedočerpané člověkohodiny musí být vyčerpány nejpozději do termínu ukončení platnosti smlouvy. Nevyčerpané hodiny nejsou důvodem pro dobropisování nevyčerpaného rozsahu. V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Běžná pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle dohody  |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle dohody |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Implementační služba – systémové konzultace** | **Kód Služby:** | **I03A** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Ad-hoc Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | --- |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Poskytování uživatelských i správcovských konzultací k Software.Služba je považována za splněnou i v případě, kdy Poskytovatel objektivně nemá ani nemůže mít dostatek informací potřebných k tomu, aby vytvořil adekvátní odpověď, tj. vyřešil Požadavek. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Běžná pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | Dle dohody  |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | Dle dohody |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Aktualizační služba – Legislativní aktualizace** | **Kód Služby:** | **A01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Sledování legislativních změn a vývoje norem se vztahem k Software a jeho účelu a identifikace změn Software, jejichž potřebu tento stav legislativy vyvolává (dále jen „**Legislativní změny**“).Jakmile Poskytovatel zjistí potřebu implementace Legislativních změn, zpracuje a Objednateli předloží popis úprav Software, které je potřebné realizovat včetně popisu provozních opatření či omezení (dále jen „**Popis legislativní aktualizace**“). Pokud Objednatel souhlasí s implementací Legislativních změn dle Popisu legislativní aktualizace, vysloví souhlas s jejich provedením bez zbytečného odkladu prostřednictvím systému Helpdesk. Pokud bude Objednatel vyžadovat jiný způsob implementace Legislativních změn, může zadat Požadavek na odpovídající poskytnutí Služby I01A, Implementační služby – úpravy a konfigurace. Není-li dohodnuto jinak, je Poskytovatel povinen postupovat tak, aby nejpozději 3 pracovní dny před nabytím účinnosti Legislativních změn mohl být zahájen akceptační proces takto upraveného Software dle čl. III této smlouvy. V případě prodlení s implementací Legislativních změn je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Běžná pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | --- |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Aktualizační služba – Bezpečnostní aktualizace** | **Kód Služby:** | **A02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Sledování vývoje bezpečnostních situace včetně identifikace aktuálních bezpečnostních hrozeb, které mohou využít zranitelností Software a narušit bezpečnost informací v Software zpracovávaných, a identifikace potřeb změn Software za účelem minimalizace z toho plynoucích rizik (dále „**Bezpečnostní změny**“).Poskytovatel je povinen implementovat Bezpečnostní změny do Software bez zbytečného odkladu poté, co jejich potřebu s odbornou péčí zjistil nebo mohl zjistit, ledaže jde o Bezpečnostní změny, jejichž potřeba vyplývá výhradně z technických a organizačních opatření Objednatele dle GDPR. Bezpečnostní změny Software nepodléhají akceptaci dle čl. III této smlouvy, ledaže si to ve vztahu ke konkrétní Bezpečnostní změně Objednatel vymíní.  V případě prodlení s implementací Bezpečnostních změn, které je Poskytovatel povinen implementovat, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Běžná pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | --- |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Aktualizační služba – poskytování nových verzí (dále ASNV)** | **Kód Služby:** | **A03** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | Paušální Služba |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | Ne |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | Průběžně |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | Implementace nových verzí Software, které Poskytovatel vydá, v prostředí Objednatele včetně poskytnutí užívacích práv. Implementace nové verze Software v rámci této Služby podléhá akceptaci dle čl. III této smlouvy, ledaže Objednatel výslovně schválí opak.Poskytovatel je povinen o vydání nové verze Software informovat Objednatele, a to bez zbytečného odkladu po jejím vydání, o čemž Poskytovatel rovněž učiní záznam do Provozního deníku. Implementaci nové verze Software je Poskytovatel oprávněn provést pouze s výslovným souhlasem Objednatele. Pokud Objednatel s implementací nové verze Software vysloví souhlas dle věty předchozí, je Poskytovatel povinen ji provést do 1 měsíce od doručení takového souhlasu, ledaže se smluvní strany dohodnou na lhůtě jiné.Poskytovatel ke každé nové verzi Software poskytuje licenci za stejných nebo lepších podmínek a nejméně ve stejném rozsahu, jako má licence, kterou Poskytovatel Objednateli poskytl k předchozí verzi Software.V případě prodlení s implementací nové verze Software je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. |
| Časový rozsah poskytování Služby: | Běžná pracovní doba |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | --- |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | --- |

**PŘÍLOHA Č. 2**

**SLA parametry některých Služeb**

Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této smlouvy předat Objednateli písemnou specifikaci minimálních požadavků na hardware a konfiguraci pracovních stanic a mobilních zařízení, které musí být splněny pro provoz Software (dále jen „**Specifikace**“). Do doby, než Poskytovatel splní svou povinnost podle věty předchozí, se pro účely této smlouvy má za to, že všechny pracovní stanice Objednatele a všechna mobilní zařízení Objednatele Specifikaci splňují. Implementace aktualizace operačního systému pracovní stanice nebo mobilního zařízení a/nebo internetových prohlížečů, tj. zejména implementace jejich update, upgrade nebo oprav (patches), se nepovažuje za důvod nesplnění Specifikace. Poskytovatel je s odbornou péčí profesionála povinen průběžně vydávat aktualizace Specifikace, a to bez zbytečného odkladu poté, co vznikne důvod pro takovou aktualizaci. Poskytovatel je povinen volit obsah Specifikace s odbornou péčí profesionála s přihlédnutím k aktuálním možnostem Objednatele a přiměřeně potřebám Software.

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Závažnost vady** | **Kategorie vady** | **Popis vady** |
| Kritická | A | Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:* na jakékoli pracovní stanici splňující Specifikaci nebo na jakémkoli mobilním zařízení splňujícím Specifikaci:
	+ Software jako celek nelze používat;
	+ došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat zpracovávaných v Software;
	+ dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí Software jako celku;
* došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat předávaných ze Software přes integrační vazby do jiných informačních systémů;
* došlo nebo dochází k přerušení komunikace s databází nebo k narušení důvěrnosti nebo integrity komunikace s databází;
 |
| Závažná | B | Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:* na jakékoli pracovní stanici splňující Specifikaci nebo na jakémkoli mobilním zařízení splňujícím Specifikaci:
	+ významnou část Software nelze používat;
	+ dochází k narušení dostupnosti dat zpracovávaných v Software;
	+ dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí kterékoli části Software;
	+ odezvy Software znemožňují nebo významně omezují práci uživatelů v reálném čase;
* dochází k narušení dostupnosti dat, které mají být předávány ze Software přes integrační vazby do jiných informačních systémů.
 |
| Běžná | C | Vada se na kterékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení, které splňují Specifikaci, se projevuje omezeními, chybami nebo delšími odezvami, avšak Software lze přesto využívat. |

Pokud u Požadavku Objednatele není uvedena závažnost vady dle výše uvedených kategorií, je vada automaticky zařazena do kategorie C.

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto: Lhůty sjednané v tabulce níže začínají běžet okamžikem zadání Požadavku na Helpdesku Poskytovatele. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie vady** | **Nahlášení vady** | **Odstranění vady** |
| **Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele,** tj. za nedodržení lhůty pro zahájení prací na odstranění vady | **Lhůta pro odstranění vady** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele,** tj. za nedodržení lhůty pro odstranění vady |
| A | 1 hodinav rámci HPD | 500,- Kč (slovy: pětsetkorun českých) za každou hodinu prodlení | 4 hodinyv rámci HPD | 500,- Kč (slovy: pětsetkorun českých) za každou hodinu prodlení |
| B | 2 hodinyv rámci HPD | 200,- Kč (slovy: dvěstěkorun českých) za každou hodinu prodlení | 8 hodinv rámci HPD | 200,- Kč (slovy: dvěstěkorun českých) za každou hodinu prodlení |
| C | následující pracovní den | 200,- Kč (slovy: dvěstěkorun českých) za každý pracovní den prodlení | v nejkratším možném čase bez zbytečných prodlení  | bez smluvní pokuty |

 **PŘÍLOHA Č. 3**

**Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných přistupovat k Důvěrným informacím**

[DODAVATEL DOPLNÍ SEZNAM OSOB A UVEDE, ZDA JDE O JEHO ZAMĚSTNANCE, NEBO O JINÉ OSOBY, PŘIČEMŽ UVEDE ZAMĚSTNAVATELE TĚCHTO JINÝCH OSOB NEBO SKUTEČNOST, ŽE SE JEDNÁ O OSVČ A DOPLNÍ IČ TÉTO OSOBY]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Jméno | Příjmení | Role | Pracovní poměr |
| XXXXX  | XXXXX | Vedoucí projektu | Zaměstnanec  |
| XXXXX | XXXXX | Zástupce VP | Zaměstnanec |
| XXXXX | XXXXX | Garant implementace | Zaměstnanec |

**PŘÍLOHA Č. 4**

**Dokumentace integračního rozhraní ServiceCall systému Helpdesk FN Brno**













