

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

**Fakultní nemocnice Olomouc**

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

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

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

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

bankovní spojení: bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

**ESMEDIA Interactive s.r.o.**

se sídlem: Mezitraťová 233/1, 198 00 Praha 9 – Hrdlořezy

IČ: 24251828

DIČ: CZ24251828

zastoupená: jednatel, Bc. Pavel Sedláček

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 197332

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

číslo účtu: 713 836 4028 / 5500

na straně druhé jako „poskytovatel“

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

tuto

**Smlouvu o poskytování služeb technické podpory, rozvoje a servisu**

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

## I.

### Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem „**Servis, údržba a rozvoj webového řešení FN Olomouc.**“, evidenční číslo **VZ-2019-000796**. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému **webového řešení** (dále jen „**Systému**“) ve Fakultní nemocnici Olomouc (dále taky FNOL), který je specifikovaný v zadávací dokumentaci.

## II.

### Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory **Systému**, za podmínek stanovených v této smlouvě a jejich přílohách a v zadávací dokumentaci a závazek objednatele za technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek stanovených smlouvou.

## III.

### Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem jejího zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 a v Příloze č. 3 této smlouvy ode jejího podpisu oběma smluvními stranami.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Systém je uložen a provozován na technických prostředcích poskytovatele.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

## IV.

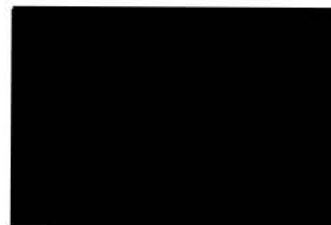
### Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory **Systému** je stanovena formou paušálu za fakturační období, který je složen z:
  - a) Hodinové dotace předplacených služeb na technickou podporu specifikovanou v Příloze č. 1 a v Příloze č. 3 za podmínek stanovených těmito přílohami.
  - b) Dostupnost služeb za podmínek stanovených přílohami této smlouvy

- c) Aktualizace **Systému** z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami
2. Nevyčerpanou hodinovou dotaci předplacených služeb lze převést do dalšího fakturačního období s využitím následujících 3 měsíců. Po této lhůtě propadá.
  3. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 a v Příloze č. 3 této smlouvy.
  4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1 cenu: 24 875,00 Kč bez DPH (slovy: „dvacetčtyřitisícosmsetšedesátpětkorun“) za fakturační období.
  5. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby objednané Objednatel nad rámec hodinové dotace cenu stanovenou dohodou ve výši: 980,00 Kč bez DPH (slovy: „devětsetosmdesátkorun“) za 1 hodinu práce příslušného specialisty.
  6. Objednatel vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele.
  7. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5.
    - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5. pouze v případě, že byly objednatel předem objednané, budou uvedeny ve **Výkazu činností** (Příloha č.2 této smlouvy) a budou písemně odsouhlaseny objednatel.
    - b) Poskyvatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období. Poskyvatel provede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady - bez časů přerušení).
    - c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
  8. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
  9. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
  10. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
  11. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do 3 pracovních dnů od konce fakturačního období resp. 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle článku IV.5. Poskyvatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat Objednateli nejpozději do 15 dnů od konce fakturačního období resp. od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle dle článku IV. 5.
  12. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2019-000796**.
  13. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatel na účet poskytovatele.
  14. Poskyvatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této smlouvy. Výše paušálu a Hodinová dotace za tento první měsíc se stanoví jako alikvot počtu pracovních dnů v daném měsíci.

## V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou.
  - Dispečink objednatel:
    - tel:
    - email:
  - Dispečink poskytovatel:
    - tel. Hotline v pracovní době:
    - tel. Hotline mimo pracovní dobu:
    - email:



2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
- za objednatele: [REDACTED] 5  
tel: [REDACTED]  
email: [REDACTED] 3 [REDACTED]
  - za poskytovatele: [REDACTED] 4  
tel: [REDACTED] 7  
email: [REDACTED] 2
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele resp. užívat služby Helpdesku poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
6. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle čl. XI. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
7. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
8. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
9. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky. Tyto konzultace budou zahrnuty do čerpání Hodinové dotace pouze po písemné (emailové) dohodě obou smluvních stran.
10. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
- a) Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem
  - b) Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem
  - c) Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem

## VI.

### ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že
  - a) zajistí realizaci případných exportů a integrací těchto dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele (v rámci služeb poskytovaných v rámci SLA S06). Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě.
  - b) Nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10% z paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatel je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu.
4. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:
  - a) Poskytovatel je povinen neprodleně provést rekonstrukci ztracených dat.
  - b) Poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady
  - c) Pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se

pro tyto účely stanovuje ve výši 350 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání vyúčtování objednatelům.

5. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit.
6. Poskytovatel se zavazuje, že pokud mu v rámci plnění předmětu této smlouvy budou zpřístupněny osobní údaje z databází Objednatele, že tato data nebude dále zpracovávat, zejména zpřístupňovat je třetím osobám a bude o nich zachovávat mlčenlivost i po případném ukončení tohoto smluvního vztahu. Obdobně se postupuje u dat, která mají důvěrný charakter (viz též dále čl. XI).
7. Před ukončením této smlouvy a to i v případě jednostranné výpovědi:
  - Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatel bezplatně (z databáze **Systému**) úplný export dat vložených objednatel tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, včetně zdrojových kódů, který umožní rekonstrukci veškerých informací v systému uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací.
  - Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatel (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat). Na takovéto případy se nebude vztahovat mlčenlivost ujednaná ve smlouvě v čl. X.

## VII. Autorská práva

1. Veškerá data, která budou Poskytovateli Objednatelům zpřístupněna při plnění předmětu této smlouvy jsou ve vlastnictví Objednatele; tedy Objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 autorského zákona.
2. V případě, že činnost Poskytovatele dle této Smlouvy vznikne ve smyslu autorského zákona autorské dílo a není v této Smlouvě stanoveno jinak, poskytuje tímto Poskytovatel Objednateli oprávnění k výkonu práva takové dílo užit v původní nebo zpracované či jinak změněné podobě a ke všem známým způsobům užití v době uzavření této Smlouvy a v neomezeném rozsahu. Majetková práva k dílu vykonává objednatel. Poskytovatel není, není-li sjednáno jinak, oprávněn dílo užit pro sebe ani pro jiného.
3. Licence se uděluje jako výhradní na dodávky grafických prací. Na dodávky programátorských prací se poskytuje licence nevýhradní.
4. Licence se poskytuje jako časově a místně neomezená.
5. Odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně sjednané v této smlouvě.
6. Objednatel může licenci poskytnout třetí osobě.
7. Objednatel smí dílo jakkoliv upravovat a měnit, spojit autorské dílo s jiným nebo zařadit do díla souborného. Zasáhne-li ale Objednatel takto sám bez koordinace s Poskytovatelem do zdrojových kódů webové aplikace, souhlasí Objednatel s tím, že nadále nemůže Poskytovatel již nést technickou záruku za bezchybnost celého řešení.
8. Ustanovení § 2378 (odstoupení pro nevyužití licence) a § 2382 (odstoupení pro změnu přesvědčení autora) občanského zákoníku se nepoužije.
9. V případě, že třetí strana uplatní nárok z důvodu porušení patentu nebo autorského práva produktem, jenž Poskytovatel dodal Objednateli, bude Poskytovatel hájit Objednatele před takovým nárokem na své náklady. Poskytovatel uhradí veškeré náklady, škody nebo poplatky uložené soudem nebo vynaložené Objednatel na základě uzavřeného smíru nebo dohody o narovnání.

## VIII. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. této smlouvy.

## IX. SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
  - a) „Havárie“ ve výši 3000 Kč za každý den prodlení.
  - b) „Závada velká“ ve výši 1000 Kč za každý den prodlení.  
„Závada malá“ ve výši 500 Kč za každý den prodlení.
  - c) *V případě nesplnění závazků poskytovatele z odstavce VI.8 je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 250 000,- Kč.*
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o **Neoprávněný incident** ve smyslu Přílohy č. 1 odst. 3.
3. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.

## X. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
3. Objednatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

## XI. MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu.
3. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
4. Poskytovatel před podpisem této smlouvy předloží doklady zavazující jeho zaměstnance, kteří se budou podílet na plnění předmětu smlouvy k mlčenlivosti o informacích získaných u objednatele. Totožný doklad je poskytovatel povinen předložit i v případě, kdy pověří nového zaměstnance plněním předmětu této smlouvy.
5. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
6. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním této smlouvy a trvá i po jejím zániku.

7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověřené pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
8. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Omezení výše náhrady škody v jakémkoliv směru se však nepřipouští.

## XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy včetně všech jejích náležitostí.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve třech exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží dva a poskytovatel jeden exemplář smlouvy.
4. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
5. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat příslušný obecný soud.
6. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
  - Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)
  - Příloha č. 2 – Výkaz činností
  - Příloha č. 3 – Položkový seznam servisních prací
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísní, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

**15 -10- 2019**

V Olomouci dne:

V ..... dne .....

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

### Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:
  - a) Poradenství k Systému.
  - b) Parametrizaci Systému dle pokynů objednatele.
  - c) Diagnostiku a řešení incidentů při užívání Systému.
  - d) Aktualizaci Systému.
  - e) Správu požadavků objednatele v nástroji HelpDesk
  - f) Servisní činnost dle Přílohy č. 3
2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.
3. Za **oprávněný incident** není možno považovat:
  - a) Nesprávné nebo nepovolené používání **Systému**,
  - b) Jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
  - c) Jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**
  - d) Propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele,
  - e) Nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele,
  - f) Závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami
  - g) Opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý,
  - h) Provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**,
  - i) Používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány,
  - j) Odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**.
  - k) Negarantované funkce, které zveřejňuje poskytovatel objednateli v Zákaznické sekci. Mezi negarantované funkce patří např. chyby MS Windows nebo .NET Framework, atd.
4. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.
5. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
  - a) **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
  - b) **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionality. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
  - c) **Závada malá** - Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionality. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.
6. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci.
7. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.
8. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.
9. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.



## S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

### Popis služby

#### 1) Iniciace incidentu objednatelem

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

#### 2) Registrace incidentu poskytovatelem

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

#### 3) Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušování až do ukončení.
- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se poskytovateli přerušuje se v případech:
  - Pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
  - Při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
  - Rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě.
  - Předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.

- Poskytovatelem zaslánou písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e) Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí

#### 4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) **Havárie**  
Nástup na řešení: do 2 pracovních hodin od nahlášení havárie  
Odstranění havárie: do 48 pracovních hodin od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**  
Nástup k řešení: do 4 pracovních hodin od nahlášení závady.  
Odstranění závady: do 48 pracovních hodin od nahlášení
- c) **Závada malá**  
Odstranění závady: do 7 pracovních dnů od nahlášení

#### 5) Dostupnost služby

- a) V pracovní dny od 7.00hod do 16.00 hod  
b) V sobotu od 7.00hod do 12.00hod

#### 6) Úhrada služby

- a) Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy, apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány
- V případě „Závady malé“ nebo „Závady velké“ formou čerpání služby z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
  - V případě „Havárie“ samostatnou úhradou dle odstavce IV.5.

### S02 Aktualizace Systému

#### 1) Klasifikace prostředí provozu Systému:

- a) Produkční = aktuální verze **Systému** nad produkčními daty  
b) Ověřovací = testovací verze **Systému** nad produkčními daty  
c) Testovací = testovací verze **Systému** nad testovacími daty

#### 2) Popis služby

- a) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány Poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- b) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNOL min. 3 měsíce před plánovanými nasazením takového upgrade.
- c) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S05**.
- d) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb HelpDesk.
- e) Objednatel provádí Aktualizaci dle požadovaného vybraného scénáře v příslušných Prostředích provozu **Systému**.

#### 3) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24

#### 4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

### **S03 Hot-line - běžné telefonické konzultace**

#### **1) Popis služby**

- a) Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele

#### **2) Dostupnost služby**

- a) Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 07.00 – 16.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1

#### **3) Úhrada služby**

- a) Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
- b) Krátké telefonické konzultace do 15 minut se do Hodinové dotace nezapočítají.

### **S04 Používání HelpDeskové aplikace**

#### **1) Popis služby**

- a) Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení poskytovatelem.
- b) Záznam Hlášení a Správa požadavků na Helpdesk Poskytovatele Technickými zástupci objednatele.

#### **2) Dostupnost služby**

- a) On-line služba dostupná v režimu 7x24

#### **3) Úhrada služby**

- a) Služba je poskytována v rámci Paušálu.

### **S05 Řešení drobných požadavků objednatele**

#### **1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu**

- a) Konzultace a poradenství k Systému
- b) Vyžádané změny nastavení Systému, pokud si je objednatel neprovádí sám
- c) Instalace nových verzí Systému s nastavením, pokud si je objednatel neinstaluje sám
- d) Profylaxe a diagnostika Systému

#### **2) Popis služby**

- a) Technický zástupce objednatele zašle na Helpdesk drobný požadavek
- b) Konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci
- c) Konzultant poskytovatele dohodne s technickým zástupcem objednatele způsob a termín řešení
- d) Konzultant provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti:
  - Rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede poskytovatel bez nutnosti vyjádření objednatele
  - Rozsah od 2,5 do 10 hodin včetně = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem technického zástupce objednatele, kterého na rozsah prací dopředu upozorní
  - Rozsah nad 10 hodin = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby objednatele, kterou na rozsah prací dopředu upozorní
- e) Konzultant implementuje dohodnuté řešení a předá technickému zástupci objednatele k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci
- f) Technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět Konzultantovi k dořešení

#### **3) Dostupnost služby**

- V pracovní dny v čase 07.00 – 16 hod

#### **4) Úhrada služby**

- Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
- Po překročení Hodinové dotace se budou služby účtovat dle ustanovení odstavce IV.5.)

## S06 Řešení speciálních požadavků Objednatele

### 1) Klasifikace speciální požadavků

- a) Drobné požadavky na vylepšování Systému
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému
- c) Požadavek na propojení Systému s externím systémem (programem)
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem)
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatel na konkurenční SW jiného dodavatele.

### 2) Popis služby

- a) Oprávněná osoba objednatel předloží oprávněné osobě poskytovatel požadavek na speciální úpravu Systému
- b) Oprávněná osoba poskytovatel provede klasifikaci požadavku (dle bodu (1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatel termín a způsob řešení
- c) Po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatel plnění oprávněné osobě objednatel k akceptaci

### 3) Dostupnost služby

- a) Reakce na požadavek do 1 měsíce od předložení.

### 4) Úhrada služby

- a) Drobné požadavky na vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci služby S02
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence
- c) Požadavek na propojení Systému s externím Systémem – nabídka na rozšíření ovladačů resp. konektorů Systému, samostatná nabídka další licence
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.5 formou Výkazu činností
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatel na konkurenční SW jiného dodavatel – pokud jen v prostém formátu dle odstavce VI.8, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.

**Příloha č. 2 – Výkaz činností**
**VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ: .....**
**Poskytovatel:**
**Období:**        /

Datum	Popis činností čerpaných z měsíční Hodinové dotace XXXX hodin	Čas
	<b>Celkem hodin</b>	
	<b>Zbývá z měsíční Hodinové dotace (převod)</b>	

Datum	Popis činnosti hrazených nad rámec Hodinové dotace	Čas
	<b>Celkem hodin</b>	

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	

**Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá**  
 - doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – příloha č.1, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech, odst. 4

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jméno, datum a podpis  
objednatele

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jméno, datum a podpis  
poskytovatele

**Příloha č. 3**

**I) Položkový seznam servisních služeb včetně hodinové dotace – MINIMÁLNÍ ROZSAH**

- a. Bezchybný provoz webového řešení včetně dohledové služby nad správnou funkcionalitou.
- b. Odstranění případné závady, která negativně ovlivňuje základní funkcionalitu webu či znemožňuje nabídku služeb či objednávání odstranění závady nejpozději následující pracovní den ode dne nahlášení.
- c. Serverhosting webového řešení včetně technického dohledu nad provozem aplikace, bezpečnostní profylaktika na serverové straně i na straně webové aplikace.
- d. Základní grafické práce pro nezbytné úpravy webového řešení v rozsahu 4 hod./měsíc, další grafické práce pro úpravy a aktualizaci webového řešení v rozsahu 8 hod./měsíc.
- e. Základní servisní programátorské práce v PHP, JavaScript, ASP, .NET, SQL, XML a na úpravách responzivního XHTML kódu a Frontendu webu až do rozsahu 6 hod./měsíc, další programátorské práce dle zadání až do rozsahu 16 hod./měsíc.
- f. Technická a asistenční hotline pro příjem zadání od klienta, v pracovních dnech vždy od 7:00 – 18:00, telefonicky či emailem, account management při konkretizaci a realizaci jednotlivých požadavků dle zadání klienta a odborné konzultace až do rozsahu 8 hod./měsíc.
- g. Průběžné sledování SEO parametrů webu klienta (tzv. ON-PAGE factory, technické i obsahové) a související odborné poradenství dle potřeby až do rozsahu 8 hod./měsíc.
- h. Denní i dlouhodobý monitoring pozic na vybraná klíčová slova (Google/Seznam).
- i. Odborné nastavení a průběžná optimalizace Google Analytics vč. sledování eventů/cílů, filtrování nežádoucího spamu, sledování konverzí a průběžný celkový dohled až do rozsahu 4 hod./měsíc.
- j. Analýza návštěvnosti a konzultace analýzy s klientem, doporučení dalšího vývoje obsahu webu na základě zjištěných skutečností až do rozsahu 4 hod./měsíc.
- k. Vlastní emailový systém na marketingové kampaně s možností tvorby šablon, vkládání obrázků, změny záhlaví a zápatí emailu. Emailové kampaně lze statisticky vyhodnocovat v detailu počtu odeslaných zpráv, otevřených zpráv a případně kliknutí na odkazy v emailu. Databáze emailových adres plněna pomocí integrace s interními systémy FNOL, odkud se data minimálně 1x denně aktualizují.

**Další dohledové práce zahrnuté v paušálu:**

- Sledování chodu aplikace za pomoci automatického monitoringu.
- Dohled nad integrací na interní WSDL služby FNOL (vyhledávání zaměstnanců, pracovišť atd.).
- Údržba podkladů potřebných pro stavbu neuronové sítě, která bude pomáhat intuitivnímu vyhledávání.
- Dependency management pomocí balíčků služby Composer.
- Případná aktualizace aplikace ke splnění prerekvizit k updatu verze PHP, konfigurace serveru.
- Dohled nad správou implementací SMTP služeb FNOL (Exchange).

**Další rozvojové práce zahrnuté v paušálu:**

- Veškerá implementace na lokálním serveru s automatizovaným deploymentem skriptů.
- Práce v Symfony/Console nad integračními skripty Doctrine2.
- Rozšiřování a implementace ORM entit pro aplikační DBAL.
- Generování schema příkazů pomocí CLI a jejich následná migrace na produkční prostředí.
- Udržování čistého MVC přístupu s použitím Dependency Injection.
- Vše udržované a verzované v CVS (nejlépe Git).
- Případné rozšiřování interních WSDL služeb za dodržení RESTful přístupu (Guzzle).
- Škálovatelnost a dodržení ustanoveného KISS paradigmatu pomocí repositářů, služeb a fasád aplikace.
- Aktualizace veškerých komponent nutných k provozu webové prezentace (PHP, .NET, SQL aj.)

II) Položkový seznam servisních služeb včetně hodinové dotace nad rámec minimálního rozsahu stanoveného výše

frontendové programátorské práce a UX/UI služby	980,-/hod
programátorské práce JavaScript, ASP, PHP, .NET, SQL, XML	980,-/hod
grafické práce, vizuální kreativa	750,-/hod
sazba DTP	750,-/hod
výroba animací, digitální audio/video postprodukce	980,-/hod
příprava textových podkladů, zpracování textových dat	450,-/hod
odborné konzultace, poradenství, SEO, SEM, PPC kampaně, školení	980,-/hod
služby a poradenství v oblasti media relations, copywriting, soc. sítě	980,-/hod
marketing na sociálních sítích (Facebook, Instagram, Twitter)	980,-/hod

Všechny ceny jsou uvedeny v CZK bez DPH.