

**Smlouva na poskytnutí služby technické podpory aplikačního
programového vybavení ZDRAVIS - CACHE
(dále jen „APV ZDRAVIS - CACHE“)
číslo: 195310272**

Smluvní strany:

Česká republika - Ministerstvo obrany

se sídlem: Tychonova 1, 160 01 Praha 6
jejímž jménem jedná: Ing. Petr ZÁBOREC, ředitel odboru komunikačních a informačních systémů,
sekce vyzbrojování a akvizic MO
se sídlem kanceláře: nám. Svobody 471/4, 160 01 Praha 6
IČO: 601 62 694
DIČ: CZ60162694
bankovní spojení: Česká národní banka, Na Příkopě 28, 110 03 Praha 1
číslo účtu: 404881/0710
vyřizuje ve věcech smluvních: Ing. Brigita Senohrábková
ve věcech technických:

adresa pro doručování korespondence:

Sekce vyzbrojování a akvizic MO
Odbor komunikačních a informačních systémů
nám. Svobody 471/4
160 01 Praha 6

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

a

CompuGroup Medical Česká republika s.r.o.

Zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 131584

Se sídlem: Budova C, Office Park Nové Butovice, Bucharova 2657/12, 158 00
Praha 13
IČO: 47902442
DIČ: CZ47902442
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
Číslo účtu: 1041106084/5500
Zastoupená: Bc. Vladimírem Přikrylem, Mgr. Zuzanou Jandorovou, jednatelem
ISDS: Identifikátor datové schránky sjbwem4
Kontaktní osoba: Miloš Nývlt, Key Account Manager,

Adresa pro doručování korespondence: Budova C, Office Park Nové Butovice, Bucharova 2657/12,
158 00 Praha 13

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé

uzavírají ve smyslu ustanovení § 1724 - 1730 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“) a ustanovení § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, tuto **smlouvu na poskytnutí služby technické podpory APV ZDRAVIS – CACHÉ** (dále jen „smlouva“).

Čl. I Účel smlouvy

Účelem je pořízení služby technické podpory významného informačního systému (VIS) ZDRAVIS APV ZDRAVIS k zabezpečení poskytování primární lékařské péče pacientům včetně zabezpečení lékařské péče zdravotnickými týmy v misích a splnění zákonných povinností při vyúčtování zdravotním pojišťovnám.

Čl. II Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby, které zahrnují technickou podporu APV ZDRAVIS, tj. maintenance rutinně provozovaných databází (dále jen „DB“) systému CACHÉ a databází CACHÉ pro zajištění spolehlivého a bezpečného provozu informačního systému Vojenského zdravotnictví ZDRAVIS (dále jen „služba“). Předmět smlouvy je v podrobnostech uveden v čl. III smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytnutí služby cenu podle čl. V této smlouvy.

Čl. III Rozsah a podmínky poskytování služeb

1. Rozsah a cena služby je stanovena pro následující rozsah APV ZDRAVIS:
 - max. 45 serverů ZDRAVIS
 - max. 1 licence CACHÉ Elite Multiserver Windows x64 pro 200 uživatelů
 - max. 300 uživatelských stanic ZDRAVIS
 - max. 600 uživatelů ZDRAVIS
2. Službu podle čl. II odst. 1 této smlouvy je poskytovatel povinen poskytovat objednateli v tomto rozsahu:
 - A. **Služba Technická podpora APV ZDRAVIS – CACHÉ Intersystems** zahrnuje: SW Update a Technical assistance pro DB servery Caché od výrobce (InterSystems) pro Elite Multiserver Windows x64 s 200 Concurrent users licencí CACHÉ. Přístup k novým verzím systému databází CACHÉ, uvolněných výrobcem, ověření kompatibility nových verzí databází CACHÉ na serverech s APV ZDRAVIS a poskytování systémové podpory při řešení problémů pomocí telefonu nebo e-mailu. Poskytování podpory pracovníkům objednatel pověřených správou APV ZDRAVIS a technických informací o produktech, včetně kompatibility jednotlivých produktů CACHÉ a technické specifikace jednotlivých verzí a edic produktů v rámci technické podpory.
 - B. **Služba Technická podpora APV ZDRAVIS – databáze CACHÉ** zahrnuje Technická podpora APV ZDRAVIS – databází CACHÉ, provádění periodické profylaxe a dohled, kontrola a poskytování podpory pracovníkům objednatel pověřených správou APV

ZDRAVIS pro všechny lokality v rámci AČR, kde jsou umístěny servery CACHE na pracovištích AČR:

- a) 1 x ročně provádět periodickou profylaxi a celkovou revizi instalovaných databázových systémů CACHE na všech pracovištích zdravotnické služby v rámci celé AČR zapojených do ZDRAVIS pracujících s APV databáze CACHE.
- b) Provádět periodickou profylaxi a revizi jednotlivých dodaných komponent centrálního registru ZDRAVIS, včetně kontroly synchronizace dat. Prohlídky provádět 1 x měsíčně.
- c) 2 x ročně provést celkovou revizi komponent centrálního registru ZDRAVIS a databáze podsystému REDIS.
- d) Telefonická podpora provozovatele systému:

V rámci technické podpory poskytovat správcům systému ZDRAVIS [redacted] operativní podporu formou Hot-line servisu pro databáze CACHE na vyhrazeném telefonním čísle + 420 739 415 301 v pracovních dnech v době od 9.00 do 17.00 hodin.

Podrobný popis jednotlivých lokalit pro provádění technické podpory APV ZDRAVIS - databáze CACHE a popis schématu prováděných kontrol je obsažen v příloze č. 1 této smlouvy.

Čl. IV

Doba plnění a místo plnění

1. Poskytování služeb ve smyslu čl. II odst. 1 této smlouvy je poskytovatel povinen zahájit od účinnosti smlouvy, nejdříve však 1. 12. 2019 a ukončit 30. 11. 2022.
2. Místem plnění je Vojenské zařízení 6848, Žižkovy kasárny Komenského 224, 500 01 Hradec Králové.
3. Řádné splnění závazku poskytovatele potvrdí za objednatele podpisem Akceptačního protokolu vedoucí oddělení zdravotní politiky a koncepcí odboru vojenského zdravotnictví sekce podpory Ministerstva obrany (OVZdr SPOd MO) [redacted] nebo jím písemně pověřená osoba (dále jen „oprávněná osoba“). Oprávněná osoba objednatele není povinna Akceptační protokol podepsat, jestliže údaje v něm obsažené nejsou pravdivé, případně nedošlo-li k řádnému splnění závazku. Jedno vyhotovení Akceptačního protokolu obdrží objednatel, dvě vyhotovení si ponechá poskytovatel s tím, že jedno vyhotovení zašle objednateli jako nedílnou přílohu daňového dokladu - faktury.

Čl. V

Cena

1. Celková cena za splnění všech závazků dle čl. II odst. 1 v rozsahu dle čl. III odst. 1 a 2 této smlouvy činí **maximálně**:

[redacted]

Celková cena bez DPH činí **6 532 866,00 Kč**, včetně DPH 21% činí **7 904 767,86 Kč**.

2. V ceně bez DPH jsou zahrnuty veškeré náklady poskytovatele související se splněním závazku dle čl. II odst. 1 této smlouvy, např. náklady na dopravné a další související náklady.
3. Cena bez DPH je cenou nejvýše přípustnou a nelze ji překročit.
4. Daň z přidané hodnoty bude po celou dobu platnosti této smlouvy uplatňována v sazbě podle v daném období účinného znění zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
5. Rozklad ceny služby dle čl. III odst. 2 je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

Čl. VI

Další povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen vyhotovit Akceptační protokol, ve kterém uvede podrobný popis skutečně poskytnutého plnění. Akceptační protokol podepíše za objednatele ředitel AVZdr nebo jím písemně pověřená osoba. Tyto oprávněné osoby objednatele nejsou povinny Akceptační protokol podepsat, jestliže údaje v něm obsažené nejsou pravdivé, popř. plnění nebylo poskytnuto řádně a v souladu s touto smlouvou. Jedno vyhotovení Akceptačního protokolu obdrží objednatel při jeho podpisu, druhé je poskytovatel povinen zaslat objednateli jako nedílnou přílohu faktury.
2. Pracovníci poskytovatele, kteří při plnění jeho závazku dle této smlouvy budou vstupovat do objektů objednatele, budou podléhat schválení objednavatele ve věcech technických.
3. Pracovníci poskytovatele budou vykonávat činnost vyplývající z uzavřené smlouvy pouze v místech objednatele a za přítomnosti správce systému ZDRAVIS.
4. Objednatel ve věcech technických vyčlení příslušné prostory v lokalitě Hradec Králové, pracoviště Odboru zdravotních služeb pracovníkům poskytovatele na dobu nezbytně nutnou pro plnění závazků dle této smlouvy.
5. Informace v jakékoliv podobě či jejich části, se kterými se pracovníci poskytovatele při plnění této zakázky seznámí, nesmí být poskytnuty v jakékoliv podobě třetí straně ani po uplynutí platnosti této smlouvy. To se vztahuje i na informace nesouvisející s předmětem plnění zakázky, se kterými se však pracovníci poskytovatele seznámí na pracovištích a v objektech objednatele.
6. Používat výpočetní techniku a komunikační prostředky v objektech objednatele podle zásad platných pro objekty Ministerstva obrany ČR. Poučení pracovníků poskytovatele provede Bezpečnostní správce ZDRAVIS (o.z. Ing. Pavel FRIES, tel. + 420 973 252 475, e-mail friesp@army.cz) před zahájením plnění smlouvy na základě žádosti objednatele ve věcech technických v jím určeném místě.
7. Poskytovateli je zakázáno používat vzdálený přístup z veřejné sítě k provádění prací do míst objednatele.
8. Vstup pracovníků poskytovatele, vnášení a vynášení věcí do a z objektů objednatele se bude řídit zásadami platnými pro objekty Ministerstva obrany ČR. Pracovníci poskytovatele jsou povinni se této kontrole oprávněných orgánů objednatele podrobit. Objednatel má právo pracovníky poskytovatele, kteří nesplní podmínky pro vstup do objektů Ministerstva obrany ČR, nevpuštět do objektů objednatele. S tím související následky nese poskytovatel. Poučení pracovníků poskytovatele provede Bezpečnostní správce ZDRAVIS před zahájením plnění smlouvy na základě žádosti odpovědné osoby v místě objednatele ve věcech technických v jím určeném místě.
9. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel provádí službu v rozporu s ustanoveními této smlouvy a svými povinnostmi, je objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním služby a službu prováděl řádným způsobem. Jestliže tak

poskytovatel bezodkladně neučiní, jeho postup bude chápán jako podstatné porušení smlouvy a objednatel bude oprávněn od smlouvy odstoupit.

Čl. VII Platební a fakturační podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že objednatel nebude poskytovat za plnění předmětu smlouvy zálohové platby.
2. Úhrada ceny dle čl. V této smlouvy za splnění závazku dle čl. II odst. 1, blíže popsaneého v čl. III této smlouvy, bude provedena v termínu podle následujícího platebního kalendáře:

| PLATEBNÍ KALENDÁŘ | | |
|--------------------------|--|---|
| Poř. č. dokladu | Období, za které je daňový doklad vystaven | Daňový doklad bude objednateli doručen do |
| 1 | od účinnosti smlouvy - březen 2020 | 10. 4. 2020 |
| 2 | duben - červen 2020 | 10. 7. 2020 |
| 3 | červenec - září 2020 | 12. 10. 2020 |
| 4 | říjen – listopad 2020 | 10. 12. 2020 |
| 5 | prosinec 2020 - březen 2021 | 12. 4. 2021 |
| 6 | duben - červen 2021 | 12. 7. 2021 |
| 7 | červenec - září 2021 | 11. 10. 2021 |
| 8 | říjen – listopad 2021 | 10. 12. 2021 |
| 9 | prosinec 2021 - březen 2022 | 11. 4. 2022 |
| 10 | duben - červen 2022 | 11. 7. 2022 |
| 11 | červenec - září 2022 | 10. 10. 2022 |
| 12 | říjen – listopad 2022 | 12. 12. 2022 |

1. Poskytovatel je povinen po uplynutí období a po podpisu Akceptačního protokolu dle čl. IV odst. 3 této smlouvy bez zbytečného prodlení vystavit daňový doklad – fakturu (dále jen „faktura“) za konkrétní rozsah činnosti vykonané během příslušného období dle platebního kalendáře a ve lhůtě stanovené v platebním kalendáři jej doručit objednateli ve trojím vyhotovení (originál faktury + 2 kopie) spolu s originálem Akceptačního protokolu, a to na adresu pro doručování korespondence dle záhlaví této smlouvy.
2. Faktura musí obsahovat náležitosti uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dále označení daňový doklad - faktura, číslo této smlouvy a cenovou kalkulaci fakturovaných částek za jednotlivé moduly služby skutečně poskytnuté v souladu s touto smlouvou v daném platebním období. Na faktuře bude uvedena tato adresa objednatele:
Sekce vyzbrojování a akvizic MO
Odbor komunikačních a informačních systémů
nám. Svobody 471/4
160 01 Praha 6
3. Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího doručení objednateli. V případě, že bude faktura doručena objednateli v období od 15. 12. příslušného kalendářního roku do 15. 1. následujícího kalendářního roku, prodlužuje se splatnost o dalších 30 dní ode dne doručení. Faktura je považována za uhrazenou dnem odepsání příslušné fakturované částky z účtu objednatele a jejím směrováním na účet poskytovatele.

4. Případný opravný daňový doklad je poskytovatel povinen vystavit a doručit do 14 kalendářních dnů od vyžádání objednatelem. Splatnost opravného daňového dokladu je 30 dnů ode dne jeho doručení. Případný opravný daňový doklad je považován za uhrazený dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
5. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu před uplynutím její splatnosti, neobsahuje-li požadované náležitosti, není doložena požadovanými doklady nebo obsahuje neúplné či nesprávné cenové údaje a náležitosti nebo má jiné vady. V případě oprávněného vrácení poskytovatel vystaví novou fakturu. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nové (opravené) faktury objednateli. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit objednateli na adresu pro doručování korespondence uvedenou v záhlaví této smlouvy, a to do 5 pracovních dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury poskytovateli. Pro zachování lhůty pro vrácení faktury postačí její odeslání poskytovateli v době její splatnosti.
6. Pokud budou u poskytovatele shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude objednatel při zasílání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona.

Čl. VIII

Záruční podmínky a vady plnění

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost výsledku poskytnutých služeb technické podpory po dobu 24 měsíců od data podepsání akceptačního protokolu.
2. V případě výpadku systému ZDRAVIS je v příloze č. 3 definovaná Požadovaná úroveň zabezpečení služeb (SLA).
3. Uplatnit nároky z vad může objednatel nebo oprávněná osoba telefonicky nebo e-mailem [REDAKCE]. V případě telefonického oznámení objednatel nebo oprávněná osoba do 1 dne vystaví a poskytovateli zašle písemné potvrzení o tomto uplatnění nároku z vad, které obsahuje datum, popis vady a podpis oprávněné osoby dle čl. IV odst. 3 této smlouvy.
4. Ve smyslu ustanovení § 2113 a násl. OZ poskytovatel přejímá rovněž závazek záruky za jakost po dobu 24 měsíců od převzetí hmotných nosičů dat objednatelem za to, že hmotné nosiče dat jsou v bezvadném stavu, programový i datový soubor je zaznamenán bezchybně a předmětný SW lze používat v souladu s účelem této smlouvy.
5. Odpovědnost poskytovatele za vady plnění se řídí ustanovením § 2615 až § 2619 OZ, nestanoví-li tato smlouva jinak.
6. Objednatel nebo oprávněná osoba má právo nepřijmout vadné plnění (míněno také právo nepřevzít vadné nosiče).

Čl. IX

Smluvní pokuty a úroky z prodlení

1. V případě prodlení poskytovatele s řádným poskytováním služby podle čl. II odst. 1 v termínu dle čl. IV této smlouvy zaplatí poskytovatel objednateli za každý i započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč včetně DPH, a to až do úplného splnění závazku nebo do zániku smluvního vztahu. Tím není dotčen čl. X této smlouvy.
2. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vady v termínu uvedeném v příloze č. 3 této smlouvy, má objednatel nárok na poskytnutí slevy ve výši alikvotní části z měsíční platby, která poskytovateli náleží za měsíc, v němž dostupnost služby nebyla dodržena. Jednotka doby

nedostupnosti služby za daný měsíc je stanovena na jeden kalendářní den (i započatý). Alikvotní částí se rozumí 1% denně z měsíční platby fakturované v daném měsíci.

3. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury zaplatí objednatel poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši z fakturované částky.
4. Smluvní pokutu hradí povinná strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé smluvní straně škoda, která je vymahatelná samostatně v plné výši.
5. Právo vymáhat a účtovat smluvní pokutu či úrok z prodlení vzniká prvním dnem následujícím po dni, ve kterém došlo k porušení povinnosti smluvní strany, mající za následek vznik povinnosti platit smluvní pokutu nebo úrok z prodlení. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování povinné straně.

Čl. X

Zánik smluvního vztahu

Smluvní strany se dohodly, že smluvní vztah zaniká v těchto případech:

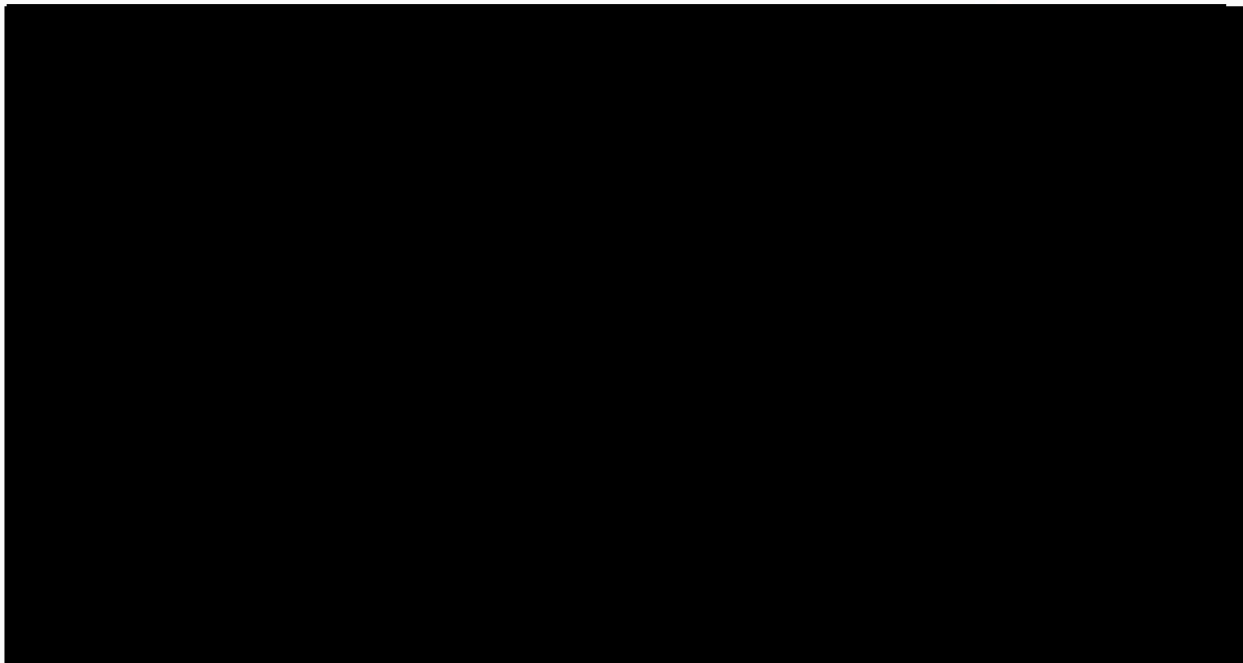
1. písemnou dohodou smluvních stran, spojenou se vzájemným vyrovnáním účelně a prokazatelně vynaložených nákladů,
2. jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení některou ze smluvních stran s tím, že podstatným porušením smlouvy se rozumí:
 - a) neplnění závazků poskytovatele dle čl. II odst. 1 této smlouvy řádně a/nebo včas (blíže je předmět smlouvy rozveden v čl. III smlouvy),
 - b) porušení povinnosti dle čl. VI odst. 7 této smlouvy poskytovatelem,
3. jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy pro případ vyhlášení insolvenčního řízení vůči majetku poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo byl-li vůči majetku poskytovatele insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen, protože majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních předpisů,
4. písemnou výpovědí objednatele i bez udání důvodů s 3 měsíční výpovědní lhůtou, přičemž výpovědní lhůta začne běžet dnem následujícím po dni doručení této výpovědi poskytovateli,
5. jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy pokud poskytovatel uvedl v nabídce informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení,
6. splněním všech závazků řádně a včas.

Čl. XI

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě o 8 listech se 4 přílohami o 5 stranách.
2. Smlouva může být měněna či doplňována vzájemně odsouhlasenými a podepsanými písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí.
3. Doplnění nebo změnu této smlouvy bude možno provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, postupně číslovaných dodatků. Za změnu smlouvy se nepovažuje změna kontaktních údajů smluvních stran. Tato změna bude druhé smluvní straně písemně oznámena na adresu pro doručování korespondence.
4. Smluvní strany prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření smlouvy vylučovaly a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z vědomě jimi udaných nepravdivých údajů. Na důkaz svého souhlasu s obsahem smlouvy připojují pod ní své podpisy.

5. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv („zákon o registru smluv“), ve znění pozdějších předpisů.
6. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním textu smlouvy po jejím podpisu.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - příloha č. 1 - Podrobný popis lokalit pro zajištění technické podpory - Technická podpora APV ZDRAVIS - databáze CACHE - 2 strany
 - příloha č. 2 - Cenový rozklad Služby Technická podpora APV ZDRAVIS - CACHE 1 strana
 - příloha č. 3 - Požadovaná úroveň zabezpečení služeb (SLA) - 1 strana
 - příloha č. 4 - Vzor : Akceptační protokol - 1 strana



Příloha č. 1

1. Podrobný popis lokalit pro zajištění technické podpory dle bodu B

- **Technická podpora APV ZDRAVIS – databáze CACHE**

| VZ | CZdrS | Dislokace podřízených pracovišť |
|----|-------|---------------------------------|
| | | |

2. Práce prováděné na uvedených lokalitách:

- Profylaxe a celková revize na pracovištích zdravotnické služby AČR - 46 míst,
- Periodickou profylaxi a revizi jednotlivých dodaných komponent centrálního registru ZDRAVIS – 1x měsíčně,
- Celková revize komponent centrálního registru ZDRAVIS a databáze podsystemu REDIS - 2x ročně,
- Provedení vyžádané rekonfigurace pracovišť, úpravy a rozšíření hierarchického systému přístupových práv do APV ZDRAVIS dle požadavků správce systému ZDRAVIS,
- Technickou podporu Hot-line databází CACHE.

Příloha č. 2

A. Cenový rozklad Služby Technická podpora APV ZDRAVIS – CACHE InterSystems

| položka | cena bez DPH | cena vč. DPH |
|------------------------------|--------------|--------------|
| SW update/měsíc | | |
| Technical assistance/měsíc | | |
| Celkem za rok 2020 | | |
| Celkem za rok 2021 | | |
| Celkem za rok 2022 | | |
| Celkem za celé období | | |

B. Cenový rozklad Služby Technická podpora APV ZDRAVIS – databází CACHE

| položka | cena bez DPH | cena vč. DPH |
|--|--------------|--------------|
| Profylaxe a celková revize na pracovištích zdravotnické služby AČR - 46 míst | | |
| Periodická profylaxe a revize jednotlivých dodaných komponent centrálního registru ZDRAVIS – 1x měsíčně | | |
| Celková revize komponent centrálního registru ZDRAVIS a databáze podsystému REDIS – 2x ročně | | |
| Provedení vyžádané rekonfigurace pracovišť, úpravy a rozšíření hierarchického systému přístupových práv do APV ZDRAVIS dle požadavků správce systému ZDRAVIS | | |
| Technická podpora Hot-line databází CACHE | | |
| Celkem za rok 2020 | | |
| Celkem za rok 2021 | | |
| Celkem za rok 2022 | | |
| Celkem za celé období | | |

Příloha č. 3

Požadovaná úroveň zabezpečení služeb (SLA)

| SLA V 7x24 | |
|---|---|
| Dostupnost služby | – 7 x 24; |
| Diagnostika vady pracovníkem MO | – 6,5 hod; |
| Popis úrovně závažnosti u služeb | – závažnost označuje "Systém mimo provoz" nebo skutečnost, že služba není dostupná, nefungují jednotlivé části systému a tím je ovlivněno prostředí plnění, jako například aplikační programové vybavení, popř. jiné důležité části systému, které jsou rozhodující pro realizaci služby, jsou mimo provoz; |
| | – podstatná část dat rozhodujících pro realizaci služby je ohrožena vysokým rizikem ztráty nebo zničení; podstatná ztráta služeb; provoz činností byl závažným způsobem přerušen; nebo problém, kvůli kterému software způsobil katastrofální selhání systému nebo sítě, kvůli kterému dojde k selhání celkové integrity dat systému při instalaci nebo běhu softwaru (tj. zhroucení systému, ztráta nebo poškození dat, selhání bezpečnosti dat nebo selhání bezpečnosti systému) a má závažný dopad na trvalý provoz ve přenosovém prostředí; |
| Čas reakce poskytovatele po nahlášení vady | – 2 hod; |
| | – vady (nedostupnost služby) je oprávněn hlásit správce systému ZDRAVIS nebo jiná objednavatelem ve věcech technických pověřená osoba; |
| | – hlášení budou předávány telefonicky nebo e-mailem servisnímu pracovišti poskytovatele v době od 8:00 do 18:00 v pracovní dny; |
| Zahájení prací v místě vady od nahlášení vady | – 24 hod; |
| Maximální čas opravy (odstranění vady) | – 48 hod od nahlášení vady; |
| Převzetí plnění od poskytovatele | – 50 hod od nahlášení vady na základě akceptačního protokolu o zprovoznění služby. |

Příloha č. 4

Vzor: Akceptační protokol dle smlouvy č. XXXXXXXXXXXX

Akceptační protokol č. xxxxxxxxxxxxxx

Zástupce poskytovatele:

Zástupce objednatele ve věcech technických:

Období, za které je Akceptační protokol vystaven:

Podrobný popis poskytnutého plnění dle čl. 3 Smlouvy

A. Technická podpora APV ZDRAVIS – CACHE Intersystems

| období podpory | Poskytovaná služba | cena v Kč bez DPH |
|---------------------|----------------------|-------------------|
| | SW update | |
| | Technical assistance | |
| | | |
| Cena celkem bez DPH | | |

B. Technická podpora APV ZDRAVIS – databáze CACHE

| Datum | Lokalita | Poskytovaná služba | počet hodin | cena v Kč bez DPH |
|---------------------|----------|--------------------|-------------|-------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Cena celkem bez DPH | | | | |

Závěrečná rekapitulace

| Cena v Kč bez DPH | Cena celkem bez DPH | DPH 21% | Cena celkem s DPH 21% |
|------------------------|---------------------|---------|-----------------------|
| A | | | |
| B | | | |
| Cena celkem bez DPH | | X | X |
| DPH | X | | X |
| Cena celkem včetně DPH | X | X | |

