

## Smlouva o poskytování servisních služeb č. SML-2020-0427

uzavřená dle ustanovení § 1746, odst. 2 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“)

### Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

Sídlo: Kyjevská 44, 532 03 Pardubice  
IČO: 27520536  
DIČ: CZ27520536  
Zastoupená: MUDr. Tomášem Gottvaldem, MHA, předsedou představenstva  
Ing. Františkem Lešundákem, místopředsedou představenstva  
Bankovní spojení: Bankovní spojení ČSOB, a.s., pobočka Pardubice  
Číslo účtu: 280123725/0300  
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2629,  
dále jen **Objednatel** na straně jedné

a

### OR-NEXT spol. s r.o.

Sídlo: Hlinky 40/102, 603 00 Brno  
IČO: 26284146  
DIČ: CZ26284146  
Zastoupená: Ing. Petrem Moravcem, jednatelem  
Bankovní spojení: KB a.s.  
Číslo účtu: 43-1429610287/0100  
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 41856,  
dále jen **Poskytovatel** na straně druhé,

dále též **Smluvní strana** nebo společně **Smluvní strany**,

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen **Smlouva**).

Podkladem pro uzavření této Smlouvy je nabídka vítězného dodavatele předložená v rámci zadávacího řízení „**Poskytování servisních služeb pro informační systém QI v NPK, a.s. – 2. kolo**“, identifikátor veřejné zakázky P20V00000034 realizovaného v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., ZZVZ.

## 1. Prohlášení Smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v záhlaví Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakékoliv změně identifikačního údaje, nejpozději do 5 pracovních dní od nabytí účinnosti této změny. V opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě.

2. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.
3. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou Smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.

#### 4. Účel Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je zajištění řádného provozu a dostupnosti služeb **informačního systému QI**, který provozuje Objednatel, v rozsahu modulů a licencí uvedených v **Příloze č. 1 Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek** této Smlouvy v definované kvalitě.

#### 5. Předmět Smlouvy

1. Předmětem plnění dle této Smlouvy je poskytování podpory a servisních služeb (dále jen **Služby**) Poskytovatelem Objednateli vůči souboru konfiguračních položek uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy. **Soubor konfiguračních položek**, vůči kterému jsou poskytovány Služby dle této Smlouvy, je dále v této příloze **vymezen výčtem** jednotlivých konfiguračních položek nebo funkčních celků, a jako celek je označován jako **Spravovaný systém**.
2. Typ, rozsah a popis sjednaných Služeb a ujednání o kvalitě těchto služeb (SLA, Service Level Agreement) je uvedeno v **Příloze č. 2 – Sjednané Služby a ujednání o kvalitě služeb (SLA)** této Smlouvy.

#### 6. Místo a způsob plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle této Smlouvy jsou tyto pracoviště Objednatele:
  - Pardubická nemocnice, Kyjevská 44, 53203 Pardubice,
  - Chrudimská nemocnice, Václavská 570, 537 27 Chrudim,
  - Svitavská nemocnice, Kollárova 7, 568 25 Svitavy,
  - Litomyšlská nemocnice, J. E. Purkyně 652, 570 14 Litomyšl,
  - Orlickoústecká nemocnice, Čs. armády 1076, 562 18 Ústí nad Orlicí.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy prostřednictvím svých zaměstnanců anebo zaměstnanců třetích osob (poddodavatelů) (dále jen **pracovníci Poskytovatele**). Objednatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení pracovníků Poskytovatele pro zajištění jednotlivých Služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny **autorizovaným servisem výrobce** nebo jiného dodavatele, Poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám.
3. Služby budou Poskytovatelem poskytovány zejména následujícím způsobem:
  - prostřednictvím pracovníků Poskytovatele v místě na určeném pracovišti Objednatele,
  - vzdáleným přístupem prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení,
  - prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, videokonferencí nebo jiným dohodnutým komunikačním prostředkem,
  - místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení apod.), mohou být i jiná pracoviště, pokud se na tom Objednatel a Poskytovatel písemně dohodnou.

4. Pro plnění Služeb vzdáleným přístupem platí tyto ujednání:
- Objednatel se zavazuje, že umožní Poskytovateli poskytování Služeb dle této Smlouvy vzdáleným přístupem tak, aby Poskytovatel mohl plnit své závazky dle této Smlouvy,
  - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby vzdáleným přístupem dle svého uvážení tak, aby mohl plnit své závazky dle této Smlouvy,
  - Objednatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Poskytovatele prostřednictvím sítě Internet na ty a pouze ty určené technické prostředky Objednatele, kam je přístup nutný z důvodu plnění předmětu Smlouvy. K tomu Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsobem připojení je VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace),
  - Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli jmenný seznam pracovníků Poskytovatele využívajících vzdálený přístup a jméno odpovědného pracovníka, který je odpovědný za správu tohoto seznamu a přidělování oprávnění k vzdálenému přístupu na straně Poskytovatele. Tento jmenný seznam není součástí této Smlouvy.

## 7. Doba plnění Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

## 8. Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Poskytovateli sjednanou roční cenu bez DPH (daň z přidané hodnoty) sjednanou v **Příloha č. 3 – Cenová kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb** dle této Smlouvy.
2. Sjednaná roční cena se vztahuje vždy k rozsahu Spravovaného systému, který byl spravován k poslednímu dni roku předchozího, vyjma prvního roku, kdy je sjednaná roční cena daná alikvótní částí celkové roční ceny dle počtu měsíců do konce běžícího roku. Pokud dojde k rozšíření Spravovaného systému během roku, bude cena servisních služeb upravena dodatkem k této smlouvě s platností od prvního dne nového roku. Jakékoliv navýšení ceny musí být v souladu s ust. § 222 zákona č. 134/2016 Sb., ZZVZ.
3. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež bude daňovým dokladem účtována.
4. Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě daňového dokladu Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.
5. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 30 dnů ode dne jeho doručení. Poskytovatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
6. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu Objednatele **fakturace@nempk.cz**. Objednatel se zavazuje zajistit, že emailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěno pro zpracování příchozích emailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického SW a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk.
7. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené touto Smlouvou a náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové nebo jiné údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet

původní lhůta splatnosti, opravený nebo přepracovaný daňový doklad bude opatřen novou lhůtou splatnosti dle odst. 4 tohoto článku Smlouvy.

8. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad – fakturu, který nebude obsahovat některý údaj nebo přílohu uvedenou ve Smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo nedostatečný počet výtisků. Při vrácení faktury Objednatel uvede důvod jejího vrácení a v případě oprávněného vrácení Zhotovitel vystaví fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli dle odst. 4 tohoto článku. Zhotovitel je povinen novou fakturu doručit Objednateli do 10 dnů ode dne, kdy mu byla doručena oprávněně vrácená faktura.
9. Platby budou prováděny Objednatel bezhotovostně na účet Poskytovatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
10. Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli dále nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy, zejména cestovní a ubytovací výlohy Poskytovatele, průběžně po jejich vynaložení a podle skutečnosti na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Cestovní výlohy budou hrazeny v cenách podle aktuálního ceníku Poskytovatele. Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli, kde je daný ceník dostupný, případně mu jej průběžně předávat po každé aktualizaci.
11. Náklady na případné ubytování pracovníků Poskytovatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.

## 9. Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel i Objednatel se zavazují stanovit osobu(-y) odpovědnou(-é) **za plnění závazků** dle této Smlouvy. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č. 5 – Zodpovědné osoby**.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění této Smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují aktualizovat si neprodleně telefonická a e-mailová spojení a seznam oprávněných zástupců uvedených v Příloze č.5 – Zodpovědné osoby.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.
5. Objednatel je povinen v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména je povinen provozovat všechny konfigurační položky Spravovaného systému v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení Poskytovatele, pokud jde o nastavení a provoz Spravovaného systému a jeho částí. Objednatel je dále povinen a chránit Spravovaný systém a jeho části před neoprávněnými zásahy třetích osob.
6. Poskytovatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Poskytovateli sděleny a Poskytovatelem písemně potvrzeny.
7. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované služby přijímat a platit Poskytovateli sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
8. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost a nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v sjednaném rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Poskytovatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
9. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.

10. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Poskytovatele bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele a přístup na pracoviště v místech nutných pro plnění závazků dle této Smlouvy za předpokladu, že tím nebude narušen provoz příslušného pracoviště.
11. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Poskytovatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu, bez vad a nedodělků.
12. Objednatel se zavazuje po dohodě s Poskytovatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Poskytovatele dle této Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Poskytovatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Poskytovatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností.
13. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli technicky a organizačně bezpečný vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele, které jsou předmětem dodávek služeb Poskytovatele za účelem plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.
14. Smluvní strany nemohou postoupit svoje práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy zcela ani z části jinému právnímu subjektu bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany; poskytnutí takového souhlasu však nesmí být bezdůvodně odmítnuto.

## **10. Prokazování plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje provádět pro Objednatele Služby ve sjednané kvalitě a úrovni, jak je sjednáno v **Příloze č. 2 – Popis služeb a nastavení úrovně služeb (SLA)** této Smlouvy.
2. Pro účely prokazování plnění dle této Smlouvy se definují tyto procedury:
  - nahlášení chybového stavu nebo požadavku,
  - zahájení servisního zásahu
  - zahájení plnění požadavku
  - obnovení služby (funkčnosti)
  - akceptace a akceptační protokol
  - a) **Nahlášením chybového stavu nebo požadavku** se rozumí:
    - nahlášení chybového stavu nebo požadavku odpovědným pracovníkem Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy dohodnutým způsobem na určené místo Poskytovatele (hotline, helpdesk, email) dle určení Poskytovatele
  - b) **Zahájením servisního zásahu** se rozumí:
    - zaslání potvrzení Poskytovatelem o zahájení servisního zásahu dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy a
    - zahájení prací pracovníky Poskytovatele na eliminaci či odstranění chybového stavu a obnovení poskytování služeb Spravovaného systému, viz. bod d) tohoto článku.
  - c) **Zahájením plnění požadavku** se rozumí:
    - zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Poskytovatelem dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy a
    - zahájení prací na řešení požadavku Poskytovatelem (např. analýza, upřesnění požadavku, příprava obchodní nabídky aj.).
  - d) **Obnovením služby (funkčnosti)** se rozumí:

- obnovení služby (funkčnosti) dané konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku nebo jeho funkční části do stavu, v jakém se nacházel před vznikem chybového stavu, nebo do nového stavu, který je schválen jako odpovídající odpovědným pracovníkem Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy.

e) **Akceptací a akceptačním protokolem** se rozumí:

- **Akceptace (akceptační procedura)** – je úkon vyjadřující schválení poskytnutého plnění služeb a garancí, vč. potvrzení, že poskytnuté plnění nemá zjevné vady, je kompletní, provedené ve sjednaných termínech a kvalitě. Součástí akceptace může být i výčet výhrad, nedostatků, vč. jejich popisu a záznamu o závazných termínech provedení nápravy.
- **Akceptační protokol** – je signovaný doklad vyhotovený Poskytovatelem o provedené akceptaci, signace je prováděna odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy.

3. Plnění sjednaných Služeb pro řešení chybových stavů typu **havárie a významná závada** je **prokazováno** pro účely této Smlouvy následovně:

- časem prokazatelného odeslání potvrzení o zahájení servisního zásahu Poskytovatelem od nahlášení chybového stavu vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2, část c.2.1. SLA1 – Garance poskytování servisních služeb a**
- časem obnovení služby (funkčnosti) konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c.2.1. SLA1 – Garance poskytování servisních služeb a**
- **provedením akceptační procedury a podpisem akceptačního protokolu.**

4. Plnění sjednaných Služeb pro řešení chybových stavů typu **závada** je **prokazováno** pro účely této Smlouvy následovně:

- časem prokazatelného odeslání potvrzení o zahájení servisního zásahu Poskytovatelem od nahlášení chybového stavu vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c.2.1. SLA1 – Garance poskytování servisních služeb a**
- časem obnovení služby (funkčnosti) konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 c.2.1. SLA1 – Garance poskytování servisních služeb a**
- **prostým zápisem nebo odsouhlasením** odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy nebo **provedením akceptační procedury a podpisem akceptačního protokolu.**

5. Plnění sjednaných Služeb pro **plnění požadavků** je pro účely této Smlouvy prokazováno následovně:

- časem prokazatelného zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Poskytovatelem od nahlášení požadavku vůči sjednané lhůtě uvedené **Příloze 2 část c.2.2. SLA2 – Garance plnění požadavků a**
- časem realizace požadavku ve sjednané lhůtě uvedené **Příloze 2 část c.2.2. SLA2 – Garance plnění požadavků** v případech, kdy realizace požadavku není za úplaty nebo je provedena v rámci Služeb dle této Smlouvy a prostým zápisem nebo odsouhlasením odpovědnou osobou Objednatele nebo
- časem prokazatelného předložení **obchodní nabídky** Poskytovatelem na řešení požadavku vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c.2.2. SLA2 – Garance plnění požadavků**, následně pak realizace požadavku dle předložené obchodní nabídky není předmětem plnění dle této smlouvy, ale sjednává se samostatnou dohodou či písemným smluvním ujednáním.



6. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Garance** pravidelně 1x ročně (tj. 1x za 12 měsíců) zápisem o stavu plnění těchto Služeb vyhotoveným Poskytovatelem a podepsaným odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy.
7. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Preventivní prohlídky a profylaxe** předáním zprávy, protokolu o prohlídce, o výsledku provedené preventivní prohlídky a profylaxe, vč. případných doporučení nápravných opatření, protokol o prohlídce vyhotovuje Poskytovatel.
8. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Konzultační návštěvy** prostým zápisem o konzultační návštěvě, vč. záznamu o počtu čerpaných hodin (dnů) z dohodnuté roční kvóty.
9. V případě narušení dodávek Služeb a jejich sjednané kvality zajišťovaných Poskytovatelem ze strany Objednatele (např. zpoždění dodávek Služeb Poskytovatele způsobených Objednatelem, neumožnění přístupu pracovníkům Poskytovatele k Spravovanému systému či spravovaným konfiguračním položkám apod.), odpovídá za neplnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy Objednatel, avšak pouze v rozsahu jím způsobených narušení dodávek Služeb a jejich kvality.

## 11. Ochrana softwarových prostředků

1. Poskytovatel prohlašuje, že aplikační softwarové prostředky uvedené v Příloze 1, část a, této Smlouvy, jsou autorským dílem ve smyslu zákona číslo 121/2000 Sb., Zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a že k těmto softwarovým prostředkům má právo k šíření v souladu s citovaným zákonem, neboť je vykonavatelem majetkových a autorských práv k těmto softwarovým prostředkům.
2. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.
3. Objednatel se zavazuje, že nebude provádět žádné zásahy do konfiguračních položek tvořících Spravovaný systém typu aplikační softwarové prostředky dle Přílohy č. 1, část a, této Smlouvy, zejména pak se zavazuje, že:
  - nebude provádět žádné zásahy do zdrojového kódu těchto aplikačních softwarových prostředků,
  - nebude provádět žádné zásahy do struktury databází, které tyto softwarové prostředky používají
  - nebude na tyto databáze napojovat bez vědomí a dohody s Poskytovatelem jiné systémy, softwarové aplikace, a zpřístupňovat jim data v databázích uložená.

V případě nutnosti takovýchto změn budou tyto změny projednány s Poskytovatelem a řešeny po dohodě s ním. O těchto změnách musí být veden písemný záznam. V případě porušení takového závazku Poskytovatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění garancí dle sjednaných SLA vůči nastalému chybovému stavu. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Poskytovatelem k zajištění nápravy.

4. Objednatel je oprávněn provádět zásahy, datové a konfigurační změny, do softwarových prostředků uvedených v dle Přílohy č. 1 část a) této Smlouvy pouze v rozsahu poskytnutých administrátorských práv.

## 12. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli a případně třetím osobám za všechny škody, které způsobí porušením povinností uložených mu touto Smlouvou či vzniklých v souvislosti s ní jeho zaviněným jednáním a je povinen vzniklé škody nahradit nebo odstranit na své náklady.
2. Poskytovatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě náhrady škody se bude hradit pouze vzniklá újma včetně případného ušlého zisku.
4. Poskytovatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami) a/nebo že mu ve splnění povinnosti plynoucí ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry. O jejich vzniku, stejně tak jako o jejich odpadnutí je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele.
5. Žádná ze Smluvních stran nebude zodpovědná za zpoždění způsobené neovlivnitelnými okolnostmi. Za neovlivnitelné okolnosti jsou považovány takové překážky, které vznikly nezávisle na vůli dané Smluvní strany a které této Smluvní straně brání konat svou povinnost nebo pokud se nedá předpokládat, že daná Smluvní strana mohla této překážce předejít. Odpovědnost nezaniká překážkou, která vznikla v okamžiku, kdy daná Strana měla v plnění svých povinností zpoždění, nebo překážkou, která vyplynula z její ekonomické situace. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

## 13. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy postupovat v souladu s požadavky:
  - nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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), ve znění pozdějších předpisů (dále jen **GDPR**),
  - zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen **Zákon o ochraně osobních údajů**).
2. Za **důvěrné informace** se považují vždy:
  - veškeré osobní údaje ve smyslu GDPR a Zákona o ochraně osobních údajů,
  - veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
  - informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
  - veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 218 zákona č. 134/2016 Sb., ZZVZ.
3. Poskytovatel je povinen důvěrné informace užít pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
4. Za prokázané porušení povinností souvisejících s ochranou důvěrných informací dle Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
5. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců Objednatele a jiných osob, event. zvláštní osobní údaje, lze jen v případech stanovených GDPR a Zákonem o ochraně osobních údajů nebo se souhlasem subjektu osobních údajů. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zaměstnanců Objednatele a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této Smlouvy



seznámen, není oprávněn je zpřístupňovat třetím osobám či toto zpřístupnění umožnit, a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit či umožnit jejich zveřejnění. Poskytovatel je rovněž povinen zajistit ochranu osobních údajů zaměstnanců Objednatele nebo jiných osob, s nimiž v průběhu provádění této smlouvy přijde do styku, aby se k těmto nemohly dostat neoprávněné subjekty, a to v rozsahu, který po Poskytovateli lze spravedlivě požadovat v rámci plnění této Smlouvy. Uvedené platí i pro zaměstnance Poskytovatele a všechny případné zaměstnance třetích osob (poddodavatelů), které je Poskytovatel povinen minimálně v tomto rozsahu smluvně zavázat. Objednatel se zavazuje zajistit, že Poskytovatel přijde do styku s osobními údaji jeho zaměstnanců či jiných osob výhradně v nejmenším možném rozsahu, v jakém je to pro plnění této Smlouvy nezbytné.

6. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, poddodavatelé a zaměstnanci poddodavatelů nebudou neoprávněně a mimo smluvní ujednání nakládat s důvěrnými informacemi a osobními údaji, se kterými přijdou v rámci plnění předmětu Smlouvy do styku, nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly, které se vztahují k Objednateli, nebo toto zcizení či zpřístupnění neumožní. Stejně tak zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této Smlouvy a nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této Smlouvy.
7. Poskytovatel je odpovědný i za zcizení nebo zpřístupnění důvěrných informací třetím osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy z nedbalosti.
8. Poskytovatel ani jeho zaměstnanci nesmí bez vědomí a prokazatelného souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie důvěrných informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu Smlouvy.
9. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
10. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku se nevztahuje na informace:
  - které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
  - u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;
  - které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
  - jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
11. Poskytovatel seznámí se zněním textu uvedeného v tomto článku Smlouvy všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.
12. Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto článku Smlouvy a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům Poskytovatele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této Smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, aniž by to Poskytovatelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany Objednatele.
13. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

## 14. Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Poskytovatele předané Objednateli při plnění Smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele a jsou obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a Poskytovatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Poskytovatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané touto Smlouvou.
3. Dojde-li při plnění této Smlouvy Poskytovatelem k vytvoření díla či jeho části, které by mohlo být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, náleží tato práva výlučně Poskytovateli. Objednatel bude mít k takto vytvořenému dílu či jeho části časově neomezené, bezplatné, nevýlučné a nepřenosné právo užití pro vlastní vnitřní potřebu v České republice, a to pouze v rozsahu odpovídajícím účelu díla vytvořeného Poskytovatelem podle této Smlouvy a vyplývajícímu z této Smlouvy. Jakékoliv případné rozšíření díla po jeho provedení dle této Smlouvy nezakládá nárok Objednatele na poskytnutí licencí i k takovému případnému rozšíření díla. Pokud je součástí díla software třetích stran, řídí se práva užití a práva k duševnímu vlastnictví licenčními podmínkami tohoto softwaru.
4. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
5. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Poskytovatele, pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
6. Povinnost mlčenlivosti může být porušena pouze v zákonem stanovených případech.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

## 15. Smluvní pokuty

1. V případě neplnění závazků či prodlení s plněním závazků dle této Smlouvy Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v **Příloze č. 4 – Sankční ujednání** této Smlouvy.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění dle této Smlouvy, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý mi započatý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
3. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace anebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle této Smlouvy anebo Poskytovatel v rozporu s článkem 11 této Smlouvy poruší Zákon o zpracování osobních údajů anebo ustanovení GDPR bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé takové porušení.
4. V případě porušení povinnosti ochrany obchodního tajemství některou ze smluvních stran je vinná strana povinna zaplatit straně druhé smluvní pokutu ve výši 5 % sjednané roční ceny plnění dle této Smlouvy za každý prokazatelný případ porušení této povinnosti, a to i opakovaně.
5. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.

6. Smluvní strany si ujednávají, že smluvní pokuty uplatňuje Objednatel přednostně zápočtem proti plnění na cenu díla dle fakturace Poskytovatele.
7. Smluvní pokuty a úrok z prodlení hradí povinná strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé smluvní straně škoda. Škoda a její náhrada je vymahatelná samostatně vedle smluvní pokuty. Smluvní strany výslovně vylučují použití § 2050 OZ.
8. Oprávněnost nároku na smluvní pokutu není podmíněna žádnými formálními úkony ze strany Objednatele.
9. V případě porušení povinností daných Poskytovateli touto Smlouvou má Objednatel nárok, aniž by tím omezil svá ostatní práva vyplývající z této Smlouvy, včetně práva na náhradu škody, vůči Poskytovateli uplatnit a Poskytovatel má povinnost zaplatit smluvní pokutu.
10. Smluvní pokuty podle této Smlouvy si smluvní strany sjednávají jako ujednání na samotné Smlouvě nezávislá pro případ, že jejich smluvní vztah z nějakého důvodu zanikne dříve, než jaká je doba plnění stanovená v této Smlouvě (např. dohodou nebo odstoupením). To znamená, že zůstane zachováno právo Objednatele uplatňovat po Poskytovateli smluvní pokuty, na něž mu vznikl nárok po dobu platnosti Smlouvy.

## **16. Zánik smluvního vztahu**

1. Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
  - vzájemnou dohodou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku Smlouvy,
  - písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů, výpovědní doba je 12 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně,
  - odstoupením kterékoliv ze smluvních stran od Smlouvy z důvodu podstatného porušování smluvních povinností.
2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje zejména:
  - opakované (tj. nejméně 2x) neposkytování sjednaných Služeb v sjednané kvalitě a rozsahu, a to i přes písemnou výzvu Objednatele
  - opakované (tj. nejméně 2x) nedodržování sjednaných garancí a SLA ujednání, a to i přes písemnou výzvu Objednatele
  - neumožnění Objednateli provádět kontrolu plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy
  - zahájení insolvenčního řízení, ve kterém bude rozhodnuto o úpadku smluvní strany nebo bude-li insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení
  - zánik oprávnění Poskytovatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy,
  - prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Poskytovatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti.
3. Odstoupení od Smlouvy se dále řídí ustanovením § 2001 a násl. OZ.
4. Chce-li některá ze stran od této Smlouvy odstoupit na základě ujednání této Smlouvy, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který strana od Smlouvy odstupuje a přesná citace ustanovení Smlouvy, na jehož základě od Smlouvy odstupuje, jinak je odstoupení neplatné.

5. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně. Smluvní strany sjednaly, že si nebudou vracet vzájemně poskytnutá plnění.
6. Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.
7. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a osobních údajů, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

## **17. Doba platnosti a účinnosti Smlouvy**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

## **18. Ustanovení společná a závěrečná**

1. Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. Podpisem této smlouvy oběma Smluvními stranami se ruší veškeré před podpisem této smlouvy učiněné návrhy a dohody, smlouvy či ujednání v ústní i písemné podobě, které se týkají jejího předmětu.
3. Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, ve znění pozdějších předpisů.
4. Veškeré spory ze Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.
5. Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbliže k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána.
6. Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající ze Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
7. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána v elektronické formě prostřednictvím datové schránky, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním do datové schránky se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
8. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv ve znění pozdějších předpisů, je povinným subjektem a souhlasí se zveřejněním této Smlouvy v Registru smluv vedeného MV ČR. Objednatel se zavazuje bezodkladně po uzavření této Smlouvy odeslat Smlouvu k řádnému uveřejnění do Registru smluv. O uveřejnění Smlouvy bude druhá smluvní strana informována

prostřednictvím datové schránky, kdy obdrží zprávu o zveřejnění přímo z Registru smluv. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li Smlouva zveřejněna ani 90. den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.

9. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana.
10. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejích příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej ve Smlouvě společně deklarovaly.

## 19. Přílohy

1. Součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek

Příloha č. 2 – Požadované Služby, popis a nastavení kvality služeb (SLA)

Příloha č. 3 – Cenové kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb

Příloha č. 4 – Sankční ujednání

Příloha č. 5 – Zodpovědné osoby

Příloha č. 6 - Definice pojmů

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Pardubicích dne: 2. 4. 2020

V Brně dne: 31. 3. 2020

.....  
MUDr. Tomáš Gottvald, MHA  
předseda představenstva

.....  
Ing. Petr Moravec  
jednatel

.....  
Ing. František Lešundák  
místopředseda představenstva

## Příloha č. 1

### Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek

V této příloze je **výčtem uveden seznam všech konfiguračních položek**, na které jsou touto Smlouvou sjednány Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy. Tento soubor konfiguračních položek je jako celek dále označován jako **Spravovaný systém**.

#### Softwarové prostředky

Poskytovatel se zavazuje dodávat sjednané Služby dle Přílohy 2 této Smlouvy na konfigurační položky typu **Softwarové prostředky** v tomto rozsahu modulů a licencí:

**Software: Informační systém IS QI**  
**výrobce: společnost QI GROUP a.s.**  
*typ licence: konkurentní*

#### 1. MODUL(Y): EKONOMICKÉ AGENDY

##### JÁDRO SYSTÉMU

**FINANCE** (pohledávky, závazky, banka, pokladna, ...)

**ÚČETNICTVÍ** (vnitropodnikové účetnictví, podpora rozpočtů, rozpouštění nákladů, ...)

##### EVIDENCE MAJETKU

**SKLADOVÁ EVIDENCE PRO ÚČELY INTEGRACE NA SKLADOVÉ SYSTÉMY**

**NÁKUP A PRODEJ PRO ÚČELY EKONOMICKÉHO ŘÍZENÍ A INTEGRACE NA OSTATNÍ SYSTÉMY**

*počet licencí: dán tabulkou ze smlouvy viz. níže*

EIS musí pokrývat tyto oblasti	Celkový rozsah užití - počet uživatelů dané funkcionality (modulu)*	z toho nemocnice Pardubice	z toho nemocnice Ústí n. Orlicí	z toho nemocnice Svitavy	z toho nemocnice Litomyšl	z toho nemocnice Chrudim
účetnictví	70	41	8	7	7	7
Rozpočty	12	5	2	2	2	2
finance, pohledávky, závazky	28	20	2	2	2	2
Cashflow	10	6	1	1	1	1
Sklady	30	14	4	4	4	4
Majetek	14	6	2	2	2	2
Pokladna	30	18	3	3	3	3
manažerské výstupy	13	5	2	2	2	2
Banka	16	8	2	2	2	2



**Nabytí licencí Objednatelem:**

**Smlouva o vytvoření, podpoře, údržbě a rozvoji ekonomického informačního systému  
č. 291/2015**

druhá smluvní strana: OR-NEXT spol. s r.o., Hlinky 40/102, Brno-Pisárky 60300, IČ: 26284146  
ze dne: 16.6.2015

**2. MODUL: PODPORA CENTRÁLNÍCH LOGISTICKÝCH AGEND**

*počet licencí: 100 současně pracujících uživatelů logistických agend a  
300 současně pracujících uživatelů žádankového systému*

**Nabytí licencí Objednatelem:**

**Smlouva o dílo**

druhá smluvní strana: OR-NEXT spol. s r.o., Hlinky 40/102, Brno-Pisárky 60300, IČ: 26284146  
ze dne: 12.9.2016

**3. MODUL: ŘÍZENÍ VEŘEJNÝCH ZAKÁZEK**

*počet licencí: 30 současně pracujících uživatelů a*

**Nabytí licencí Objednatelem:**

**Smlouva o dílo**

druhá smluvní strana: OR-NEXT spol. s r.o., Hlinky 40/102, Brno-Pisárky 60300, IČ: 26284146  
ze dne: 7.3.2018

**4. Databázové prostředí**

Informační systém IS QI je provozován na jednom aplikačním virtuálním serveru a jednom databázovém virtuálním serveru. Použitá databáze je:

**MS SQL 2014 SP3 Standard, lic. per core, 4 lic.**

**Databáze je součástí Spravovaného systému.**

**5. Souhrn modulů aplikačního software Spravovaného systému a rozsah licencí**

IS QI moduly	Celkový počet licencí daného modulu	z toho v lokalitě				
		Pardubice	Ústí nad Orlicí	Svitavy	Litomyšl	Chrudim
<b>Ekonomické agendy</b>						
Účetnictví	70	41	8	7	7	7
Rozpočty	13	5	2	2	2	2
Finance, pohledávky, závazky	28	20	2	2	2	2
Cashflow	10	6	1	1	1	1
Pokladna	30	18	3	3	3	3
Banka	16	8	2	2	2	2
Evidence majetku	14	6	2	2	2	2
Sklady	30	14	4	4	4	4
Manažerské výstupy	13	5	2	2	2	2
<b>Logistika</b>						
Centrální logistické agendy	100	modul <b>Centrálních logistických agend</b> – bez lokálního rozlišení				
	300	modul <b>Žádankový systém</b> – bez lokálního rozlišení				
Řízení veřejných zakázek	30	bez lokálního rozlišení				

Pozn. Všechny uvedené licence jsou typu: **konkurentní**

tj. určují maximální možný počet souběžně pracujících uživatelů

**Spravovaný systém zahrnuje rovněž databázové prostředí systému IS QI:**

**MS SQL 2014 SP3 Standard, lic. per core, 4 lic.**

## Příloha č. 2

### Sjednané Služby a ujednání o kvalitě služeb (SLA)

#### a. Ujednání o službách

**Poskytovatel** se zavazuje **poskytovat po celou dobu platnosti této smlouvy** pro podporu Spravovaného systému dle této Smlouvy **následující Služby**:

- **Garance softwarové podpory** k softwarovým prostředkům uvedeným v Příloze 1. Softwarové prostředky, této Smlouvy

Tato služba zahrnuje:

- **Garance funkčnosti** neboli **opravy programových chyb** – poskytování, instalace a implementace, příp. podpora pro tuto činnost, **opravných softwarových kódů** (hot-fix a patch) anebo jiných softwarových komponent nutných pro zajištění služeb poskytovaných Spravovaným systémem či jeho částí,
- **Garance rozvoje** – poskytování výrobcem uvolněných **updatů, upgradů a nových verzí** softwarového vybavení Spravovaného systému,
- **Garance souladu s legislativou** – zajištění plného souladu Spravovaného systému či jeho části s platnou legislativou České republiky, a to nejpozději dnem účinnosti legislativních změn.
- **Instalace a implementace** poskytnutých softwarových kódů dle výše uvedených Garancí softwarové podpory, vč. testování provedených úprav, převodů dat v případě potřeby aj.

Tato činnost bude realizována vždy po dohodě s odpovědnými pracovníky Objednatele a způsobem určeným Objednatelem nebo po dohodě s Objednatelem.

Rozsah činností při poskytování služeb v rámci Garance softwarové podpory je **bez omezení hodin**.

- **Garance vybraných služeb**
  - **Školení administrátorů na nové služby** a novou funkcionalitu Spravovaného systému získanou v rámci plnění závazků dle Garance softwarové podpory.

- **Servisní garance**

Tato služba zahrnuje:

- **Garance poskytování servisních služeb** (též **servisní zásah**) pro řešení chybových stavů dohodnutým způsobem a v dohodnuté úrovni (kvalitě) SLA.
- **Garance plnění požadavků** – řešení požadavků rozvoje a změn na Spravovaném systému dohodnutým způsobem a v dohodnuté úrovni (kvalitě) SLA.

- **Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků**

Tato služba zahrnuje:

- **Garance dostupnosti služby HelpDesk** – přístup k helpdeskovému systému Poskytovatele pro hlášení (zápis), správu a administraci chybových stavů a požadavků a zápisů o servisních zásazích a událostech
- **Garance dostupnosti služby HotLine** – přístup k službám telefonické podpory a hlášení chybových stavů

- **Preventivní prohlídky a profylaxe.** Tato služba zahrnuje:
  - kontrolu provozního stavu (funkčnosti, výkonnosti, nastavení a zabezpečení) Spravovaného systému,
  - vypracování zprávy (protokolu) o výsledku preventivní prohlídky a profylaxe, vč. doporučení nápravných opatření či opatření ke zlepšení

Sjednává se počet preventivních prohlídek a profylaxí za rok takto:

**Počet preventivních prohlídek a profylaxí: 1x ročně**

Prohlídka bude provedena v termínu dle dohody Smluvních stran.

- **Provádění uživatelských úprav** Spravovaného systému na základě požadavků uživatelů Objednatele. Tato služba zahrnuje:
  - provedení uživatelských úprav aktuálně používaného Spravovaného systému formou uživatelských či systémových nastavení Spravovaného systému v místě Objednatele na jím určeném pracovišti nebo jiným dohodnutým způsobem (např. vzdáleným přístupem) s možností průběžného čerpání dle potřeb Objednatele.

Sjednává se celková časová kvóta (rozsah služeb) za rok takto:

**Rozsah služeb provádění uživatelských úprav: 64 hod. / rok**

Odepisuje se vždy skutečný počet čerpaných hodin. Nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího roku, maximálně však ve výši ¼ sjednané kvóty.

- **Konzultační služby a návštěvy.** Tato služba zahrnuje:
  - konzultační služby k Spravovanému systému či konkrétní konfigurační položce poskytované v místě Objednatele na jím určeném pracovišti nebo jiným dohodnutým způsobem s možností průběžného čerpání dle potřeb Objednatele.

Sjednává se celková časová kvóta (rozsah služeb) za rok, počet návštěv v místě Objednatele ročně a minimální počet čerpaných hodin na jednu konzultační návštěvu takto:

**Rozsah konzultačních služeb: 64 hod. / rok**

**Max. počet konzultačních návštěv V MÍSTĚ Objednatele: 4x rok**

**Minimální počet hodin na konzultační návštěvu v místě Objednatele: 4 hod.**

Odepisuje se vždy skutečný počet čerpaných hodin. Nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího roku, maximálně však ve výši ¼ sjednané kvóty.

- **Garantovaná hodinová sazba služby.** Tato služba zahrnuje:
  - poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Poskytovatele při objednaných službách nad rámec této Smlouvy: 1.800,- Kč/hod

## b. SLA metriky

**SLA (Service Level Agreement)** je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem Služeb a Objednatelem jako odběratelem Služeb o požadované **kvalitě služeb poskytovaných uživatelům Objednatele Spravovaným systémem** jako celkem (příp. jeho funkční částí) a o **úrovni kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem** dle této Smlouvy.

Kvalita je měřena pomocí **metrik**.

### b.1. SLA metriky pro stanovení kvality ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem

Pro účely měření kvality ICT služeb Spravovaného systému jsou definovány tyto SLA metriky:

- **Celková dostupnost** – je metrika, která udává minimální požadovanou celkovou dobu řádného poskytování služby (služeb) Spravovaným systémem, resp. definuje tolerovaný výpadek služby v určeném časovém období, udává se v %.
- **Maximálně tolerovaný výpadek služby (MTD)** – je maximálně přípustná nepřetržitá doba nedostupnosti služby (služeb) poskytovaných Spravovaným systémem.

### b.2. SLA metriky pro stanovení kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem

Pro účely měření kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou definovány tyto SLA metriky:

- **Garance zahájení servisního zásahu**
- **Garance zahájení plnění požadavku**
- **Garance obnovení služeb**
- **Garance plnění požadavku**
- **Garance dostupnosti služby HotLine a HelpDesk**

## c. SLA ujednání o kvalitě služeb

### c.1. Ujednání o úrovni (kvalitě) služeb poskytovaných Spravovaným systémem

SLA metriky pro stanovení kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem dle bodu b.1. „*SLA metriky pro stanovení kvality ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem*“ **NEJSOU** touto smlouvou sjednány.

## c.2. Ujednání o úrovni (kvalitě) Služeb poskytovaných Poskytovatelem

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému v kvalitě definované následovně:

### c.2.1. SLA 1 – Garance poskytování servisních služeb (řešení chybových stavů)

**SLA 1** – Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **Garance poskytování servisních služeb**, tj. služby pro **řešení chybových stavů (servisní zásah)**, dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému a všem službám, které jsou jím poskytovány nebo jsou s ním svázány, následovně:

<b>SLA 1 – Garance poskytování servisních služeb</b>		
<b>Kategorie události</b>	<b>Sjednaná úroveň kvality služeb pro řešení chybových stavů</b>	
	<b>Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení (doba odezvy, response time)</b>	<b>Garance obnovení služeb od nahlášení (doba obnovení služby, repair time)</b>
<b>Havárie</b> (mimořádná událost)	Nejpozději do <b>8 hodin</b>	Nejpozději do <b>24 hodin</b>
<b>Významná závada</b> (naléhavá událost)	Nejpozději do <b>2 pracovních dnů</b>	Nejpozději do <b>5 pracovních dnů</b>
<b>Závada</b> (omezená událost)	Nejpozději do <b>8 pracovních dnů</b>	Garance není sjednána, termín bude stanoven dohodou pro každou závadu samostatně

### c.2.2. SLA 2 – Garance plnění požadavků

**SLA 2** - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **Garance plnění požadavků** vůči Spravovanému systému jako celku či jeho části následovně:

<b>SLA 2 – Garance plnění požadavků</b>		
<b>Kategorie události</b>	<b>Sjednaná úroveň kvality služeb pro plnění požadavků</b>	
	<b>Garance zahájení plnění požadavku od nahlášení</b>	<b>Garance plnění požadavků od nahlášení</b>
<b>Požadavek bez úplaty</b>	Nejpozději do <b>3 pracovních dní</b>	Plněním se zde rozumí realizace daného požadavku v dohodnutých termínech nejpozději však do <b>10 pracovních dnů</b> .
<b>Požadavek za úplatu</b>	Nejpozději do <b>5 pracovních dnů</b>	Plněním se rozumí předložení obchodní nabídky s vyjádřením ceny (úplata) za řešení požadavku <b>max. 15 pracovních dní</b> od předložení požadavku. Následná realizace je plněním za úplatu mimo rámec této Smlouvy a v termínech dle samostatné dohody.



### c.2.3. SLA 3 – Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků

SLA 3 - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků** následovně:

<b>SLA 3 - Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků</b>		
<b>Kategorie události</b>	<b>Sjednaná úroveň kvality služeb pro hlášení chybových stavů a požadavků</b>	
	<b>Helpdesk</b>	<b>HotLine</b>
<b>Dostupnost služby</b>	v pracovní době od 7:00 do 16:00	v pracovní době od 7:00 do 16:00

#### **Pravidla komunikace pro systémy Poskytovatele pro hlášení chybových stavů a požadavků**

Proces zpracování události bude realizován následujícím způsobem:

- a) **Zaevidován** – incident byl prokazatelným a dohledatelným způsobem zaevidován v systému HelpDesk a byl zahájen proces řešení incidentu.
- b) **V řešení** – incident byl přidělen konkrétnímu řešiteli ke zpracování. Řešitel zahájil činnosti vedoucí k vyřešení incidentu. O způsobu a předpokládaném časovém harmonogramu informuje objednatele. V případě složitějších požadavků komunikuje řešitel průběžně z kontaktní osobou na straně objednatele.
- c) **Řešeno externě** (řeší DCC) – vyjadřuje stav, kdy byl incident postoupen výrobci (př. DC Concept) či externímu řešiteli. Řešitel průběžně informuje objednatele o stavu incidentu (zejména o časovém harmonogramu) u externího řešitele, je-li to možné.
- d) **Vyřešen** – stav incidentu, kdy řešení nebo žádost o upřesnění bylo odesláno objednateli a ze strany objednatele nebylo potvrzeno, zda incident je či není vyřešen, tj. ze strany objednatele není žádná reakce.
- e) **Odmítnut** - incident je zamítnut jako neoprávněný, další zpracování je zastaveno. Zamítnutí je projednáno se objednatelem.
- f) **Uzavřen** – vyřešení incidentu bylo schváleno a akceptováno objednatelem. V případě, kdy je při řešení incidentu zjištěno, že se jedná o chybu na straně objednatele (neoprávněná reklamace), je součástí akceptace také objem odpracovaných hodin na řešení incidentu jako podklad pro fakturaci. Tento stav nastane i v případě, kdy je požadavek ve stavu „Vyřešen“ déle jak 30 kalendářních dní.
- g) **Storno** – stav, kdy byl incident ze strany objednatele stornován.

#### **Pravidla komunikace pro HelpDesk poskytovatele:**

**Přístup na HelpDesk:** xxxxx

#### **Pravidla komunikace pro HotLine poskytovatele:**

**Přístup na HotLine:** xxxxx

#### c.2.4. Pravidla pro počítání časových lhůt dle sjednaných SLA

**Časové lhůty**, ve kterých je Poskytovatel povinen reagovat, tj. **Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení (doba odezvy, response time)** a **Garance zahájení plnění požadavku od nahlášení**, a časové lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen obnovit služby Spravovaného systému po výpadku či omezení kvality služeb, tj. **Garance obnovení služeb od nahlášení (doba obnovení služby, repair time)**, nebo plnit požadavek, tj. **Garance plnění požadavků od nahlášení, počínají běžet OKAMŽIKEM NAHLÁŠENÍ na HelpDesk nebo Hotline Poskytovatele**, je-li nahlášení provedeno v pracovní dny mezi 7:00 až 16:00, jinak v 7:00 následujícího pracovního dne.

Pokud byly chybové stavy nebo požadavky nahlášený v době pracovního volna, pracovního klidu nebo státem stanovených svátků, počínají lhůty běžet od 7:00 prvního následujícího pracovního dne.

**Akceptace pro prokazování plnění** se provádí dle ustanovení uvedených v **kapitole 8 Prokazování plnění**.

Do doby vyřešení chybového stavu (repair time) určeného dle ujednání SLA1 **se nezapočítává**:

- prodlení způsobená Objednatelem při plnění závazků a poskytování součinnosti ze strany Objednatele v rámci řešení konkrétních chybových stavů a požadavků,
- prodlení způsobená Objednatelem při plnění závazků a poskytování součinnosti ze strany třetích stran, které zajišťuje Objednatel
- posun času řešení konkrétních chybových stavů a požadavků na základě písemné dohody či rozhodnutí o takovémto posunu Objednatelem.

### Příloha č. 3

#### Cenová kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb

Celková cena za poskytované Služby v rozsahu dle Přílohy č. 2 této Smlouvy za období jednoho roku je stanovena následovně:

<b>Služby</b> (dle Přílohy č. 2)	<b>Cena služby / rok</b> (bez DPH)	<b>DPH</b>	<b>Cena služby / rok</b> (s DPH)
Garance softwarové podpory a vybraných služeb	890.000,-Kč	186.900,-Kč	1.076.900,-Kč
Servisní garance	700.000,-Kč	147.000,-Kč	847.000,-Kč
Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků	24.000,-Kč	5.040,-Kč	29.040,-Kč
Preventivní prohlídky a profylaxe	20.000,-Kč	4.200,-Kč	24.200,-Kč
Konzultační služby a návštěvy	96.000,-Kč	20.160,-Kč	116.160,-Kč
<b>CELKEM za rok</b>	<b>1.730.000,-Kč</b>	<b>363.300,-Kč</b>	<b>2.093.300,-Kč</b>

## Příloha č. 4

### Sankční ujednání

Při zjištění neplnění závazků dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu, sankci. Smluvní sankce platí pro každý jeden případ porušení sjednaných SLA závazků.

Výše smluvní pokuty, sankce, je stanovena následovně:

#### 1. Sankční ujednání k SLA 1 – Garance poskytování servisních služeb

Objednatel je oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **Garance poskytování servisních služeb (servisní zásah)** dle Přílohy 2, část c2.1. SLA 1, této Smlouvy vůči Spravovanému systému či jeho části, **a to za každý i jen započatý den z prodlení**, následovně:

Sankční ujednání k SLA 1		
Kategorie události	Garance servisního zásahu	
	Sankce za porušení závazku zahájení servisního zásahu	Sankce za porušení závazku obnovení služeb
Havárie (mimořádná událost)	2 000,- Kč	20 000,- Kč
Významná závada (naléhavá událost)	1 000,- Kč	5 000,- Kč
Závada (omezená událost)		1 000,- Kč (neplnění termínu stanoveného dohodou)

#### 2. Sankční ujednání k SLA 2 – Garance plnění požadavků.

Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **Garance plnění požadavků** dle Přílohy 2, část c2.2. SLA 2, této Smlouvy vůči Spravovanému systému či jeho části, **a to za každý i jen započatý den z prodlení**, následovně:

Sankční ujednání k SLA 2		
Kategorie události	Sankce za porušení závazku zahájení plnění požadavku	Sankce za porušení závazku plnění požadavku
Požadavek		500 Kč

#### 3. Sankční ujednání k SLA 3 - Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků

Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků** dle Přílohy 2, část c2.3. SLA 3, této Smlouvy, **a to za každý i jen započatý den z prodlení**, následovně:

Sankční ujednání k SLA 5 - Spravovaný systém		
Kategorie události	Garance příjmu hlášení chybových stavů	
	Sankce za nedostupnost prostředků Helpdesk (email) pro nahlášení chybového stavu	Sankce za nedostupnost prostředků HotLine pro nahlášení chybového stavu,
Nedostupnost služby	500 Kč	500 Kč

## Příloha č. 5

### Zodpovědné osoby

#### Osoby odpovědné za plnění závazků dle této smlouvy:

Za každou stranu může být uvedeno více osob, pokud bude vyznačena jejich kompetence.

#### Poskytovatel:

Jméno: xxxxx  
Pracovní zařazení: xxxxx  
tel.: xxxxx  
email: xxxxx

Jméno: xxxxx  
Pracovní zařazení: xxxxx  
tel.: xxxxx  
email: xxxxx

#### Objednatel:

Jméno: xxxxx  
Pracovní zařazení: xxxxx  
tel.: xxxxx  
email: xxxxx

Jméno: xxxxx  
Pracovní zařazení: xxxxx  
tel.: xxxxx  
email: xxxxx

## Příloha č. 6

### Definice pojmů

#### A. Definice pojmů

**Akceptace** – je právní úkon vyjadřující schválení poskytnutého plnění Služeb a garancí, vč. potvrzení, že poskytnuté plnění nemá zjevné vady, je kompletní, provedené ve sjednaných termínech a kvalitě. Součástí akceptace může být i výčet výhrad, nedostatků, vč. jejich popisu a záznamu o závazných termínech provedení nápravy.

**Akceptační protokol** – je signovaný doklad o provedené akceptaci.

**ICT služby** – jsou služby, které prostřednictvím informačních technologií, zde prostřednictvím Spravovaného systému anebo jeho částí, poskytují hodnotu koncovým uživatelům, odběratelům těchto služeb.

**Konfigurační položka** – je hardwarový nebo softwarový prostředek nebo soubor prostředků tvořící funkční celek, včetně nastavené funkční konfigurace, který se podílí na dodávce ICT služeb Spravovaného systému.

**Profylaxe** – drobná údržba, včetně provozních testů a funkčních zkoušek

**Servisní garance, garance** – je závazek Poskytovatele servisních služeb dle této Smlouvy poskytovat sjednané servisní služby dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech.

**Servisní služby** – jsou služby, které souvisí se správou, provozem, údržbou a rozvojem jednotlivých konfiguračních položek, s řešením chybových stavů a zajištění dodávek ICT služeb v požadované kvalitě a dostupnosti.

**Servisní zásah** – je poskytnutí servisních služeb za účelem eliminace, odstranění či nápravy chybových stavů s cílem obnovení dostupnosti anebo sjednané kvality ICT služeb.

**Uživatel, koncový uživatel** – je pracovník Objednatele nebo jiný Objednatelem určený pracovník, který je oprávněn využívat ICT poskytované Spravovaným systémem.

#### B. Definice chybových stavů a požadavků

##### 1. Chybový stav (incident)

**Chybový stav** – je událost spojená s omezením kvality nebo nedostupnosti poskytování **služeb** danou **konfigurační položkou** nebo **funkčním celkem** na této konfigurační položce závislým nebo **Spravovaným systémem** jako celkem, která znamená:

- a) **neplánované přerušení** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,
- b) **omezení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,
- c) **ohrožení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem na základě dosažení určitých definovaných prahových (kritických) hodnot sledovaných provozních parametrů na konfigurační položce nebo závislém funkčním celku (též **nežádoucí událost**).



Pro řešení chybových stavů jsou definovány tyto typy událostí:

- **Havárie** (mimořádná událost) je:
  - úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem s dopadem na všechny nebo většinu uživatelů nebo lokalitu,
  - úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem, jejímž důsledkem je ohrožení nebo ztráta života či zdraví nebo velká hmotná škoda.
- **Významná závada** (naléhavá událost) je:
  - částečné přerušení provozu či omezení kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části s dopadem na omezenou skupinu uživatelů či omezenou hmotnou škodu
  - porucha konfigurační položky, která omezuje kvalitu užití služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části,
  - porucha konfigurační položky nebo funkčního celku, jejímž důsledkem může být v budoucnu způsobena mimořádná událost, havárie
- **Závada** (omezená událost, drobná porucha) je:
  - porucha konfigurační položky, která nemá bezprostřední vliv na schopnost Spravovaného systému či jeho funkční části poskytovat požadované služby,
  - porucha konfigurační položky, Spravovaného systému nebo jeho funkční části bránící užívání služeb konkrétnímu jednotlivému uživateli.

**Cílem řešení chybových stavů** je obnovení dostupnosti či úrovně kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části nebo oprava chybového stavu či poruchy konkrétní konfigurační položky.

## 2. Požadavek (request)

Požadavek je žádost o poskytnutí jakékoliv služby ze strany Objednatele nesouvisející s řešením chybových stavů, zejména pak žádost o:

- provedení změn ve službách poskytovaných Spravovaným systémem, v jejich obsahu či rozsahu,
- provedení změn v konfiguračních položkách Spravovaného systému,
- provedení systémových změn a provozních či bezpečnostních nastavení konfiguračních položek Spravovaného systému,
- zajištění dalšího rozvoje služeb poskytovaných Spravovaným systémem,
- žádost o změnu poskytované Služby či její úrovně dle této Smlouvy (změna rozsahu služeb, garancí či SLA parametrů),
- požadavek na novou (servisní) Službu či na ukončení konkrétní poskytované (servisní) Služby,
- apod.

**Cílem požadavků** je zajištění služeb Spravovaného systému ve shodě s potřebami Objednatele, jejich optimalizace a rozvoj.

Požadavek může být realizován dle dohody v rámci této Smlouvy nebo jako nový obchodní případ na základě předložení obchodní nabídky Poskytovatelem.