

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

Caleum a.s.

se sídlem: Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4

IČ: 28351363

DIČ: CZ28351363

zastoupená: Josefem Ladrou, předsedou představenstva

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 18559

bankovní spojení: Komerční banka a.s.

číslo účtu: 107-2149840277/0100

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 a servisu

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zák. 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 zjednodušeného podlimitního řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem „**Nástroj pro centralizovaný sběr, ukládání a detailní analýzu logů z informačních systémů Fakultní nemocnice Olomouc**“, evidenční číslo **VZ-2020-000960**. 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 rozvoji, údržbě či parametrizaci systému **pro centralizovaný sběr, ukládání a detailní analýzu logů z informačních systémů Fakultní nemocnice Olomouc** (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, v zadávací dokumentaci a v Příloze č.1 (SLA) této smlouvy 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. Smluvní strany se dohodly, že zajišťování technické podpory poskytovatelem bude zahrnovat především:
 - Hotline
 - hodinovou dotaci
 - upgrade a update
 - zapracování legislativních požadavků
 - realizaci nových požadavků objednatele
 - pravidelnou revizi stavu prostředí Systému a úloh v něm provozovaných
 - řešení problematických situací
 - podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech
 - implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem
 - doručení náhradního zařízení (bude poskytnuto buď dočasně po dobu opravy porouchaného zařízení, nebo trvale v případě, že porouchané zařízení nebude možno opravit). Toto zařízení bude identické, tedy stejného typu a modelu jako zařízení porouchané, nikoliv výrobek s obdobnými parametry.
4. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
5. 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 zveřejnění v Registru smluv, nejdříve však od 1.1.2021.





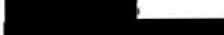
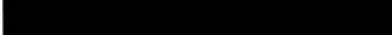
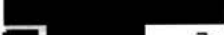
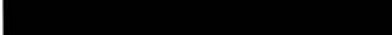

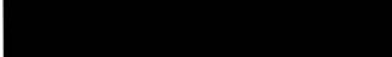

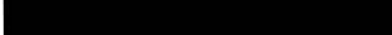
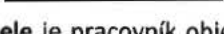

2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy ode dne jejího zveřejnění v Registru smluv, nejdříve však od 1.1.2021.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).
4. Doba časového pokrytí služby: pracovní dny 08:00 – 17:00 hod

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 HW a SW technickou podporu zahrnující Hotline, upgrade Systému a rozvoj prostředí Systému za podmínek stanovených SLA uvedených v Příloze č.1 této smlouvy. Hodinová dotace příslušného specialisty je nastavena v pracovní dobu na 8 hodin za fakturační období.
 - b) Dostupnosti služeb za podmínek stanovených SLA listy
 - c) Aktualizací **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 období s využitím následujících 12 měsíců. Po této lhůtě propadá.
3. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1 cenu stanovenou dohodou ve výši:
11 000,- Kč bez DPH (slovy: „jedenácttisíc korun českých“) 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:
1 300,- Kč bez DPH (slovy: „jedentisíctřista korun českých“) za 1 hodinu práce příslušného specialisty.
6. Objednatel vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezávislých havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezávislých ztrát dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele. Rozvoj a vývoj SW mimo měsíční hodinové dotace bude řešen samostatnými objednávkami včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
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 objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** (Příloha č.2 této smlouvy) a budou písemně odsouhlaseny objednatel.
 - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období. Poskytovatel 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 5 pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle článku IV.5. Poskytovatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat objednateli nejpozději do 10 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-2020-000960**.
13. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
14. Poskytovatel 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 objednatele:

 - Dispečink poskytovatele:

2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
 - za objednatele:  Zastupuje: 
tel:  Tel: 
email:  e-mail: 
 - za poskytovatele:  Zastupuje: 
tel:  tel: 
email:  email: 
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele resp. užívat služby Hotline poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Hotline poskytovatele** se řídí dle SLA S04.
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 odstavce X.5 této smlouvy. 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 HW a SW technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatelem je objednatel, že data v Systému jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu.
3. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit.
4. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo síť objednatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
5. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.

VII. 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.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění této smlouvy (v pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje:
 - a) poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
 - b) zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb

VIII. 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:
 - c) „Havárie“ ve výši 10% aktuálního měsíčního paušálu
 - d) „Závada velká“ ve výši 5% aktuálního měsíčního paušálu
 - e) „Závada malá“ ve výši 2% aktuálního měsíčního paušálu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o **Neoprávněný incident** (viz SLA S01).
3. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

IX. 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.

X. MLČENLIVOST

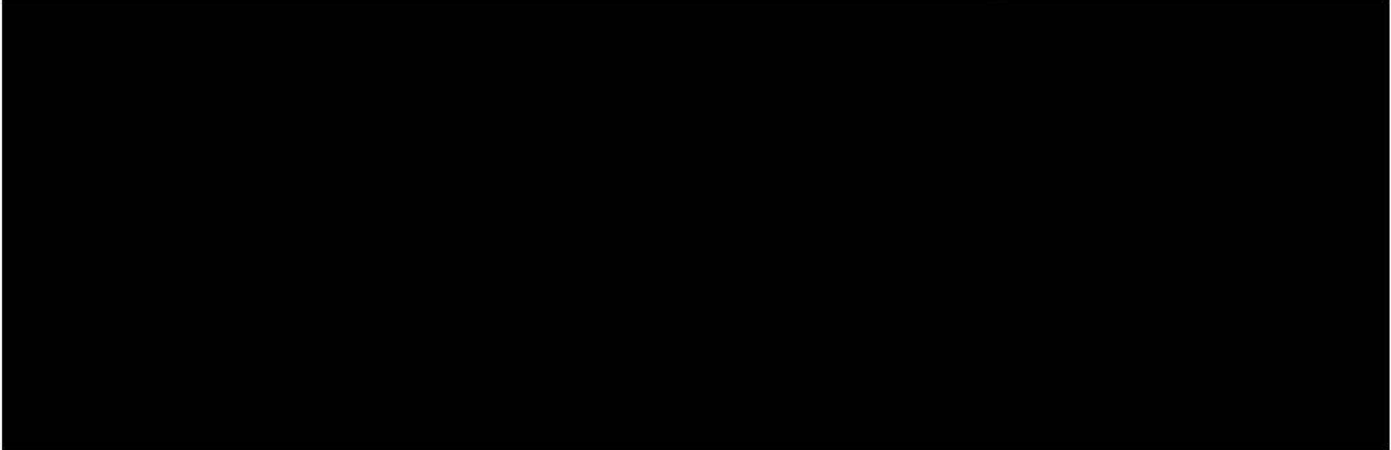
1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu 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 pověření pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 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.

XI. 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 dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář smlouvy.
4. Tuto smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající. Kvitance za částečné plnění a vrácení dlužných úpisů s účinky kvitance se vylučují.

5. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran. Změny licenčních podmínek mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
6. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat soud v ČR, místně příslušný dle sídla objednatele.
7. 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 a technická specifikace Systému
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísni, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

30 -11- 2020



5. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci.
6. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.
7. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.
8. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Povození doby služby.
9. **Paušál** – je předplacený objem poskytovaných služeb (vyjmenované služby, hodiny, legislativa atd.).

S01 Hotline – havárie a závady

1. Popis služby

Poskytnutí komunikačního centra dostupného s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků odpovědných zástupců objednatele, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně poskytovatele.

- Služba Hotline bude realizována prostřednictvím kontaktů dle čl. V.1. této smlouvy.
- V rámci Hotline bude poskytovatel pravidelně kontrolovat logy prostředí. V případě nalezení problému, bude o něm informovat odpovědného zástupce objednatele a řešit v rámci incident managementu.
- O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb.

A) Inicie incidentu objednatelem

- Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na Hotline poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- 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.
- Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na Hotline poskytovatele emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle čl. V.1. této smlouvy.
- 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.
- Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
 - Vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele.
 - Dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie.
 - 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.

B) Registrace incidentu poskytovatelem

- Každý zasláný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na Hotline poskytovatele.
- 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.
- V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen vést o každé operaci provedené při řešení incidentu evidenci včetně času provedení operace.
- 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.

C) Řešení incidentu

- Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.
- Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu v pracovní dobu.
- Lhůta se poskytovateli přerušuje 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 zaslouanou 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.
- Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s ředitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

2. Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) **Havárie**
Nástup na řešení: do 4 hodin od nahlášení havárie v pracovních dnech .
Odstranění havárie: do 12 hodin od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**
Nástup k řešení: do 4 hodin od nahlášení závady v pracovních dnech.
Odstranění závady: do 24 hodin od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**
Nástup k řešení: nejpozději do konce následujícího pracovního dne.
Odstranění závady: do 5 pracovních dnů od nahlášení závady.

3. Dostupnost služby

- Telefonický kontakt: dostupnost v pracovních dnech 08:00-17:00 hod
- Elektronická pošta: dostupnost 24x7
řešení v pracovních dnech 07:00-17:00 hod

Odstraňování havárie a závady velké bude probíhat bez přerušení a to i mimo pracovní dobu v režimu 24x7.

Odstraňování závady malé bude probíhat pouze v pracovní dny.

4. 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.
- b) Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

1) Plán uvolnění verze Systému

- a) Poskytovatel zašle objednateli písemně oznámení o plánu uvolnění verze Systému, ve které bude řešena plánovaná legislativní změna.

2) Nasazení verze Systému

- a) Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- b) Aktualizace Systému se provádí dle služby **SLA S03**

3) Dostupnost služby

- poskytovatel bude poskytovat podporu v rozsahu 5x9 (08:00 - 17:00 hod.)

4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S03 Aktualizace Systému

1) Klasifikace prostředí provozu Systému:

- a) Produkční = aktuální verze **Systému** nad produkčními daty

2) Popis služby

- a) Po dobu servisní podpory má objednatel nárok na bezplatný nejnovější upgrade a verze, které poskytovatel vydá
- b) 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.
- c) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNOL min. 6 měsíců před plánovaným nasazením takového upgrade.
- d) 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**.
- e) Aktualizace provádí poskytovatel.

3) Dostupnost služby

- a) Aktualizace provádí poskytovatel dle domluvy s objednatelem tak, aby bylo narušení provozu co nejvíce minimalizováno.
- b) Reakční doba - zahájení práce na řízení změn do 5 pracovních dnů od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem objednatele

4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S04 Hot-line - běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele

2) Dostupnost služby

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 08.00 – 17.00 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.

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.

2) Popis služby

- a) technický zástupce objednatele zašle na Hotline 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 nad 2 hodiny = 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, z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci
- f) technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře anebo vrátí zpět konzultantovi k dořešení

3) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná prostřednictvím emailu v režimu 7x24
- b) řešení v pracovní dny 08:00-17:00 hod
- c) reakce na požadavek do 2 pracovních dnů od obdržení požadavku zasláného odpovědným zástupcem Objednatele

d) 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.a)

S06 řešení speciálních požadavků Objednatele**1) Klasifikace speciálních požadavků**

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

2) Popis služby

- a) oprávněná osoba objednatele předloží oprávněné osobě poskytovatele požadavek na speciální úpravu Systému
- b) oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku dle bodu S06 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelem termín a způsob řešení
- c) po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávněné osobě objednatele k akceptaci

3) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná prostřednictvím emailu v režimu 7x24
- b) řešení v pracovní dny 08:00-17:00 hod
- c) reakce na požadavek do 2 pracovních dnů od obdržení požadavku zasláného odpovědným zástupcem Objednatele

d) Úhrada služby

Služba bude prioritně čerpána z Hodinové dotace, nebude-li předem domluveno jinak. Po jejím překročení se budou služby účtovat dle ustanovení odstavce IV.5.

- a) drobné požadavky na vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci služby S03
- b) požadavek na dodávku nového modulu Systému – dle nabídky poskytovatele na rozšíření modulů Systému
- c) požadavek na propojení Systému s externím Systémem – dle nabídky poskytovatele na rozšíření ovladačů resp. konektorů Systému

- d) pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – dle nabídky poskytovatele
- e) poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud jen v prostém formátu, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom dle nabídky poskytovatele na speciální export.

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

| Datum | Popis činnosti čerpaných z Hodinové dotace | Čas |
|--------------------------------------|--|-----|
| | | |
| | | |
| | | |
| Celkem hodin | | |
| Zbývá z roční Hodinové dotace | | |

| Datum | Popis činnosti hrazených nad rámec Hodinové dotace | Čas |
|---------------------|--|-----|
| | | |
| | | |
| | | |
| Celkem hodin | | |

| Nahlášení havárie/závady | | Nástup řešení havárie/závady | | Typ | Popis incidentu 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 (SLA).**

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 – Položkový seznam a technická specifikace Systému

Zde uvede poskytovatel položkový seznam veškerého sepisovaného zboží, licencí a SW, včetně technických parametrů, katalogových kódů, typů, ...

Systém: LOGmanager 100 TB-XL včetně 5 let záruky a 5 let SW renewal

LOGmanager, XL LOGmanager, Dell, LOGmanager-XL (5 let HW záruka, 5 let SW renewal, 1x VF, LM-A, 100 TB databáze)

Výkonostní parametry – 100 TB databáze, 10 000 EPS

LOGmanager je nástroj pro sběr, ukládání a analýzu událostí, logů, bezpečnostních informací a jiných strojových dat (SEM/SIEM řešení) ze všech důležitých systémů zadavatele. Systém uchovává na jednom centrálním místě dlouhodobě (minimálně 1 rok standardizovanou i originální formu přijatých dat, zpracovává je a vizualizuje v reálném čase, bez zjevných prodlev. Zařízení umožňuje filtraci a analýzu veškerých uložených dat, a to jak automaticky dle nastavených pravidel, tak i dle okamžitých požadavků operátora. Dále disponuje jednotným uživatelsky přívětivým rozhraním pro správu systému i práci s uloženými daty. LOGmanager rovněž pomáhá plnit požadavky kladené na zadavatele legislativou, zejména požadavky Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), Zákona č. 181/2014 Sb. O kybernetické bezpečnosti a Vyhlášky č. 82/2018 Sb. o kybernetické bezpečnosti.

LOGmanager má možnost nastavení různých přístupových práv pro různé autorizované pracovníky zadavatele a neumožňuje mazání či modifikaci uložených dat, a to ani operátorovi s nejvyšší úrovní oprávnění.

Veškeré operace probíhají prostřednictvím jednotného centrálního uživatelského rozhraní, jehož používání je intuitivní a není k němu třeba programátora. Operátor je schopen dle přiložené dokumentace samostatně konfigurovat běžná zdrojová zařízení pro zasílání dat do nabízeného nástroje, dále vytvářet nové parsery, nastavovat vlastní pohledy na uložená data, prohledávat je a analyzovat, nastavovat zasílání pravidelných i mimořádných reportů, zasílání alertů - například při nestandardním chování systémů či uživatelů (na základě nastavených pravidel, limitů a korelací) Současně systém obsahuje i výrobcem předdefinované nejčastější pohledy na data a pravidla pro rychlé vyhledávání. Zařízení rovněž je schopno informovat operátora o svém stavu, zejména o zaplnění diskového prostoru.

Nabízený nástroj podporuje možnost zálohování konfigurace i uložených dat na externí úložiště, a to jak s nastavenou periodicitou, tak na pokyn operátora. V souladu s "Bezpečnostním doporučením NCKB pro Administrátory 2.0" jsou data uložena po dobu minimálně 18 měsíců. Samozřejmostí je pak možnost snadné obnovy dat ze zálohy