

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ ÚDRŽBY, PODPORY A ROZVOJE

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají následující smluvní strany v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „ObčZ“), tuto smlouvu o zajištění údržby, podpory a rozvoje (dále jen „Smlouva“).

1. Fakultní nemocnice Ostrava,

sídlo: 17. listopadu 1790/5, 708 52 Ostrava

IČ: 00843989

DIČ: CZ00843989 (je plátcem DPH)

jednající: MUDr. Jiří Havrlant, MHA, ředitel

kontaktní osoba: [REDAKCE]

bankovní spojení: Česká národní banka; č. ú: 66332761/0710

řizovací listina MZ ČR ze dne 25. listopadu 1990 č.j. OP-054-25.11.90

(dále jen „Objednatel“)

a

2.

firma: SEFIMA s.r.o.

sídlo: Lesní 461/41, LIBEREC XIV-RUPRECHTICE, 460 14 LIBEREC

IČ: 25048821

DIČ: CZ25048821

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v ústí nad Labem oddíl C vložka 943

jednající: Bc. Ivo Topinka, jednatel

bankovní spojení: ČSOB a.s.; č. ú: 5885653/0300

(dále jen „Dodavatel“)

(Objednatel a Dodavatel budou v této Smlouvě označováni jednotlivě také jako „Smluvní strana“ a společně jako „Smluvní strany“)

Preambule

- A. Objednatel a Dodavatel uzavírají tuto Smlouvu na základě výsledku výběru nejvhodnější nabídky pro veřejnou zakázku s názvem „**SW řešení pro komplexní controlling zdravotnického zařízení**“, vedené pod č. OŘN-02/20 (dále jen „Veřejná zakázka“).
- B. Předmět plnění této Smlouvy navazuje na smlouvu licenční a o dílo, ev. č. 002/012/KO/031-07 (dále jen „**Smlouva licenční a o dílo**“). Účinnost této Smlouvy je proto závislá na naplnění předmětu Smlouvy licenční a o dílo.
- C. Úmyslem Smluvních stran je zajistit dlouhodobé fungování Manažerského informačního systému, ve smyslu čl. 1 odst. 1.1. Smlouvy licenční a o dílo, a to v rozsahu dle této Smlouvy, minimálně však v rozsahu uvedeném ve Smlouvě licenční a o dílo.
- D. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn plnit předmět této Smlouvy a jejím plněním nedojde k zásahu do práv třetích osob.
- E. Dodavatel dále prohlašuje, že veškeré služby a produkty, které Objednateli poskytuje, jsou zcela v souladu s požadavky příslušných obecně závazných právních předpisů, platných na území České republiky.

1. Předmět plnění Smlouvy

- 1.1 Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Objednateli služby údržby, provozní podpory a rozvoje (dále jen „**Služby**“ nebo „**Předmět plnění**“) na míru upraveného softwaru – tj. Manažerského informačního systému (dále jen „**MIS**“) ve smyslu čl. 1 odst. 1.1. Smlouvy licenční a o dílo, a tím vytvořit podmínky jeho řádného využívání. Seznam MIS a garantované hodnoty parametrů Služeb jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.2 Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytování Služeb sjednanou cenu v souladu s platebními podmínkami specifikovanými touto Smlouvou.
- 1.3 Dodavatel prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace k Veřejné zakázce (dále jen „**ZD**“) včetně všech jejích příloh a dodatečných informací, a které stanovují požadavky na Předmět plnění této Smlouvy, a že je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků podle této Smlouvy.
- 1.4 Dodavatel se dále zavazuje plnění dle této Smlouvy provést v souladu s veškerými požadavky obsaženými v ZD a v souladu se svou nabídkou na plnění Veřejné zakázky.
- 1.5 Smluvní strany se dohodly v případě výkladových sporů na tom, že pořadí přednosti je následující:
- 1) Smlouva
 - 2) Přílohy Smlouvy
 - 3) ZD
 - 4) Nabídka Dodavatele k Veřejné zakázce

2. Specifikace Služeb

- 2.1 Dodavatel se zavazuje řádně a včas poskytovat následující Služby:

- a. Odstraňovat incidenty, rozuměno vady, v dohodnutých termínech. Incidentem se rozumí nesoulad skutečných vlastností MIS s jeho dokumentací nebo specifikací. Odstraňováním incidentů se rozumí činnost vykonávaná za účelem odstranění primární příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (workaroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační. Kategorie incidentu odráží závažnost dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
- A. Havárie - Systém jako celek nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné.
 - B. Porucha - Významné omezení provozu; systém jako celek je v provozu; kritické funkce systému jsou pro uživatele významně omezeny, ale jsou dostupné a použitelné.
 - C. Ostatní - Špatná funkčnost či dočasné znepřístupnění některé jednotlivé funkce systému, přičemž ostatní funkce systému jsou zachovány a mohou být používány.

Kategorizaci incidentů provádí pracovník Objednatele při jeho zadávání do Help Desku. Pracovník Objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem Dodavatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této Smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí dle čl. 6 Smlouvy.

- b. Realizovat úpravy MIS k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky a s právními předpisy orgánů státní moci. Součástí zajištění legislativní podpory jsou i nezbytně nutné konfigurační a implementační práce, především takové činnosti, které Objednatel nemůže provádět vlastními silami, např. Aktualizace číselníků a systému na novou úhradovou vyhlášku.
- c. Dodávat a instalovat řádně otestované nové verze MIS (bez incidentů typu A a B) včetně jejich aktualizované dokumentace (dále jen „Aktualizace“) a k těmto Aktualizacím převést vždy na Objednatele veškerá majetková práva v rozsahu stanoveném Smlouvou licenční a o dílo. Majetková práva k Aktualizacím se považují za převedená dnem, kdy jsou Objednateli Aktualizace umožněny užívat.
- d. Poskytovat hot-line - běžné telefonické konzultace v pracovních dnech během běžné pracovní doby.
- e. Zajistit pro Objednatele help-deskovou aplikaci na adrese <https://flyspray.sefima.cz/helpdesk/>, k zajištění evidence incidentů, požadavků a průběhu jejich řešení.
- f. Řešit speciální požadavky Objednatele v předem dohodnutých termínech.

3. Parametry Služeb

3.1 Definice parametrů:

- a. Provozní doba Služby - dohodnutá doba, po kterou by jednotlivá služba měla být dostupná, např. Po-Pá 7:00-16:00, nebo 24 hodin denně 7 dní v týdnu, atd. Používá se při výpočtu dostupnosti. Do této doby se nepočítají předem plánované a nahlášené odstávky.
- b. Provozní doba podpory – doba, po kterou je přímo podpora poskytována uživatelům. Je to doba, kdy je dostupné pracoviště Hot line.

- c. Dostupnost - schopnost IT služby nebo konfigurační položky provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Je to skutečnost, že Služba je přístupná a použitelná ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času poskytování služby z celkové doby, po kterou měla být Služba poskytována. Do této doby se však nepočítají předem ohlášené plánované odstávky/výluky (většinou v noci nebo o víkendech), doba po kterou probíhají dávková zpracování a doba, kdy probíhá ladění nových reportů a funkcí (pokud je toto prováděno na produktivním systému) až do jejich akceptace.
- d. Doba odstranění incidentu/realizace požadavku - je maximální doba od nahlášení, do které je incident odstraněn nebo do které je požadavek realizován a zároveň je o tom Objednatel informován. V případě, že poskytování dohodnutých Služeb bude znemožněno nefunkčností prvku/prvků technické infrastruktury nebo systémového software, na které se nevztahují Služby dle této Smlouvy, lhůty pro řešení incidentů/požadavků se prodlužují o čas nezbytný pro zprovoznění těchto komponent.

3.2 Konkrétní hodnoty výše uvedených parametrů Služeb, pro jednotlivé parametry MIS, jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4. Místo plnění a předání MIS

- 4.1 Služby budou poskytovány vzdáleným přístupem z pracoviště Dodavatele, pokud povaha Služby nebude vyžadovat přímou přítomnost v areálu sídla Objednatele.
- 4.2 Primárním komunikačním kanálem i evidenčním nástrojem je HelpDesk Dodavatele na adrese <https://flyspray.sefima.cz/helpdesk/>.
- 4.3 V urgentních případech, mimo pracovní dobu nebo v případě poruchy primárního kanálu budou incidenty hlášeny na telefonní číslo Dodavatele: [REDAKCE] které slouží jako vedlejší komunikační kanál.
- 4.4 Kvalifikované osoby pro komunikaci jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy – Odpovědné osoby.
- 4.5 Pokud dojde ke sporům na úrovni týmu poskytujících a přebírajících Služby, budou tyto primárně řešeny na úrovni service manažerů obou smluvních stran. V případě nedohody budou eskalovány na úroveň Řídícího výboru. Konkrétní personální obsazení je v Příloze č. 3 této Smlouvy.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1 Cena za Služby podle čl. 2 odst. 2.1 písm. a. až e. je stanovena paušálně na částku 30.500,- Kč, placenou měsíčně. V případě neplnění parametrů Služeb je cena poměrně krácena. Součástí paušální platby je rovněž kredit 10 hodin měsíčně určených na realizaci požadavků dle čl. 2 odst. 2.1 písm. f. Nevýčerpaný měsíční kredit lze převést do dalších měsíců v rámci kalendářního půl roku.
- 5.2 Cena za Služby podle čl. 2 odst. 2.1 písm. f. je vždy dohodnuta předem na základě jednotkových cen – viz Příloha č. 2 této Smlouvy a tyto Služby jsou čerpány z kreditu nebo je na ně vystavena Objednatelem samostatná objednávka.

- 5.3 Podkladem pro fakturaci ze strany Poskytovatele bude Objednatelem odsouhlasený výkaz plnění servisních parametrů, jehož návrh bude e-mailem zasílán Dodavatelem měsíčně do 5. pracovního dne měsíce, který následuje po měsíci, za který se fakturuje.
- 5.4 Podkladem pro čerpání kreditu nebo fakturaci Služeb podle čl. 2 odst. 2.1 písm. f. je akceptace v helpdesku nebo Akceptační protokol podepsaný Objednatelem.
- 5.5 Dohodnutá paušální cena nebude po dobu trvání této Smlouvy žádným způsobem upravována a na její výši nemá žádný vliv výše vynaložených nákladů souvisejících s provedením Předmětu plnění ani jakýchkoliv jiných nákladů či poplatků, k jejichž úhradě je Dodavatel na základě této Smlouvy či obecně závazných právních předpisů povinen.
- 5.6 Cena je splatná na základě faktury vystavené Dodavatelem. Faktura musí obsahovat:
- číslo smlouvy,
 - označení faktury, datum vystavení, datum splatnosti,
 - název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele i Dodavatele,
 - Předmět plnění,
 - fakturovanou částku,
 - označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který má být placeno,
 - náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty,
 - přílohou faktury bude odsouhlasený výkaz plnění servisních parametrů, případně také Akceptační protokol podepsaný oběma Smluvními stranami.
- 5.7 Faktura je splatná do 30 dnů od jejího doručení na elektronickou adresu: efakturace1@fno.cz. V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné nebo neúplné náležitosti, je objednatel oprávněn ji do doby její splatnosti vrátit zhotoviteli. Ten ji podle charakteru nedostatků buď opraví, nebo vystaví novou. U této nové nebo opravené faktury běží nová třicetidenní lhůta splatnosti.
- 5.8 Odměna dle této Smlouvy je sjednána z ekonomického pohledu a na základě souhlasné vůle Smluvních stran.

6. Garance, sankce a náhrada škody

- 6.1 Pokud Dodavatel nesplní dohodnutý termín dodávky požadavku podle čl. 2 odst. 2.1 písm. f., má Objednatel právo na slevu z ceny 10% z ceny požadavku za každý započatý den prodlení.
- 6.2 V případě nesplnění ročního parametru dostupnosti Služeb dle čl. 2 odst. 2.1 písm. a. a písm. b., v souladu s Přílohou č. 1, bude krácena cena za každou započatou hodinu nedostupného systému o částku 2500,- Kč.
- 6.3 Včasnost řešení incidentů se odráží v měsíčním KPI, které se počítá následovně:

$$KPI_M = \frac{\sum \left(v \cdot \left(100\% - \frac{\max(t - m, 0)}{m} \right) \right)}{\sum v}$$

t – skutečná doba řešení incidentů z evidence helpdesku

v – váha incidentu

m - limit pro vyřešení daného typu incidentu

V případě nedodržení dohodnutých termínů bude měsíční paušální cena snížena přenásobením dohodnuté částky tímto KPI.

Dohodnuté váhy kategorií incidentů A/B/C při výpočtu jsou 20/6/1

Do výpočtu se zahrnují incidenty uzavřené v daném měsíci

- 6.4 Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí pro předcházení vzniku škod a učinit všechna dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod.
- 6.5 Právo na náhradu škody Objednatele není dotčeno výše uvedenými sankcemi.
- 6.6 Každá Smluvní strana odpovídá za škodu, která vznikla druhé Smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy.
- 6.7 Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku okolností nezávislých na jeho vůli, které lze ve smyslu § 2913 Občanského zákoníku označit za mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážku; nastane-li taková okolnost, je Dodavatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli.

7. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 7.1 Smluvní strany se zavazují dodržovat mlčenlivost o veškerých údajích, které se dozví v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují při zpracování osobních údajů dodržovat nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“). Smluvní strany berou na vědomí, že cílem této Smlouvy není zpracování osobních údajů třetích osob (ve smyslu tohoto odstavce jsou třetími osobami chápáni i zaměstnanci smluvních stran). Za předpokladu, že se i přes tuto skutečnost dostane Dodavatel do kontaktu s osobními údaji třetích osob, zavazuje se tyto zpracovávat v minimálním možném rozsahu a v souladu se smlouvou o zpracování osobních údajů, která tvoří Přílohu č. 2 Smlouvy licenční a o dílo.
- 7.2 Dodavatel se dále zavazuje zajistit povinnost mlčenlivosti dle čl. 7 Smlouvy také u svých zaměstnanců či případných poddodavatelů.
- 7.3 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy:
 - a. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které jsou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
 - b. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 7.4 Za důvěrné informace jsou považovány veškeré informace a skutečnosti, o kterých se strany dozvědí při plnění předmětu této Smlouvy, jakékoliv informace a skutečnosti technické, provozní, výrobní či obchodní povahy, a to bez ohledu na jejich skutečnost nebo jen potenciální majetkovou či nemajetkovou hodnotu.
- 7.5 Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé strany. Za třetí osoby se nepovažují:
 - a. zaměstnanci stran a osoby v obdobném postavení,
 - b. orgány stran a jejich členové a

c. poddodavatelé Dodavatele,

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny stranám ve Smlouvě.

- 7.6 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
- 7.7 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené Smlouvy o ochraně informací,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 7.8 Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti Smlouvy.

8. Možnosti ukončení Smlouvy

- 8.1 Smluvní vztah založený touto Smlouvou zaniká
- písemnou dohodou smluvních stran;
 - odstoupením od Smlouvy;
 - výpovědí s výpovědní dobou 9 měsíců;
 - jejím splněním.
- 8.2 Kterákoliv smluvní strana může od této smlouvy odstoupit, pokud zjistí podstatné porušení této smlouvy druhou smluvní stranou. Před odstoupením je však povinna druhou smluvní stranu upozornit na porušování Smlouvy, poskytnout jí minimálně 14 denní lhůtu k odstranění závad a upozornit ji současně na možnost odstoupení od Smlouvy.
- 8.3 Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého strana porušující smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem smlouvu uzavřít; zejména (avšak nikoliv výlučně):
- jestliže Dodavatel ujistil Objednatele, že Předmět plnění má určité vlastnosti, zejména vlastnosti Objednatelem vymíněné, anebo že nemá žádné vady, a toto ujištění se následně ukáže nepravdivým;

- b. v případě, že se kterékoliv prohlášení Dodavatele uvedené v této Smlouvě ukáže jako nepravdivé;
 - c. v případě, že na majetek druhé smluvní strany je vedeno insolvenční řízení nebo je insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
- 8.4 V případě odstoupení od Smlouvy dojde mezi stranami k vypořádání vzájemných vztahů souvisejících s již poskytnutými plněními mezi smluvními stranami v souladu s občanským zákoníkem. Účinky odstoupení nastanou okamžikem doručení písemného odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupení od této Smlouvy se nedotýká práva na náhradu škody vzniklého z porušení smluvní povinnosti, práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení.
- 8.5 Dodavatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu dle čl. 8 odst. 1 písm c. nejdříve po uplynutí pěti let od účinnosti této Smlouvy.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany a účinnosti dnem akceptace Díla dle Smlouvy o licenční a o dílo, nejdříve však dnem zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.2 Žádná smluvní strana není oprávněna postoupit práva a povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu, bez souhlasu druhé smluvní strany.
- 9.3 Veškeré změny a doplňky této Smlouvy je možné činit písemně, a to formou číslovaných dodatků.
- 9.4 Tato Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, každá Smluvní strana obdrží po jednom.
- 9.5 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Veškeré právní vztahy touto Smlouvou neupravené se řídí ustanoveními ObčZ a ostatními obecně závaznými právními předpisy.
- 9.6 Smluvní strany souhlasí, že smlouva bude zveřejněna dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Dodavatel zároveň bere na vědomí, že obchodní tajemství obsažená ve smlouvě, musí včas oznámit druhé Smluvní straně, aby nebyla zveřejněna.
- 9.7 Jestliže jednotlivá ustanovení této Smlouvy jsou nebo se stanou zcela nebo částečně neplatnými nebo jestliže v této Smlouvě nějaké ustanovení zcela chybí, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného či chybějícího ustanovení dohodnou smluvní strany takové platné ustanovení, které nejvíce odpovídá smyslu a účelu neplatného či chybějícího ustanovení.
- 9.8 Příloha č. 1 - Podporovaný MIS a garantované hodnoty parametrů služeb;
Příloha č. 2 - Ceník prací;
Příloha č. 3 – Odpovědné osoby;
tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

Smluvní strany výslovně prohlašují, že tuto Smlouvu před jejím podepsáním přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní nebo za zjevně nepříznivých podmínek. Toto potvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Ostravě dne 2.6.2020 v _____ dne _____

Podpis:

Objednatel

MUDr. Jiří Havrlant, MHA
ředitel

Dodavatel

Bc. Ivo Topinka
jednatel



Příloha č. 1 Smlouvy o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software

SEZNAM PODPOROVANÉHO SW A GARANTOVANÉ HODNOTY PARAMETRŮ SLUŽEB

Režim poskytování služeb a provozní doba služeb

Garance dostupnosti SW a služeb jsou dohodnuty pro každý SW/službu zvlášť a to vždy v některém z režimů uvedených v tabulce:

Režim	Popis
24x7	Nepřetržitá dostupnost SW/služby tzn. 24 hodin 7 dní v týdnu.
16x7	Dostupnost 16 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
12x7	Dostupnost 12 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
9x7	Dostupnost 9 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
24x5	Nepřetržitá dostupnost SW/služby tzn. 24 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky).
16x5	Dostupnost 16 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.

12x5	Dostupnost 12 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
9x5	Dostupnost 9 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.

Seznam podporovaného SW/služeb a jejich garantovaných parametrů dle paragrafu 3.1. – odstraňování incidentů

SW/služba	Režim	Dostupnost	Provozní doba	Doba vyřešení incidentu (hod.)			Cena za rok v Kč bez DPH	Pozn.
				A	B	C		
Manažerský informační systém.....	9x5	99 %	7-16 hod	9	45	135	366.000,-	Včetně databáze

Poznámka: pro výpočet dostupnosti se berou do úvahy pouze incidenty typu A.

Příloha č. 2 Smlouvy o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software

CENÍK PRACÍ

V případě, že budou v rámci tohoto smluvního vztahu prováděny práce, na něž se nevztahují paušální platby, bude Poskytovatel garantovat následující ceny prací pro uvedené role/činnosti:

Role	Předpokládaná činnost	Cena bez DPH za jednotku
Konzultant/Analytik/ Programátor	Konzultace, analýza, specifikace požadavků, návrh řešení, vývoj, testování – jedna člověkohodina práce	1.500,-

Poznámka: ve výše uvedené ceně jsou zahrnuty všechny související náklady jako cestovné, diety, čas strávený na cestě apod.

Příloha č. 3 Odpovědné osoby

Níže uvedené osoby jsou oprávněny účastnit se plnění této smlouvy:

Oblast odpovědnosti a oprávnění	Jméno	E-mail	Telefon
Člen Řídícího výboru za Objednatele			
Člen Řídícího výboru za Objednatele			
Člen Řídícího výboru za Poskytovatele			
Service manažer za Objednatele			
Service manažer za Poskytovatele			
Žadatel za Objednatele			
Žadatel za Objednatele			
Žadatel za Objednatele			
Žadatel za Poskytovatele			
Řešitel za Poskytovatele			
Řešitel za Poskytovatele			

V případě změny odpovědných osob je dotyčná strana povinna tuto změnu písemně oznámit druhé straně nejpozději do dvou týdnů.