

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: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

**DS Soft Olomouc, spol. s r.o.**

se sídlem: Okružní 1300/19, 779 00 Olomouc

IČ: 60778644

DIČ: CZ60778644

zastoupená: RNDr. Vítem Lokočem, jednatelem

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 6622

bankovní spojení: FIO banka

číslo účtu: 104907811/2010

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 veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Servisní podpora LIMS pro genetickou laboratoř s možností náhrady SW.**“, identifikátor veřejné zakázky (evidenční číslo) **VZ-2021-000196**. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému **LIMS - modul pro genetickou laboratoř** (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 této smlouvy (SLA) 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. Dále je předmětem této smlouvy provedení upgrade Systému na nejnovější verzi 20. nejpozději do 3 měsíců od oboustranného podpisu této smlouvy, a to v sídle objednatele.
3. 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.
4. Smluvní strany se dohodly, že zajišťování technické podpory poskytovatelem bude zahrnovat především:
  - Service desk;
  - hodinovou dotaci;
  - upgrade a update;
  - zapracování legislativních požadavků;
  - realizaci nových požadavků objednatele;
  - řešení problematických situací;
  - podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizáčních činnostech;
  - implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem.
5. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
6. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek stanovených touto 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.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy ode dne jejího zveřejnění v Registru smluv.
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.).

### IV. Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory **Systému** je stanovena formou paušálu za fakturační období, který je složen z:
  - a) paušálu za využívané CALy – 35 kusů;
  - b) hodinové dotace předplacených služeb na technickou podporu ve výši 10 hodin měsíčně, zahrnující dispečink (hotline) v pracovní dobu za podmínek stanovených SLA listy;
  - c) dostupnosti služeb za podmínek stanovených SLA listy;

- d) Aktualizací **Systému** z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami.
2. Nevýčerpanou hodinovou dotaci předplacených služeb lze převést v rámci kalendářního roku do dalšího fakturačního období. Objednatel je oprávněn ji čerpat v rámci kalendářního roku i neproporcionálně až do vyčerpání roční hodinové dotace.
  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 23 960 Kč bez DPH, DPH 5 031,60 Kč, 28 991,60 Kč včetně DPH za fakturační období.
  5. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby objednané objednatelem nad rámec hodinové dotace cenu stanovenou dohodou ve výši: 1000 Kč bez DPH, DPH 210 Kč, 1210 Kč včetně DPH za 1 hodinu práce příslušného specialisty.
  6. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli za upgrade Systému na verzi 20. jednorázově dohodnutou částku ve výši 648 000 Kč bez DPH, DPH 136 080 Kč, 784 080 Kč včetně DPH.
  7. Objednatel se zavazuje v případě rozšíření počtu licencí CAL, uhradit poskytovateli jednorázovou částku za každý kus licence dohodnutou částku ve výši 12 000 Kč bez DPH, DPH 2 520 Kč, 14 520 Kč včetně DPH.
  8. V případě rozšíření počtu licencí CAL, je poskytovatel oprávněn navýšit částku paušálu za následná fakturační období za každý kus nové licence dohodnutou částku ve výši 240 Kč bez DPH, DPH 50,40 Kč, 290,40 Kč včetně DPH a objednatel se zavazuje toto navýšení paušálu v dalším období platnosti této smlouvy hradit. Toto navýšení paušálu bude řešeno samostatným dodatkem k této smlouvě.
  9. Objednatelem vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele. Rozvoj a vývoj SW mimo měsíční hodinové dotace bude řešen samostatnými dodatky ke smlouvě včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
  10. 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 objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
    - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období. Poskytovatel povede 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 činností. V opačném případě se považuje Výkaz činností za odsouhlasený.
  11. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
  12. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
  13. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
  14. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do 3 pracovních dnů od konce fakturačního období resp. 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 15 dnů od konce fakturačního období resp. od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle dle článku IV. 5.
  15. 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-2021-000196**.
  16. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
  17. 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: tel: +420588444516  
email: informatika@fnol.cz
  - Dispečink poskytovatele:  
Hotline v pracovní době: 730 898 800  
Hotline mimo pracovní dobu: 730 898 800  
email: helpdesk@dsssoft.cz
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
- za objednatele: vedoucí Odboru informatiky Zastupuje: vedoucí Oddělení správy aplikací  
tel: 588 844 516 Tel: 588 844 516  
email: informatika@fnol.cz e-mail: informatika@fnol.cz
  - za poskytovatele: Manažer podpory Zastupuje: Obchodní manažer  
tel: 730 898 800 tel: 730 898 800  
email: helpdesk@dsssoft.cz email: obchod@dsssoft.cz
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele, resp. užívat služby Helpdesku poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku (včetně emailu) odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
6. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle čl. X. této smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu bude prováděno 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 zaslání:
- a) listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem;
  - b) elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem;
  - c) elektronicky podepsaného dokumentu emailem.

## VI. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že:
  - a) bude součinný při realizaci případných exportů a integrací těchto dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě;
  - b) v případě, že poskytovatel nezajistí součinnost dle bodu VI.2.a), nebude odpovědným osobám objednatele omezovat přístup do databáze Systému k datům pořízeným objednatel s tím, že jakékoliv SQL skripty prováděné nad databází Systému musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost);
  - c) nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 % z paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatel je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu. Objednatel je tedy dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 autorského zákona.
4. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné ztráty dat předcházet cestou pravidelného zálohování databází a transakčních logů tak, aby se minimalizovaly případné ztráty dat pouze na krátké časové období.
5. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:

- a) je objednatel povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat;
  - b) poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady;
  - c) pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se pro tyto účely stanovuje ve výši 350 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání vyúčtování objednatelem.
6. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o významné změně ovládnutí poskytovatele ve smyslu § 71 a násl. zák. č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích. V případě, že objednatel nebude informován ze strany poskytovatele o významné změně ovládnutí dle předchozí věty, má objednatel právo jednostranně odstoupit od smlouvy, s účinky odstoupení od smlouvy k okamžiku doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli.
7. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery 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.
8. 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.
9. Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze **Systému**) úplný export dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací. Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
10. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.9 má objednatel právo bezplatně poskytnout přímý přístup do databáze a k jejím strukturám třetím stranám, tj. na takové případy se nebude vztahovat mlčenlivost ujednaná ve smlouvě v čl. X.

## 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 (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. Smluvní strany se zavazují v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod.
4. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
5. Poskytovatel neodpovídá za vady ani za škody, které vzniknou v důsledku porušování licenčních podmínek (EULA), a to v následujících případech:

- a. nesprávného nebo nepovoleného používání Systému,
  - b. jakékoliv modifikace Systému (Produktů nebo Databází), které neprovedl Poskytovatel,
  - c. propojení Systému (Produktů nebo Databází) s jinými programy či systémy bez použití Ovladačů nebo Konektorů Poskytovatele,
  - d. nesprávného nastavení Systému provedeného Objednatelem nebo provedeného dle chybných pokynů Objednatele,
  - e. závad nebo chyb v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami,
  - f. provozování Systému na zastaralém nepodporovaném operačním systému,
  - g. opomenutí Objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je Systém funkčně závislý,
  - h. provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost Systému,
  - i. používání zastaralých verzí Systému, které již nejsou podporovány,
  - j. odstraňování ochranných prvků zabezpečujících integritu Systému (např. porušením elektronických podpisů instalovaných Produktů).
6. Pokud se při odstraňování vady oznámené Objednatelem zjistí, že nejde o vadu Systému, , neodpovídá Poskytovatel za škody a práce spojené se zjišťováním nebo odstraňováním vady budou vyúčtovány dle aktuálního Ceníku služeb Poskytovatele.
7. Poskytovatel zaručuje, že řádně licencovaný Systém bude fungovat tak, jak je popsáno v dokumentaci Systému, která je zveřejněna v Zákaznické sekci Poskytovatele v elektronické podobě. . Objednatel může od Poskytovatele získat celkovou náhradu za škody způsobené vadami Systému maximálně do výše ceny licence uvedené v příloze č.3 této smlouvy, položka A.
8. Pokud bude poskytovatel v prodlení s implementací a předání upgrade, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny upgrade za každý jednotlivý den prodlení. Tímto není dotčeno právo objednatel na náhradu škody. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom zásadní nutnosti dodržení termínu řádného předání upgrade s ohledem na provozní a ekonomické potřeby objednatel. V případě, že objednatel vznikne z ujednání dle této smlouvy nárok na smluvní pokutu nebo jinou majetkovou sankci vůči poskytovateli, je objednatel oprávněn tuto pokutu započítat na fakturu poskytovatele za poskytnuté služby.

#### **IX. UKONČENÍ SMLOUVY**

1. Tuto smlouvu je oprávněn objednatel jednostranně ukončit písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn od této smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že ze strany poskytovatele dojde k podstatnému porušení jeho smluvních povinností. K odstoupení od smlouvy v takovémto případě dojde na základě písemného oznámení objednatel doručeného poskytovateli. V pochybnostech se má za to, že k doručení oznámení o odstoupení došlo 3. dnem po jeho odeslání. Důvodem pro odstoupení ze strany objednatel je zejména porušení povinností poskytovatele spočívající v neplnění SLA ve stanoveném termínu a provádění servisu a poskytování služeb (postupem, technologiemi) v rozporu s právními předpisy.
3. Pro účely této smlouvy se dále 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.
4. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároků na zaplacení smluvních pokut, či jiných sankcí z této smlouvy pro poskytovatele vyplývajících, jakož ani nároku na náhradu škody, újmy a ušlého zisku, vzniknuvších před okamžikem odstoupení od smlouvy.
5. 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.
6. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatel s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
7. 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.
8. 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.



9. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli součinnost při přechodu objednatele na nového poskytovatele.
10. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem bez přechodu na nového poskytovatele se stávající poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli spolupráci při ukončení předmětu plnění tak, aby nedošlo k úniku jakýchkoli dat.

#### X. Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout/získat od druhé strany informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“). Za důvěrné informace 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.
2. 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 poskytovatele,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.
3. 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.
4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce. 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.
5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
  - (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
  - (b) 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,
  - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - (d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.
7. Předmět plnění poskytnutý poskytovatelem musí respektovat Nařízení EU a právní předpisy České republiky zejména
  - a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation) a
  - b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu EIDAS.Poskytovatel prohlašuje, že spravovaný Software odpovídá těmto a dalším předpisům týkajících se ochrany osobních údajů.
8. V případě, že na straně poskytovatele dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním dle této smlouvy, je poskytovatel povinen bezodkladně od zjištění tohoto bezpečnostního incidentu informovat manažera kybernetické bezpečnosti objednatele o vzniku takového incidentu a to prokazatelným způsobem e-mailem na adrese [kb@fnol.cz](mailto:kb@fnol.cz).
9. 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.
10. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.

11. 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. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
12. 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.
13. Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli provedení zákaznického auditu plnění ustanovení této smlouvy, a to na základě předchozího oznámení objednatele o provedení auditu, které bude doručeno poskytovateli min. 14 dnů přede dnem předpokládaného provedení auditu. Oznámení musí obsahovat minimálně:
  - kdo bude audit provádět (zda samotný objednatel nebo třetí strana - auditor);
  - co bude předmětem auditu;
  - případně jaké podklady si má poskytovatel k provedení auditu připravit.

Zákaznický audit může být proveden nejvýše 2-krát za kalendářní rok.

Výstupem provedeného auditu bude auditní zpráva, jejíž jedno vyhotovení bude po zpracování předáno poskytovateli a jedno vyhotovení bude náležet objednateli. Náklady na provedení auditu nese v plné výši objednatel.

## XI. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Tato smlouva je uzavřena v souladu s aktuálními právními předpisy. V případě významných legislativních změn dopadajících na předmětnou smlouvu budou tyto promítnuty do smluvního vztahu bez dalšího v případě, že k jejich účinnosti není třeba dohoda (dodatek) o změně smlouvy, příp. se smluvní strany mohou dohodnout na uzavření dodatku reflektujícího významné legislativní změny.
2. Tuto smlouvu lze měnit pouze dohodou obou smluvních stran obsaženou v písemném, chronologicky očíslovaném dodatku k této smlouvě.
3. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vyplývající z této smlouvy budou řešit především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou případné spory řešeny u místně a věcně příslušného soudu ČR.
4. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem.
5. Tuto smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající. Kvitanice za částečné plnění a vracení dlužných úpisů s účinky kvitanice se vylučují.
6. Použití § 577 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník se vylučuje. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu ve smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do smlouvy jakkoli zasahovat.
7. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, na sebe poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat.
8. Použití ustanovení § 1726, § 1728, § 1729, § 1740 odst. 3, § 1757 odst. 2, 3, § 1950, zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, se vylučuje.
9. Poskytovatel se zavazuje smluvně zavázat své subdodavatele k dodržování stejných smluvních ujednání k jakým je povinen poskytovatel ve vztahu k objednateli.
10. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.
11. 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.
12. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář smlouvy.
13. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly a na důkaz souhlasu s jejím písemným zněním připojují na její závěr dle své svobodné, vážné a pravé vůle své vlastnoruční podpisy. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve



smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

14. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že nedílnou součástí této smlouvy tvoří zadávací dokumentace a veškeré přílohy smlouvy:

- Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA);
- Příloha č. 2 – Výkaz činností;
- Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace Systému.

V Olomouci dne:

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

.....  
za objednatele

.....  
za poskytovatele  
.....

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

### Definice pojmů

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

### S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

#### Popis služby

##### 1) Inicie incidentu objednatelem

- a) Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HelpDesk poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- b) Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- c) Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.

- d) V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na Helpdesk poskytovatele nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
- e) Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit **Dispečera havárie**, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatelem průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení **Systému** zpět do provozuschopného stavu.
- f) Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
  - 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.

## 2) Registrace incidentu poskytovatelem

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

## 3) Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.
- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
  - pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
  - při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
  - rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě;
  - předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace;
  - poskytovatelem zaslánou písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e) Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí

## 4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) **Havárie**
  - Nástup na řešení: do 2 hodin od nahlášení havárie
  - Odstranění havárie: do 24 hodin od nahlášení havárie.

- b) **Závada velká**  
Nástup k řešení: do 2 hodin od nahlášení závady.  
Odstranění závady: do 24 hodin od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**  
Odstranění závady: do 5 pracovních dnů od nahlášení závady.

#### 5) Dostupnost služby

V pracovní dny od 7.00 hod do 15.30 hod (tj. 8,5 pracovních hodin)

#### 6) Úhrada služby

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

### S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

#### 1) Plán uvolnění verze Systému

- a) Poskytovatel zašle objednateli písemně oznámení o plánu uvolnění verze Systému, ve které bude řešena plánovaná legislativní změna a to nejpozději 2 měsíce před účinností změny.
- b) Pokud objednatel neobdrží oznámení poskytovatele, vyzve objednatel poskytovatele písemně k předložení plánu nejpozději 1 měsíc před účinností změny.
- c) Pokud objednatel poskytovatele dle bodu (b) nevyzve, řeší se implementace legislativních požadavků po dohodě obou stran v co nejrychlejší termínu

#### 1) Nasazení verze Systému

- a) Poskytovatel poskytne objednateli novou verzi k otestování s časovým předstihem před účinností legislativní změny.
- b) Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.
- c) Aktualizace Systému se provádí dle služby **SLA S03**

#### 2) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

### S03 Aktualizace Systému

#### 1) Klasifikace prostředí provozu Systému:

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

#### 2) Popis služby

- a) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány Poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- b) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNOL min. 3 měsíce před plánovanými nasazením takového upgrade.
- c) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S06**.
- d) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb HelpDesk.
- e) Objednatel provádí Aktualizaci dle požadovaného vybraného scénáře v příslušných Prostředích provozu **Systému**.

#### 3) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24

#### 4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

#### S04 Hot-line - běžné telefonické konzultace

##### 1) Popis služby

- a) Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele.

##### 2) Dostupnost služby

- a) Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 07.00 – 15.30 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 používání HelpDeskové aplikace

##### 1) Popis služby

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

##### 2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24

##### 3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

#### S06 řešení drobných požadavků objednatele

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

- a) konzultace a poradenství k Systému;
- b) vyžádané změny nastavení Systému, pokud si je objednatel neprovádí sám;
- c) instalace nových verzí Systému s nastavením, pokud si je objednatel neinstaluje sám ;
- d) profylaxe a diagnostika Systému;

##### 2) Popis služby:

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

##### 3) Dostupnost služby

- V pracovní dny v čase 07.00 – 15.30 hod

##### 4) Úhrada služby

- Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).

#### S07 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 (analyzátořem, zařizováním, programem).
- 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 S07 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelem termín a způsob řešení;
- c) po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávnění osobě objednatele k akceptaci.

### 3) Dostupnost služby

Reakce na požadavek do 1 měsíce od předložení

### 4) Úhrada služby:

- a) požadavky na drobné vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci služby S03 z paušálu (aktualizace systému). 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 S06. Za drobné vylepšování budou považovány požadavky v rozsahu do 2 hodin;
- b) požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence. Rozsáhlejší vylepšování (vývoj nad rámec Drobného vylepšování) bude považováno jako nový modul/verze systému (bude řešeno samostatnou nabídkou na Upgrade systému);
- c) požadavek na propojení Systému s externím Systémem – nabídka na rozšíření ovladačů, resp. konektorů Systému, samostatná nabídka další licence;
- d) pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.5;
- 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 formou nabídky na speciální export.



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

Datum	Popis činnosti čerpaných z roční Hodinové dotace hodin	Čas
<b>Celkem hodin</b>		
<b>Zbývá z roční Hodinové dotace</b>		

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

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

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

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

---

Jméno, datum a podpis  
objednatele

---

Jméno, datum a podpis  
poskytovatele

**Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace servisovaného Systému**  
(položkový seznam servisovaného zboží, licencí, SW, HW včetně jejich názvů, specifikace...)

Položkový seznam dodávaného zboží:

<b>Licence Envis GEN – režim Classic</b>		<b>Počet</b>
GC02	Device CAL pro genetiku	35x
GM01	Příjem genetik pro 1 IČP	1x
GM11	Genetické pracovní listy pro 1 IČP	1x
GM12	Genetické pracovní postupy pro 1 IČP	1x
GM15	Rodokmeny pro 1 IČP	1x
GM21	Cytogenetika pro 1 IČP	1x
GM22	Molekulární genetik pro 1 IČP	1x
GM31	Deriváty pro 1 IČP	1x
GM32	NGS pro 1 IČP	1x
<b>Licence Envis Archive – režim Classic</b>		<b>Počet</b>
AM02	Modul Archiv scanů Level2	1x
L201	OMR Driver pasivní - 1 scanner	1x
<b>Licence Envis COM – režim Classic</b>		<b>Počet</b>
L302	Analyser Driver – obousměrný (LUCIA)	1x
<b>Licence Envis POJ – režim Classic</b>		<b>Počet</b>
UC01	User CAL pro POJ	1x
UM01	Účtování pojišťovnam pro 1 IČP	1x
<b>Licence Envis SDEExchange – režim Classic</b>		<b>Počet</b>
EM02	Úložiště e-žádanek pro provádějící IČP	1x
<b>Servisní služby</b>		<b>Počet</b>
P201	Předplacené hodiny technické podpory v pracovní době	10x

*Veškeré ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.*

<b>A. Celková cena licence v režimu Classic</b>	<b>1 396 000 Kč</b>
<b>B. Celková cena za upgrade z V18 na V20</b>	<b>648 000 Kč</b>
<b>C. Celkový měsíční paušál po slevě (bude účtováno měsíčně)</b>	<b>23 960 Kč / měsíc</b>

*Veškeré ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.*

Závazné podmínky, za kterých lze užívat software společnosti DS Soft Olomouc, spol. s r.o., se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, IČO: 60778644, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622, jsou popsány v licenčních podmínkách **EULA 20**, které tvoří nedílnou součást nabídky a jsou přílohou smlouvy ve veřejné zakázce „**Servisní podpora LIMS pro genetickou laboratoř s možností náhrady SW**“, evidenční číslo **VZ-2021-000196**. **Ohledně náhrady škody mají však přednost smluvní ujednání před licenčními a obchodními podmínkami.**