

Smlouva o poskytování servisních služeb

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

Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

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

a

Jméno firmy ESMEDIA Interactive s.r.o.
Sídlo: Mezitraťová 233/1, 198 00 Praha 9
IČO: 24251828
DIČ: CZ24251828
Zastoupená: Ing. Pavlem Sedláčkem, jednatelem
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
Číslo účtu: 7138364028/5500
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 197332
dále jen **Poskytovatel** na straně druhé,

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

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

1. Prohlášení Smluvních stran

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

3. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádná Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou Smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.
4. Objednatel prohlašuje, že na základě rozhodnutí Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost ze dne 18. 10. 2018 je dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, provozovatelem základní služby: Poskytování zdravotních služeb.

2. Účel Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je zajištění řádného provozu a dostupnosti služeb definovaných softwarových prostředků, informačních systémů, a technologických zařízení či celků Objednatele (dále jen **konfigurační položka, soubor konfiguračních položek**) uvedených v **Příloze č. 1 Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek** této Smlouvy v definované kvalitě.

3. Předmět Smlouvy

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

4. Místo a způsob plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle této Smlouvy jsou tyto pracoviště Objednatele:
 - Pardubická nemocnice, Kyjevská 44, 53203 Pardubice,
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy prostřednictvím svých zaměstnanců anebo zaměstnanců třetích osob (poddodavatelů) (dále jen **pracovníci Poskytovatele**). Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení pracovníků Poskytovatele pro zajištění jednotlivých služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny autorizovaným servisem výrobce nebo jiného dodavatele, Poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám.
3. Služby budou Poskytovatelem poskytovány zejména následujícím způsobem:
 - prostřednictvím pracovníků Poskytovatele v místě na určeném pracovišti Objednatele,
 - vzdáleným přístupem prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení,
 - prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, videokonferencí nebo jiným dohodnutým komunikačním prostředkem,
 - místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení apod.), mohou být i jiná pracoviště, pokud se na tom Objednatel a Poskytovatel písemně dohodnou.
4. Pro plnění Služeb vzdáleným přístupem platí tato ujednání:
 - Objednatel se zavazuje, že umožní Poskytovateli poskytování Služeb dle této Smlouvy vzdáleným přístupem tak, aby Poskytovatel mohl plnit své závazky dle této Smlouvy,
 - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby vzdáleným přístupem dle svého uvážení tak, aby mohl plnit své závazky dle této Smlouvy,

- Objednatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu zaměstnanců Poskytovatele prostřednictvím sítě Internet na ty a pouze ty určené technické prostředky Objednatele, kam je přístup nutný z důvodu plnění předmětu Smlouvy. K tomu Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsobem připojení je VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace),
- Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli jmenný seznam pracovníků Poskytovatele využívajících vzdálený přístup a jméno odpovědného pracovníka, který je odpovědný za správu tohoto seznamu a přidělování oprávnění k vzdálenému přístupu na straně Poskytovatele. Tento jmenný seznam není součástí této Smlouvy.

5. Doba plnění Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

6. Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Poskytovateli sjednanou roční cenu bez DPH (daň z přidané hodnoty) sjednanou v **Příloha č. 3 – Cenové kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb** dle této Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež bude daňovým dokladem účtována.
3. Cena bude hrazena Objednatelům v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě daňového dokladu Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.
4. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 30 dnů ode dne jeho doručení. Poskytovatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu Objednatele **fakturace@nempk.cz**. Objednatel se zavazuje zajistit, že emailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěno pro zpracování příchozích emailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického SW a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk.
6. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené touto Smlouvou a náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové nebo jiné údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravený nebo přepracovaný daňový doklad bude opatřen novou lhůtou splatnosti dle odst. 4 tohoto článku Smlouvy. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit Objednateli do 10 dnů ode dne, kdy mu byla doručena oprávněně vrácená faktura.
7. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad – fakturu, který nebude obsahovat některý údaj nebo přílohu uvedenou ve Smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo nedostatečný počet výtisků. Při vrácení faktury Objednatel uvede důvod jejího vrácení a v případě oprávněného vrácení Poskytovatel vystaví fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli dle odst. 4 tohoto článku. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit Objednateli do 10 dnů ode dne, kdy mu byla doručena oprávněně vrácená faktura.

8. Platby budou prováděny Objednatel bezhotovostně na účet Poskytovatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
9. Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli dále nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy, zejména cestovní a ubytovací výlohy Poskytovatele, průběžně po jejich vynaložení a podle skutečnosti na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Cestovní výlohy budou hrazeny v cenách podle aktuálního ceníku Poskytovatele. Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli, kde je daný ceník dostupný, případně mu jej průběžně předávat po každé aktualizaci.
10. Náklady na případné ubytování pracovníků Poskytovatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.

7. Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel i Objednatel se zavazují stanovit osobu(-y) odpovědnou(-é) za **plnění závazků** dle této Smlouvy. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č. 5 – Zodpovědné osoby**.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění této Smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují aktualizovat si neprodleně telefonická a e-mailová spojení a seznam oprávněných zástupců uvedených v Příloze č.5 – Zodpovědné osoby.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.
5. Objednatel je povinen v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména je povinen provozovat všechny konfigurační položky Spravovaného systému v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení Poskytovatele, pokud jde o nastavení a provoz Spravovaného systému a jeho částí. Objednatel je dále povinen chránit Spravovaný systém a jeho části před neoprávněnými zásahy třetích osob.
6. Poskytovatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Poskytovateli sděleny a Poskytovatelem písemně potvrzeny.
7. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované služby přijímat a platit Poskytovateli sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
8. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost a nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v sjednaném rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Poskytovatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
9. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
10. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Poskytovatele bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele a přístup na pracoviště v místech nutných pro plnění závazků dle této Smlouvy za předpokladu, že tím nebude narušen provoz příslušného pracoviště.
11. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Poskytovatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu, bez vad a nedodělků.
12. Objednatel se zavazuje po dohodě s Poskytovatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Poskytovatele dle této Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Poskytovatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Poskytovatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností.

13. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli technicky a organizačně bezpečný trvalý vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele, které jsou předmětem dodávek služeb Poskytovatele za účelem plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.
14. Smluvní strany nemohou postoupit svoje práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy zcela ani z části jinému právnímu subjektu bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany; poskytnutí takového souhlasu však nesmí být bezdůvodně odmítnuto.

8. Prokazování plnění

1. Poskytovatel se zavazuje provádět pro Objednatele Služby ve sjednané kvalitě a úrovni, jak je sjednáno v **Příloze č. 2 – Popis služeb a nastavení úrovně služeb (SLA)** této Smlouvy.
2. Pro účely prokazování plnění dle této Smlouvy se definují tyto procedury:
 - nahlášení chybového stavu nebo požadavku,
 - zahájení servisního zásahu
 - zahájení plnění požadavku
 - obnovení služby (funkčnosti)
 - akceptace a akceptační protokol
 - a) **Nahlášením chybového stavu nebo požadavku** se rozumí:
 - nahlášení chybového stavu nebo požadavku odpovědným pracovníkem Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy dohodnutým způsobem na určené místo Poskytovatele (hotline, helpdesk, email) dle určení Poskytovatele
 - b) **Zahájením servisního zásahu** se rozumí:
 - zaslání potvrzení Poskytovatelem o zahájení servisního zásahu dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy a
 - zahájení prací prokazatelným způsobem na eliminaci či odstranění chybového stavu pracovníky Poskytovatele.
 - c) **Zahájením plnění požadavku** se rozumí:
 - zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Poskytovatelem dohodnutým způsobem (helpdesk, email) odpovědným pracovníkům Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy a
 - zahájení prací na řešení požadavku Poskytovatelem (např. analýza, upřesnění požadavku, příprava obchodní nabídky aj.).
 - d) **Obnovením služby (funkčnosti)** se rozumí:
 - obnovení služby (funkčnosti) dané konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části do stavu, v jakém se nacházel před vznikem chybového stavu, nebo do nového stavu, který je schválen jako odpovídající odpovědným pracovníkem Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy.
 - e) **Akceptací a akceptačním protokolem** se rozumí:
 - **Akceptace (akceptační procedura)** – je úkon vyjadřující schválení poskytnutého plnění Služeb a garancí, vč. potvrzení, že poskytnuté plnění nemá zjevné vady, je kompletní, provedené ve sjednaných termínech a kvalitě. Součástí akceptace může být i výčet výhrad, nedostatků, vč. jejich popisu a záznamu o závazných termínech provedení nápravy.

- **Akceptační protokol** – je signovaný doklad vyhotovený Poskytovatelem o provedené akceptaci, signace je prováděna odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy.
3. Plnění sjednaných Služeb pro řešení chybových stavů typu **havárie a významná závada** je **prokazováno** pro účely této Smlouvy následovně:
 - časem prokazatelného odeslání potvrzení o zahájení servisního zásahu Poskytovatelem od nahlášení chybového stavu vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**
 - časem obnovení služby (funkčnosti) konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**
 - **provedením akceptační procedury a podpisem akceptačního protokolu.**
 4. Plnění sjednaných Služeb pro řešení chybových stavů typu **závada** je **prokazováno** pro účely této Smlouvy následovně:
 - časem prokazatelného odeslání potvrzení o zahájení servisního zásahu Poskytovatelem od nahlášení chybového stavu vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**
 - časem obnovení služby (funkčnosti) konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**
 - prostým zápisem nebo odsouhlasením odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy nebo **provedením akceptační procedury a podpisem akceptačního protokolu.**
 5. **Požadavek** se vždy řeší samostatně v termínech a obsahu dle dohody Smluvních stran. Plnění požadavků je pro účely této Smlouvy prokazováno následovně:
 - časem prokazatelného zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Poskytovatelem od nahlášení požadavku vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**
 - časem realizace požadavku v dohodnutém termínu (a to těch v případech, kdy realizace požadavku není za úplatu nebo je provedena v rámci Služeb dle této Smlouvy) nebo
 - časem prokazatelného předložení nabídky nebo obchodní nabídky Poskytovatelem na řešení požadavku vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb,**
 - následně pak splnění požadavku dle předložené nabídky v termínech, obsahu a kvalitě sjednaných samostatnou dohodou mimo rámec této Smlouvy takto:
 - v případě dodání řešení za úplatu akceptací podpisem akceptačního protokolu,
 - v ostatních případech prostým zápisem nebo odsouhlasením.
 6. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Garance** pravidelně nejméně 1x ročně (tj. 1x za 12 měsíců) zápisem o stavu plnění těchto Služeb vyhotoveným Poskytovatelem v rozsahu jedné normostrany a podepsaným odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy.
 7. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Preventivní prohlídky a profylaxe** předáním zprávy, protokolu o prohlídce, o výsledku provedené preventivní prohlídky a profylaxe, vč. případných doporučení nápravných opatření, protokol o prohlídce vyhotovuje Poskytovatel.
 8. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Konzultační návštěvy** prostým zápisem o konzultační návštěvě, vč. záznamu o počtu čerpaných hodin (dnů) z dohodnuté roční kvóty.
 9. V případě narušení dodávek Služeb a jejich sjednané kvality zajišťovaných Poskytovatelem ze strany Objednatele (např. zpožděních dodávek Služeb Poskytovatele způsobených Objednatelem,

neumožnění přístupu pracovníkům Poskytovatele k Spravovanému systému či spravovaným konfiguračním položkám apod.), odpovídá za neplnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy Objednatel, avšak pouze v rozsahu jím způsobených narušení dodávek Služeb a jejich kvality.

9. Ochrana softwarových prostředků

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

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

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

10. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli a případně třetím osobám za všechny škody, které způsobí porušením povinností uložených mu touto Smlouvou či vzniklých v souvislosti s ní jeho zaviněným jednáním a je povinen vzniklé škody nahradit nebo odstranit na své náklady.
2. Poskytovatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě náhrady škody se bude hradit pouze skutečná, prokazatelně vzniklá škoda.
4. Poskytovatel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami). O jejich vzniku, stejně tak jako o jejich odpadnutí je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele.
5. Žádná ze Smluvních stran nebude zodpovědná za prodlení se splněním povinnosti plynoucí ze Smlouvy či vzniklé v souvislosti s ní způsobené neovlivnitelnými okolnostmi. Za neovlivnitelné okolnosti jsou považovány takové překážky, které vznikly nezávisle na vůli dané Smluvní strany a které této Smluvní

straně brání konat svou povinnost nebo pokud se nedá předpokládat, že daná Smluvní strana mohla této překážce předejít. Odpovědnost nezaniká překážkou, která vznikla v okamžiku, kdy daná Strana měla v plnění svých povinností zpoždění, nebo překážkou, která vyplynula z její ekonomické situace. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny. O jejich vzniku, stejně tak jako o jejich odpadnutí je povinna Smluvní strana neprodleně písemně informovat druhou.

11. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy postupovat v souladu s požadavky:
 - nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), ve znění pozdějších předpisů (dále jen **GDPR**),
 - zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Zákon o zpracování osobních údajů).
2. Za **důvěrné informace** se považují vždy:
 - veškeré osobní údaje ve smyslu GDPR a Zákonu o ochraně osobních údajů,
 - veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
3. Poskytovatel je povinen důvěrné informace užít pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
4. Za prokázané porušení povinností souvisejících s ochranou důvěrných informací dle Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
5. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců Objednatele a jiných osob, event. zvláštní osobní údaje, lze jen v případech stanovených GDPR a Zákonem o ochraně osobních údajů nebo se souhlasem subjektu osobních údajů. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zaměstnanců Objednatele a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této Smlouvy seznámen, není oprávněn je zpřístupňovat třetím osobám či toto zpřístupnění umožnit, a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit či umožnit jejich zveřejnění. Poskytovatel je rovněž povinen zajistit ochranu osobních údajů zaměstnanců Objednatele nebo jiných osob, s nimiž v průběhu provádění této smlouvy přijde do styku, aby se k těmto nemohly dostat neoprávněné subjekty, a to v rozsahu, který po Poskytovateli lze spravedlivě požadovat v rámci plnění této Smlouvy. Uvedené platí i pro zaměstnance Poskytovatele a všechny případné zaměstnance třetích osob (poddodavatelů), které je Poskytovatel povinen minimálně v tomto rozsahu smluvně zavázat. Objednatel se zavazuje zajistit, že Poskytovatel přijde do styku s osobními údaji jeho zaměstnanců či jiných osob výhradně v nejmenším možném rozsahu, v jakém je to pro plnění této Smlouvy nezbytné.
6. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, poddodavatelé a zaměstnanci poddodavatelů nebudou neoprávněně a mimo smluvní ujednání nakládat s důvěrnými informacemi a osobními údaji, se kterými přijdou v rámci plnění předmětu Smlouvy do styku, nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly, které se vztahují k Objednateli, nebo toto zcizení či zpřístupnění neumožní. Stejně tak zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této Smlouvy a nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této Smlouvy.
7. Poskytovatel je odpovědný i za zcizení nebo zpřístupnění důvěrných informací třetím osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy z nedbalosti.

8. Poskytovatel ani jeho zaměstnanci nesmí bez vědomí a prokazatelného souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie důvěrných informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu Smlouvy.
9. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
10. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku se nevztahuje na informace:
 - které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
 - u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;
 - které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
 - jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
11. Poskytovatel seznámí se zněním Smlouvy všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.
12. Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto článku Smlouvy a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům Poskytovatele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této Smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, aniž by to Poskytovatelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany Objednatele.
13. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

12. Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

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

6. Povinnost mlčenlivosti může být porušena pouze v zákonem stanovených případech.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

13. Smluvní pokuty

1. V případě neplnění závazků či prodlení s plněním závazků dle této Smlouvy Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v **Příloze č. 4 – Sankční ujednání** této Smlouvy.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění dle této Smlouvy, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
3. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace anebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle této Smlouvy anebo Poskytovatel v rozporu s článkem 11 této Smlouvy poruší Zákon o ochraně osobních údajů anebo ustanovení GDPR bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé takové porušení.
4. V případě porušení povinnosti ochrany obchodního tajemství některou ze smluvních stran je odpovědná strana povinna zaplatit straně druhé smluvní pokutu ve výši 5% sjednané roční ceny plnění dle této Smlouvy za každý prokazatelný případ porušení této povinnosti, a to i opakovaně.
5. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
6. Smluvní strany si ujednávají, že smluvní pokuty uplatňuje Objednatel přednostně zápočtem proti plnění na cenu díla dle fakturace Poskyvatele.
7. Smluvní pokuty a úrok z prodlení hradí povinná strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé smluvní straně škoda. Škoda a její náhrada je vymahatelná samostatně vedle smluvní pokuty. Smluvní strany výslovně vylučují použití § 2050 OZ.
8. Oprávněnost nároku na smluvní pokutu není podmíněna žádnými formálními úkony ze strany Objednatele.
9. V případě porušení povinností daných Poskytovateli touto Smlouvou má Objednatel nárok, aniž by tím omezil svá ostatní práva vyplývající z této Smlouvy, včetně práva na náhradu škody, vůči Poskytovateli uplatnit a Poskytovatel má povinnost zaplatit smluvní pokutu.
10. Smluvní pokuty podle této Smlouvy si smluvní strany sjednávají jako ujednání na samotné Smlouvě nezávislá pro případ, že jejich smluvní vztah z nějakého důvodu zanikne dříve, než jaká je doba plnění stanovená v této Smlouvě (např. dohodou nebo odstoupením). To znamená, že zůstane zachováno právo Objednatele uplatňovat po Poskytovateli smluvní pokuty, na něž mu vznikl nárok po dobu platnosti Smlouvy.

14. Zánik smluvního vztahu

1. Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
 - vzájemnou písemnou dohodou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku Smlouvy,
 - písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů, výpovědní doba je 6 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně,

- odstoupením Objednatele od Smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních povinností a závazků Poskytovatelem dle odst. 2 tohoto článku,
 - odstoupením Objednatele od Smlouvy z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu Poskytovatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, ve znění pozdějších předpisů, pokud bude Poskytovatel v insolvenčním řízení a bude rozhodnuto o jeho úpadku nebo bude-li vůči Poskytovateli insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
 - z důvodu zániku oprávnění Poskytovatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy,
 - odstoupením Poskytovatele od Smlouvy z důvodu prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Poskytovatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti; v případě prodlení uhradí Objednatel Poskytovateli úrok z prodlení ve sjednané výši.
2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:
- opakované (tj. nejméně 2x) neposkytování sjednaných Služeb v sjednané kvalitě a rozsahu, a to i přes písemnou výzvu Objednatele
 - opakované nedodržování sjednaných garancí a SLA ujednání, a to i přes písemnou výzvu Objednatele
 - neumožnění Objednateli provádět kontrolu plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.
3. Odstoupení od Smlouvy se dále řídí ustanovením § 2001 a násl. OZ.
4. Chce-li některá ze stran od této Smlouvy odstoupit na základě ujednání této Smlouvy, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který strana od Smlouvy odstupuje a přesná citace ustanovení Smlouvy, na jehož základě od Smlouvy odstupuje, jinak je odstoupení neplatné.
5. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně. Smluvní strany sjednaly, že si nebudou vracet vzájemně poskytnutá plnění.
6. Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.
7. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a osobních údajů, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

15. Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu akceptačního protokolu, kterým Objednatel přebírá dílo, resp. Spravovaný systém ve smyslu Přílohy č. 1 této smlouvy, do řádného užití, nejdříve však dnem jejího uveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

16. Ustanovení společná a závěrečná

1. Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, ve znění pozdějších předpisů.

3. Veškeré spory ze Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.
4. Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána.
5. Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající ze Smlouvy nebo žádnou její část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
6. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána v elektronické formě prostřednictvím datové schránky, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním do datové schránky se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv ve znění pozdějších předpisů, povinným subjektem a souhlasí se zveřejněním této Smlouvy v Registru smluv vedeném MV ČR. Objednatel se zavazuje bezodkladně po uzavření této Smlouvy odeslat Smlouvu k řádnému uveřejnění do Registru smluv. O uveřejnění Smlouvy bude druhá smluvní strana informována prostřednictvím datové schránky, kdy obdrží zprávu o zveřejnění přímo z Registru smluv. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li Smlouva zveřejněna ani 90. den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
8. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana.
9. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejích příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej ve Smlouvě společně deklarovaly.

17. Přílohy

1. Součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

- Příloha č. 1 – Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek
- Příloha č. 2 – Požadované Služby, popis a nastavení kvality služeb (SLA)
- Příloha č. 3 – Cenové kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb
- Příloha č. 4 – Sankční ujednání
- Příloha č. 5 – Zodpovědné osoby
- Příloha č. 6 - Definice pojmů

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Pardubicích dne: 25.6.2021

V Olomouci dne: 1.7.2021

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

.....
Ing. Pavel Sedláček
jednatel

.....
Ing. Hynek Rais, MHA
místopředseda představenstva

Příloha č. 1

Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek

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

Poskytovatel se zavazuje poskytovat sjednané Služby na **Spravovaný systém** jako celek a dále na tyto specificky uvedené konfigurační položky:

a. Aplikační softwarové prostředky (dále jen ASW)

Poskytovatel se zavazuje dodávat sjednané Služby dle Přílohy 2 této Smlouvy na konfigurační položky typu **ASW** v tomto rozsahu modulů a licencí (dle platného licenčního schématu):

1. Název ASW: Webové stránky a Intranet Nemocnice Pardubického kraje

Poskytovatelem dodaná webová řešení **www.nempk.cz, pardubice.nempk.cz, chrudim.nempk.cz, usti.nempk.cz, litomysl.nempk.cz, svitavy.nempk.cz, intranet.nempk.cz**

b. Systémové softwarové prostředky (SSW)

Poskytovatel se zavazuje dodávat sjednané Služby dle Přílohy 2 této Smlouvy na konfigurační položky typu **SSW** (např. databázové prostředí, serverové operační systémy a jiné softwarové prostředky) v tomto rozsahu modulů a licencí (dle platného licenčního schématu):

1. Systémový software

systémový balík software XAMPP:

databáze MySQL	open source	počet licencí
webový server Apache	open source	počet licencí
PHP	open source	počet licencí

*) Instalaci výše uvedených komponent provádí objednatel na žádost poskytovatele

Nette Framework	typ licence	počet licencí
Doctrine 2	typ licence	počet licencí
Datagrid	typ licence	počet licencí
Symphony	typ licence	počet licencí
Bootstrap 5	typ licence	počet licencí
Lazard	typ licence	počet licencí
Mansory Layout	typ licence	počet licencí

Příloha č. 2

Sjednané Služby a ujednání o kvalitě služeb (SLA)

a. Ujednání o službách

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro podporu Spravovaného systému a definovaných vyjmenovaných konfiguračních položek dle Přílohy 1 této Smlouvy **následující Služby**:

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

Tato služba zahrnuje:

- **Garance funkčnosti** – poskytování opravných softwarových kódů (hot-fix a patch) anebo náhradních dílů či jiných technických a softwarových komponent nutných pro zajištění poskytovaných služeb danou konfigurační položkou
- **Garance bezpečnosti** – poskytování bezpečnostních záplat a upgradů
- **Garance rozvoje** – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů nebo nových verzí softwarového vybavení
- **Garance souladu s legislativou** – poskytování legislativních upgradů k softwarovému vybavení, a to vždy nejpozději ke dni nabytí účinnosti daného právního předpisu.

- **Servisní garance**

Tato služba zahrnuje:

- **Garance poskytování servisních služeb** pro řešení **chybových stavů** (též **servisní zásah**) a **požadavků** dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech (SLA).
- **Garance vzdáleného monitoringu** – proaktivní sledování provozních stavů Spravovaného systému a jeho jednotlivých funkčních celků v režimu 24x7x365, včetně nastavení sledovaných parametrů, prahových hodnot, eskalačních pravidel a způsobu předávání informací do systémů Objednatele
- zajištění produkční zálohy GIT systému a přípravy k bezodkladnému obnovení všech předmětných webů, pokud nastane taková potřeba
- průběžný dohled na nezbytnou technologickou a bezpečnostní aktualizaci dodaných webů v rámci zde uvedeného hodinového rámce

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

Tato služba zahrnuje:

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

- **Garance vybraných služeb:**

- instalaci a implementaci softwarových oprav (hot-fix a patch), pokud není s Objednatelem dohodnuto jinak, tato služba je součástí servisní smlouvy,
- instalace a implementace ostatních poskytnutých softwarových kódů dle výše uvedených **Garancí softwarové podpory**, vč. testování provedených úprav, převodů dat v případě potřeby aj. Tato činnost bude realizována vždy na základě vyžádání a po dohodě s odpovědnými pracovníky Objednatele a způsobem určeným Objednatelem nebo po dohodě s Objednatelem. Vyžádaná implementace a instalace se řídí hodinovou sazbou.
- poskytování informací o nových službách a vlastnostech Spravovaného systému,
- školení administrátorů na nové služby a novou funkcionalitu Spravovaného systému získané v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy.

▪ **Garance služeb Ostatní služby**

- Odborné nastavení a průběžná optimalizace Google Analytics na stránkách webového řešení klienta, včetně sledování eventů/cílů, filtrování nežádoucího spamu, případně sledování konverzí a průběžný celkový dohled. Garantovaná hodinová sazba služby je 960 Kč / hod.
- Analýza a konzultace analýzy návštěvnosti s klientem. Garantovaná hodinová sazba služby je 960 Kč / hod.
- Doporučení dalšího vývoje obsahu webu na základě zjištěných skutečností. Garantovaná hodinová sazba služby je 960 Kč / hod.
- Account management při konkretizaci a realizaci jednotlivých ticketů dle zadání klienta a odborné konzultace. Garantovaná hodinová sazba služby je 784 Kč / hod.
- Základní servisní Programátorské práce v PHP, JavaScript, ASP, .NET, SQL, XML nebo na úpravách responzivního XHTML kódu a Frontendu webu dle zadání klienta. Garantovaná hodinová sazba služby je 960 Kč / hod.
- Základní Grafické práce pro nezbytné úpravy webového řešení, grafické formáty do kampaní, či e-mailingu. Garantovaná hodinová sazba služby je 680 Kč /hod.

Sjednává se měsíční paušál **6 750 Kč bez DPH** za poskytování služeb **Ostatní služby**.

Čerpání služeb **Ostatní služby** bude poskytovatelem reportováno na měsíční bázi.

Nevyčerpaný paušální rámec uvedený u sjednaných služeb **Ostatní služby** má objednatel právo čerpat do konce kalendářního roku.

• **Preventivní prohlídky a profylaxe.** Tato služba zahrnuje:

- kontrolu funkčnosti, nastavení a zabezpečení dané konfigurační položky i dodaného řešení jako celku,
- drobné opravy nebo úpravy v nastavení (je-li potřeba), pokud nevyžadují přerušení služby konfigurační položky,
- vypracování zprávy (protokolu) o výsledku preventivní prohlídky a profylaxe, vč. doporučení nápravných opatření.

Sjednává se počet preventivních prohlídek a profylaxí za rok takto:

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

Prohlídka bude provedena v termínu dle dohody Smluvních stran. Případné další objednatel vyžádané preventivní prohlídky budou účtovány nad rámec této smlouvy.

• **Konzultační služby a návštěvy.** Tato služba zahrnuje:

- konzultační služby k dodanému řešení či konkrétní konfigurační položce poskytované v místě Objednatele na jím určeném pracovišti nebo jiným dohodnutým způsobem s možností průběžného čerpání dle potřeb Objednatele.

Sjednává se celková časová kvóta konzultačních služeb za rok, počet návštěv v místě

Objednatele ročně a minimální počet čerpaných hodin na jednu konzultační návštěvu takto:

Rozsah konzultačních služeb

nesjednáno

Počet konzultačních návštěv

nesjednáno

Minimální počet hodin na konzultační návštěvu

Nesjednáno

V případě že si objednatel vyžádá konzultační návštěvy, budou účtovány nad rámec této smlouvy.

• **Garantovaná hodinová sazba služby. Tato služba zahrnuje:**

- poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Poskytovatele při objednaných službách nad rámec této Smlouvy dle aktuálně platného ceníku služeb **Odborné činnosti** poskytovatele:
- soubor služeb **Odborné činnosti**
 - **Frontendové programátorské práce a UX/UI**
 - **Programátorské práce JavaScript, ASP, PHP, .NET, SQL, XML**
 - **Grafické práce, Vizuální identita, Branding, Typografický design**
 - **Foto/Video produkce, Výroba animací, Digitální audio/video postprodukce**
 - **Příprava textových podkladů, Migrace a Zpracování textových dat**
 - **Odborné konzultace, Webová analytika, Marketingová Strategie, Školení**
 - **Search Engine Optimization, Link building, Link prospecting, SEO Analýza**
 - **Koncepce, Správa a Optimalizace PPC kampaní, E-mailing**
 - **Služby a Poradenství v oblasti Media relations a Public relations**
 - **Tvorba obsahu, Copywriting**
 - **Marketing na sociálních sítích (Facebook, Instagram, LinkedIn)**
 - **Account management, Asistenční a Konfigurační služby**

Aktuální sazebník s platnými cenami souboru služeb **Odborné činnosti** pro daný rok je Poskytovatel povinen předložit Objednateli vždy do 30.11. předcházejícího roku.

b. SLA metriky

SLA (Service Level Agreement) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem Služeb a Objednatel jako odběratelem Služeb o požadované **kvalitě ICT služeb poskytovaných uživatelům Spravovaným systémem** jako celkem (příp. jeho funkční částí). Kvalita je měřena pomocí **metrik**.

b.1. SLA metriky pro měření kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem

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

- Garance zahájení servisního zásahu
- Garance zahájení plnění požadavku
- Garance obnovení služeb
- Garance plnění požadavku
- Garance dostupnosti služby HotLine
- Garance dostupnosti služby Helpdesk

c. SLA ujednání o kvalitě Služeb poskytovaných Poskytovatelem

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

- SLA 1** - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **servisní zásah** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému:

SLA 1 – Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **servisní zásah** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému jako celku či jeho části následovně:

SLA 1		
Kategorie události	Garance servisního zásahu pro řešení chybových stavů	
	Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení	Garance obnovení služeb od nahlášení
Havárie (mimořádná událost)	Nejpozději do druhého pracovního dne	Nejpozději do třetího pracovního dne
Významná závada (naléhavá událost)	Nejpozději do druhého pracovního dne	Nejpozději do čtvrtého pracovního dne
Závada (omezená událost)	Nejpozději do druhého pracovního dne	Nejpozději do sedmi pracovních dnů

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

SLA 2		
Kategorie události	Garance plnění požadavků	
	Garance zahájení plnění požadavku od nahlášení	Garance plnění požadavků od nahlášení
Požadavek bez úplaty (v rámci této smlouvy)	Nejpozději do následujícího pracovního dne	Plněním se zde rozumí realizace daného požadavku v dohodnutých termínech nejpozději však do 2 týdnů od předložení požadavku.
Požadavek za úplatu	Nejpozději do 5 pracovních dnů	Plněním se zde rozumí předložení obchodní nabídky s vyjádřením ceny (úplata) řešení požadavku do 3 týdnů od předložení požadavku. Následná realizace je plněním za úplatu mimo rámec této Smlouvy a v termínech dle samostatné dohody.

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

SLA 3			
Kategorie události	Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků		
	Helpdesk – Ticketing system	HotLine	Email
Dostupnost služby	24x7x365	v pracovní dny od 8:00 – 17:00	team@support.esmedia.cz

c.1. Pravidla komunikace pro systémy Poskytovatele pro hlášení chybových stavů a požadavků

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržené určení chybového stavu (tj. stupeň důležitosti a naléhavosti dané události) ve spolupráci s odpovědným pracovníkem Objednatele (dle článku 7, bod 2) překlasifikovat.

V případě, že odpovědný pracovník Objednatele nesouhlasí se stanovením klasifikace nebo v případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně, tj. **úroveň ředitele úseku ICT** na straně Objednatele a **Pavel Sedláček** na straně Poskytovatele.

c.1.1. Pravidla komunikace pro HelpDesk poskytovatele:

Veškerá evidence zadání a jejich realizace prostřednictvím **tzv. Ticketing systému**. Tento je **k dispozici klientovi pro přehled všech zadaných požadavků po celou dobu platnosti servisní smlouvy**.

c.1.2. Pravidla komunikace pro HotLine poskytovatele:

Telefon : +420 603 303 909

c.2. Pravidla pro počítání časových lhůt dle sjednaných SLA

Časové lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen reagovat, tj. **Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení (doba odezvy, response time)** a **Garance zahájení plnění požadavku od nahlášení**, a časové lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen obnovit služby Spravovaného systému po výpadku či omezení kvality služeb, tj. **Garance obnovení služeb od nahlášení (doba obnovení služby, repair time)**, nebo plnit požadavek, tj. **Garance plnění požadavků od nahlášení**, počínají běžet okamžikem nahlášení na HelpDesk Poskytovatele. Objednatel a Poskytovatel mohou upravit časové termíny po vzájemné dohodě.

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

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

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

c.3. Pravidla pro aktualizaci systému

Název projektů“: „.....“, číslo projektu:

1) Klasifikace prostředí provozu Systému:

- a) Produkční= aktuální verze Systému nad produkčními daty
- b) Vývojový= systém pro vývoj a testování verze Systému nad produkčními 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 ICT NPK 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 poskytovateli, potom se služba bude provádět dle SLA 2 - Garance plnění požadavků.
- d) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb HelpDesk.
- e) Objednatel provádí Aktualizaci dle požadovaného vybraného scénáře v příslušných Prostředích provozu systému.

Příloha č. 3
Cenová kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb

Celková cena za poskytované Služby za období jednoho roku dle této Smlouvy je stanovena následovně:

Služba (dle Přílohy č. 2)	Cena služby (bez DPH)	DPH	Cena služby (s DPH)
Garance softwarové podpory	3000,- Kč	21%	3 630,- Kč
Servisní garance			
Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků			
Garance vybraných služeb			
Preventivní prohlídky a profylaxe			
Ostatní služby	6750,- Kč	21%	8 167,5- Kč
Celkem za měsíc	9 750 Kč	21%	11 797,5 Kč
CELKEM za rok	117 000 Kč	21%	141 570 Kč

Příloha č. 4

Sankční ujednání

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

Výše smluvní pokuty, sankce, je stanovena následovně:

1. **Sankční ujednání k SLA 1** – Objednatel je oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **servisní zásah** dle Přílohy 2, část c2, ujednání SLA1, této Smlouvy vůči Spravovanému systému nebo jeho části, a to za každý i jen započatý den z prodlení, následovně:

Sankční ujednání k SLA 1		
Kategorie události	Garance servisního zásahu pro řešení chybových stavů	
	Sankce za porušení závazku zahájení servisního zásahu , a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení	Sankce za porušení závazku obnovení služeb , a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení
Havárie (mimořádná událost)	1 000,- Kč	2 500,- Kč
Významná závada (naléhavá událost)	700,- Kč	1000,- Kč
Závada (omezená událost)	500,- Kč	500,- Kč

2. **Sankční ujednání k SLA 2** - Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **plnění požadavků** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému, a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení, následovně:

Sankční ujednání k SLA 2		
Kategorie události	Garance plnění požadavku	
	Sankce za porušení závazku zahájení plnění požadavku , a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení	Sankce za porušení závazku plnění požadavku , a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení
Požadavek	500 Kč	1000 Kč

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

Sankční ujednání k SLA 3		
Kategorie události	Garance příjmu hlášení chybových stavů	
	Sankce za nedostupnost prostředků Helpdesk (email) pro nahlášení chybového stavu ,	Sankce za nedostupnost prostředků Hotline pro nahlášení chybového stavu ,

	a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení	a to za každý i jen započatý pracovní den z prodlení
Nedostupnost služby	500 Kč	500 Kč

Příloha č. 5

Osoby odpovědné za plnění závazků:

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

Poskytovatel:

Jméno: Pavel Sedláček
Pracovní zařazení: jednatel
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: ps@esmedia.cz

Objednatel:

Komunikace a marketing

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: Vedoucí odd. komunikace a marketingu
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: Specialistka komunikace a marketingu
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: Specialistka komunikace a marketingu
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

ICT

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: Správce IT infrastruktury
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Pracovní zařazení: Vedoucí odboru IT infrastruktury
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
email: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx](#)

Příloha č. 6

Definice pojmů

A. Definice pojmů

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

Akceptační protokol – je signovaný doklad o provedené akceptaci.

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

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

Profylaxe – drobná údržba, včetně provozních testů a funkčních zkoušek

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

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

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

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

B. Definice chybových stavů a požadavků

1. Chybový stav (incident)

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

- a) **neplánované přerušení** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,
- b) **omezení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,
- c) **ohrožení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem na základě dosažení určitých definovaných prahových (kritických)

hodnot sledovaných provozních parametrů na konfigurační položce nebo závislém funkčním celku (též **nežádoucí událost**).

Pro řešení chybových stavů jsou definovány tyto typy událostí:

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

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

2. Požadavek (request)

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

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

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

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