**Smlouva o poskytování servisních služeb pro SW**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), a dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, v platném znění (dále jen „**autorský zákon**“), mezi těmito smluvními stranami:

**C SYSTEM HOLDING s.r.o.**

IČ: 28318340

DIČ: CZ28318340

se sídlem: Otakara Ševčíka 938/56, 636 00 Brno

zastoupena: XXXXX, jednatelem

bankovní spojení: Komerční banka a.s.

číslo účtu: 43-3711970277/0100

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 60881,

jako poskytovatelem (dále jen „**Poskytovatel**“) na straně jedné

a

**Fakultní nemocnice Brno**

IČ: 65269705

DIČ: CZ65269705

se sídlem: Brno, Jihlavská 20, PSČ 625 00

zastoupena: XXXXX, ředitelem

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo bankovního účtu: 71234621/0710

FN Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku, je zapsána v živnostenském rejstříku vedeném Živnostenským úřadem města Brna,

jako objednatelem (dále jen „**Objednatel**“) na straně druhé,

a to v následujícím znění:

### Účel smlouvy a úvodní ustanovení

* 1. Účelem této smlouvy je sjednání závazku Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně a včas služby k informačnímu systému RIS eMed Solutions, jehož výrobcem je T-Systems Magyarország Zrt., 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36, Maďarsko (dále jen „**Software**“ a „**Výrobce Software**“), tak, aby Objednatel mohl ve svém prostředí Software řádně a nerušeně užívat v souladu s jeho účelovým určením, touto smlouvou a výzvou k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění k veřejné zakázce s názvem „**Zajištění podpory systému RIS** **eMedSolution II“** (dále jen „**Výzva**“).

# Předmět smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli pro Software služby specifikované v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Služby**“; specifikace Služby uvedená v příloze č. 1 dále též jen „**specifikace Služby**“, případně dle povahy Služby „**specifikace Paušální Služby**“ nebo „**specifikace Ad-hoc Služby**“). Pokud se na Službu dle její specifikace vztahují SLA (Service Level Agreement) parametry uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů. Veškerá ujednání obsažená ve specifikacích Služeb jakož i veškerá ujednání obsažená v příloze č. 2 této smlouvy jsou součástí této smlouvy.
  2. Poskytovatel je povinen Služby poskytovat **po dobu 48 měsíců** od nabytí účinnosti této smlouvy (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“) dle jejich specifikací a za podmínek této smlouvy, a to buď jako:
     1. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je ve specifikaci Služby uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
     2. Služby poskytované na základě požadavků Objednatele zadaných postupem dle odst. II.3 této smlouvy (dále jen „**Ad-hoc Služby**“).
  3. Poskytovatel do 3 pracovních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy formou dálkového přístupu zpřístupní Objednateli systém Helpdesk provozovaný na informační infrastruktuře Poskytovatele (dále jen „**systém HelpDesk**“ nebo „**HelpDesk**“) a pro případ výpadku systému HelpDesk také náhradní e-mailovou adresu Helpdesku, jejíž provoz musí být na provozu systému HelpDesk nezávislý (dále též jen „**e-mailová adresa HelpDesku**“). Systém Helpdesk a e-mailová adresa HelpDesku musí Objednateli umožnit dle specifikací Služeb po celou Dobu poskytování Služeb zadávat požadavky na Ad-hoc Služby a na Paušální Služby, které se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve lhůtě uvedené ve větě první Poskytovatel Objednateli předá rovněž telefonické číslo, jehož provoz zajišťuje Poskytovatel a které Objednateli u Služeb, které mají být dle jejich specifikací poskytovány po telefonu, umožní zadávat Požadavky. Systém Helpdesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace.
  4. Není-li ve specifikaci Služby uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. zápisem Požadavku do systému Helpdesk nebo v případě nedostupnosti systému HelpDesk doručením Požadavku e-mailem na e-mailovou adresu Helpdesku.
  5. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému Helpdesk průběžně a v elektronické podobě vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska plnění této smlouvy a z hlediska řádného a bezpečného provozu Software, jakož i veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. Každý záznam v Provozním deníku musí být opatřen datem a časem jeho zápisu do Provozního deníku. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Do Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů Software v provozním prostředí Objednatele, vypnutí a restart Software a aktualizace Software v provozním prostředí. Pokud je Provozní deník databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, považuje se Objednatel za jejího pořizovatele. Pokud je Provozní deník autorským dílem chráněným dle autorského zákona, Poskytovatel poskytuje Objednateli časově, místně a množstevně neomezené právo jejího užití (licence) a uděluje mu souhlas s prováděním libovolných úprav takového autorského díla i prostřednictvím třetích osob, přičemž Objednatel není povinen tuto licenci využít. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
  6. Není-li ve specifikaci Služby nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Vyřešení Požadavku je akceptováno okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, jiným písemným potvrzením Objednatele nebo schválením oprávněnou osobou Objednatele v systému Helpdesk. Má se za to, že Požadavek je vyřešen v okamžiku jeho skutečného vyřešení, tj. do doby vyřešení Požadavku se nezapočítává doba mezi jeho skutečným vyřešením a akceptací tohoto vyřešení ze strany Objednatele.
  7. Pokud je součástí Požadavku provedení úpravy Software, provede se akceptace této úpravy dle čl. III této smlouvy, ledaže je ve specifikaci Služby nebo v příslušném Požadavku stanoveno jinak.
  8. Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Software dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Software, se pro účely této smlouvy považují za služby.
  9. Pokud při poskytování Služeb Poskytovatel Objednateli poskytne autorské dílo chráněné podle autorského zákona nebo takové autorské dílo při poskytování Služeb vznikne, například tím, že Poskytovatel na základě této smlouvy provede úpravu Software nebo na základě této smlouvy Objednateli poskytne jakoukoli aktualizaci Software či jeho novou verzi případně doplněnou o nové součásti, poskytuje Poskytovatel k takovému autorskému dílu oprávnění k užití (licenci), a to bez ohledu na to, zda je to ve specifikaci příslušné Služby uvedeno, a nejméně ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, v jakém Poskytovatel na základě smlouvy č. Objednatele O/2374/2016/Ka ze dne 11. 10. 2016 (dále jen „**Pořizovací smlouva**“), poskytnul Objednateli oprávnění k užití Software (dále jen „**Licence**“). Objednatel není povinen Licenci využít. Licence se poskytuje bezplatně. Pokud při poskytování Služeb vznikla databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, považuje se Objednatel za jejího pořizovatele.
  10. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost v rozsahu nezbytném pro plnění povinností Poskytovatele sjednaných touto smlouvou. Poskytovatel není v prodlení, nemůže-li plnit v důsledku nedostatku této součinnosti.

# Akceptace úprav software

* 1. Nestanoví-li tato smlouva jinak, jakékoli úpravy Software provedené na základě této smlouvy, které spočívají zejména v programátorských úpravách a doplněních a ke kterým došlo při plnění této smlouvy, podléhají akceptaci, která je sjednána takto:
     1. Objednatel stanoví akceptační kritéria, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje součinnost. Objednatel provede v testování prokazující splnění těchto akceptačních kritérií, přičemž Poskytovatel je povinen mu k tomu poskytnout nezbytnou součinnost. Bude-li testování úspěšné, provede Objednatel akceptaci daného Požadavku v HelpDesku nebo jiným písemným způsobem dle volby Objednatele. Pokud Objednatel neprovede testování do 1 měsíce od předání úpravy Software k testování, má se za to, že je příslušný Požadavek akceptován.
     2. Nebude-li testování úspěšné, je Poskytovatel povinen v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem odstranit veškeré neshody a umožnit nové testování, při kterém se postupuje podle písm. a). Počet těchto opakování není omezen.

# Termíny a místo plnění

* 1. Místem plnění je Centrum informatiky, Pracoviště Nemocnice Bohunice a Porodnice, Fakultní nemocnice Brno, Jihlavská 20, 625 00 Brno, případně i další pracoviště Objednatele dle jeho pokynů. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dálkovým přístupem, ledaže Objednatel v Požadavku nebo jiným písemným způsobem výslovně uvede, že plnění má být poskytnuto osobně u Objednatele. Při poskytování plnění dálkovým přístupem je Poskytovatel povinen dodržovat podmínky stanovené Objednatelem.
  2. Kontakt na straně Objednatele oprávněné jednat ve věcech technických při plnění této smlouvy:
     1. e-mail: [CI-RIS@fnbrno.cz](mailto:CI-RIS@fnbrno.cz)
  3. Osoby na straně Poskytovatele oprávněné jednat ve věcech technických při plnění této smlouvy:
     1. XXXXX, tel.: +420XXXXXXXXX, email: XXXXX@csystem.cz;
     2. XXXXX, tel.: +420XXXXXXXXX, email: XXXXX@csystem.cz.

# Cena plnění a platební podmínky

* 1. Cena za poskytování všech Paušálních Služeb, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, se sjednává jako paušální cena za kalendářní měsíc poskytování těchto Služeb (dále jen „**Cena za Paušální Služby**“) a činí:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za Paušální Služby bez DPH:** | **126 590 Kč** |
| **DPH 21 %:** | **26 583,90 Kč** |
| **Cena za Paušální Služby včetně DPH:** | **153 173,90 Kč** |

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Cenu za Paušální Služby je Poskytovatel povinen fakturovat a Objednatel povinen hradit za každý kalendářní měsíc, ve kterém je Poskytovatel povinen poskytovat Paušální Služby.

* 1. Cena za poskytování Ad-hoc Služeb, které je Poskytovatel povinen podle této smlouvy poskytovat, se hradí po jejich akceptaci, ledaže vyřešení Požadavku akceptaci podle této smlouvy nepodléhá, a určí se jako součin počtu člověkohodin skutečně spotřebovaných Poskytovatelem na vyřešení Požadavku a ceny za jednu člověkohodinu (takto spočtená cena za poskytnutí Ad-hoc Služby dále jen „**Cena za Ad-hoc Službu**“). Jednou člověkohodinou se rozumí práce jednoho pracovníka Poskytovatele po dobu jedné hodiny. Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna polovina člověkohodiny. Cena za jednu člověkohodinu spotřebovanou na poskytování kterékoli Ad-hoc Služby (dále jen „**Cena za člověkohodinu**“) se sjednává takto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za člověkohodinu bez DPH:** | **2 385 Kč** |
| **DPH 21 %:** | **500,85 Kč** |
| **Cena za člověkohodinu včetně DPH:** | **2 885,85 Kč** |

* 1. Jestliže bude Poskytovatel za podmínek odst. IV.1 této smlouvy poskytovat Ad-hoc Službu osobně u Objednatele, je oprávněn započítat do ceny za takovou Ad-hoc Službu rovněž cenu za výjezd, přičemž za veškeré Ad-hoc Služby poskytované v jednom dni lze tuto cenu za výjezd započítat pouze jedenkrát. Cena za výjezd se sjednává takto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za výjezd bez DPH:** | **8 268 Kč** |
| **DPH 21 %:** | **1 736,28 Kč** |
| **Cena za výjezd včetně DPH:** | **10 004,28 Kč** |

* 1. Sjednaná Cena za Paušální Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Paušálních Služeb, a to bez ohledu na počet zadaných Požadavků. Cena za Ad-hoc Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Ad-hoc Služeb. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené ceny zahrnují rovněž náklady Poskytovatele spojené s opakováním akceptačního procesu podle čl. III této smlouvy. Poskytovatel potvrzuje, že Cena za Paušální Služby, Cena za člověkohodinu i Cena za výjezd zcela odpovídají nabídce Poskytovatele předložené Objednateli na základě Výzvy. V případě rozporu mezi touto smlouvou a nabídkou Poskytovatele uhradí Objednatel ceny pro Objednatele výhodnější.
  2. Změna kterékoli ceny sjednané v této smlouvě je možná pouze změnou této smlouvy.
  3. O poskytování Ad-hoc Služeb a Paušálních Služeb, které se dle přílohy č. 1 této smlouvy poskytují na vyžádání, vyhotoví Poskytovatel za uplynulý kalendářní měsíc výpis z Provozního deníku, ze kterého musí být zřejmé, jaké Požadavky Objednatel v daném kalendářním měsíci zadal, kdy a jak byly vyřešeny, k jakým Službám se vztahují, jaký objem člověkohodin byl na jejich vyřešení spotřebován, ceny za jejich poskytnutí a rovněž to, zda bylo vyřešení Požadavků Objednatelem dle této smlouvy akceptováno (tento výpis dále jen „**Přehled Požadavků**“).
  4. Objednatel se zavazuje hradit Cenu za Paušální Služby na základě faktur – daňových dokladů vystavovaných Poskytovatelem vždy za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém Poskytovatel v souladu s touto smlouvou Paušální Služby poskytoval. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se faktura vztahuje. Splatnost faktury je 60 dnů od data vystavení faktury. Pokud fakturovaná částka přesáhne hodnotu 1 mil. Kč včetně DPH, bude splatnost faktury rozložena do splátek v hodnotě nejvýše 1 mil. Kč včetně DPH na 1 splátku. První splátka bude uhrazena 60 dnů od data vystavení faktury, každá další splátka 30 dnů od splatnosti předchozí splátky. Nedílnou součástí faktury bude splátkový kalendář, datum splatnosti faktury bude shodné s datem poslední splátky. Splátkový kalendář zde neplní funkci daňového dokladu, je pouze platebním nástrojem. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedena Cena za Paušální Služby, označení této smlouvy, datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Jestliže Poskytovatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou.
  5. Objednatel se zavazuje hradit Cenu za Ad-hoc Služby na základě faktur – daňových dokladů vystavovaných Poskytovatelem vždy za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém Poskytovatel v souladu s touto smlouvou Ad-hoc Služby skutečně poskytoval. Poskytovatel je oprávněn fakturovat pouze cenu za Požadavky, jejichž vyřešení bylo dle této smlouvy Objednatele akceptováno, ledaže daný Požadavek akceptaci podle této smlouvy nepodléhá. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se faktura vztahuje. Splatnost faktury je 60 dnů od data vystavení faktury. Pokud fakturovaná částka přesáhne hodnotu 1 mil. Kč včetně DPH, bude splatnost faktury rozložena do splátek v hodnotě nejvýše 1 mil. Kč včetně DPH na 1 splátku. První splátka bude uhrazena 60 dnů od data vystavení faktury, každá další splátka 30 dnů od splatnosti předchozí splátky. Nedílnou součástí faktury bude splátkový kalendář, datum splatnosti faktury bude shodné s datem poslední splátky. Splátkový kalendář zde neplní funkci daňového dokladu, je pouze platebním nástrojem. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za Ad-hoc Služby včetně jejího rozepsání na jednotlivé Ad-hoc Služby (členění dle přílohy č. 1 této smlouvy), označení této smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků. Z faktury musí být zcela zřejmé, jaká cena, za jaké Ad-hoc Služby v členění dle přílohy č. 1 této smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Ad-hoc Služby, jejichž součástí jsou úpravy Software, které jsou technickým zhodnocením Software, musí být tato skutečnost u takových Ad-hoc Služeb na faktuře výslovně uvedena a musí být zřejmé, jaká cena za takové úpravy Software se účtuje. Pokud faktura nesplňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odst. V.8, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
  6. Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
  7. V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátce, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Objednatel právo uhradit za Poskytovatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskytovatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskytovatel uvede ve smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
  8. Pokud Objednatel uhradí částku ve výši DPH na účet správce daně Poskytovatele a zbývající částku (tj. relevantní část bez DPH) Poskytovateli, považuje se jeho závazek uhradit cenu plnění za splněný.
  9. Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskytovatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

# Kvalita a odpovědnost za vady

* 1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost zrealizovaných Požadavků a jejich výsledků, jestliže to jejich povaha dovoluje, a to po dobu platnosti smlouvy nejméně však na 12 měsíců od okamžiku jejich řádného poskytnutí (tato doba dále a výše jen „**Záruční doba**“). Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že Služby a jejich výsledky, jejichž povaha poskytnutí záruky dovoluje, jsou způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovají své vlastnosti sjednané v této smlouvě, v jednotlivých Požadavcích a specifikované v Zadávací dokumentaci.
  2. Objednatel je vedle práv z vadného plnění a práv vyplývajících ze sjednané nebo poskytnuté záruky za jakost oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu újmy).

# Sankce a odstoupení od smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.
  2. Poskytovatel i Objednatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou druhé smluvní straně neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytnul v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy vytvořen.
  3. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se splněním některé povinnosti sjednané v odst. II.3 této smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý pracovní den prodlení.
  4. Poruší-li některá smluvní strana povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,‑ Kč (slovy: padesáttisíc korun českých) za každé takové porušení povinnosti.
  5. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s prokázáním existence právního vztahu se třetí osobou dle odst. VIII.5 věty poslední této smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý pracovní den prodlení.
  6. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku smluvní strany na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost smluvní strany splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
  7. Objednatel se v případě prodlení s úhradou Ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
  8. Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset pracovních dnů po písemném vyzvání k nápravě.

# Bezpečnost informací

* 1. Poskytovatel bere na vědomí, že při plnění této smlouvy má nebo může mít faktický přístup k osobním údajům, jejichž správcem nebo zpracovatelem je Objednatel (dále jen „**Osobní údaje**“).
  2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
     1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou poskytující stranou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“);
     2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení, zejména osoby jednající z jejich pověření, získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
  3. Za Důvěrné informace se vždy považují:
     1. veškeré Osobní údaje;
     2. informace, které jako důvěrné smluvní strana výslovně označí;
     3. veškeré informace související se zabezpečením Důvěrných informací;
     4. veškeré informace související s provozem a zabezpečením zdravotnických prostředků, přístrojů, počítačových programů a dalších systémů zpracovávajících Důvěrné informace; a
     5. veškeré informace související s provozem a zabezpečením počítačových sítí a informační a komunikační infrastruktury Objednatele.
  4. Smluvní strana, která přijala Důvěrné informace nebo které byly Důvěrné informace z jakéhokoli důvodu zpřístupněny, je povinna s odbornou péčí zachovávat jejich důvěrnost a k ochraně jejich důvěrnosti vyvíjet alespoň takové úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
  5. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich Důvěrné informace nezpřístupní třetí osobě, nezveřejní ani je neužije v rozporu s účelem této smlouvy, a to ani pro svůj vlastní prospěch. Za třetí osoby podle věty první se nepovažují zaměstnanci Objednatele. Za třetí osoby podle věty první se nepovažují ani osoby, které jsou Poskytovatelem pověřeny k poskytování plnění dle této smlouvy. Poskytovatel je však povinen tyto osoby zavázat k mlčenlivosti, zajišťování bezpečnosti informací a ochraně osobních údajů ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, jako je k tomu sám zavázán podle této smlouvy. Poskytovatel je na písemnou výzvu Objednatele povinen Objednateli písemně prokázat existenci právního vztahu se třetí osobou splňujícího podmínky věty předchozí, a to do 10 pracovních dnů od doručení takové písemné výzvy.
  6. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně podílejí nebo budou podílet na plnění této smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost a chránit Důvěrné informace podle této smlouvy a právních předpisů.
  7. Poskytovatel je povinen při poskytování plnění dle této smlouvy dodržovat zásady bezpečnosti informací a dat včetně osobních údajů, jakož i zásady ochrany osobních údajů stanovených nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) ze dne 27. dubna 2016, 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), včetně adaptačních právních předpisů tohoto nařízení (dále souhrnně jen „**GDPR**“), přičemž bezpečností informací se rozumí zajišťování důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací.
  8. V případě, že se strana této smlouvy dozvěděla, že došlo k narušení bezpečnosti Důvěrných informací druhé strany nebo je bezpečnost Důvěrných informací druhé strany vážně ohrožena, je povinna o takové skutečnosti druhou stranu bez zbytečného odkladu písemně uvědomit a přijmout veškerá smysluplná opatření na ochranu takových Důvěrných informací.
  9. Žádným ustanovením této smlouvy nejsou dotčeny povinnosti Objednatele vyplývající z právních předpisů, zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

# Ochrana osobních údajů a kybernetická bezpečnost

* 1. Poskytovatel se v souvislosti s povinnostmi Objednatele, které vyplývají z GDPR, zavazuje zpracovávat Osobní údaje výhradně na základě pokynů Objednatele a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
  2. V případě události s dopadem na bezpečnost Osobních údajů je Poskytovatel povinen předat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel takovou událost při poskytování plnění dle této smlouvy měl nebo mohl zjistit, veškeré Poskytovateli dostupné informace o takové bezpečnostní události.
  3. Poskytovatel je v souvislosti s jeho povinnostmi dle této smluv povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření stanovených Objednatelem za účelem souladu zpracovávání Osobních údajů s GDPR. Jestliže vznikne v souvislosti s povinnostmi podle tohoto odstavce potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „**ZZVZ**“), a dalšími právními předpisy.
  4. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je poskytovatelem základní služby dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZKB**“), a že Důvěrné informace mohou souviset s poskytováním základní služby. Poskytovatel současně bere na vědomí, že Software je informačním systémem základní služby dle ZKKB. Jestliže ve vztahu k plněním podle kterékoli Smlouvy vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle ZKB a jeho prováděcích předpisů potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy. Poskytovatel se pro tento případ rovněž zavazuje poskytnout součinnost směřující k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se ZZVZ a dalšími předpisy, resp. ke své účasti v příslušném zadávacím řízení zahájeném Objednatelem.
  5. Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle tohoto čl. IX smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.

# Závěrečná ujednání

* 1. Poskytovatel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající zejména ze zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy. Zveřejnění provede Objednatel. Ustanovení občanského zákoníku o obchodním tajemství se nepoužijí.
  2. Tato smlouva nabývá účinnosti **prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo ke zveřejnění této smlouvy v registru smluv** podle zákona o registru smluv. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do splnění povinnosti Poskytovatele poskytovat Služby po celou Dobu poskytování Služeb, tj. do konce Doby poskytování Služeb.
  3. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
  4. Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
  5. Osoby podepisující tuto smlouvu jménem Poskytovatele prohlašují, že podle stanov společnosti, společenské smlouvy nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněny tuto smlouvu podepsat a k platnosti této smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.
  6. Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona   
     č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurs, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
  7. Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
  8. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.
  9. Tato smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních stejné platnosti a závaznosti, přičemž Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a Objednatel obdrží dvě vyhotovení.
  10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
* Příloha č. 1: Specifikace Služeb;
* Příloha č. 2: SLA parametry některých Služeb.
  1. Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Brně dne |  | V Brně dne |
|  |  |  |
| **C SYSTEM HOLDING s.r.o.**  XXXXX  jednatel |  | **Fakultní nemocnice Brno**  XXXXX, ředitel |

**PŘÍLOHA Č. 1**

**Specifikace Služeb**

Význam pojmů:

* **Pracovní doba**: v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin (dále též „**Pracovní doba**“).
* **NONSTOP**: 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **HelpDesk** | | **Kód Služby:** | **P01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Provozování systému HelpDesk v souladu s podmínkami této smlouvy. Celý uživatelský obsah systému HelpDesk musí během časového rozsahu poskytování této Služby být nepřetržitě a v otevřené formě přístupný Objednateli. Provozní deník, který je součástí systému HelpDesk, musí během časového rozsahu poskytování této Služby být Objednateli v otevřené podobě přístupný pro čtení. Systém HelpDesk musí disponovat funkcionalitou, která Objednateli umožňuje si bez potřeby součinnosti Poskytovatele Provozní deník v otevřeném formátu stáhnout (download), tj. vytvořit si jeho lokální kopii.  Systém Helpdesk musí umožňovat zachovávat důvěrnost obsažených informací a musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.  V případě, že systém HelpDesk nebude mít některou vlastnost sjednanou touto smlouvou nebo některá vlastnost systému HelpDesk sjednaná touto smlouvou bude nedostupná nebo bude mít vady, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu trvání takového nedostatku a za každý takový případ.  V případě nedostupnosti systému HelpDesk během časového rozsahu poskytování této Služby, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu takového prodlení, ledaže je prodlení způsobeno plánovanou údržbou systému HelpDesk, se kterou Objednatel předem vyslovil písemný souhlas a to včetně časového rozsahu této údržby. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Hotline** | | **Kód Služby:** | **P02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Na vyžádání | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Služba spočívá v poskytování uživatelských konzultací k Software po telefonu.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.  V případě nedostupnosti telefonického čísla určeného dle této smlouvy pro poskytování této Služby během časového rozsahu poskytování této Služby, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu takového prodlení, ledaže je prodlení způsobeno plánovanou údržbou komunikačního systému Poskytovatele, se kterou Objednatel předem vyslovil písemný souhlas a to včetně časového rozsahu této údržby. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle dohody | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle dohody | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Servis** | | **Kód Služby:** | **P03** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Na vyžádání | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Odstraňování vad Software a jeho integračních vazeb. Objednatel uvede specifikaci vad v Požadavku.  Za vady Software a jeho integračních vazeb se považují veškeré rozpory s touto smlouvou, Výzvou, dokumentací Software, účelem Software, Požadavky Objednatele a stavem, ve kterém Software podle této smlouvy v daném časovém okamžiku má být. Za dokumentaci Software se považují rovněž veškeré předchozí smlouvy uzavřené Objednatelem za účelem pořízení Software, implementace Software, integrace Software, poskytování služeb pro Software, jakož i veškeré dokumenty, které na základě těchto smluv vznikly. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | NONSTOP | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle SLA parametrů | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle SLA parametrů | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | | **Profylaxe** | | | **Kód Služby:** | **P04** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | | Paušální | | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | | Ano pro případ odstraňování zjištěných vad, jinak ne | | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | | Průběžně | | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | | Provádění preventivních prohlídek Software za účelem předcházení vadám Software a nestandardním stavům Software. Za vady Software se považují veškeré rozpory s touto smlouvou, Výzvou, oprávněnými pokyny Objednatele a stavem, ve kterém Software podle této smlouvy v daném časovém okamžiku má být.  Bude-li prohlídka vyžadovat provozní omezení Software, je Poskytovatel povinen Objednatele informovat o zahájení každé prohlídky nejméně jeden pracovní den předem s tím, že Objednateli současně sdělí dobu, po kterou bude prohlídku provádět, přičemž termín zahájení prohlídky v takovém případě podléhá souhlasu Objednatele. O výsledku každé prohlídky učiní Poskytovatel bez zbytečného odkladu záznam do Provozního deníku, kde uvede veškerá zjištění a identifikované vady včetně jejich rozčlenění dle přílohy č. 2 této smlouvy.  Veškeré vady je Poskytovatel povinen odstranit ve lhůtách dle SLA parametrů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy, které počínají běžet okamžikem ukončení prohlídky, nejpozději však v čase 8:00 pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byla prohlídka zahájena. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že se uplatní rovněž sankční ujednání uvedená v příloze č. 2 této smlouvy. O odstranění závad učiní Poskytovatel záznam do Provozního deníku.  V případě, že Poskytovatel nesplní svou povinnost Objednatele předem informovat o zahájení prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pěttisíc korun českých) za každý takový případ. V případě prodlení se zasláním upozornění na provedení záznamu o výsledku prohlídky do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. V případě, že v určitém kalendářním měsíci neprovede Poskytovatel minimální sjednaný počet prohlídek, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisíc korun českých) za každou neprovedenou prohlídku. | | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | | Nejméně jedna prohlídka v každém kalendářním měsíci | | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | | --- | | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | | --- | | | |
| **Název Služby:** | **Bezpečnostní aktualizace** | | | | **Kód Služby:** | **P05** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | | | Sledování vývoje bezpečnostních situace včetně identifikace aktuálních bezpečnostních hrozeb, které mohou využít zranitelností Software a narušit bezpečnost informací v Software zpracovávaných, a identifikace potřeb změn Software za účelem minimalizace z toho plynoucích rizik (dále „**Bezpečnostní změny**“).  Poskytovatel je povinen provést a implementovat Bezpečnostní změny do Software bez zbytečného odkladu poté, co jejich potřebu s odbornou péčí zjistil nebo mohl zjistit.  Bezpečnostní změny Software nepodléhají akceptaci dle čl. III této smlouvy, ledaže si to ve vztahu ke konkrétní Bezpečnostní změně Objednatel vymíní.    V případě prodlení s provedením nebo implementací Bezpečnostních změn, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Nové verze** | | **Kód Služby:** | **P06** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Implementace nových verzí Software, které vydá Výrobce Software, v prostředí Objednatele. Implementace nové verze Software v rámci této Služby podléhá akceptaci dle čl. III této smlouvy, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.  Poskytovatel je povinen o vydání nové verze Software informovat Objednatele, a to bez zbytečného odkladu po jejím vydání, o čemž Poskytovatel rovněž učiní záznam do Provozního deníku. Implementaci nové verze Software je Poskytovatel oprávněn provést pouze s výslovným souhlasem Objednatele a během níže uvedeného časového rozsahu poskytování Služby, ledaže se smluvní strany dohodnou, že implementace nové verze Software proběhne v jiné době. Pokud Objednatel s implementací nové verze Software vysloví souhlas dle věty předchozí, je Poskytovatel povinen ji provést do 1 měsíce od takového souhlasu Objednatele, ledaže se smluvní strany dohodnou na lhůtě jiné.  V případě prodlení s implementací nové verze Software je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konfigurace** | | **Kód Služby:** | **A01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Ad-hoc | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Provádění úprav konfigurace Software.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | 1 pracovní den | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle dohody smluvních stran | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Rozvoj Software** | | **Kód Služby:** | **A02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Ad-hoc | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Provádění programových úprav Software dle zadání Objednatele. Objednatel je povinen v Požadavku specifikovat požadovanou úpravu, a to v rozsahu nezbytném pro její provedení. Poskytovatel je povinen do 10 pracovních dnů od zadání Požadavku předložit Objednateli písemný Realizační projekt, který úpravu specifikovanou v Požadavku popíše v podrobnostech nezbytných pro její realizaci a který podléhá akceptaci Objednatele. Poskytovatel je povinen provést úpravu v souladu s Realizačním projektem. Smluvní strany se však mohou dohodnout, že v případě konkrétního Požadavku se Realizační projekt nebude zpracovávat.  Objednatel je oprávněn čerpat tuto službu nejvýše v rozsahu 10 člověkodnů za každých 12 měsíců trvání smlouvy, přičemž jeden člověkoden činí 8 člověkohodin. Nevyčerpané člověkohodiny se kumulují do zbylého období trvání smlouvy. Nevyčerpané člověkohodiny v případě ukončení smlouvy propadají.    Poskytovatel je povinen dodat Objednateli, při provedení úpravy Software, aktualizovanou uživatelskou a technickou dokumentaci k Software. Bez dodání této aktualizované dokumentace není Objednatel povinen úpravu Software akceptovat.    V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku nebo v případě prodlení s předložením Realizačního projektu Objednateli, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení. V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.    Provádění úprav Software dle této Služby, které je technickým zhodnocením Software, se pro účely provádění této smlouvy považuje za Službu. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | 1 pracovní den | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle dohody smluvních stran | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Školení** | | **Kód Služby:** | **A03** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Ad-hoc | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Provedení školení pracovníků Objednatele v rozsahu dle Požadavku. Poskytovatel dle Požadavku provede školení buď na uživatelské, nebo administrátorské úrovni. Školení provede Poskytovatel svými pracovníky v prostorách Objednatele.  Za účelem poskytování této Služby poskytne Objednatel součinnost spočívající zejména v zajištění:   * prostor pro školení s datovou projekcí; * výpočetní techniky pro školené účastníky i školitele včetně systémové infrastruktury potřebné pro provozování Software v testovacím a provozním prostředí na místě školení.   V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, tj. se zahájením školení, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu takového prodlení.  Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí této Služby, pokud nedostatek součinnosti Objednatele znemožňuje její poskytnutí dle Požadavku. V takovém případě má Poskytovatel za podmínek této smlouvy nárok na úhradu nákladů za výjezd. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle dohody smluvních stran | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Součinnost a systémové konzultace** | | **Kód Služby:** | **A04** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Ad-hoc | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Služba spočívá v:   * poskytování uživatelských i správcovských konzultací k Software; a v * poskytování součinnosti směřující k řešení problémů systémové infrastruktury Objednatele, která je potřebná pro provozování Software, jakož i součinnosti směřující k řešení problémů týkajících se konfigurace pracovních stanic a mobilních zařízení, na kterých je nebo bude provozován Software.   V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Běžná pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle dohody | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle dohody | | |

**PŘÍLOHA Č. 2**

**SLA parametry některých Služeb**

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

Není-li v Požadavku uvedena závažnost vady dle níže uvedených kategorií, má se za to, že jde o vadu kategorie C, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Závažnost vady** | **Kategorie vady** | **Popis vady** |
| Kritická | A | Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:   * na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení:   + Software jako celek nelze používat;   + došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat zpracovávaných v Software;   + dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí Software jako celku; * došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat předávaných ze Software přes integrační vazby do jiných informačních systémů; * došlo nebo dochází k přerušení komunikace s databází nebo k narušení důvěrnosti nebo integrity komunikace s databází; |
| Závažná | B | Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:   * na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení:   + významnou část Software nelze používat;   + dochází k narušení dostupnosti dat zpracovávaných v Software;   + dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí kterékoli části Software;   + odezvy Software znemožňují nebo významně omezují práci uživatelů v reálném čase; * dochází k narušení dostupnosti dat, které mají být předávány ze Software přes integrační vazby do jiných informačních systémů. |
| Běžná | C | Vada se na kterékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení projevuje omezeními, chybami nebo delšími odezvami, avšak Software lze přesto alespoň zčásti využívat. |

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto:

Není-li ve specifikaci Služby nebo ve smlouvě uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. zápisem Požadavku do systému Helpdesk a v případě nedostupnosti systému HelpDesk doručením Požadavku e-mailem na e-mailovou adresu Helpdesku. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie vady** | **Zahájení prací na odstranění vady** | | **Odstranění vady** | |
| **Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele,** tj. za nedodržení lhůty  pro zahájení prací na odstranění vady | **Lhůta pro odstranění vady** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele,** tj. za nedodržení lhůty pro odstranění vady |
| A | 1 hodina | 500,- Kč (slovy: pětsetkorun českých) za každou hodinu prodlení | 4 hodiny | 500,- Kč (slovy: pětsetkorun českých) za každou hodinu prodlení |
| B | 2 hodiny | 200,- Kč (slovy: dvěstěkorun českých) za každou hodinu prodlení | 8 hodin | 200,- Kč (slovy: dvěstěkorun českých) za každou hodinu prodlení |
| C | 4 hodiny v rámci Pracovní doby | 100,- Kč (slovy: jednostokorun českých) za každou hodinu prodlení | 24 hodin v rámci Pracovní doby | 100,- Kč (slovy: jednostokorun českých) za každou hodinu prodlení |