

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

„ELEKTRONICKÝ SYSTÉM SPISOVÉ SLUŽBY PRO CKTCH BRNO“

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dále jen „**občanský zákoník**“)
takto:

TECHNISERV IT, spol. s r.o.

IČ: 26298953

DIČ: CZ26298953

se sídlem: Traťová 574/1, 619 00 Brno

zastoupena: Ing. Ludkem Teleckým, jednatelem

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 42557

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno

se sídlem: Pekařská 664/53, 656 91 Brno

zastoupena: doc. MUDr. Petrem Němcem, CSc., MBA - ředitelem CKTCH Brno

IČ: 00209775

DIČ: CZ00209775

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo bankovního účtu: 88634621/0710

CKTCH Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku,

(dále jen „**Objednatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o (dále jen „**Smlouva**“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že na vlastní náklady bude Objednateli

poskytovat řádně a včas služby k (dále jen „**Programové vybavení**“ nebo „**eSSL**“) tak, aby Objednatel mohl Programové vybavení řádně a nerušeně užívat v souladu s jeho účelovým určením, touto smlouvou a výzvou k podání nabídek na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „**Elektronický systém spisové služby pro CKTCH**“ (dále jen „**Výzva**“).

- 2.2.** Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli k Programovému vybavení služby dle jejich specifikací uvedených v [Příloze č. 1](#) této smlouvy (dále jen „**Služby**“). Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v [Příloze č. 1](#) této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v [Příloze č. 2](#) této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů.
- 2.3.** Poskytovatel je povinen Služby poskytovat po dobu **24 měsíců Záruční lhůty** a následně *Po uplynutí záruční lhůty* po dobu **24 měsíců** od podpisu finálního Předávacího protokolu dle uzavřené Smlouvy o dílo (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“). Poskytovatel je povinen Služby dle jejich specifikace v [Příloze č. 1](#) této smlouvy poskytovat buď jako:
- i. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v [Příloze č. 1](#) této smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
 - ii. služby poskytované na základě požadavků Objednatele zadaných postupem dle odst. 2.2 této smlouvy (dále jen „**Služby poskytované mimo paušál**“);
- 2.4.** Poskytovatel nejpozději **5** pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb zpřístupní Objednateli telefonní číslo a systém HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“), které Objednateli umožní po celou Dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedených v [Příloze č. 1](#) této smlouvy zadávat požadavky na Služby poskytované mimo paušál a na Paušální Služby, v jejichž specifikaci v [Příloze č. 1](#) této smlouvy je uvedeno, že se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému HelpDesk. Systém HelpDesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace v [Příloze č. 1](#) této smlouvy. Není-li ve specifikaci Služby v [Příloze č. 1](#) této smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby v [Příloze č. 1](#) této smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve vymezení Služby v [Příloze č. 1](#) této smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. telefonickým zadáním nebo zápisem Požadavku do systému HelpDesk. Telefonicky zadané Požadavky je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu zapisovat do systému HelpDesk. Systém HelpDesk musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
- 2.5.** Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému HelpDesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska řádného a bezpečného provozu Programového vybavení a 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. 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 Programového vybavení, vypnutí a restart Programového vybavení a aktualizace Programového vybavení. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.

- 2.6.** Není-li ve specifikaci příslušné Služby v [Příloze č. 1](#) této smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Požadavek je akceptován okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, zápisem do HelpDesk nebo jinou písemnou formou dle volby Objednatele. Poskytovatel je povinen po dokončení řešení Požadavku vyzvat Objednatele k akceptaci vyřešení Požadavku. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyzval Objednatele k jeho akceptaci. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení Požadavku, vznese písemně námitky, které je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem vypořádat a poté Objednatele znovu vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odst. 2.6. použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky i opakovaně.
- 2.7.** Pokud ze specifikace Služby uvedené v [Příloze č. 1](#) této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud se na poskytovanou Službu dle její specifikace uvedené v [Příloze č. 1](#) této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v [Příloze č. 2](#) této smlouvy a z [Přílohy č. 2](#) této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud je součástí Požadavku provedení úpravy Programové vybavení, provede se akceptace této úpravy dle čl. 3 této smlouvy, ledaže je ve specifikaci příslušné Služby nebo v příslušném Požadavku stanoveno jinak.
- 2.8.** Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Programového vybavení dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, se pro účely této smlouvy považují za služby.
- 2.9.** Pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytuje Poskytovatel k takovému autorskému dílu oprávnění k užití, a to ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, v jakém Poskytovatel na základě předchozích smluv s Objednatelem poskytnul Objednateli oprávnění k užití Programového vybavení, ledaže se strany této smlouvy dohodnou jinak (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.

3. AKCEPTACE ÚPRAV PROGRAMOVÉ VYBAVENÍ

- 3.1.** Nestanoví-li tato smlouva jinak, jakékoli úpravy Programového vybavení 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:
- i. Objednatel stanoví akceptační kritéria, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje součinnost. Poskytovatel provede za přítomnosti Objednatele testování prokazující splnění těchto akceptačních kritérií. Bude-li testování úspěšné, sepíše o tom Poskytovatel písemný akceptační protokol, který Objednatel podepíše.
 - ii. Nebude-li testování úspěšné, je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem odstranit veškeré neshody a zahájit nové testování. Přitom postupuje dle tohoto čl. 3 odst. 3.1 obdobně. Počet těchto opakování není omezen.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

- 4.1.** Poskytovatel poskytuje Paušální služby od okamžiku účinnosti této smlouvy.
- 4.2.** Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy, se prodlužují vždy o dobu:
- a) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
 - b) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
 - c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
- 4.3.** Místem plnění Služeb je provozovna Poskytovatele, ve které je implementována příslušná instance Programového vybavení (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoliv jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu k infrastruktuře Objednatele.
- 4.4.** Objednatel umožňuje vzdálený přístup výhradně prostřednictvím klienta FortiClientVPN.
Jiný způsob dohledu není Objednatelem podporován.
Možnost vzdáleného přístupu Objednatel, v případě zájmu Poskytovatele, s Poskytovatelem projedná, avšak konečné rozhodnutí, zda bude v konkrétním případě vzdálený dohled povolen, je s ohledem na zajištění bezpečnosti provozu v rukou Objednatele.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel v případě, že bude přistupovat k datům Objednatele, předložil seznam zaměstnanců Poskytovatele (včetně emailových adres) a dalších osob na straně Poskytovatele (včetně emailových adres) oprávněných přistupovat k těmto datům Objednatele.

- 4.5.** Poskytovatel se zavazuje oznámit Nabyvateli konkrétní termín zahájení plnění dle této Smlouvy dva pracovní dny předem na Úsek IT CKTCH panu [REDACTED]
[REDACTED] Bez tohoto oznámení není Nabyvatel povinen podepsat Předávací protokol.

5. CENA ZA SLUŽBY

- 5.1.** Cena za pozáruční služby uvedené v [Příloze č. 1](#) – Paušální služby 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:	8 050,- Kč
DPH 21 %:	1 690,50 Kč
Cena za Paušální Služby včetně DPH:	9 740,50 Kč

Paušální cena tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb v daném roce. Paušální cena se mění se pouze v níže stanovených případech. Paušální služby v době záruky se poskytovatel zavazuje provádět bezplatně.

- 5.2.** Cenové položky za záruční i pozáruční Služby poskytované mimo paušál v rozsahu **48** člověkohodin ročně (dále jen „Cena za služby mimo paušál“) se sjednávají v následujících výších:

Cena za 1 hodinu práce bez DPH:	1 000,- Kč
DPH [DOPLNÍ POSKYTOVATEL] %:	210,- Kč
Cena za 1 hodinu včetně DPH:	1 210,- Kč

Objednatel není povinen Služby mimo paušál čerpat v celém rozsahu určeném v odst. 5.2, rovněž je oprávněn tyto služby nečerpat vůbec v průběhu jednoho roku, nebo nečerpat vůbec po dobu trvání této Smlouvy.

- 5.3.** Ceny za Služby (Paušální cena i Cena za služby mimo paušál) dohodnuté v této Smlouvě zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma:

- nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb (tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající

z porušení povinností ze strany Objednatele).

Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskyvatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.

- 5.4.** Smluvní strany se dohodly, že Paušální cena a Ceny plnění mimo paušál (včetně příslušných nákladových položek, např. cestovních náhrad) dle této Smlouvy se mohou měnit jen na základě vzájemné dohody obou smluvních stran. O této změně cen je nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
- 5.5.** Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1.** Paušální cena se platí vždy za jedno období (**čtvrtletí**) po jeho uplynutí na základě Poskyvatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktur je 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
- 6.2.** Právo na vystavení daňového dokladu za služby poskytované mimo paušál vzniká Poskytovateli po poskytnutí příslušné Služby poskytované mimo paušál v daném kalendářním měsíci, a to za podmínky, že tato služba byla Objednatelem převzata, neměl k ní výhrady a současně byl sepsán a oboustranně potvrzen a podepsán Předávací protokol, který bude obsahovat veškeré služby poskytované mimo paušál v daném období poskytnuté; není-li dohodnuto v příslušné Smlouvě o Službách poskytovaných mimo paušál jinak nebo nevyplývá-li z povahy plnění těchto Služeb jinak, považuje se za poskytnutí příslušné Služby.
- 6.3.** Vyúčtování cen Paušálních služeb provádí Poskyvatel na základě jím vystavených daňových dokladů (dále jen „**Faktura**“). Poskyvatel 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 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 Poskyvatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou.
- 6.4.** Cena služby poskytované mimo paušál a Cena za služby rozvoje eSSL je splatná vždy na základě vystavené faktury za daný kalendářní měsíc, a to 14. den ode dne prokazatelného doručení faktury, přičemž Přílohou této faktury musí být předávací protokol, podepsaný oběma smluvními stranami. V případě, že předávací protokol nebude k faktuře přiložen nebo nebude podepsán, nevzniká Poskytovateli právo na

úhradu Ceny, a to až do doložení bezvadného předávacího protokolu. 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 Služby poskytované mimo paušál včetně jejího rozepsání na jednotlivé Služby poskytované mimo paušál (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 Služby poskytované mimo paušál v členění dle [Přílohy č. 1](#) této smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Služby poskytované mimo paušál, jejichž součástí jsou úpravy Programového vybavení, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, musí být tato skutečnost u takových Služeb poskytovaných mimo paušál na faktuře výslovně uvedena a musí být zřejmé, jaká cena za takové úpravy Programového vybavení se účtuje. Pokud faktura nesplňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odst. 6.3, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

- 6.5.** 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.
- 6.6.** V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátcce, 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.
- 6.7.** 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.
- 6.8.** 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.

7. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

7.1. Poskytovatel je dále povinen:

- a) Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu

Smlouvy.

- b) Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
- c) Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele.
- d) Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy.
- e) Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamena-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele.
- f) Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.

7.2. Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je odpovědný za formulaci požadovaných technických, funkčních, estetických a jiných vlastností doplňkových modulů Programového vybavení poskytovaných v rámci Služeb dle této Smlouvy a za sdělení těchto vlastností Poskytovateli.

7.3. Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

7.4. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím subdodavatelů. Provedení části plnění dle této Smlouvy subdodavatelem nezbavuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil subdodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

8. PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST

8.1. Poskytovatel odpovídá za vady případných rozšíření Programového vybavení, které poskytl, případně implementoval na infrastrukturu.

8.2. Paušální služby poskytované na základě této smlouvy se vztahují i na případná rozšíření Programového vybavení provedená v rámci Poimplementačního rozvoje.

9. KVALITA A ODPOVĚDNOST ZA VADY

9.1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost Služeb a jejich výsledků, jestliže to jejich povaha připouští, a to po dobu **24 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 jsou způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovávají své vlastnosti sjednané v této smlouvě, v jednotlivých Požadavcích a specifikované ve Výzvě.

- 9.2.** 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).

10. TRVÁNÍ ZÁVAZKU

- 10.1.** Závazek z této smlouvy se sjednává na dobu uvedenou v čl. 2, odst. 2.3
- 10.2.** Závazek z této smlouvy zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž v níže uvedených případech.
- 10.3.** Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce 3 měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Smlouva vypovězena. Výpověď této Smlouvy musí mít písemnou formu.
- 10.4.** Při zániku závazku výpovědí jedné ze Smluvních stran má Poskytovatel právo na úplatu za plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již Objednatelem přijato. Smluvní strany jsou povinny v případě výpovědi této Smlouvy provést vypořádání vzájemných závazků do 30 dnů ode dne, kdy závazek z této Smlouvy zaniknul.
- 10.5.** Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.
- 10.6.** Výpovědi této Smlouvy zanikají i případné Smlouvy o Službách poskytovaných mimo paušál, není-li dohodnuto mezi Smluvními stranami jinak.

11. MLČENLIVOST, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A BEZPEČNOST INFORMACÍ

- 11.1.** Strany této dohody jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
- a) si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou poskytující stranou považovány za důvěrné (dále a výše jen „**Důvěrné informace**“);
 - b) mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení, zejména osoby jednající z jejich pověřením, získat při plnění této smlouvy, vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
 - c) Za tímto účelem se smluvní strany zavazují uzavřít Dohodu o mlčenlivosti, které jsou součástí této Smlouvy jako Příloha č. 5 a v případě potřeby Smlouvu o zpracování osobních údajů dle Příloha č. 6 Smlouvy.
- 11.2.** V případě události s dopadem na bezpečnost Programového vybavení, bezpečnost Osobních údajů nebo bezpečnost informací v Programovém vybavení 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.

- 11.3.** Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření týkajících se Programového vybavení a 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 a dalšími právními předpisy.

12. SPOLEČNÁ UJEDNÁNÍ K BEZPEČNOSTI INFORMACÍ

- 12.1.** Poskytovatel je povinen při poskytování plnění podle této smlouvy dodržovat zásady bezpečnosti informací a dat včetně osobních údajů (dále jen „**bezpečnost informací**“), jakož i zásady ochrany osobních údajů stanovených GDPR, přičemž bezpečností informací se rozumí zajišťování důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které jsou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v Software.
- 12.2.** Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této smlouvy zajistit, aby osoby uvedené v příloze č. 3 byly po celou dobu trvání této smlouvy povinny dodržovat podmínky uvedené v příloze č. 4, zachovávat mlčenlivost, chránit Důvěrné informace včetně Osobních údajů a zajišťovat bezpečnost informací, a to vše ve stejném rozsahu, v jakém je k tomu Poskytovatel sám zavázán podle této smlouvy.
- 12.3.** Poskytovatel je povinen splnění povinnosti sjednané v odst. 13.2. této smlouvy Objednateli písemně prokázat, a to bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této smlouvy. Povinnost dle věty předchozí splní Poskytovatel ve vztahu ke svým zaměstnancům písemným čestným prohlášením a ve vztahu k dalším osobám předložením originálů odpovídajících smluv s těmito osobami. Bez řádného splnění povinnosti Poskytovatele podle věty první není Objednatel povinen poskytovat Poskytovateli součinnost k plnění jeho povinností podle této smlouvy, zejména není povinen umožnit Poskytovateli poskytovat plnění dálkovým přístupem, přičemž povinnost Poskytovatele poskytovat plnění sjednaná touto smlouvou řádně a včas tím není dotčena.
- 12.4.** 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 je povinen poskytovat Objednateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření týkajících se služeb a 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 a výše jen „ZZVZ“), a dalšími právními předpisy

13. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 13.1.** Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 13.2.** Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
- 13.3.** Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 13.4.** Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím osob k tomu způsobilých, uvedených v [Příloze č. 3](#). Poskytovatel je oprávněn prostřednictvím statutárního orgánu jednostranně seznam způsobilých osob změnit. Aktualizovaný seznam osob musí být Objednateli doručen prostřednictvím HelpDesk, nebo poskytovatelem poštovních služeb a opatřen zaručeným elektronickým podpisem.
- 13.5.** Poskytovatel bude Objednateli jednou za půl roku předávat zálohu celého systému včetně databáze.
- 13.6.** Objednatel poskytuje součinnost Poskytovateli prostřednictvím členů Týmu Objednatele uvedených v [Příloze č. 4](#) této Smlouvy. Objednatel je oprávněn měnit složení Týmu Objednatele písemným oznámením změny Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk; změna je vůči Poskytovateli účinná okamžikem doručení oznámení. Členové Týmu Objednatele jsou (kromě kontaktních osob Objednatele) určeni ke komunikaci s Poskytovatelem a poskytování součinnosti Poskytovateli při plnění jeho závazků z této Smlouvy.
- 13.7.** Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskytovatele.
- 13.8.** Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního

týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „Setkání“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskytovatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskytovatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrze členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskytovatelem.

13.9. Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.

13.10. Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.

14. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ SANKCE

14.1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.

14.2. 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.

14.3. Poskytovatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytnul v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy povinen zpracovat.

14.4. Poskytovatel se pro případ prodlení s poskytnutím telefonního čísla, se zpřístupněním systému HelpDesk dle odst. 2.4 této smlouvy zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.

- 14.5.** V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s předáním informací dle odst. 11.3 této smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každou i započatou hodinu prodlení.
- 14.6.** V případě, že i po druhém průchodu akceptačním procesem podle čl. 3 této smlouvy je třeba zahájit další průchod tímto akceptačním procesem, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tuto smluvní pokutu je Poskytovatel povinen uhradit před třetím a každým dalším průchodem tohoto akceptačního procesu.
- 14.7.** Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle této 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.
- 14.8.** Smluvní pokuty jsou splatné 30. dnem ode dne doručení faktury, ve které je smluvní pokuta vyúčtována, Smluvní straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna.
- 14.9.** Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele 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 Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
- 14.10.** Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 14.11.** 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 kalendářních dnů.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVAVENÍ

- 15.1.** 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.
- 15.2.** Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění 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.

- 15.3.** Vícestanný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.
- 15.4.** Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.
- 15.5.** Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci v jiném jazyce.
- 15.6.** Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
- 15.7.** K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.
- 15.8.** Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 15.9.** 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.

15.10. 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.

15.11. 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.

15.12. 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.

15.13. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.

15.14. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1:	Detailní specifikace Služeb;
Příloha č. 2:	SLA parametry některých Služeb;
Příloha č. 3:	Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných k plnění předmětu této Smlouvy;
Příloha č. 4:	Seznam členů Týmu Objednatele
Příloha č. 5:	Dohoda o mlčenlivosti
Příloha č. 6:	Smlouva o zpracování osobních údajů

15.15. 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

TECHNISERV IT, spol. s r.o.
Ing. Luděk Telecký, jednatel

**Centrum kardiiovaskulární a
transplantační chirurgie Brno**
doc. MUDr. Petr Němec, CSc., MBA,
ředitel

PŘÍLOHA Č. 1

Detailní specifikace Služeb

Význam některých zkratk:

- **NONSTOP:** 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.
- **PRACOVNÍ DOBA:** 7:00 – 16:00 hod.

Pracovní dobou se pro účely této Smlouvy rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

Název Služby:	HelpDesk	Kód Služby:	S01
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Uživatelskou podporu a odborné poradenství k zajištění provozu Programového vybavení prostřednictvím rozhraní Help-desk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na adrese www.techniservit.cz/helpdesk nebo v případě nefunkčního HelpDesku pomocí emailové helpdesk@techniserv-it.cz, která je určena pro posílání požadavků.</p> <p>Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Helpdesk řešit i požadavky Objednatele, které byly vzneseny prostřednictvím e-mailové komunikace.</p> <p>Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Helpdesku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.</p> <p>V případě nedostupnosti systému HelpDesk po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každou hodinu nedostupnosti.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	NONSTOP		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		

Název Služby:	Hotline	Kód Služby:	S02
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Na vyžádání		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Služba Hot-line představuje telefonickou uživatelskou podporu a poradenství k zajištění provozu Programového vybavení. Službu Hot-line provozuje Poskytovatel na telefonním čísle +420 603 299 839.</p> <p>Prostřednictvím služby Hot-line odpovídá odpovědný pracovník Poskytovatele na dotaz nebo požadavek člena Týmu Objednatele v průběhu právě jen toho telefonického hovoru, ve kterém byl dotaz vznesen. Pro vyřízení telefonických dotazů garantuje Poskytovatel následující typy odezvy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • problém je vyřešen okamžitě prostřednictvím Hot-line, • problém je zaregistrován skrze Helpdesk a následuje písemné (sdělení cestou Helpdesk s notifikací do e-mail) doporučení Objednateli, • problém je zaregistrován, analyzován a je doporučeno následné řešení, které je Objednateli zasláno písemně (sdělení cestou Helpdesk s notifikací do e-mail) spolu s předběžnou cenovou kalkulací za případný servisní zásah, který spadá pod rámec Služby (coby Služby poskytované mimo paušál). <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>		

	<p>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.</p>
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle SLA Parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA Parametrů

Název Služby:	Profylaxe	Kód Služby:	S03
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2?	Ano pro odstraňování zjištěných vad		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Provádění preventivních prohlídek Programového vybavení a všech jeho součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům Programového vybavení a za účelem udržení trvalé plné funkčnosti a výkonnosti Programového vybavení v prostředí Objednatele.</p> <p>Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):</p> <ul style="list-style-type: none"> - průběžně provádí preventivní prohlídky Programového vybavení; - provádí úpravy konfigurace Programového vybavení; - odstraňuje vady Programového vybavení. <p>Úpravy Programového vybavení provedené při odstraňování vad Programového vybavení nebo při provádění úprav konfigurace Programového vybavení nepodléhají akceptaci dle čl. 3 této smlouvy.</p> <p>Poskytovatel je povinen Objednatele informovat o zahájení každé prohlídky nejméně jeden pracovní den předem s tím, že Objednateli současně sdělí dobu, po kterou bude prohlídku provádět. O výsledku každé prohlídky učiní Poskytovatel bez zbytečného odkladu záznam do Provozního deníku, kde uvede veškerá zjištění a identifikované vady. Na tento záznam Poskytovatel písemně upozorní Objednatele do druhého pracovního dne od ukončení prohlídky. Veškeré vady je Poskytovatel povinen odstranit ve lhůtách dle SLA parametrů uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy. O odstranění závad učiní Poskytovatel záznam do Provozního deníku.</p> <p>V případě, že Poskytovatel nesplní svou povinnost Objednatele předem informovat o</p>		

	<p>zahájení prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý takový případ.</p> <p>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.</p> <p>V případě, že v určitém kalendářním roce neprovede Poskytovatel minimální sjednaný počet prohlídek, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý takový případ.</p>
Časový rozsah poskytování Služby:	Nejméně jedna preventivní prohlídka v každém kalendářním roce
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Do 24 hodin po uplynutí 12 měsíců od uzavření této smlouvy a následně do 24 hodin po uplynutí 12 měsíců od poslední Profylaxe
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA Parametrů

Název Služby:	Podpora běhu implementovaného systému	Kód Služby:	S04
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytování součinnosti směřující k řešení problémů systémové infrastruktury Objednatele, která je potřebná pro provozování Programového vybavení, jakož i součinnosti směřující k řešení problémů týkajících se konfigurace pracovních sanic, na kterých je nebo bude provozované Programové vybavení.</p> <p>V případě, že je Poskytovatel v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplati Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.</p> <p>V případě, že je Poskytovatel v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplati Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	Běžná pracovní doba		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dohodou		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dohodou		

Název Služby:	Legislativní a bezpečnostní aktualizace	Kód Služby:	S05
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Sledování vývoje právní úpravy a vývoje norem se vztahem k Programovému vybavení a jeho účelu a identifikace změn Programového vybavení, jejichž potřebu tento vývoj vyvolává (dále jen „Legislativní změny“). Sledování vývoje bezpečnostních situace včetně identifikace aktuálních bezpečnostních hrozeb, které mohou využít zranitelností Programového vybavení a narušit bezpečnost informací v Programovém vybavení zpracovávaných, a identifikace potřeb změn Programového vybavení za účelem minimalizace z toho plynoucích rizik (dále „Bezpečnostní změny“).</p> <p>Poskytovatel je povinen implementovat Legislativní změny vždy tak, aby byly funkční nejpozději 3 pracovní dny před nabytím jejich účinnosti. Poskytovatel je povinen implementovat Bezpečnostní změny bez zbytečného odkladu poté, co jejich potřebu s odbornou péčí zjistil nebo mohl zjistit, ledaže jde o Bezpečnostní změny, jejichž potřeba vyplývá výhradně z bezpečnostních opatření Objednatele.</p> <p>Legislativní změny, ani Bezpečnostní změny Programového vybavení nepodléhají akceptaci dle čl. 3 této smlouvy, ledaže si to ve vztahu ke konkrétní takové změně Objednatel vymíní.</p> <p>Zjistí-li Poskytovatel potřebu provedení Legislativní změny nebo Bezpečnostní změny, učiní o tom záznam do Provozního deníku včetně popisu úprav, které v rámci implementace těchto změn provede a popisu provozních omezení, které tato implementace vyvolá.</p> <p>V případě prodlení s implementací Legislativních změn je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení a za každý takový případ. V případě prodlení s implementací Bezpečnostních změn, které je Poskytovatel povinen implementovat, je</p>		

	Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení a za každý takový případ.
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle vymezení této služby
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle vymezení této služby

Název Služby:	Průběžná diagnostika a optimalizace Programového vybavení	Kód Služby:	S06
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Paušální Služba		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2?	Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):</p> <ul style="list-style-type: none"> - průběžně provádí monitoring systémů; - provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů; - provádí úpravy konfigurace systémů; - odstraňuje vady systémů. <p>Pokud to povaha zjištěné vady, neshody či úpravy konfigurace vyžaduje, provede Poskytovatel eskalaci problému na výrobce systémů. Tím není dotčena jeho povinnost postupovat dle SLA parametrů.</p> <p>O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.</p> <p>V případě, že Poskytovatel je v prodlení s provedením preventivní prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den takového prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA a nejméně 1 preventivní prohlídka každý kalendářní týden		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů		

Název Služby:	Technická podpora	Kód Služby:	A01
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytování technické a servisní podpory za účelem udržení trvalé plné funkčnosti a výkonnosti Programového vybavení, včetně všech jeho součástí, v prostředí Objednatele. V rámci této Služby Poskytovatel zejména: <ul style="list-style-type: none"> - odstraňuje vady Programového vybavení; - provádí úpravy konfigurace Programového vybavení - poskytuje Objednateli součinnost za účelem zajišťování plné funkčnosti Programového vybavení v prostředí Objednatele. 		
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA parametrů		

Název Služby:	Health Check	Kód Služby:	A02
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 3 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku		

Název Služby:	Analýza dat	Kód Služby:	A03
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Služba mimo paušál		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v Příloze č. 2?	Ano		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Poskytovatel provede Analýzu dat. O provedené Analýze dat vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 3 pracovních dnů po ukončení Analýzy dat. Tato písemná zpráva musí obsahovat report o stavu spravovaných systémů.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku		

Název Služby:	Konzultace	Kód Služby:	A04
Druh Služby (Paušální/Mimo paušál):	Ad-hoc Služba		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku		

PŘÍLOHA Č. 2

SLA parametry některých Služeb

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

Závažnost vady	Kategorie vady	Popis vady
Kritická	A	<p>Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení: <ul style="list-style-type: none"> ○ Programové vybavení jako celek nelze používat; ○ došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat zpracovávaných v Programovém vybavení; ○ dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí Programového vybavení jako celku; - došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat předávaných z Programového vybavení 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	<p>Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení: <ul style="list-style-type: none"> ○ významnou část Programového vybavení nelze používat; ○ dochází k narušení dostupnosti dat zpracovávaných v Programovém vybavení; ○ dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí kterékoli části Programového vybavení; ○ odezvy Programového vybavení znemožňují nebo významně omezují práci uživatelů v reálném čase; - dochází k narušení dostupnosti dat, které mají být předávány z Programového vybavení přes integrační vazby do jiných informačních systémů.
Běžná	C	<p>Vada se na kterékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení projevuje omezeními, chybami nebo delšími odezvami, avšak Programové vybavení lze přesto využívat.</p>

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto: Lhůty začínají běžet okamžikem zadání Požadavku. 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	Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady	Lhůta pro odstranění vady	Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady
A	1 hodina	1.000 Kč za každý den prodlení	4 hodin	5.000 Kč za každý den prodlení
B	3 hodiny	1.000 Kč za každý den prodlení	12 hodin	5.000 Kč za každý den prodlení
C	6 hodin	200 Kč za každý den prodlení	48 hodin	1.000 Kč za každý den prodlení

Dostupnost a stabilita provozu aplikace

Objednatel požaduje minimální roční dostupnost aplikačního řešení na úrovni **95 %**. Pro určení dostupnosti se použije následující vzorec:

$$\text{Dostupnost v \%} = \frac{(P-N)}{P} \times 100$$

kde **P** značí počet hodin v roce, kdy Objednatel mohl řádně užívat aplikační řešení a **N** počet hodin, po které Objednatel aplikaci v daném roce nemohl řádně užívat z důvodů na straně Poskytovatele.

Za rok se pro účely počítání dostupnosti považuje období 12 měsíců poskytování služeb, za první rok se považuje období 12 měsíců počínající prvním celým kalendářním měsícem poskytování služby.

Plánované výpadky (údržba, aktualizace apod.)

Plánované výpadky se nezapočítávají do doby nedostupnosti zjištěné výše uvedeným způsobem, za předpokladu, že:

- celková doba plánovaných výpadků v každém kalendářním měsíci příslušného kalendářního roku nepřesáhne 0,2 %; smluvní strany se mohou v konkrétním případě písemně dohodnout jinak;
- budou plánované práce na eSSL, které si vyžádají jeho nedostupnost, prováděny v době mimo pracovní špičku, tedy v nočních hodinách (16:00 – 06:00) a ve dnech pracovního volna a klidu.

Poskytovatel je povinen plánované výpadky Služeb oznámit Objednateli nejméně 10 pracovních dnů předem. Pokud tuto povinnost nedodrží, počítá se doba plánovaného výpadku do doby nedostupnosti.

U nastavení úrovně podpory se do požadovaných časových limitů nezapočítává doba mimo nastavenou pracovní dobu.

PŘÍLOHA č. 3
**Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných
přístupovat k Důvěrným informacím**

Název Systému	Titul, jméno, příjmení	Vztah k Poskytovateli	IČ	Pozice	Kontaktní údaje: e-mail tel. kontakt
eSSL	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

PŘÍLOHA č. 4
Seznam členů Týmu Objednatele

Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele	Funkce člena	Telefonní číslo	E-mailová adresa