smlouva o poskytování služeb podpory SOFTWARE

uzavřená dle § 1746, odst. 2., zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.“)

**IVO BOLCEK**

místem podnikání:Výškovická 636/194, 700 30 Ostrava

IČ:18111246 DIČ: CZ6209030597

bankovní spojení: ČESKÁ SPOŘITELNA

číslo účtu: 1648145389/0800

jako **poskytovatel** na straně jedné (dále jen „poskytovatel“)

a

**Všeobecná fakultní nemocnice v Praze**

se sídlem: U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2

IČ: 000 64 165 DIČ: CZ00064165

zastoupena: prof. MUDr. Davidem Feltlem, Ph.D., MBA, ředitelem

bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 24035021/0710

jako **objednatel** na straně druhé (dále jen „objednatel“)

uzavírají dnešního dne, měsíce a roku na základě výsledku **veřejné zakázky malého rozsahu** s názvem „**Modernizace dispečinku zdravotní dopravní služby**“, **vyhlášené otevřeným řízením** dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „z. č. 134/2016 Sb.“), (dále jen „veřejná zakázka“), v souladu s ustanovením § 1746, odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.“), tuto

**smlouvu o poskytování služeb podpory software (dále jen „smlouva“)**

**I. Předmět plnění smlouvy**

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli podporu softwarového řešení (dále jen „SW řešení“ nebo „SW“), který poskytovatel objednateli dodal na základě licenční smlouvy č. PO 4/S/22 (dále jen „předmět plnění“ nebo „podpora“) a dále poskytovat podporu všech vývojových úprav software.
2. Součástí poskytování podpory bude údržba SW licencí, systémová podpora, uživatelská podpora, služby na vyžádání, reporting a exitová součinnost, jejichž bližší specifikace je popsána v příloze č. 1 smlouvy.
3. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit odměnu za poskytnutí podpory dle tohoto článku smlouvy v souladu s podmínkami sjednanými touto smlouvou.

**II. Způsob poskytování podpory software**

1. Specifikace podpory je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Oprávněné osoby objednatele a poskytovatele, které mohou pracovat s Helpdeskem objednatele jsou uvedeny v příloze č. 4 smlouvy.

III. Cena a platební podmínky

1. Cena za služby poskytované objednateli dle čl. I. a Přílohy č. 1 (vyjma bodu 1.4) této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši **120 000,-**Kč bez DPH ročně.
2. Cena služeb na vyžádání dle bodu č. 1.4 Přílohy č. 1 této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši **800,-**Kč bez DPH za 1 hodinu práce poskytovatele.
3. Cena za poskytované služby dle čl. III. odst. 1. této smlouvy bude objednatelem hrazena v pravidelných měsíčních platbách ve výši **10 000,-**Kč bez DPH. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.
4. Cena za služby na vyžádání dle čl. III. odst. 2 této smlouvy bude objednatelem hrazena po akceptaci každé jednotlivé realizace na základě objednávky. Přílohou jednotlivé faktury za jednotlivou realizaci služeb na vyžádání bude akceptační protokol příslušné fakturované realizace, který bude podepsán oběma smluvními stranami.
5. Ceny dle čl. III. této smlouvy budou uhrazeny na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených poskytovatelem, které musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
6. Splatnost faktur bude 60 dní od doručení faktury objednateli do jeho sídla, Ekonomický úsek, Odbor účetnictví nebo elektronicky ve formátu PDF nebo ISDOC na e-mailovou adresu: faktury@vfn.cz.
7. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do 15 dnů od doručení vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
8. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost objednatele zaplatit poskytovateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu objednatele.

IV. Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva může být ukončena:
* písemnou dohodou smluvních stran,
* písemnou výpovědí ze strany objednatele nebo poskytovatele i bez udání důvodu; výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně,
* odstoupením od smlouvy ze strany objednatele nebo poskytovatele.
1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu nebo v případě porušení závazku mlčenlivosti druhou smluvní stranou. Za hrubé porušení smluvních závazků ze strany objednatele se považuje prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovateli překračujícím termín splatnosti o 90 dnů.
2. Odmítne-li smluvní strana, jíž je adresována zásilka, obsahující výpověď či odstoupení od této smlouvy, tuto zásilku převzít, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
3. Účinností výpovědi či odstoupením od smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty.

**V. Závazky objednatele**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje, že umožní poskytovateli poskytování předmětu plnění vzdáleným přístupem.
3. Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi poskytovatelem a objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění poskytovatele, bez nutnosti uzavřít písemný dodatek ke smlouvě (seznam oprávněných osob je přílohou č. 3 této smlouvy).
5. Oprávněné osoby objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel se zavazuje přidělit každému požadavku v rámci poskytované podpory závažnost dle podmínek specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy.

**VI. Závazky poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném a funkčním stavu, který je řádně zdokumentován. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel zavede relevantní bezpečnostní, technická a organizační opatření, která zajistí podporu SW včetně všech jeho vývojových úprav při dodržení důvěrnosti, integrity a dostupnosti SW.
3. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré poskytované služby nesmí být provozované na technických nebo programových prostředcích, které jsou zveřejněny na stránkách Národního centra kybernetické bezpečnosti (provozované NÚKIB) jako hrozba.
4. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele prostřednictvím poskytovatelem určené odpovědné osoby: Manažera kybernetické bezpečnosti, e-mail: ManazerKB@vfn.cz, o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s poskytováním služeb podpory.
5. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
6. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím potřebných informací či dokumentů objednatelem nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje objednateli poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.
7. Poskytovatel prohlašuje, že poskytnutím služeb dle této smlouvy neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského práva a že tak činí v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
8. Poskytovatel dále prohlašuje, že je plně oprávněn nakládat s díly svých zaměstnanců a spolupracujících osob, která jsou využita při plnění smlouvy.

VII. Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny dle čl. III této smlouvy má poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany objednatele ve výši 0,01 % z částky, s jejíž platbou je objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení až po uplynutí 30 dnů od sjednané lhůty splatnosti.
2. Při nedodržení termínu pro odstranění závady v kategorii „kritická“, je objednatel oprávněn požadovat na poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení za jednotlivý případ.
3. Při nedodržení termínu pro odstranění závady v kategorii „vážná“, je objednatel oprávněn požadovat na poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každou započatou hodinu prodlení za jednotlivý případ.
4. Při nedodržení termínu pro odstranění závady v kategorii „běžná“, je objednatel oprávněn požadovat na poskytovateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení za jednotlivý případ.
5. V případě, že nebude dodržen požadavek na dostupnost provozu řešení v režimu SLA 98,7 % uvedený v bodě 1.3.2 v příloze č. 1 této smlouvy je objednatel oprávněn za nedodržení dostupnosti řešení požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den nedostupnosti (kontrolním obdobím je 1 kalendářní rok).
6. Na výše uvedené smluvní pokuty nemá objednatel nárok, prokáže-li se, že problém byl způsoben jednáním objednatele, selháním nebo jinými problémy na straně objednatele.
7. V případě nedodržení povinností poskytovatele dle čl. IX. této smlouvy, má objednatel právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
8. V případě nedodržení povinností poskytovatele dle čl. VI. odst. 3 a 4 a čl. VIII. této smlouvy, má objednatel právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
9. V případě nedodržení povinnosti stanovené v čl. X. odst. 3 smlouvy má objednatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši pohledávky, která byla postoupena v rozporu s touto smlouvou. Objednatel má zároveň právo odstoupit od smlouvy.
10. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne povinnost poskytovatele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, a poskytovatel tak bude nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti.
11. Smluvní pokuta bude vyúčtovaná samostatným daňovým dokladem, splatnost smluvní pokuty činí 30 dní ode dne doručení vyúčtování Poskytovateli.
12. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, včetně náhrady škody, která převyšuje smluvní pokutu.

VIII. Mlčenlivost

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke všem informacím a skutečnostem, které se dozví o objednateli, jeho zaměstnancích, pacientech atd. v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy, pokud tyto informace mají povahu obchodního tajemství, osobních údajů nebo mají být z jiných důvodů chráněny před zveřejněním. Poskytovatel je povinen nakládat s osobními údaji a zejména s údaji o zdravotním stavu, genetickými a biometrickými údaji (dále jen „Osobní údaje“) v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen GDPR) a příslušnými ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
2. Povinnost mlčenlivosti platí rovněž o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (Zákon o zdravotních službách), a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů.
3. Pokud poskytovatel přijde při plnění Smlouvy do styku s Osobními údaji a bude v postavení zpracovatele ve smyslu GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů, zavazuje se nakládat s Osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu příslušnými ustanoveními GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy a po dobu nezbytnou k plnění smlouvy. Zpracovávání Osobních údajů v rozsahu údajů poskytnutých objednatelem a týkajících se zdravotnické dokumentace pacientů, jimž jsou objednatelem poskytovány zdravotní služby, a dále v rozsahu Osobních údajů zaměstnanců objednatele poskytovatelem může zahrnovat odstranění potíží za účelem zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při poskytování služeb dle této smlouvy, může také zahrnovat zlepšování funkcí informačních systémů, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů informačních systémů. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely. Poskytovatel se zavazuje za účelem ochrany osobních údajů objednatele a jeho pacientů a zaměstnanců před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňovat technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle GDPR a Zákona o ochraně osobních údajů, zejména zajistit, aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do těchto údajů neoprávněným osobám.
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků (včetně poddodavatelů) o povinnostech vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů a poučeni o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k objednateli. Toto ujednání je sjednáno ve smyslu ustanovení čl. 28 GDPR. Poskytovatel se zavazuje informovat své poddodavatele o povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy. V případě porušení mlčenlivosti za strany poddodavatele, odpovídá poskytovatel objednateli za vzniklou škodu, jako kdyby povinnost porušil sám.
5. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost též o všech ostatních skutečnostech, ve vztahu k nimž o to budou druhou stranou písemně požádány. Smluvní strany se též zavazují nevyužít informace podle prvé věty tohoto odstavce ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob v rozporu s účelem jejich předání.
6. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie informací či jiné záznamy nad rámec plnění dle této smlouvy, a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
7. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
8. Poskytovatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky objednatele k zajištění ochrany Osobních údajů pacientů a zaměstnanců Objednatele.
9. Povinnost mlčenlivosti o informacích a skutečnostech obchodního charakteru trvá po dobu 5 let od ukončení této smlouvy, o informacích obsahujících Osobní údaje trvá bez časového omezení.

IX. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen dle ustanovení § 219 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., a dle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv, uveřejnit tuto smlouvu včetně případných dodatků a objednávek vystavených na základě této smlouvy, zákonem stanoveným způsobem.
2. Poskytovatel je povinen v souladu s ustanovením § 105 z. č. 134/2016 Sb. předložit do 10 pracovních dnů od doručení oznámení o výběru dodavatele objednateli seznam, ve kterém uvede, jaké části předmětu plnění a v jakém rozsahu bude plnit prostřednictvím poddodavatele, spolu s identifikací poddodavatele a uvedením rozsahu jeho plnění, pokud mu jsou známi. Poddodavatelé, kteří nebyli tímto způsobem identifikováni a kteří se následně zapojí do plnění veřejné zakázky, musí být identifikováni dodatečně, a to nejpozději před zahájením plnění veřejné zakázky tímto poddodavatelem.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem podle zák. č. 106/1999 Sb., zákona o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Poskytovatel se zavazuje dodržovat nařízení objednatele, kterým je zakázáno kouření ve všech prostorách i plochách areálu nabyvatele s výjimkou vyhrazených míst.
5. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
6. Poskytovatel je povinen mít v platnosti a udržovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli či třetím osobám při výkonu podnikatelské činnosti, která je předmětem této smlouvy, s limitem pojistného plnění v minimální výši 1.000.000,- Kč.
7. Poskytovatel je povinen udržovat výše uvedené pojištění po celou dobu trvání smlouvy. V případě porušení této povinnosti je objednatel oprávněn od smlouvy, která bude uzavřena na základě výsledku tohoto zadávacího řízení odstoupit. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen předložit objednateli dokumenty prokazující, že pojištění v požadovaném rozsahu a výši trvá. Pokud by v důsledku pojistného plnění nebo jiné události mělo dojít k zániku pojištění, k omezení rozsahu pojištěných rizik, ke snížení stanovené min. výše pojistného plnění, nebo k jiným změnám, které by znamenaly zhoršení podmínek oproti původnímu stavu, je poskytovatel povinen učinit příslušná opatření tak, aby pojištění bylo udrženo tak, jak je požadováno v tomto ustanovení.
8. Poskytovatel se zavazuje při plnění této smlouvy dodržovat povinnosti uvedené v dokumentu „Používání sítě VFN externími uživateli“, který je přílohou č. 4 této smlouvy.

X. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem finální akceptace předmětu plnění dle licenční smlouvy ze dne PO 4/S/22 po uveřejnění této smlouvy v registru smluv.
2. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
3. Poskytovatel je oprávněn postoupit pohledávku vyplývající z plnění dle této smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele.
4. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
5. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.

**Přílohy:**

Příloha č. 1 - Specifikace podpory SW řešení

Příloha č. 2 – Položkový ceník cenová kalkulace

Příloha č. 3 - Seznam oprávněných osob

Příloha č. 4 – Používání sítě VFN externími uživateli

V Praze dne V Ostravě dne

------------------------------------------------------------------ -----------------------------------------------------

Všeobecná fakultní nemocnice v Praze Za dodavatele

prof. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA, ředitel Ivo Bolcek

**Příloha č. 1 Smlouvy – Specifikace podpory SW řešení**

# Servis a podpora

Dodavatel poskytuje servis a podporu v těchto oblastech:

1. Údržba software.
2. Systémová podpora.
3. Uživatelská podpora.
4. Služby na vyžádání.
5. Reporting.
6. Exitová součinnost.

Objednatel poskytne poskytovateli ke splnění tohoto závazku nezbytnou součinnost.

## Údržba software

Poskytovatel se zavazuje udržovat Aplikační software (dále jen „ASW“) aktuální, správně licencovaný, splňující veškeré požadavky kladené na bezpečnost, ochranu osobních údajů a legislativu.

Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti podpory dále poskytovat zejména:

* Opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (hot-fix nebo patch).
* Updaty a upgrady ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh. Poskytovatel musí zajistit aktuálnost ASW na všech aktivních i neaktivních nodech.
* Proaktivní řešení bezpečnostních chyb a zranitelnosti ASW.
* Aktualizaci ASW tak, aby byl v souladu s relevantními platnými právními předpisy ČR a EU.

## Systémová podpora

Poskytovatel se zavazuje udržovat realizované řešení v aktuálním stavu, splňující veškeré požadavky kladené na funkčnost, bezpečnost a ochranu osobních údajů.

Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti podpory dále poskytovat zejména:

* Řešit bezpečnostní chyby, hackerské/kybernetické útoky a zjištěné zranitelnosti řešení.
* Služby migrace řešení – převod řešení na vyšší verzi databázového prostředí a operačního systému.
* Služby zahrnující monitoring, zálohování a logování v souladu s nefunkčními požadavky uvedenými v kapitole č. 4 Nefunkční požadavky v příloze č. 1 zadávacích podmínek a specifikovanými v předimplementační analýze.

## Uživatelská podpora

Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživatelskou podporu softwarového řešení.

Objednatel má podporu systému první úrovně plně ve své kompetenci, s řízenou distribucí na interní podporu nebo podporu poskytovatele. Pro řádné poskytování služeb poskytovatele zajistí objednatel součinnost interního servisního týmu technických specialistů pro řešení poruch a požadavků s týmem poskytovatele.

### Komunikační cesty

K zajištění elektronické komunikace mezi objednatelem a poskytovatelem je určen helpdeskový nástroj objednatele ServiceDesk VFN. V tomto nástroji budou probíhat hlášení událostí, které bude poskytovatel řešit podle kategorie, závažnosti a úrovni dostupnosti služeb (SLA). Za tímto účelem bude určeným pracovníkům poskytovatele zřízen přístup do ServiceDesku objednatele. Pokud má poskytovatel k dispozici svůj interní helpdeskový nástroj, je také možné provést jeho integraci s nástrojem objednatele.

V případě technických potíží, které zabraňují objednateli komunikovat s poskytovatelem prostřednictvím ServiceDesku objednatele dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na určenou emailovou adresu poskytovatele **support@ivobolcek.cz.** Tato komunikace má z hlediska úrovně služeb stejnou váhu jako komunikace v ServiceDesku objednatele.

Pro operativní komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem bude zřízena telefonní Hot Line poskytovatele na určeném telefonním čísle **+420 774 808 580.**

### Řešení závad

Závadou se rozumí nefunkčnost jakékoli funkcionality systému, která bude poskytovatelem řešena v rámci sjednané úrovně poskytování služeb (SLA).

U dané závady určuje příslušnou úroveň poskytování služeb vždy objednatel. Poskytovatel má právo se proti určené úrovni odvolat, pokud byla průkazně určena chybně.

Provoz řešení je v režimu 24 x 7 při dostupnosti 98,7 %, garantovaná podpora je uvedena v následující tabulce podle příslušné úrovně SLA (kontrolním obdobím je 1 kalendářní rok):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Úroveň poskytování služeb/závažnost** | **Příjem hlášení** | **Reakční doba (doba od nahlášení do zahájení řešení)** | **Maximální doba od nahlášení do odstranění závady** |
| 1 – KRITICKÁKritický dopad na systém jako celek | 7:00 – 16:30HotLine – 9,5x5HelpDesk – 9,5x5 | 1 pracovní hodina | 8 pracovních hodin  |
| 2 – VÁŽNÁZávažný dopad na dílčí funkce systému  | 7:00 – 16:30HotLine – 9,5x5HelpDesk – 9,5x5 | 2 pracovní hodiny | 2 pracovní dny |
| 3 – BĚŽNÁFunkčnost aplikace není významně ovlivněná  | 7:00 – 16:30HotLine – 9,5x5HelpDesk – 9,5x5 | 1 pracovní den | 5 pracovních dnů |

Řešení závad není omezeno počtem hodin / měsíc.

### Služby spojené s uživatelskou podporou

Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti podpory zajistit pro objednatele služby spojené s podporou řešení.

1. Uvedené služby jsou součástí dodávky a nejsou zpoplatněny vysoutěženou hodinovou sazbou.
2. Jsou to služby poskytované zpravidla v místě objednatele, služby mohou být po dohodě poskytnuty i vzdáleně. Z poskytnutých služeb je vždy vypracována zpráva.
3. Služby spojené s podporou zahrnují:
* Dílčí konzultační činnost pro uživatele a správce systému,
* zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatele,
* zaškolení správce systému při implementaci nových verzí,
* poskytovatel s každou novou verzí předá objednateli v elektronické podobě odpovídající uživatelské příručky i technologické postupy a popisy rozhraní na ostatní informační systémy, dokumentace musí být verzovaná včetně popisu změn vůči verzím předchozím,
* Poskytovatel je povinen kompletní dokumentaci k SW předanou objednateli v elektronické podobě v rámci licenční smlouvy PO 4 /S/22 udržovat aktuální bezodkladně po výskytu změny na produkčním prostředí systému,
* metodická podpora při rutinním používání systému,
* sledování využití systému a vypracování návrhů na jeho zlepšení (proškolení uživatelů ASW, organizační opatření, posílení, doplnění nebo přesuny techniky apod.),
* metodická podpora konfigurace systému a přípravy číselníků ASW,
* vytváření databázových view na základě požadavků objednatele,
* průběžná aktualizace veškeré dokumentace systému.
* Poskytovatel s každou novou verzí předá objednateli v elektronické podobě odpovídající uživatelské příručky i technologické postupy a popisy rozhraní na ostatní informační systémy.

## Služby na vyžádání

Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti podpory zajistit pro objednatele služby na vyžádání, tzn. služby nad rámec předmětu plnění. Předpokládaný rozsah je max. 400 člověkohodin.

1. Služby na vyžádání budou realizovány na základě dílčích objednávek a budou hrazeny dle ceníku Služby na vyžádání (vysoutěžená hodinová sazba).
2. Jsou to služby poskytované zpravidla v místě objednatele, služby mohou být po dohodě poskytnuty i vzdáleně. Z poskytnutých služeb je vždy vypracována zpráva o realizaci.
3. Forma akceptace poskytnutých služeb nad rámec předmětu plnění této smlouvy je realizována oboustranně potvrzeným akceptačním protokolem.
4. Služby na vyžádání zahrnují zejména:
* Konzultační a analytické služby zaměřené na požadovanou oblast,
* poskytování systémových, programátorských a vývojových prací,
* realizace požadavků na novou funkcionalitu nad rámec dodaného řešení v rámci licenční smlouvy PO (bude doplněno).

## Reporting

Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli reporting poskytnutých služeb a to tak, že report bude rozdělen na:

* Vyřešené závady a závady v řešení,
* vyřešené požadavky a požadavky v řešení,
* soupis poskytnutých a poskytovaných služeb spojených s uživatelskou podporou,
* soupis poskytnutých a poskytovaných služeb na vyžádání, tzn. nad rámec předmětu plnění této smlouvy,
* přehled splněných a nesplněných SLA.

Tento report se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli jednou měsíčně vždy za uplynulý měsíc, k poslednímu dni v měsíci.

## Exitová součinnost

Poskytovatel za účelem řádného a plynulého převedení všech činností spojených se servisem a podporou řešení především:

* Poskytne náležitou a nezbytnou součinnost pro takové převedení,
* poskytne veškeré nezbytné informace a dokumentaci,
* předá objednateli data způsobem a ve formátu stanoveném v Předimplementační analýze.

**Příloha č. 2 – Položkový ceník cenová kalkulace**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Položka** | **Název** | **Položka** | **MJ** | **ks** | **Jednotková cena bez DPH (Kč)** | **Celková cena bez DPH (Kč)** |
| č. 1 | Modernizace dispečinku zdravotní dopravní služby |  |  |  |  |  |
| Podpora SW řešení pro organizaci provozu sanitní dopravy | rok | 4 | 120 000,00 | 480 000,00 |
| Služby na vyžádání | Člověkohodina | 400 | 800,00 | 320 000,00 Kč |

**Příloha č. 3 Smlouvy – Seznam oprávněných osob**

A. Seznam kontaktních osob poskytovatele oprávněných poskytovat podporu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno**  | **Funkce** | **Telefonní číslo** |
| xxx | projektant / analytik | xxx |
| xxx | analytik / programátor | xxx |

 B. Seznam kontaktních osob objednatele oprávněných k hlášení požadavků na poskytování podpory

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno**  | **Funkce** | **Telefonní číslo** |
| Dispečing UI |  | +420 22496 2119 |
| xxx | Vedoucí odboru vývoje IT | xxx |

C. Seznam kontaktních osob objednatele určených k hlášení oznámení, požadavků, událostí nebo incidentů poskytovatele ve vztahu k ochraně osobních údajů nebo bezpečnosti informací nebo kybernetické bezpečnosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Oblast** | **Funkce** | **Kontakt** |
| Ochrana osobních údajů  | Pověřenec pro ochranu osobních údajů | Poverenec@vfn.cz |
| Bezpečnosti informací, kybernetické bezpečnost | Manažer bezpečnosti informací / kybernetické bezpečnosti | ManazerKB@vfn.cz |

**Příloha č. 4 – Používání sítě VFN externími uživateli**

xxx