

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

Fakultní nemocnice Olomouc

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 25.11.1990, č.j. OP-054-25.11.90

se sídlem: I. P. Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

Zastoupená: prof. MUDr. Romanem Havlíkem, Ph.D., ředitelem

bankovní spojení: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

ERISERV, spol. s r.o.

se sídlem: Vavřínecká 1201/36, 624 00 Brno

IČ: 26309581

DIČ: CZ 26309581

zastoupená: ing. Milošem Dolníčkem

zapsaná v Obchodním rejstříku Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 42894

bankovní spojení : KB Brno město, č.ú: 27-7495280287/0100

na straně druhé jako „poskytovatel“

(Uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.)

tuto

Smlouvu o poskytování služeb technické podpory a servisu

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

I.

Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“) uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a Smlouvou.
2. Smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem „**Poskytování služeb technické podpory a servisu telefonního systému**“, identifikátor veřejné zakázky (evidenční číslo) **VZ-2022-000061**. V případě, že je ve Smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené ve Smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu Smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory telefonního systému (dále jen „**Systému**“) objednatele umístěného v lokalitě I.P.Pavlova 185/6 Olomouc za podmínek stanovených ve Smlouvě, v jejích přílohách, v zadávací dokumentaci a SLA listech (Service Level Agreement - úroveň dohodnutých služeb) uvedených v Příloze č.2 Smlouvy a závazek objednatele za služby platit cenu sjednanou v souladu se Smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran ze Smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle Smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti Smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na SW jiného dodavatele za podmínek stanovených Smlouvou.
5. Poskytovatel se zavazuje, že bude spolupracovat s poskytovatelem technických služeb a servisu části telefonního systému umístěného v lokalitě Zubní kliniky Palackého nám. Olomouc tak, aby byl minimalizován časový výpadek jeho provozuschopnosti a aby mohl v maximální míře využívat funkcionality telefonního systému v areálu objednatele (I.P.Pavlova 185/6, Olomouc).
6. Poskytovatel se zavazuje, že bude informovat objednatele o nových SW verzích a funkcnostech, které mohou přispět k rozvoji TS objednatele. Poskytovatel se současně zavazuje získat potřebné SW produkty legálním způsobem za podmínek stanovených výrobcem.

III.

Doba a místo plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli služby v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 a č.2 Smlouvy od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po oboustranném podepsání smlouvy, nejdříve však ode dne 1.4.2022.
3. Místem plnění je sídlo objednatele uvedené v záhlaví Smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění Smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

IV.

Cena a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti Smlouvy, platit poskytovateli za poskytované služby paušální cenu stanovenou dohodou ve výši **45500 Kč bez DPH, DPH 9555 Kč, 55055 Kč včetně DPH** za fakturační období.
2. V ceně paušálu za fakturační období je zahrnuto:
 - odstraňování závad v garantovaných lhůtách dle SLA
 - nepřetržitý provoz helpdesku (v režimu 24/7/365)
 - dálkový dohled (v režimu 24/7/365)
 - telefonní a e-mailový kontakt na nepřetržitou servisní službu
 - preventivní údržba - pravidelná kontrola funkčnosti zařízení, zdrojů, hlasové pošty, systému DECT, tarifkace, kontrola chybových hlášení systému; návštěva servisního technika (fyzická přítomnost) v místě plnění min. jednou za měsíc, v termínu dohodnutém s objednatelem
 - rekonstrukce uživatelské databáze – v případě poškození programového vybavení pobočkové ústředny (např. následkem závady na zařízení) bude provedena rekonstrukce databáze uživatelských dat za použití předchozí zálohy ne starší jednoho měsíce
 - zálohování dat Systému dostupných poskytovateli i objednateli tak, aby se v případě potřeby dali bezproblémově obnovit
 - lokalizace vadných dílů pro následnou výměnu v případě závady na zařízení, nebo i podezření na závadu v některé z částí Systému
 - oprava všech vadných dílů nebo jejich výměna za bezchybné ekvivalentní díly nebo díly které zajistí nepřetržitou funkci Systému bez snížení kapacity. Součástí měsíční paušální platby jsou veškeré náklady na dodaný materiál, náhradní díly a dopravu v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy mimo koncových telefonních přístrojů a baterií
 - opravy zařízení Systému (především vysílačů systému DECT) mimo koncových telefonních přístrojů a baterií
 - poskytování telefonických a emailových konzultací, včetně součinnosti při řešení problémů a požadavků uživatelů, pověřeným zaměstnancům objednatele
 - garanci dostupnosti všech potenciálně potřebných náhradních dílů po dobu minimálně 10 let a obměnu částečného nebo zcela nefunkčního HW za zcela funkční totožný nebo ekvivalentní HW v časech dle SLA
3. V ceně paušálu za fakturační období není zahrnuto:
 - součinnost při upgrade a update neposkytnutých na základě potřeb a svobodného rozhodnutí poskytovatele
 - realizace nových požadavků objednatele
 - řešení problematických situací nezaviněných poskytovatelem
 - podpora při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech neposkytnutých na základě potřeb a svobodného rozhodnutí poskytovatele
 - implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem
 - rozšiřování systému o další uživatele
 - programování telefonů
 - opravy telefonních přístrojů systému DECT, digitálních i analogových telefonních přístrojů, pultů operátorů a akumulátorových baterií
4. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
5. Objednatel se zavazuje za vyžádané služby nad rámec paušálu a při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému platit poskytovateli za poskytované služby hodinovou sazbu stanovenou dohodou ve výši **1000 Kč bez DPH, DPH 210 Kč, 1210 Kč včetně DPH**.
6. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.3 a jejich úhrada dle odstavce IV.5:
 - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.3 pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve Výkazu činností (Příloha č.3 Smlouvy) a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
 - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli Výkaz činností pro odsouhlasení provedených činností. Poskytovatel provede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace

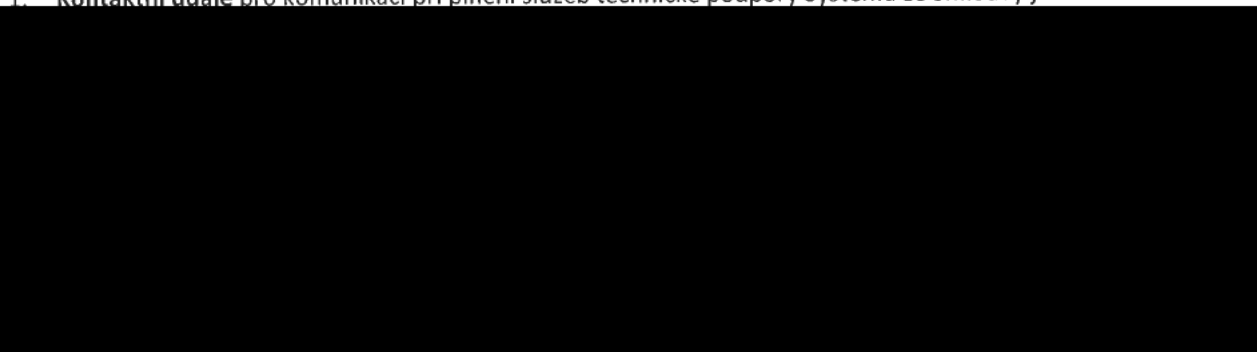
potřebné pro Výkaz činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady bez časů přerušení).

- c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do pěti pracovních dnů od převzetí Výkazu činností. V opačném případě se považuje Výkaz činností za odsouhlasený.
7. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
8. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
9. Objednatel neposkytuje a poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli zálohy.
10. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do 3 pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle odstavce IV.3. Poskytovatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat objednateli nejpozději do 10 dnů od konce fakturačního období, resp. od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby dle odstavce IV.3.
11. Poskytovatel je oprávněn zasílat daňové doklady objednateli na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu fin@fnol.cz a to ve formátu PDF nebo ISDOC.
12. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2022-000061**.
13. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
14. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad za kalendářní měsíc, ve kterém zahájil poskytování služeb objednateli dle Smlouvy.

V.

KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému ze Smlouvy jsou.



Objednatel je povinen nahlásit závadu telefonicky, následně potvrdit emailem nebo do HelpDesku. Ve všech případech je objednatel povinen poskytovateli sdělit od kdy se závada vyskytuje a jaké jsou její průvodní jevy.

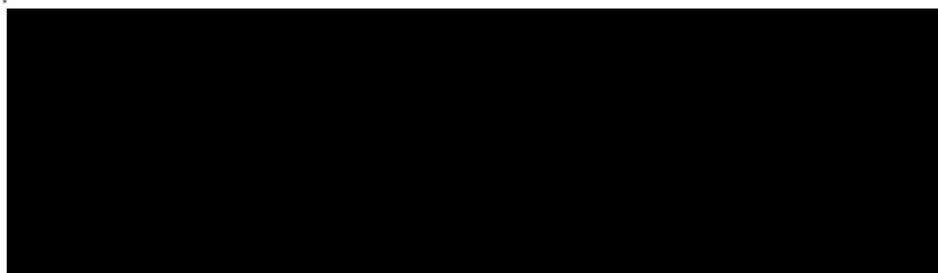
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků ze Smlouvy ve věcech technických jsou:

- za objednatele:

tel:
email:

- za poskytovatele:

tel:
email:



3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele, resp. užívat služby Dispečinku poskytovatele.

4. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
5. **Přístup ke službám Hotline poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Hotline, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
6. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle čl. X Smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu bude prováděn obdobným postupem.
7. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně nebo emailem.
8. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
9. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění Smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky a bezplatně.
10. Pokud je ve smlouvě zmíněna **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
 - a) zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem;
 - b) zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem;
 - c) zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem.
11. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku (včetně emailu) odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.

VI.

ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli služby řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami a SLA Smlouvy.
2. Objednatel je povinen spolupůsobit po dobu údržby, servisu a montáží tak, aby poskytovatel mohl nepřetržitě poskytovat služby dle Smlouvy sjednané, a aby řádný průběh prací poskytovatele nebyl narušován zásahy třetích osob. Objednatel zajistí nepřetržitý volný přístup k zařízení pracovníkům poskytovatele.
3. Poskytovatel je povinen provádět nepřetržitou pravidelnou údržbu a opravy systému v rozsahu dle Přílohy č.2 Smlouvy.
4. Poskytovatel může pověřit prací na odstraňování poruchy třetí stranu, tato třetí strana bude postupovat při provádění servisních služeb stejným způsobem jako poskytovatel. Učiní-li tak, odpovídá, jako by práce prováděl sám a dle podmínek dle Smlouvy.
5. Neodstraní-li poskytovatel vady a poruchy Systému v souladu se Smlouvou řádně, s odbornou péčí a včas, je objednatel oprávněn nechat odstranit závady a poruchy třetí osobou. Poskytovatel se pak zavazuje nahradit objednateli veškeré účelně vynaložené a prokázané náklady na odstranění závad a poruch třetí osobou. Tímto není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, jakož ani nárok na zaplacení smluvní pokuty sjednané dále.
6. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatel je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátu přístupu k nim nebo nemožnost jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu. Objednatel je tedy dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 autorského zákona.
7. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné ztrátě dat předcházet cestou pravidelného zálohování databází a transakčních logů tak, aby se minimalizovaly případné ztráty dat pouze na krátké časové období.
8. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:

- a) Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat.
 - b) Poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady
 - c) Pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se pro tyto účely stanovuje ve výši 350 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání vyúčtování objednatelům.
9. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o významné změně ovládání poskytovatele ve smyslu § 71 a násl. zák. č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích. V případě, že objednatel nebude informován ze strany poskytovatele o významné změně ovládání dle předchozí věty, má objednatel právo jednostranně odstoupit od smlouvy, s účinky odstoupení od smlouvy k okamžiku doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli.
10. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která by mohla být svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery poskytovatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
11. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
12. Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze **Systému**) úplný export dat vložených objednatelům tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejména musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací. Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
13. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.12 je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši jednoho paušálu za každé jednotlivé porušení.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění Smlouvy a pro výkon poskytovaných služeb.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění Smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. Smlouvy.
3. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb.

VIII.

SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 2 Smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
 - a) „Havárie“ ve výši 10 % aktuálního měsíčního paušálu
 - b) „Závada velká“ ve výši 5 % aktuálního měsíčního paušálu
 - c) „Závada malá“ ve výši 2 % aktuálního měsíčního paušálu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident (viz Příloha č.2 Smlouvy).

3. V případě prodlení poskytovatele s plněním ostatních závazků dle Smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny aktuálního měsíčního paušálu za každý započatý den prodlení.
4. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

IX.

UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouvu je oprávněn objednatel jednostranně ukončit, a to i bez uvedení důvodu, písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn od Smlouvy okamžitě jednostranně odstoupit v případě, že ze strany poskytovatele dojde k podstatnému porušení jeho smluvních povinností. K odstoupení od Smlouvy v takovémto případě dojde na základě písemného oznámení objednatele doručeného poskytovateli. V pochybnostech se má za to, že k doručení oznámení o odstoupení došlo 3. dnem po jeho odeslání. Důvodem pro odstoupení ze strany objednatele je zejména porušení povinností poskytovatele spočívající v neplnění SLA ve stanoveném termínu a provádění servisu a poskytování služeb (postupem, technologiemi) v rozporu s právními předpisy.
3. Pro účely Smlouvy se dále za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého strana porušující Smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení Smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem Smlouvu uzavřít.
4. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároků na zaplacení smluvních pokut, či jiných sankcí ze Smlouvy pro poskytovatele vyplývajících, jakož ani nároku na náhradu škody, újmy a ušlého zisku, vzniknuvších před okamžikem odstoupení od Smlouvy.
5. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou ve Smlouvě.
6. Poskytovatel má právo okamžitě odstoupit od Smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
7. Poskytovatel má právo Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu se šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
8. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající ze Smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.
9. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli součinnost při přechodu objednatele na nového poskytovatele.
10. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem bez přechodu na nového poskytovatele se stávající poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli spolupráci při ukončení předmětu plnění tak, aby nedošlo k úniku jakýchkoli dat.

X.

Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle Smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout/získat od druhé strany informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“). Za důvěrné informace se pro účely Smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění Smlouvy od druhé strany, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku.
2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé strany.
Za třetí osoby se nepovažují:
 - (a) zaměstnanci stran a osoby v obdobném postavení,
 - (b) orgány stran a jejich členové a
 - (c) poddodavatelé poskytovatele,

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně a tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny stranám ve Smlouvě.

3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění Smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - (b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - (d) po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti Smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.
7. V případě, že na straně poskytovatele dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním dle Smlouvy, je poskytovatel povinen bezodkladně od zjištění tohoto bezpečnostního incidentu Informovat manažera kybernetické bezpečnosti objednatele o vzniku takového incidentu a to prokazatelným způsobem e-mailem na adrese kb@fnol.cz.
8. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle Smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
9. Komunikace vztahující se ke Smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
10. Poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy, že pověření pracovníci, kteří přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
11. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu, a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou Smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

XI.

ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Smlouva je uzavřena v souladu s aktuálními právními předpisy. V případě významných legislativních změn dopadajících na Smlouvu budou tyto promítnuty do smluvního vztahu bez dalšího v případě, že k jejich účinnosti není třeba dohoda (dodatek) o změně Smlouvy, případně se smluvní strany mohou dohodnout na uzavření dodatku reflektujícího významné legislativní změny.
2. Smlouvu lze měnit pouze dohodou obou smluvních stran obsaženou v písemném, chronologicky očíslovaném dodatku ke Smlouvě.



3. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vyplývající ze Smlouvy budou řešit především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou případné spory řešeny u místně a věcně příslušného soudu ČR.
4. Právní vztahy Smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem.
5. Smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající. Kvittance za částečné plnění a vrácení dlužných úpisů s účinky kvittance se vylučují.
6. Použití § 577 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník se vylučuje. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu ve Smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do Smlouvy jakkoli zasahovat.
7. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, na sebe poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření Smlouvy nastat.
8. Použití ustanovení § 1726, § 1728, § 1729, § 1740 odst. 3, § 1757 odst. 2, 3, § 1950, zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, se vylučuje.
9. Poskytovatel se zavazuje smluvně zavázat své subdodavatele k dodržování stejných smluvních ujednání k jakým je povinen poskytovatel ve vztahu k objednateli.
10. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.
11. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé Smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení Smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplynulo něco jiného.
12. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář Smlouvy.
13. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a na důkaz souhlasu s jejím písemným zněním připojují na její závěr dle své svobodné, vážné a pravé vůle své vlastnoruční podpisy. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
14. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že nedílnou součástí Smlouvy tvoří zadávací dokumentace a veškeré přílohy smlouvy:
 - Příloha č. 1 – Položkový seznam servisovaného přístrojového vybavení
 - Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA);
 - Příloha č. 3 – Výkaz činností;

- 1 - 04 - 2022

V Olomouci dne:

V Brně dne 28.3.2022

Příloha č. 1 – Položkový seznam servisovaného přístrojového vybavení

Zkratky:

FNOL	Fakultní nemocnice Olomouc (objednatel a jeho areál na adrese I.P.Pavlova 185/6, Olomouc)
HW	hardware
LFUP	Lékařská fakulta Univerzity Palackého
PC	osobní počítač (personal computer)
SLA	úroveň dohodnutých služeb (service level agreement) uvedených v Příloze č.2 Smlouvy
SW	software
TS	telefonní systém
TÚ	telefonní ústředna

Požadavky ze Smlouvy se budou vztahovat na následující vybavení:

- TS Mitel MX One – kompletní HW a SW mimo koncových telefonních přístrojů a baterii) včetně Mitel TS verze aktuálně provozované i Mitel TS verzi nově vydaných a u objednatele implementovaných
- hlasovou poštu
- systém SAS-PBX (administrace telefonní ústředny)
- tarifikační systém Tardat včetně HW
- systém DECT (mimo koncových telefonních přístrojů)
- 3x server vč. VMW v Sphere – údržba redundance Systému
- FAX server
- zálohování napájení
- dostupnost Systému min. 99,999 %

Poskytovatel bude poskytovat technickou, servisní a odbornou konzultační podporu min. v následujícím rozsahu:

- odstraňování závad v garantovaných lhůtách dle SLA
- nepřetržitý provoz helpdesku (v režimu 24/7/365)
- dálkový dohled (v režimu 24/7/365)
- telefonní a e-mailový kontakt na nepřetržitou servisní službu
- poskytovatel bude zajišťovat veškeré technické činnosti výhradně prostřednictvím odborně vyškolených a certifikovaných pracovníků
- preventivní údržba - pravidelná kontrola funkčnosti zařízení, kontrola chybových hlášení systému; návštěva servisního technika (fyzická přítomnost) v místě plnění min. jednou za měsíc v termínu dohodnutém s objednatelem
- zálohování dat TS dostupných objednateli i poskytovateli tak, aby se v případě potřeby dali bezproblémově obnovit
- opravy koncových zařízení TS (především vysílačů systému DECT) mimo koncových telefonních přístrojů a baterií
- poskytování odborných telefonických a emailových konzultací, včetně součinnosti při řešení problémů a požadavků uživatelů, pověřeným zaměstnancům objednatele
- garanci dostupnosti všech potenciálně potřebných náhradních dílů po dobu minimálně 10 let a obměnu částečného nebo zcela nefunkčního HW za zcela funkční totožný nebo ekvivalentní HW v reakčních časech dle SLA

Omezení provozu

TS je realizován tak, aby co nejméně omezoval provoz objednatele (např. je rozdělen na etapy po funkčních celcích – LIMech).

Poskytovatel se zavazuje, že:

- přepojování poboček bude realizovat po účastnických kartách;
- provádění upgradu bude provádět tak, aby nedocházelo k neplánovaným výpadkům a nedostupnosti služeb TS;
- nevyhnutelnou nedostupnost telefonních funkcí bude odstraňovat bez zbytečných prodlev tak, aby trvala pouze nejkratší možnou dobu (max. 15 minut);
- veškerá přepojování bude provádět v časovém rozmezí s nejnižší četností realizace tel. spojení (víkend, noc) a to pouze po odsouhlasení termínu jejich realizace zástupcem objednatele;
- upgrade TS bude provádět za provozu a že tomu přízpůsobí provádění všech potřebných činností s co nejmenším negativním dopadem na provoz objednatele.

Popis využívaných technologií

Další používaná zařízení

K TÚ objednatel je připojen další periferie:

- server s tarifikačním SW Tardat 4 (včetně webového klienta)
- hlasová pošta
- systém SAS-PBX (administrace TÚ)

Analogové přístroje

Využívány jsou různé typy a druhy analogových přístrojů: telefon, fax a modem. Analogové porty jsou na kartách o kapacitě 32 portů s podporou funkce CLIP. Veškeré analogové pobočky jsou zapojeny bez IP převodníků.

Digitální/systémové telefonní přístroje

Jedná se především o typy ERICSSON/AASTRA řady 32xx a 42xx. Digitální porty jsou na kartách o kapacitě 32 portů.

Systém DECT

Využíván je systém DECT (Ericsson/Mitel) a všechny jeho funkce. Bezchybná provozuschopnost systému DECT je pro objednatel zásadní.

Zálohování napájení

Zálohování napájení TÚ v případě jeho výpadku je řešeno na dobu minimálně 3 hodin napojením na obvody DO (důležité obvody – dieselagregát).

Řídící část telefonního systému

TS je schopen zajistit telefonní funkce pro min. 5000 účastníků. Řídící část TS je navržena jako plně redundantní systém (redundance serverů, pevných disků a zdrojů napájení elektrickou energií) s možností jejího geografického rozmístění. Redundance je zajištěna v počtu tří řídicích serverů. Řídící SW komunikačního systému je provozován na standardních (komerčně běžně dostupných) serverech v rackovém provedení, instalován je do virtuálního prostředí. Využívá funkce HA (High Availability) a FT (Fault Tolerance) a to tak, aby v případě výpadku jednoho serveru bez přerušení hovorů naběhl server druhý, popřípadě třetí. Virtualizovaná data na diskovém poli jsou rovněž dostupná pomocí funkce HA. Řešení je navrženo tak, aby vyhovělo požadavkům objednatel a fungovalo bez závad s dostupností min. 99,999 %.

Telefonní rozhraní:

- analogová pobočka
- digitální/systémová pobočka
- DECT pobočka
- mobilní pobočka
- H.323 pobočka
- SIP pobočka
- veřejná ISDN Q. 931 (30B+D)
- privátní ISDN QSIG (30B+D)
- R2 MFC
- DPNSS
- DASS
- H.323 trunk protokol
- SIP trunk protokol
- E&M
- CEPT L1

Služby uvedené následně jsou dostupné všem pobočkám (circuit i packet switched na principu přepojování okruhů i paketů) a fungují transparentně ve všech směrech:

- Circuit switched -> circuit switched
- Packet switched -> packet switched
- Circuit switched -> packet switched
- Packet switched -> circuit switched

Systémové služby:

- Hunting Group - skupina (cyklicky, sekvenčně, nejdéle volný)
- Pick Up Group - převzetí skupinového volání
- DID - směrování příchozích hovorů na spec. linky
- kategorie poboček pro externí hovory
- Least Cost Routing (dynamické směrování v síti podle nákladů)
- alternativní směrování hovoru
- překlad a konverze čísla
- noční provoz (na pobočku, spojovatelku, noční zvonek)
- hudba při čekání (Music On Hold)
- virtuální pobočky
- podpora G3 fax; protokol T.38

Služby pro koncové uživatele:

- sestavení a přijetí hovoru
- opakované vytáčení posledně volaného čísla (Redial)
- volání druhého účastníka (zpětný dotaz, přepínání mezi účastníky)
- přidržení/zaparkování hovoru
- předání/přepojení hovoru
- vytvoření konferenčního hovoru
- převzetí volání/hovoru účastníky v rámci skupiny
- přesměrování volání v případě obsazení, neodpovídání; okamžité přesměrování (definovatelné uživatelem)
- přesměrování příchozího volání na externí cíl - např. mobil (definovatelné uživatelem)
- zpětné volání při obsazení nebo neodpovídání
- osobní číslo (možnost definice seznamu minimálně čtyř čísel v sérii; pro všechny typy poboček)
- seznam zmeškaných/přijatých volání (min. 10 položek)

Rozšířené funkce:

- šéf - sekretářské soupravy
- funkce Intercom pro sekretářské soupravy
- funkce „Obejití přesměrování“ např. šéf - sekretářka
- uvítací ohlasy pro skupiny poboček
- tvorba poboček s pevným cílem (automatická volba při vyzvednutí sluchátka)
- u každé pobočky nastavení názvu (alespoň 10 znaků) a jeho prezentace při příchozím i odchozím volání na displeji digitálních/systémových telefonů
- přímá provolba z veřejných telekomunikačních sítí ke každé interní pobočce
- blokování konkrétních čísel nebo rozsahů čísel pro odchozí i příchozí volání
- paralelní vyzvánění (příchozí volání na jednu linku vyzvánění na více linkách současně)
- distribuce příchozích volání, vícenásobné přesměrování
- napojení do hovoru
- možnost administrace volací fronty (ACD skupiny)
- přenos informace o volajícím (CLIP) a prezentace každé interní pobočky do veřejných telekomunikačních sítí
- nerušit - individuální, skupinové
- Freeseating - možnost zalogování na kterémkoli digitálním/systémovém telefonu svým číslem

Bezpečnostní standardy.

- SSL, TLS pro zabezpečený přístup a signalizaci
- SSH pro vzdálený přístup k systému
- IPsec a SRTP (pro signalizaci a hovorová data)

Otevřené standardy.

- Microsoft Active Directory
- LDAP
- HTTP/HTTPS protocols

- XML/HTTP
- SMTP

Hlasové kodeky.

- G.711 a-law, n-law, G.729a, G.729ab, G.723.1, G.722, G. 168, iLBC

Tarifikační systém

Do TS je plně připojen a integrován tarifikační systém TARDAT 4 provozovaný na HW objednatele. Umožňuje generování hovorových sestav přes webové rozhraní. Je kompatibilní se SW SAS pro fakturaci hovorů jednotlivých pracovišť a následné zasílání na emaily dle objednatele.

FAX server

Součástí TS je FAX server, který umožňuje přijímat a odesílat FAX z libovolného PC objednatele včetně integrace do e-mailu. Aktuální počet licencí je 100 ks.

SAS-PBX

TS je napojen na systém SAS-PBX administrující TÚ, který využívá přídatné moduly SAS Traffic Monitor a SAS Event Monitor a SAS Accounting Connector. Dodavatel OpSoft Software www.opsoft.cz/

Zkrácená volba

TS využívá služby zkrácené volby, tj. volání na (externí) telefonní číslo pomocí zkráceného čísla (z rozsahu dle definice v číslovacím plánu TÚ), např. 6123 -> 0123456789.

Hlasová pošta

TS využívá hlasovou poštu a je schopen k uživateli přenést informaci o nové zprávě (MEW - Message Waiting - signalizace LED, prozvonění...).

Nahrávání hovorů

TS je integrován na systém ReDat 3 pro nahrávání hovorů vybraných poboček (analog, digital, IP, mobily).

Pracoviště spojovatelek

Do TS jsou připojeny 3 digitální spojovatelské pulty (2x aktivní, 1x rezervní).

Spojovatelské pulty využívají všechny tyto funkce:

- vícenásobné fronty, priority hovorů
- indikace fronty a délky fronty
- předání hovoru s dohledem a bez dohledu
- zaparkování hovoru
- napojení do hovoru
- sériový hovor
- probourání přesměrování
- zobrazení informací o volající i volané straně
- zobrazení stavu účastníka (obsazen, volný, přesměrován, ...)

Napojení na veřejné telekomunikační síť

Napojení TS na telekomunikační operátory je provedeno prostřednictvím 4x ISDN PRI 30 B+D.

Směrování hovorů

TS umožňuje využití funkce Least Cost Routing (LCR). Hovor je směrován na základě volby tarifu a volby přenosové cesty. Směrovací pravidla reflektují ekonomická kritéria pro služby operátorů veřejných telekomunikačních sítí.

Příčka na Teoretické ústavy LFUP

Na jednu ISDN objednatele je připojen spoj TÚ (AVAYA) Lékařské fakulty Univerzity Palackého.

Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA)

Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:
 - a) Poradenství k Systému.
 - b) Parametrizaci Systému dle pokynů objednatele.
 - c) Diagnostiku a řešení problémů při užívání Systému.
 - d) Asistenci při aktualizaci Systému.
 - e) Správu požadavků objednatele cestou Hotline a HelpDesku
2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.
3. Za **oprávněný incident** není možno považovat:
 - a) nesprávné nebo nepovolené používání **Systému** zaměstnancem objednatele;
 - b) jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**;
 - c) jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**;
 - d) propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele;
 - e) nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele;
 - f) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami;
 - g) opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý;
 - h) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**;
 - i) používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány;
 - j) odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**;
 - k) poruchy způsobené zásahem třetích stran.
4. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAround) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být hardwarová, softwarová nebo organizační.
5. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
 - a) **Havárie** = závažné závady/výpadky způsobující nefunkčnost více jak 50 % kapacity TS, závady zabraňující využívat základní funkce TS (např. servery, řídicí části, napájení, ...). Není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
 - b) **Závada velká** = závady způsobující nefunkčnost méně jak 50 % kapacity TS (např. magazín, účastnické karty, ...), závady zabraňující využívat rozšířené funkce TS, a závady způsobující nedostupnost dalších služeb navázaných systémů (např. tarifikační systém). V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
 - c) **Závada malá** = ostatní závady TS (např. pozice na účastnických kartách, ...). Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.
6. **Obnovením provozu** se rozumí úplné odstranění závady tak, že je zcela obnovena funkčnost TS. Obnovení funkčnosti TS schválí objednavatel podpisem protokolu o servisní činnosti. Protokol bude obsahovat specifikaci závady, způsob odstranění, čas nahlášení poruchy a čas, kdy byla oprava zcela dokončena.
7. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci.

S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

Popis služby

1) Iniciace incidentu objednatelem

- Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na kontakty poskytovatele dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
- Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit **Dispečera havárie**, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení **Systému** zpět do provozuschopného stavu.
- Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
 - vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele;
 - dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie;
 - součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením „Havárie“ ze strany objednatele;
 - veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin „Havárie“ a její následné řešení.

2) Registrace incidentu poskytovatelem

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

3) Řešení incidentu

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

4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- Havárie**
Nástup na řešení: do 2 hodin od nahlášení havárie
Odstranění havárie: do 8 hodin od nahlášení havárie.

- b) **Závada velká**
Nástup k řešení: do 4 hodin od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 24 hodin od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**
Nástup k řešení: do 12 hodin od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 72 hodin od nahlášení závady.

Při porušení časových limitů uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutou ve výši 10.000,- Kč:
- plus 10 % z této částky za každou i započatou hodinu nad stanovený časový limit, při porušení časových limitů dle odstavce a)
- plus 5 % z částky za každou i započatou hodinu nad stanovený časový limit, při porušení časových limitů dle odstavce b)
- plus 2 % z částky za každou i započatou hodinu nad stanovený časový limit při porušení časových limitů dle odstavce c).

5) Dostupnost služby

- nepřetržitá (režim 7 dní x 24 hodin)

6) Úhrada služby

- a) Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány samostatnou úhradou.
- b) Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

S02 Další služby

1) Popis služby

- a) Preventivní údržba – pravidelná kontrola funkčnosti zařízení, zdrojů, hlasové pošty, tarifkace, kontrola chybových hlášení systému.
- b) Rekonstrukce uživatelské databáze – v případě poškození programového vybavení pobočkové ústředny (např. následkem závady na zařízení) bude provedena rekonstrukce databáze uživatelských dat za použití předchozí zálohy ne starší jednoho měsíce.
- c) zálohování dat TS dostupných objednateli i poskytovateli tak, aby se v případě potřeby dali bezproblémově obnovit
- d) Návštěva servisního technika (jeho fyzická přítomnost) v místě plnění, tj. FNOL, bude provedena min. 1x v měsíci, v termínu dohodnutém s objednatelem.
- e) Poradenská služba – řešení různých problémů při uživatelské obsluze zařízení, vč. nesprávné manipulace s telefonními přístroji nebo službami ústředny, s pověřeným pracovníkem objednatele.
- f) 24 hodinový servis včetně vzdáleného monitoringu – možnost volání na mobilní servisní telefonní číslo i mimo běžnou pracovní dobu.
- g) Lokalizace vadných dílů – v případě závady na zařízení, nebo i podezření na závadu v některé z částí zařízení bude provedena lokalizace vadného dílu pro následnou výměnu.
- h) Oprava nebo výměna vadných dílů – oprava všech vadných dílů nebo jejich výměna za bezchybné ekvivalentní díly nebo díly, které zajistí nepřetržitou funkci zařízení bez snížení kapacity. Součástí měsíční paušální platby jsou veškeré náklady na dodaný materiál, náhradní díly a dopravu v souvislosti s lokalizací a odstraňováním poruchy.

2) Dostupnost služby

Systém bude monitorován nepřetržitě, servisní práce budou prováděny v režimu 7x24 hodin, tzn. nepřetržitě.

3) Úhrada služby

Služba je hrazena v rámci paušálu, kromě koncových telefonních přístrojů a baterií.

S03 Zajištění souladu Systému s významnými legislativními požadavky

1) Úhrada služby

V případě významných legislativních požadavků a změn orgánů státní moci je služba poskytována v rámci Paušálu.

S04 Aktualizace Systému

1) Popis služby

- a) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- b) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNOL min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
- c) Aktualizace způsobující nefunkčnost TS budou domlouvány předem na konkrétní dobu a časový rozsah.
- d) Aktualizace provádí poskytovatel.

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24x365.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S05 Hot-line - běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

Poskytování odborných telefonických či emailových konzultací konzultanty poskytovatele.

2) Dostupnost služby

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 08.00 – 16.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1.

3) Úhrada služby

Služba je hrazena v rámci platby Paušálu.

S06 používání HelpDeskové aplikace

1) Popis služby

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

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24x365.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S07 řešení dalších požadavků Objednatele

1) Klasifikace požadavků

- a) Požadavky na drobné vylepšování TS.
- b) Požadavek na nové služby TS.
- c) Pomoc při záchraně dat TS při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem).
- d) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele.

2) Popis služby:

- a) oprávněná osoba objednatele předloží oprávněné osobě poskytovatele požadavek na úpravu TS;
- b) oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku dle bodu S07 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelem termín a způsob řešení;
- c) po vyřešení požadavku předá plnění oprávněná osoba poskytovatele oprávněné osobě objednatele k akceptaci.

3) Dostupnost služby

Reakce na požadavek do 1 měsíce od předložení.



4) Úhrada služby dle klasifikace z bodu S07 1):

- a) požadavky na drobné vylepšování TS – hrazeno dle odst. IV.5.;
- b) požadavek na nové služby TS – bude řešeno samostatnou nabídkou a její úhradou objednatelem;
- c) pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.5;
- d) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud jen v prostém formátu, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export a její úhradou objednatelem.

S08 dostupnost TS

1) Popis služby

- a) Zajištění funkčnosti systému nepřetržitě, tj. po dobu 24 hodin denně včetně státem uznaných dnů pracovního volna a klidu, a to tak, že dostupnost služby v každém kalendářním čtvrtletí bude činit minimálně 99,999 %.
- b) Maximální kontinuální výpadek služby za kalendářní čtvrtletí nesmí překročit 10 hodin.
- c) Zajištění provozu nepřetržité pohotovostní služby pro hlášení poruch a dalších požadavků.
- d) Případné plánované výpadky služby z důvodů plánované údržby zařízení a sítě ohlašovat Objednateli nejméně 7 dnů předem na smluvené kontakty.
- e) Okamžitě po zjištění nefunkčnosti (havárii) TS zaslat informaci o této skutečnosti včetně předpokladu doby jeho opětovného zprovoznění na kontaktní místa ve FNOL stanovené v úvodní analýze.

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24x365.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

Příloha č. 3 – Výkaz činností
VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ:
Poskytovatel:
Období: /

Datum	Popis činnosti hrazených nad rámec Paušálu	Čas
Celkem hodin		

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie/závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	
Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá - doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – příloha č.2, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech, odst. 4								

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

Jméno, datum a podpis
objednatel

Jméno, datum a podpis
poskytovatel