**Smlouva o poskytnutí licence**

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

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

IČ: 28318340

DIČ: CZ28318340

se sídlem: Brno, Židenice (Brno-Židenice), Otakara Ševčíka 938/56

zastoupena: XXXXX – jednatelka společnosti

bankovní spojení: Komerční banka a.s.

číslo účtu: 43-3711970277/0100

zapsána v obchodním rejstříku C 60881/KSBR Krajský soud v Brně

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

a

**Fakultní nemocnice Brno**

IČ: 65269705

DIČ: CZ65269705

se sídlem: Brno, Jihlavská 20, PSČ 625 00

zastoupena: XXXXX, ředitelem

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo bankovního účtu: 71234621/0710

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

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

a to v následujícím znění:

# Účel smlouvy a úvodní ustanovení

* 1. Účelem této smlouvy je sjednání závazku Poskytovatele dodat Objednateli řádně a včas softwarové řešení pro komplexní Asset Management a řízení bezpečnostních událostí (dále souhrnně jen „**Software**“ nebo „**Řešení**“ a to včetně případných počítačových programů třetích stran, které jsou součástí tohoto řešení), Software v prostředí Objednatele instalovat, implementovat, konfigurovat, integrovat, jakož i poskytnout nebo pro Objednatele zajistit práva užití k Software a poskytovat sjednané služby tak, aby Objednatel mohl Software řádně a nerušeně software užívat v souladu s jeho účelovým určením, touto smlouvou a zadávací dokumentací k veřejné zakázce s názvem „Zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno – Asset Management včetně řízení bezpečnostních událostí“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“ a „**Zadávací dokumentace**“).

# Předmět smlouvy

* 1. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí profesionála dle Zadávací dokumentace, dle přílohy č. 1 této smlouvy, dle pokynů Objednatele, dle Harmonogramu:

1. zpracovat písemný realizační projekt, který musí obsahovat analýzu požadavků Objednatele v rozsahu a míře detailu, ve kterém nevyplývají z této smlouvy ani Zadávací dokumentace, a s ohledem na tyto požadavky detailní postup Implementace včetně podrobného harmonogramu Implementace, jehož součástí bude i harmonogram Výrobních výborů, požadavky na součinnost Objednatele, požadavky na stav testovacího a produkčního (ostrého) prostředí Objednatele, postup a cíl konfigurace Software, postup a cíl integrace Software na systémy Objednatele uvedené v přílohách této smlouvy a na systémy, jejichž integrace se Software je pro řádné užívání Software v prostředí Objednatele nezbytná (dále jen „**Realizační projekt**“);
2. podle Realizačního projektu provést instalaci, implementaci, konfiguraci a integraci Software v prostředí Objednatele (veškeré tyto práce dále a výše jen „**Implementace**“);
3. provést zápis veškerých nezbytných údajů, včetně údajů o Licenci, do příslušných informačních systémů výrobce Software a jiných třetích osob, případně včetně registrace Objednatele v takových informačních systémech, tak, aby Objednatel mohl řádně a nerušeně Software užívat a čerpat Služby (dále souhrnně jen „**Registrace**“);
4. v součinnosti s Objednatelem provést úspěšné testování Software po provedení Implementace a Registrace podle testovacího scénáře (dále jen „**Testovací scénář**“; toto testování včetně zpracování Testovacího scénáře dále jen „**Testování**“);
5. zpracovat písemný migrační plán detailně popisující všechny nezbytné vlastnosti aplikačních dat zpracovávaných v Software včetně databází a konfigurací (dále souhrnně též pouze „**Aplikační data**“), jejich vazeb a struktury, jakož i veškeré kroky nezbytné pro převedení Aplikačních dat do jiného řešení třetí strany tak, aby Objednatel mohl pomocí tohoto jiného řešení třetí strany pokračovat ve zpracovávání Aplikačních dat ve stejném rozsahu a za stejným účelem, jako tak činil pomocí Software, a to vše i bez součinnosti Poskytovatele (dále jen „**Exit plán**“), přičemž součástí Exit plánu musí rovněž být syntaktický a sémantický popis použitých datových struktur včetně vzájemných vazeb tabulek databází a ostatních datových struktur včetně popisu datových typů a kódování a detailní popis jednotlivých kroků nezbytných k provedení migrace včetně harmonogramu;
6. zpracovat písemný zálohovací plán, jehož účelem je v nezbytných podrobnostech popsat proces zálohování celého Software včetně Aplikačních dat s využitím zejména systému Objednatele Veeam, a to tak, aby Objednatel mohl v součinnosti s Poskytovatelem kdykoli (zejména v případě havárie) provést kompletní obnovu Software včetně Aplikačních dat (dále jen „**Zálohovací plán**“), přičemž součástí Zálohovacího plánu musí být rovněž specifikace požadavků na kapacitu úložiště pro ukládání záloh;
7. ve vztahu k Software provést školení pracovníků Objednatele na administrátorské i uživatelské úrovni, a to v rozsahu minimálně 40 hodin a 20 pracovníků uživatelského školení a minimálně 40 hodin a 5 pracovníků administrátorského školení, které Objednateli umožní zajišťovat běh Software i bez součinnosti Poskytovatele (dále jen „**Školení**“).
   1. Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála, po dobu 60 měsíců od okamžiku podpisu Předávacího protokolu oběma smluvními stranami a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli pro Software služby specifikované v příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „**Služby**“; specifikace Služby uvedená v příloze č. 2 dále též jen „**specifikace Služby**“, případně dle povahy Služby „**specifikace Paušální Služby**“ nebo „**specifikace Ad-hoc Služby**“).
   2. Poskytovatel poskytuje Objednateli k užívání Software, jakož i k dalším autorským dílům uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy, nevýhradní a nevypověditelné oprávnění (licenci) užívat Software všemi způsoby nezbytnými pro jeho řádné užívání dle jeho účelového určení, dle této smlouvy a Zadávací dokumentace a to, není-li v příloze č. 1 této smlouvy sjednáno jinak, bez jakéhokoli omezení, tj. zejména na celém území České republiky, bez omezení počtu užití, bez omezení počtu uživatelů, bez omezení počtu současně přihlášených uživatelů a na dobu trvání majetkových práv autorských (dále jen „**Licence**“; tvoří-li Řešení více počítačových programů a není-li výslovně sjednáno jinak, rozumí se pod pojmem „Licence“ souhrn licencí ke všem těmto počítačovým programům). Licence se vztahuje rovněž na veškeré nové verze (update i upgrade) Software. Objednatel není povinen Licenci využít. Pokud je součástí Software databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, je součástí Licence rovněž oprávnění Objednatele vykonávat toto právo. Pokud jsou součástí Software počítačové programy třetích stran, vztahuje se Licence i na ně. Není-li Poskytovatel oprávněn poskytnout Licenci sám, je povinen ve lhůtě sjednané pro provedení Implementace Objednateli zprostředkovat uzavření licenční smlouvy o poskytnutí práv užití (licence) Software, a to ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, jaké jsou v této smlouvě sjednány pro Licenci (dále jen „**Licenční smlouva**“). Závazek Poskytovatele zprostředkovat uzavření Licenční smlouvy se považuje za splněný i uzavřením této smlouvy, pokud příloha č. 1 této smlouvy obsahuje plné znění Licenční smlouvy nebo na její plné znění odkazuje a Poskytovatel je oprávněn takto pro Objednatele zajistit uzavření Licenční smlouvy.
   3. Pokud je pro oprávněné užívání Software v souladu s touto smlouvou nezbytný licenční/produktový klíč nebo obdobný kód (dále jen „**Licenční klíč**“), je Poskytovatel povinen Objednateli zpřístupnit Licenční klíč v podobě, která mu bude umožňovat časově neomezené opakované čtení Licenčního klíče v otevřené podobě.

* 1. Poskytovatel je k Software povinen Objednateli dodat veškeré návody a doklady, které se vztahují k Software, Licenci a Službám, zejména názornou uživatelskou a konfigurační dokumentaci a dokumentaci požadovanou v Zadávací dokumentaci (tyto návody, doklady a dokumentace dále a výše jen „**Dokumentace**“). Pokud Poskytovatel provede jakoukoli změnu Software, zejména při update, upgrade nebo úpravách provedených na základě této smlouvy, je povinen do 1 týdne od provedení takové změny, případně od její akceptace, jestliže změna akceptaci podle této smlouvy podléhá, předat Objednateli odpovídajícím způsobem aktualizovanou Dokumentaci.
  2. Vždy, když je to pro řádný průběh plnění této smlouvy nezbytné, požádá-li o to Objednatel nebo jestliže tak stanoví Realizační projekt, svolá Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem jednání výrobního výboru, na kterém Poskytovatel seznámí Objednatele s průběhem plnění této smlouvy a umožní Objednateli udělit pokyny k dalšímu plnění této smlouvy (dále jen „**Výrobní výbor**“). Poskytovatel je povinen svolat nejméně jeden Výrobní výbor tak, aby se konal do 2 týdnů od nabytí účinnosti této smlouvy, přičemž součástí předmětu jednání tohoto Výrobního výboru bude obsah Realizačního projektu. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, probíhá Výrobní výbor vždy prezenčně na pracovišti Objednatele. Nejsou-li pokyny Objednatele udělené Poskytovateli na jednání Výrobního výboru v rozporu s touto smlouvou, s Realizačním projektem akceptovaným dle této smlouvy nebo Zadávací dokumentací, je Poskytovatel povinen se jimi řídit. Poskytovatel z každého jednání Výrobního výboru pořídí písemný zápis, který do 2 pracovních dnů od ukončení jednání předloží Objednateli k akceptaci dle této smlouvy.
  3. Smluvní strany se na jednání Výrobního výboru mohou dohodnout na změnách již akceptovaného Realizačního projektu, které jsou pro smluvní strany závazné od okamžiku akceptace zápisu z jednání Výrobního výboru.
  4. Jestliže je to pro splnění určité povinnosti sjednané v této smlouvě nezbytné, je druhá smluvní strana povinna poskytnout za tímto účelem povinné smluvní straně součinnost v rozsahu nezbytném. V případě nedostatku této součinnosti neběží po dobu trvání tohoto nedostatku lhůta pro splnění takové povinnosti sjednaná v této smlouvě.

# Poskytování Služeb

* 1. Poskytovatel je povinen Služby poskytovat **po dobu 60 měsíců od** **okamžiku podpisu Předávacího protokolu oběma smluvními stranami** (tato doba dále jen „**Doba poskytování Služeb**“) dle jejich specifikací a za podmínek této smlouvy, a to buď jako:
     1. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je ve specifikaci Služby uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
     2. Služby poskytované na základě požadavků Objednatele zadaných postupem dle této smlouvy (dále jen „**Ad-hoc Služby**“).
  2. Pokud se na Službu dle její specifikace vztahují SLA (Service Level Agreement) parametry uvedené v příloze č. 3 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů. Veškerá ujednání obsažená ve specifikacích Služeb jakož i veškerá ujednání obsažená v příloze č. 3 této smlouvy jsou součástí této smlouvy.
  3. Poskytovatel do 5 pracovních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy formou dálkového přístupu zpřístupní Objednateli systém Helpdesk provozovaný na informační infrastruktuře Poskytovatele (dále jen „**systém HelpDesk**“ nebo „**HelpDesk**“) a pro případ výpadku systému HelpDesk také náhradní e-mailovou adresu Helpdesku, jejíž provoz musí být na provozu systému HelpDesk nezávislý (dále též jen „**e-mailová adresa HelpDesku**“). Systém Helpdesk a e-mailová adresa HelpDesku musí Objednateli umožnit dle specifikací Služeb zadávat požadavky na Ad-hoc Služby a na Paušální Služby, které se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve lhůtě uvedené ve větě první Poskytovatel Objednateli předá rovněž telefonické číslo, jehož provoz zajišťuje Poskytovatel a které Objednateli u Služeb, které mají být dle jejich specifikací poskytovány po telefonu, umožní zadávat Požadavky. Systém Helpdesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace.
  4. Není-li ve specifikaci Služby uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. zápisem Požadavku do systému Helpdesk nebo v případě nedostupnosti systému HelpDesk doručením Požadavku e-mailem na e-mailovou adresu Helpdesku.
  5. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému Helpdesk průběžně a v elektronické podobě vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska plnění této smlouvy a z hlediska řádného a bezpečného provozu Software, jakož i veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. Každý záznam v Provozním deníku musí být opatřen datem a časem jeho zápisu do Provozního deníku. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Do Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů Software v provozním prostředí Objednatele, vypnutí a restart Software a aktualizace Software v provozním prostředí. Pokud je Provozní deník databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, považuje se Objednatel za jejího pořizovatele. Pokud je Provozní deník autorským dílem chráněným dle autorského zákona, Poskytovatel poskytuje Objednateli časově, místně a množstevně neomezené právo jejího užití (licence) a uděluje mu souhlas s prováděním libovolných úprav takového autorského díla i prostřednictvím třetích osob, přičemž Objednatel není povinen tuto licenci využít. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
  6. Není-li ve specifikaci Služby nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele dle této smlouvy. Vyřešení Požadavku je akceptováno okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, jiným písemným potvrzením Objednatele nebo schválením oprávněnou osobou Objednatele v systému Helpdesk. Má se za to, že Požadavek je vyřešen v okamžiku jeho skutečného vyřešení, tj. do doby vyřešení Požadavku se nezapočítává doba mezi jeho skutečným vyřešením a akceptací tohoto vyřešení ze strany Objednatele.
  7. Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Software dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Software, se pro účely této smlouvy považují za služby.
  8. Pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytuje Poskytovatel Objednateli k takovému autorskému dílu oprávnění k užití, a to ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, v jakém Poskytovatel poskytuje, případně zajišťuje, Objednateli dle této smlouvy Licenci.

# Akceptační procesy a provádění změn

* 1. **Akceptace dokumentů, ního projektu a jiných písemných plnění včetně databází.** Veškeré dokumenty a jiná písemná plnění včetně databází (dále jen „**dokument**“ a „**dokumenty**“), která je Poskytovatel podle této smlouvy povinen zpracovat, doplnit či přepracovat, podléhají akceptaci Objednatele podle tohoto odstavce smlouvy, ledaže je výslovně sjednáno jinak. Bez této akceptace se dokument nepovažuje za řádně zpracovaný. Tato akceptace je sjednána takto:
     1. Poskytovatel předloží dokument Objednateli. Jde-li o textový dokument a tato smlouva nebo Objednatel nepožadují listinnou formu, může mít dokument elektronickou formu. V rozsahu, ve kterém není v této smlouvě nebo v Zadávací dokumentaci stanoveno jinak nebo ve kterém se smluvní strany na základě této smlouvy nedohodly jinak, je Objednatel pro elektronické dokumenty oprávněn stanovit způsob doručení, míru detailu, kódování, strukturu, formát dokumentu a další jeho vlastnosti.
     2. Objednatel k předloženému dokumentu písemnou formou buď vznese výhrady, nebo jej písemně akceptuje.
     3. Vznese-li Objednatel k dokumentu výhrady, je Poskytovatel povinen je v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem vypořádat a dokument znovu předložit Objednateli, který je oprávněn vznášet výhrady i opakovaně. Při tomto novém předložení dokumentu se použije tento odstavec smlouvy obdobně. Počet těchto opakování není omezen.
  2. **Akceptace změn Software včetně update a upgrade.** Nestanoví-li tato smlouva jinak, jakékoli úpravy Software provedené na základě této smlouvy, které spočívají zejména v programátorských úpravách a doplněních a ke kterým došlo při plnění této smlouvy, včetně nových verzí Software podléhají akceptaci, která je sjednána takto:
     1. Objednatel stanoví akceptační kritéria, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje součinnost. Akceptační kritéria budou obsahovat zejména postup provedení testu funkcionalit Software, testu výkonnosti a stability Software, testu bezpečnosti Software případně včetně provedení penetračních testů, a metodiku vyhodnocení testů. Objednatel provede za účelem prokázání splnění těchto akceptačních kritérií testování, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje nezbytnou součinnost. Bude-li testování úspěšné, provede Objednatel akceptaci podpisem písemného akceptačního protokolu nebo jiným písemným způsobem dle volby Objednatele. Pokud Objednatel neprovede testování do 1 měsíce od implementace změny Software, má se za to, že je změna Software akceptována.
     2. Nebude-li testování úspěšné, je Poskytovatel povinen v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem odstranit veškeré neshody a umožnit nové testování, při kterém se postupuje podle tohoto odstavce smlouvy obdobně. Počet těchto opakování není omezen.
  3. Není-li v příloze č. 1 této smlouvy sjednáno jinak, musí být veškeré změny Software bez ohledu na jejich důvod (update, upgrade, zákaznické úpravy apod.) před nasazením do produkčního prostředí implementovány v testovacím prostředí, jehož vytvoření je součinností Objednatele (dále jen „**Testovací prostředí**“). Akceptace změněného Software podle odst. IV.2 této smlouvy proběhne v Testovacím prostředí. Poskytovatel je povinen převést (změněný) Software z Testovacího prostředí do produkčního prostředí do 1 týdne od akceptace (změněného) Software, ledaže se smluvní strany dohodnou na lhůtě jiné. Poskytovatel souhlasí s prováděním penetračních testů změněného Software Objednatelem i třetí stranou pověřenou Objednatelem.
  4. **Akceptace výsledků služeb a ostatních plnění.** Výsledky služeb a ostatních plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout (dále v tomto odstavci smlouvy jen „**plnění**“), podléhají akceptaci Objednatele podle tohoto odstavce smlouvy, ledaže je výslovně v této smlouvě nebo v příslušné Smlouvě o poskytování Služby sjednáno jinak. Tato akceptace je sjednána takto:
     1. Objednatel dle povahy plnění stanoví akceptační kritéria. Objednatel v součinnosti s Poskytovatelem ověří, zda plnění tato akceptační kritéria splňuje. Bude-li ověření úspěšné, Objednatel písemně plnění akceptuje.
     2. Nebude-li ověření úspěšné, je Poskytovatel povinen v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem odstranit veškeré neshody a umožnit nové ověření, při kterém se postupuje podle tohoto odstavce smlouvy obdobně. Počet těchto opakování není omezen.
  5. **Akceptace, tj. Testování, celého Software po provedení Implementace a Registrace.** Před zahájením Testování je Poskytovatel povinen v součinnosti s Objednatelem zpracovat písemný Testovací scénář. Účelem Testování je prokázání řádného provedení Implementace a Registrace. Objednatel Testovací scénář akceptuje dle této smlouvy. Bez akceptace Testovacího scénáře není Poskytovatel oprávněn Testování zahájit. Povinnost Poskytovatele provést úspěšné Testování ve sjednané lhůtě není dotčena opakováními akceptačního procesu Testovacího scénáře. Za úspěšné se považuje takové Testování, které proběhne podle Testovacího scénáře a z jehož výsledku vyplyne splnění sjednaného účelu Testování.
  6. Testovací scénář bude obsahovat zejména postup provedení testu funkcionalit Software, testu výkonnosti a stability Software, testu bezpečnosti Software případně včetně provedení penetračních testů, a metodiku vyhodnocení testů. Poskytovatel souhlasí s prováděním penetračních testů Software Objednatelem i třetí stranou pověřenou Objednatelem.

# Termíny a místo plnění

* 1. Místem plnění je Fakultní nemocnice Brno, Jihlavská 20, 625 00 Brno, případně i další pracoviště Objednatele dle jeho pokynů. Poskytovatel je povinen poskytovat plnění dálkovým přístupem, ledaže z této smlouvy, z Požadavku, ze zápisu z jednání Výrobního výboru nebo z povahy plnění vyplývá, že plnění má být poskytnuto osobně u Objednatele. Při poskytování plnění dálkovým přístupem je Poskytovatel povinen dodržovat podmínky stanovené Objednatelem.
  2. Poskytovatel je povinen poskytnout sjednaná plnění dle následujícího harmonogramu (dále a výše jen „**Harmonogram**“), přičemž etapa Harmonogramu se považuje za řádně dokončenou v okamžiku, kdy Objednatel její řádné dokončení za podmínek této smlouvy akceptuje:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etapa** | **Popis plnění** | **Splnění etapy bude akceptováno dílčím předávacím protokolem** | **Počátek lhůty pro řádné dokončení či poskytnutí plnění; není-li výslovně sjednáno jinak, Poskytovatel není oprávněn zahájit plnění dříve** | **Délka lhůty pro řádné dokončení či poskytnutí plnění** |
| I. | Zpracování Realizačního projektu | Ne | Nabytí účinnosti této smlouvy | 6 týdnů |
| II. | Provedení Implementace | Ano | Řádné dokončení I. etapy | 3 měsíce |
| III. | Zpracování Zálohovacího plánu | Ne | Řádné dokončení II. etapy | 1 měsíc |
| IV. | Zpracování Exit plánu | Ne | Řádné dokončení II. etapy | 1 měsíc |
| V. | Provedení Registrace | Ano | Řádné dokončení II. etapy | 2 týdny |
| VI. | Úspěšné provedení Testování | Ne | Řádné dokončení III. etapy | 1 týden |
| VII. | Předání Dokumentace | Ano | Řádné dokončení VI. etapy | 1 týden |
| VIII. | Provedení Školení | Ano | Řádné dokončení VI. etapy | 2 týdny |

* 1. Pokud je v Harmonogramu uvedeno, že splnění etapy bude akceptováno dílčím předávacím protokolem, sepíšou smluvní strany o řádném splnění takové etapy písemný dílčí předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami (dále též jen „**Dílčí předávací protokol**“). Pokud je v Harmonogramu uvedeno, že splnění etapy nebude akceptováno dílčím předávacím protokolem, bude splnění takové etapy akceptováno podle jiných ujednání této smlouvy (zejména dle čl. IV této smlouvy, např. dokumenty dle odst. IV.1 této smlouvy). Smluvní strany sepíšou o řádném splnění všech etap Harmonogramu písemný předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami (dále jen „**Předávací protokol**“), který se současně považuje za akceptaci splnění poslední etapy Harmonogramu. Řádným dokončením etapy Harmonogramu se rozumí řádné a bezvadné poskytnutí plnění této etapy včetně odstranění případných vad a nedodělků.
  2. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli konkrétní termín zahájení plnění dle této smlouvy pět pracovních dnů předem na Obchodní oddělení FN Brno XXXXX, tel: 532 23X XXX, a potvrdit tento termín písemně e-mailem na adresy XXXXX@fnbrno.cz a XXXXX@fnbrno.cz. Totéž oznámení je Poskytovatel povinen učinit náměstkovi pro informatiku, XXXXX, tel: 532 23X XXX, a potvrdit písemně e-mailem na adresu XXXXX@fnbrno.cz. Bez těchto oznámení není Objednatel povinen akceptovat žádné plnění.

# Cena plnění a platební podmínky

* 1. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli cenu za splnění všech povinností Poskytovatele podle této smlouvy včetně odměn za poskytnutí Licencí a ceny za poskytování Paušálních Služeb P01, P02, P03 a P04 po celou Dobu poskytování Služeb (dále jen „**Cena plnění**“). Sjednaná Cena plnění však nezahrnuje cenu za poskytování ostatních Služeb, tj. Paušální Služby P05 ani Ad-hoc Služeb. Sjednaná Cena plnění se sjednává jako cena pevná a konečná a činí:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena plnění bez DPH:** | **14 346 770,00 Kč** |
| **DPH 21 %:** | **3 012 821,70 Kč** |
| **Cena plnění včetně DPH:** | **17 359 591,70 Kč** |

* 1. Cena za poskytování Paušální Služby P05 se sjednává jako paušální cena za kalendářní měsíc poskytování této Služby (dále jen „**Cena za ostatní Paušální Služby**“) a činí:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za ostatní Paušální Služby bez DPH:** | **26 200,00 Kč** |
| **DPH 21 %:** | **5 502,00 Kč** |
| **Cena za ostatní Paušální Služby včetně DPH:** | **31 702,00 Kč** |

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Cenu za ostatní Paušální Služby je Poskytovatel povinen fakturovat a Objednatel povinen hradit za každý kalendářní měsíc, ve kterém je Poskytovatel povinen poskytovat Paušální Službu P05.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za člověkohodinu bez DPH:** | **1 800,00 Kč** |
| **DPH 21 %:** | **378.00 Kč** |
| **Cena za člověkohodinu včetně DPH:** | **2 178,00 Kč** |

* 1. Sjednaná Cena za ostatní Paušální Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Paušálních Služeb, a to bez ohledu na počet zadaných Požadavků. Cena za Ad-hoc Služby zahrnuje náklady Poskytovatele na splnění všech povinností, které mu vzniknou v souvislosti s poskytováním Ad-hoc Služeb.
  2. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že všechny ceny sjednané touto smlouvou zahrnují rovněž náklady Poskytovatele spojené s opakováním akceptačních procesů bez ohledu na počet jejich opakování. Poskytovatel potvrzuje, že všechny ceny sjednané touto smlouvou zcela odpovídají nabídce Poskytovatele předložené Objednateli na základě Zadávací dokumentace. V případě rozporu mezi touto smlouvou a nabídkou Poskytovatele uhradí Objednatel ceny pro Objednatele výhodnější.
  3. Změna kterékoli ceny sjednané v této smlouvě je možná pouze změnou této smlouvy.
  4. O poskytování Ad-hoc Služeb a Paušálních Služeb, které se dle jejich specifikace poskytují na vyžádání, vyhotoví Poskytovatel za uplynulý kalendářní měsíc výpis z Provozního deníku, ze kterého musí být zřejmé, jaké Požadavky Objednatel v daném kalendářním měsíci zadal, kdy a jak byly vyřešeny, k jakým Službám se vztahují, jaký objem člověkohodin byl na jejich vyřešení spotřebován, ceny za jejich poskytnutí a rovněž to, zda bylo vyřešení Požadavků Objednatelem dle této smlouvy akceptováno (tento výpis dále jen „**Přehled Požadavků**“).
  5. Objednatel se zavazuje hradit Cenu plnění na základě faktury – daňového dokladu vystavovaného Poskytovatelem do 5 dnů po podpisu Předávacího protokolu oběma smluvními stranami. Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu dříve. Splatnost faktury je 30 dnů od data vystavení faktury. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je den podpisu Předávacího protokolu oběma smluvními stranami. 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 plnění, Číslo Projektu, rozpis Ceny plnění tak, aby byla zvlášť vyčíslena odměna za poskytnutí Licencí a aby byly zvlášť vyčísleny ceny za Paušální Služby, které jsou podle této smlouvy součástí Ceny plnění, a to dle členění vyplývajícího z přílohy č. 2 této smlouvy, dále na faktuře musí být uvedeno označení této smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto smlouvou. Chybí-li na faktuře kterákoli z uvedených náležitostí, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
  6. Objednatel se zavazuje hradit Cenu za ostatní Paušální Služby na základě faktur – daňových dokladů vystavovaných Poskytovatelem vždy za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém Poskytovatel v souladu s touto smlouvou Paušální Služby poskytoval. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se faktura vztahuje. Splatnost faktury je 30 dnů od data vystavení faktury. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH a musí na ní být uvedena Cena za ostatní Paušální Služby, Číslo Projektu, označení této smlouvy, datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Jestliže Poskytovatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou.
  7. Objednatel se zavazuje hradit Cenu za Ad-hoc Služby na základě faktur – daňových dokladů vystavovaných Poskytovatelem vždy za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém Poskytovatel v souladu s touto smlouvou Ad-hoc Služby skutečně poskytoval. Poskytovatel je oprávněn fakturovat pouze cenu za Požadavky, jejichž vyřešení bylo dle této smlouvy Objednatelem akceptováno, ledaže daný Požadavek akceptaci podle této smlouvy nepodléhá. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ke kterému se faktura vztahuje. Splatnost faktury je 30 dnů od data vystavení faktury. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za Ad-hoc Služby včetně jejího rozepsání na jednotlivé Ad-hoc Služby (členění dle přílohy č. 1 této smlouvy), Číslo Projektu, označení této smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků. Z faktury musí být zcela zřejmé, jaká cena, za jaké Ad-hoc Služby v členění dle přílohy č. 1 této smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Ad-hoc Služby, jejichž součástí jsou úpravy Software, které jsou technickým zhodnocením Software, musí být tato skutečnost u takových Ad-hoc Služeb na faktuře výslovně uvedena a musí být zřejmé, jaká cena za takové úpravy Software se účtuje. Pokud faktura nesplňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odstavci smlouvy, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
  8. 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.
  9. V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátce, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Objednatel právo uhradit za Poskytovatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskytovatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskytovatel uvede ve smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
  10. 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.
  11. Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskytovatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

# Kvalita a odpovědnost za vady

* 1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost prací provedených v rámci Implementace a jejich výsledků, jestliže to jejich povaha dovoluje, a to po dobu platnosti smlouvy do konce 24. měsíce od okamžiku podpisu Předávacího protokolu (tato doba dále a výše jen „**Záruční doba**“). Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že práce provedené v rámci Implementace a jejich výsledky, jejichž povaha poskytnutí záruky dovoluje, jsou způsobilé pro řádné a bezchybné provozovaní Řešení v prostředí Objednatele a že si nejméně po tuto záruční dobu zachovají své vlastnosti sjednané v této smlouvě, uvedené v Realizačním projektu a vyplývající ze Zadávací dokumentace.
  2. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost zrealizovaných Požadavků a jejich výsledků, jestliže to jejich povaha dovoluje, a to po dobu platnosti smlouvy nejméně však na 12 měsíců od okamžiku jejich řádného poskytnutí (tato doba dále a výše jen „**Záruční doba**“). Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že Služby a jejich výsledky, jejichž povaha poskytnutí záruky dovoluje, jsou způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovají své vlastnosti sjednané v této smlouvě, v jednotlivých Požadavcích a specifikované v Zadávací dokumentaci.
  3. 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).
  4. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel bude provádět testování Řešení za účelem zjištění jeho kybernetických bezpečnostních zranitelností. Zjištěná kybernetická bezpečnostní zranitelnost popsaná pomocí údajů z databáze CVE (Common Vulnerabilities and Exposures; dostupná z <https://cve.mitre.org/>) se považuje za vadu Řešení, kterou je Poskytovatel povinen za podmínek této smlouvy odstranit. Závažnost takové vady (dále jen „**severita**“) bude ohodnocena dle standardu CVSS (Common Vulnerability Scoring System; dostupný z <https://www.first.org/cvss/>). Odstraněním vady dle tohoto odstavce se rozumí zejména provedení aktualizace programového vybavení nebo implementace bezpečnostního opatření, které zamezí možnosti využití zjištěné zranitelnosti.

# Sankce a odstoupení od smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.
  2. Poskytovatel i Objednatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou druhé smluvní straně neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytnul v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy vytvořen.
  3. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s poskytnutím kterékoli etapy Harmonogramu, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč (slovy: pěttisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý pracovní den prodlení.
  4. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s řádným splněním kteréhokoli termínu harmonogramu uvedeného v akceptovaném Realizačním projektu, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč (slovy: pěttisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.
  5. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se svoláním Výrobního výboru, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3000,- Kč (slovy: třitisíce korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý pracovní den prodlení.
  6. Poruší-li některá smluvní strana povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50000,‑ Kč (slovy: padesáttisíc korun českých) za každé takové porušení povinnosti.
  7. V případě, že Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje v rozporu s touto smlouvou, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50000,‑ Kč (slovy: padesáttisíc korun českých) za každé takové porušení povinnosti.
  8. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s předáním informací dle odst. IX.5 této smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč (slovy: dvatisíce korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý pracovní den prodlení.
  9. Splatnost smluvních pokut je 21 dnů od doručení výzvy k jejich uhrazení.
  10. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku smluvní strany na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost smluvní strany splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
  11. Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny sjednané v této smlouvě zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
  12. Vyjde-li najevo, že Software nemá některou vlastnost uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy, v Zadávací dokumentaci nebo v nabídce, kterou Poskytovatel předložil v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku, jde o podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, a to i v průběhu Implementace. Odstoupí-li Objednatel od této smlouvy podle tohoto odstavce, nemá Poskytovatel nárok na úhradu ani části Ceny plnění.
  13. Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatel k odstoupení od této smlouvy, se dále považuje:
      1. prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset pracovních dnů po písemném vyzvání k nápravě;
      2. je-li Poskytovatel v prodlení s předložením Realizačního projektu;
      3. odmítne-li Objednatel akceptovat Realizační projekt, jestliže předtím již nejméně jedenkrát vznesl k předloženému Realizačnímu projektu výhrady;
      4. bude-li v insolvenčním řízení zjištěn úpadek Poskytovatele nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele nebo Poskytovatel vstoupí do likvidace;
      5. Poskytovatel bude odsouzen dle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
  14. Odstoupí-li Objednatel od této smlouvy podle odst. VIII.13 písm. b) nebo c) této smlouvy, nemá Poskytovatel nárok na úhradu ani části Ceny plnění ani žádné jiné ceny sjednané touto smlouvou.
  15. Odstoupení od této smlouvy ze strany Objednatele nesmí být spojeno s uložením jakékoli sankce jdoucí k tíži Objednatele.
  16. Jestliže Poskytovatel jako součást své nabídky na Veřejnou zakázku doložil čestné prohlášení nebo jiným způsobem (například v hodnocení rizik požadovaném Zadávací dokumentací) uvedl, že žádná položka Zboží ani Software neobsahuje žádné technické ani programové prostředky společností Huawei Technologies Co., Ltd. Šen-čen, Čínská lidová republika, nebo ZTE Corporation, Šen-čen, Čínská lidová republika, ani jejich dceřiných společností, avšak vyšlo najevo, že toto čestné prohlášení neodpovídá skutečnosti, jedná se o podstatné porušení této smlouvy, které Objednatele opravňuje k odstoupení od této smlouvy a to i částečnému v rozsahu zboží, kterého se toto porušení smlouvy týká. Pokud Objednatel od této smlouvy na základě předchozí věty odstoupí, je Poskytovatel povinen do 21 dnů od tohoto odstoupení vrátit Objednateli Cenu plnění a veškeré další platby, které Objednatel Poskytovateli na základě této smlouvy uhradil.
  17. Jestliže Poskytovatel jako součást své nabídky na Veřejnou zakázku doložil čestné prohlášení nebo jiným způsobem (například v hodnocení rizik požadovaném Zadávací dokumentací) uvedl, že žádná položka nabízeného řešení neobsahuje žádné technické ani programové prostředky společností Huawei Technologies Co., Ltd. Šen-čen, Čínská lidová republika, nebo ZTE Corporation, Šen-čen, Čínská lidová republika, ani jejich dceřiných společností, avšak vyšlo najevo, že toto čestné prohlášení neodpovídá skutečnosti, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy: jednostotisíc korun českých).

# Bezpečnost informací

* 1. Poskytovatel bere na vědomí, že při plnění této smlouvy má nebo může mít faktický přístup k osobním údajům, jejichž správcem nebo zpracovatelem je Objednatel (dále jen „**Osobní údaje**“).
  2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
     1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou poskytující stranou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“);
     2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení, zejména osoby jednající z jejich pověření, získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
  3. Za Důvěrné informace se vždy považují:
     1. veškeré Osobní údaje;
     2. informace, které jako důvěrné smluvní strana výslovně označí;
     3. veškeré informace související se zabezpečením Důvěrných informací;
     4. veškeré informace související s provozem a zabezpečením zdravotnických prostředků, přístrojů, počítačových programů a dalších systémů zpracovávajících Důvěrné informace; a
     5. veškeré informace související s provozem a zabezpečením počítačových sítí a informační a komunikační infrastruktury Objednatele.
  4. Smluvní strana, která přijala Důvěrné informace nebo které byly Důvěrné informace z jakéhokoli důvodu zpřístupněny, je povinna s odbornou péčí zachovávat jejich důvěrnost a k ochraně jejich důvěrnosti vyvíjet alespoň takové úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
  5. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich Důvěrné informace nezpřístupní třetí osobě, nezveřejní ani je neužije v rozporu s účelem této smlouvy, a to ani pro svůj vlastní prospěch. Za třetí osoby podle věty první se nepovažují zaměstnanci Objednatele. Za třetí osoby podle věty první se nepovažují ani osoby, které jsou Poskytovatelem pověřeny k poskytování plnění dle této smlouvy. Poskytovatel je však povinen tyto osoby zavázat k mlčenlivosti, zajišťování bezpečnosti informací a ochraně osobních údajů ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, jako je k tomu sám zavázán podle této smlouvy. Poskytovatel je na písemnou výzvu Objednatele povinen Objednateli písemně prokázat existenci právního vztahu se třetí osobou splňujícího podmínky věty předchozí, a to do 5 pracovních dnů od doručení takové písemné výzvy a s uvedením zaměstnavatele takové třetí osoby, je-li to relevantní, a dále jejího jména, příjmení, pracovního zařazení, e-mailu a telefonního čísla. Poskytovatel je na písemnou výzvu Objednatele povinen Objednateli předložit seznam svých zaměstnanců s uvedením jména, příjmení, pracovního zařazení, e-mailu a telefonního čísla, kteří se podílejí na plnění této smlouvy, a to do 5 pracovních dnů od doručení takové písemné výzvy.
  6. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně podílejí nebo budou podílet na plnění této smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost a chránit Důvěrné informace podle této smlouvy a právních předpisů.
  7. Poskytovatel je povinen při poskytování plnění dle této smlouvy dodržovat zásady bezpečnosti informací a dat včetně osobních údajů, jakož i zásady ochrany osobních údajů stanovených nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), včetně adaptačních právních předpisů tohoto nařízení (dále souhrnně jen „**GDPR**“), přičemž bezpečností informací se rozumí zajišťování důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací.
  8. V případě, že se strana této smlouvy dozvěděla, že došlo k narušení bezpečnosti Důvěrných informací druhé strany nebo je bezpečnost Důvěrných informací druhé strany vážně ohrožena, je povinna o takové skutečnosti druhou stranu bez zbytečného odkladu písemně uvědomit a přijmout veškerá smysluplná opatření na ochranu takových Důvěrných informací.
  9. Žádným ustanovením této smlouvy nejsou dotčeny povinnosti Objednatele vyplývající z právních předpisů, zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

# Ochrana osobních údajů a kybernetická bezpečnost

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

# Ostatní ujednání

* 1. Poskytovatel bere na vědomí, že plnění dle této smlouvy je součástí projektu Objednatele „Zvýšení kybernetické bezpečnosti ve FN Brno“ spolufinancovaného Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj v rámci Integrovaného regionálního operačního programu, registrační číslo projektu: CZ.06.3.05/0.0/0.0/15\_011/0006912 (dále a výše jen „**Projekt**“ a „**Číslo Projektu**“).
  2. Nestanoví-li právní předpisy dobu delší, je Poskytovatel povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací Projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2028. Nestanoví‑li právní předpisy dobu delší, je Poskytovatel povinen minimálně do konce roku 2028 poskytovat informace a dokumentaci související s realizací Projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů, kterými jsou zejména Centrum pro regionální rozvoj České republiky, Česká republika – Ministerstvo pro místní rozvoj, Česká republika – Ministerstvo financí, Evropská komise, Evropský účetní dvůr, Nejvyšší kontrolní úřad a Finanční správa České republiky a další oprávněné orgány státní správy. Poskytovatel je povinen vytvořit těmto orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci Projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

# Závěrečná ujednání

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

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

**PŘÍLOHA Č. 1**

**Specifikace Software a Implementace**

**ALVAO Asset Management – specifikace**

Trvalá licence ALVAO Asset Management 10.4 pro 5000 počítačů

Trvalá licence Module ALVAO SAM Assistant 10.4 pro 5000 počítačů

Trvalá licence Module ALVAO Configuration Management 10.4 pro 5000 počítačů

Trvalá licence Module ALVAO MS SCCM Connector 10.4 pro 5000 počítačů

Trvalá licence Module ALVAO Web-based Assigned Asset Check 10.4 pro 5000 počítačů

Trvalá licence Module ALVAO Asset Management Enterprise API 10.4 pro 5000 počítačů

**ALVAO Service Desk – specifikace**

Trvalá licence ALVAO Service Desk 10.4 pro 10000 uživatelů pro nemocnici

Trvalá licence Module ALVAO Outlook Add-in 10.4 pro 10000 uživatelů pro nemocnici

Trvalá licence Module ALVAO Employee Management 10.4 pro 10000 uživatelů pro nemocnici

Trvalá licence Module ALVAO Service desk Enterprise API pro 10000 uživatelů pro nemocnici

Trvalá licence Module ALVAO Service Desk Custom Apps 10.4 pro 10000 uživatelů pro nemocnici

* **Uvedená specifikace SW plně reflektuje všechny požadavky zadávací dokumentace**

**PŘÍLOHA Č. 2**

**Specifikace Služeb**

Význam pojmů:

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **HelpDesk** | | **Kód Služby:** | **P01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Provozování systému HelpDesk v souladu s podmínkami této smlouvy. Celý uživatelský obsah systému HelpDesk musí během časového rozsahu poskytování této Služby být nepřetržitě a v otevřené formě přístupný Objednateli. Provozní deník, který je součástí systému HelpDesk, musí během časového rozsahu poskytování této Služby být Objednateli v otevřené podobě přístupný pro čtení. Systém HelpDesk musí disponovat funkcionalitou, která Objednateli umožňuje si bez potřeby součinnosti Poskytovatele Provozní deník v otevřeném formátu stáhnout (download), tj. vytvořit si jeho lokální kopii.  Systém Helpdesk musí umožňovat zachovávat důvěrnost obsažených informací a musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.  V případě, že systém HelpDesk nebude mít některou vlastnost sjednanou touto smlouvou nebo některá vlastnost systému HelpDesk sjednaná touto smlouvou bude nedostupná nebo bude mít vady, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu trvání takového nedostatku a za každý takový případ.  V případě nedostupnosti systému HelpDesk během časového rozsahu poskytování této Služby, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu takového prodlení, ledaže je prodlení způsobeno plánovanou údržbou systému HelpDesk, se kterou Objednatel předem vyslovil písemný souhlas a to včetně časového rozsahu této údržby. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | NONSTOP | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Odstraňování vad** | | **Kód Služby:** | **P02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Na vyžádání | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Odstraňování vad Software a jeho integračních vazeb včetně integračních vazeb na systém řízení báze dat.  Za vady Software a jeho integračních vazeb se považují rovněž veškeré rozpory s touto smlouvou, Zadávací dokumentací, Dokumentací, účelem Software, Požadavky Objednatele a stavem, ve kterém Software podle této smlouvy v daném časovém okamžiku má být.  Pokud je pro provozování Software nezbytné využívat internetový prohlížeč, považuje se za vadu Software rovněž nekompatibilita Software s posledními verzemi běžných internetových prohlížečů, kterými se rozumí alespoň prohlížeče společností Google a Microsoft. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle SLA parametrů | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle SLA parametrů | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Bezpečnostní aktualizace** | | **Kód Služby:** | **P03** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Sledování vývoje bezpečnostních situace včetně identifikace aktuálních bezpečnostních hrozeb, které mohou využít zranitelností Software a narušit bezpečnost informací v Software zpracovávaných, a identifikace potřeb změn Software za účelem minimalizace z toho plynoucích rizik (dále „**Bezpečnostní změny**“).  Poskytovatel je povinen provést a implementovat Bezpečnostní změny do Software bez zbytečného odkladu poté, co jejich potřebu s odbornou péčí zjistil nebo mohl zjistit.  Bezpečnostní změny Software nepodléhají akceptaci dle čl. IV této smlouvy, ledaže si to ve vztahu ke konkrétní Bezpečnostní změně Objednatel vymíní.    V případě prodlení s provedením nebo implementací Bezpečnostních změn, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč (slovy: dvatisíce korun českých) za každý pracovní den prodlení a za každý takový případ. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Maintenance Software** | | **Kód Služby:** | **P04** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Implementace nových verzí Software (update a upgrade), které vydá výrobce Software nebo Poskytovatel, je-li současně výrobcem Software, v prostředí Objednatele. Implementace nové verze Software v rámci této Služby podléhá akceptaci (Testování) dle čl. IV této smlouvy, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.  Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, nová verze Software nesmí znemožňovat využívání úprav Software provedených na základě této smlouvy, případně musí tyto úpravy Software zahrnovat. Věta předchozí se vztahuje rovněž na konfigurační úpravy.  Poskytovatel je povinen Objednatele o vydání nové verze Software písemně informovat do 5 pracovních dnů od jejího vydání. Součástí této informace musí být popis provedených změn v rozsahu nezbytném pro posouzení přípustnosti implementace nové verze Software. Implementaci nové verze Software je Poskytovatel oprávněn provést pouze s výslovným souhlasem Objednatele a pouze za podmínek sjednaných v této smlouvě. Pokud Objednatel s implementací nové verze Software vysloví souhlas, je Poskytovatel povinen ji provést do 1 měsíce od takového souhlasu Objednatele, ledaže se smluvní strany dohodnou na lhůtě jiné.  V případě prodlení s implementací nové verze Software je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3000,- Kč (slovy: třitisíce korun českých) za každý pracovní den prodlení a za každý takový případ. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Podpora běhu** | | **Kód Služby:** | **P05** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Na vyžádání | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytování provozně-technické podpory běhu Software včetně:   * zajišťování integrity dat uložených v systému řízení báze dat Objednatele; * součinnosti směřující k řešení problémů systémové infrastruktury Objednatele, která je potřebná pro provozování Software; * součinnosti směřující k řešení problémů týkajících se konfigurace pracovních stanic a mobilních zařízení, na kterých je nebo bude provozován Software nebo jeho součásti.   Podporou běhu se rozumí rovněž provádění konfiguračních prací nezbytných pro zajištění dostupnosti Software nebo dostupnosti, integrity a důvěrnosti zpracovávaných dat.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč (slovy: dvatisíce korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč (slovy: dvatisíce korun českých) za každý pracovní den takového prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle dohody | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle dohody | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Úpravy a konfigurace** | | **Kód Služby:** | **A01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Ad-hoc | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 3?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Provádění úprav Software a jeho integračních vazeb a provádění úprav konfigurace Software.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč (slovy: dvatisíce korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč (slovy: dvatisíce korun českých) za každý pracovní den takového prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Bez zbytečného odkladu | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle dohody smluvních stran | | |

**PŘÍLOHA Č. 3**

**SLA parametry některých Služeb**

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Závažnost vady** | **Kategorie vady** | **Popis vady** |
| Kritická | A | Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:   * na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení:   + Software jako celek nelze používat;   + došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat zpracovávaných v Software;   + dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí Software jako celku; * došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat předávaných ze Software přes integrační vazby do jiných informačních systémů; * došlo nebo dochází k přerušení komunikace s databází nebo k narušení důvěrnosti nebo integrity komunikace s databází.   Za vadu této kategorie se rovněž považuje kybernetická bezpečnostní zranitelnost Software se severitou dle standardu CVSS větší nebo rovnou 7,0. |
| Závažná | B | Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:   * na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení:   + významnou část Software nelze používat;   + dochází k narušení dostupnosti dat zpracovávaných v Software;   + dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí kterékoli části Software;   + odezvy Software znemožňují nebo významně omezují práci uživatelů v reálném čase; * dochází k narušení dostupnosti dat, které mají být předávány ze Software přes integrační vazby do jiných informačních systémů.   Za vadu této kategorie se rovněž považuje kybernetická bezpečnostní zranitelnost Software se severitou dle standardu CVSS menší než 7,0 a větší nebo rovnou 5,0. |
| Běžná | C | Vada se na kterékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení projevuje omezeními, chybami nebo delšími odezvami, avšak Software lze přesto alespoň zčásti využívat.  Za vadu této kategorie se rovněž považuje kybernetická bezpečnostní zranitelnost Software se severitou dle standardu CVSS menší než 5,0. |

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto:

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie vady** | **Zahájení prací na řešení Požadavku** | | **Vyřešení Požadavku, tj. odstranění vady** | |
| **Lhůta pro zahájení prací na řešení Požadavku** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele,** tj. za nedodržení lhůty  pro zahájení prací na řešení Požadavku | **Lhůta pro vyřešení Požadavku** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele,** tj. za nedodržení lhůty pro vyřešení Požadavku |
| A | 4 hodiny v rámci Pracovní doby | 500,- Kč (slovy: pětsetkorun českých) za každou hodinu prodlení | 16 hodin v rámci Pracovní doby | 3000,- Kč (slovy: třitisícekorun českých) za každý pracovní den prodlení |
| B | 6 hodiny v rámci Pracovní doby | 500,- Kč (slovy: pětsetkorun českých) za každou hodinu prodlení | 48 hodin v rámci Pracovní doby | 2000,- Kč (slovy: dvatisícekorun českých) za každý pracovní den prodlení |
| C | 8 hodin v rámci Pracovní doby | 500,- Kč (slovy: pětsetkorun českých) za každou hodinu prodlení | 72 hodin v rámci Pracovní doby | 1000,- Kč (slovy: jedentisíckorun českých) za každý pracovní den prodlení |