

**DataExpert s.r.o.**

se sídlem: Jiráskovo náměstí 274/31, 326 00 Plzeň

IČ: 27965201

DIČ: CZ27965201

Zastoupená: xxxx, jednatel

Bankovní spojení: ČSOB, a.s.

č.účtu: 211144354 / 0300

Společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 19002.

dále jen „poskytovatel“

a

**Oblastní nemocnice Trutnov a.s.**

se sídlem: Maxima Gorkého 77, Kryblice, Trutnov, PSČ: 541 01

IČ: 26000237 DIČ: CZ699004900

Zastoupená: Ing. Miroslav Procházka, předseda správní rady

Bankovní spojení: ČSOB a.s.

č.účtu: 186345575/0300

Společnost zapsaná v OR u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka B 2334  
dále jen „objednatel“

uzavírají tuto

## **Smlouvu o poskytování služby a systémové podpoře**

č. smlouvy poskytovatele SM\_RFID 003-2022

### **Prohlášení smluvních stran**

1. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, v oddíle B, číslo vložky 2334 a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, v oddíle C, číslo vložky 19002 a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
3. Objednatel získal právo užití k licenci klientského mobilního SW (OS Android) individuálně identifikovatelného SM\_RFID 002-2022 na základě uzavřené Smlouvy o dodávce, poskytnutí licence a implementaci systému pro RFID identifikaci prádla č. SM\_RFID 002-2022 (dále jen Smlouva) ze dne 10.08.2022. Tento klientský mobilní SW je dodáván na CD ROM nebo jiných nosičích či sítích, včetně doprovodné elektronické dokumentace, požívá ochrany ve smyslu jednotlivých ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a poskytovatel k tomuto dílu vykonává majetková práva.

4. Objednatel získal na základě uzavřené Smlouvy o dodávce, poskytnutí licence a implementaci systému pro RFID identifikaci prádla č. SM\_RFID 002-2022 (dále jen Smlouva) ze dne 10.08.2022 personifikovaný přístup do centrálního cloudového prostředí **LINmobile** provozovaného poskytovatelem v prostředí Internetu, a to za účelem vedení RFID evidence prádla společnosti objednatele. Toto centrální cloudové prostředí poskytovatele taktéž požívá ochrany ve smyslu jednotlivých ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a poskytovatel k tomuto dílu vykonává majetková práva.
5. Objednatel dále prohlašuje, že pokud budou v rámci plnění této smlouvy shromažďovány nebo zpracovávány osobní údaje třetích osob, zajistí před účinností této smlouvy potřebný souhlas těchto třetích osob se zpracováním jejich osobních údajů.
6. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu, aby upravily vzájemná práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy s cílem poskytnout pevný základ právního vztahu.

## 1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem smlouvy o poskytování služby a systémové podpoře je závazek poskytovatele ve prospěch objednatele poskytovat:

- personifikovaný přístup do centrálního cloudového prostředí **LINmobile** provozovaného poskytovatelem v prostředí Internetu, a to za účelem vedení RFID evidence prádla společnosti objednatele
- systémovou podporu ke klientskému mobilnímu SW (OS Android)

specifikované v příloze č.1 této smlouvy a závazek objednatele uhradit poskytovateli cenu za tuto službu a systémovou podporu. Pro účely této smlouvy se systémovou podporou rozumí update a popř. legislativní upgrade dodaného programového vybavení. Poskytnutí update, popř. legislativní upgrade nezahrnuje žádné práce spojené s instalací nově získaných verzí klientského mobilního SW. V případě požadavku ze strany objednatele na instalaci každé nové verze klientského mobilního SW na mobilní zařízení objednatele, tyto práce poskytovatel provede na základě samostatné objednávky objednatele. Cenová politika těchto prací a služeb se bude řídit ceníkem poskytovatele uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy.

- 1.2. Objednatel souhlasí s prováděním prací a služeb vzdáleně, pomocí VPN spojení z místa sídla poskytovatele: Plzeň, Jiráskovo náměstí 31 (dle podmínek objednatele uvedených v příloze č.4).

## 2. Licenční ujednání

- 2.1. Centrální cloudové prostředí **LINmobile**, provozované poskytovatelem v prostředí Internetu, a to za účelem vedení RFID evidence prádla společnosti objednatele, požívá ochrany ve smyslu jednotlivých ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a poskytovatel k tomuto dílu vykonává majetková práva.
- 2.2. Objednatel je oprávněn používat personifikovaný přístup do centrálního cloudového prostředí **LINmobile** pouze pro vlastní potřebu po celou dobu, po kterou jím budou respektovány podmínky této smlouvy. Přístup dle předchozího ustanovení je ze strany poskytovatele poskytován jako nevýhradní a časově neomezený, za podmínek uvedených v příloze č.5 této smlouvy.

- 2.3. Objednatel není bez písemného souhlasu poskytovatele oprávněn používat personifikovaný přístup do centrálního cloudového prostředí **LINmobile** jiným způsobem, než je uvedeno v elektronické online dokumentaci.
- 2.4. Klientský mobilní SW, individuálně identifikovatelný licenčním číslem SM\_RFID 002-2022 a dodávaný na CD ROM nebo jiných nosičích či sítích, včetně doprovodné elektronické dokumentace, požívá ochrany ve smyslu jednotlivých ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a poskytovatel k tomuto dílu vykonává majetková práva.
- 2.5. Objednatel je oprávněn používat klientský mobilní SW pro vlastní potřebu po celou dobu, po kterou jím budou respektovány podmínky této smlouvy. Licence dle předchozího ustanovení je poskytována jako nevýhradní, časově neomezená, teritoriálně omezená na území České republiky vždy párově svázaná s příslušným mobilním RFID terminálem.
- 2.6. Objednatel není bez písemného souhlasu poskytovatele zejména oprávněn:
- a) jakýmkoliv způsobem klientský mobilní SW upravovat, překládat do jiných programovacích či národních jazyků, zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé;
  - b) pro jiné právnické či fyzické osoby udělovat oprávnění k výkonu práva klientský mobilní SW užít;
  - c) ve prospěch jiných právnických či fyzických osob klientský mobilní SW rozmnožovat a následně tyto rozmnoženiny rozšiřovat, pronajímat, půjčovat, vystavovat a nakládat s nimi jinak, než umožňuje tato smlouva.
- 2.7. Objednatel bere na vědomí a souhlasí, že pokud jakýmkoli způsobem poruší jednotlivá ustanovení smlouvy o poskytnutí licence, je takové jednání objednatele považováno také za hrubé porušení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, na základě čehož je zhotovitel oprávněn požadovat a objednatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve prospěch zhotovitele, a to ve výši 100.000,- Kč bez DPH za každé takové porušení. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo na případnou náhradu škody.

### 3. Cena a platební podmínky

- 3.1. V rámci této smlouvy o poskytování služby a systémové podpoře ve smyslu ustanovení 1.1. odst. 1. článku této smlouvy se objednatel zavazuje za poskytované služby hradit poskytovateli příslušné měsíční poplatky v dále specifikované výši:
- 1) měsíční paušální fixní poplatek za personifikovaný přístup do centrálního cloudového prostředí **LINmobile** ve výši [REDACTED] bez DPH (slovy: [REDACTED], navýšený o zákonnou sazbu DPH,
  - 2) měsíční paušální variabilní poplatek za personifikovaný přístup do centrálního cloudového prostředí **LINmobile** ve výši [REDACTED] Kč bez DPH (slovy: [REDACTED] / za každých 500ks zavedených čipů v centrálním cloudovém prostředí **LINmobile**, a to vždy k poslednímu dni měsíce předcházejícímu fakturačnímu období včetně navýšení o zákonnou sazbu DPH,
  - 3) měsíční paušální poplatek za systémovou podporu klientského mobilního SW ve výši [REDACTED] (slovy: [REDACTED] korun), navýšený o zákonnou sazbu DPH.

Celkovou výši měsíčního paušálního poplatku se objednatel zavazuje hradit v měsíčně bezhotovostním převodem na základě faktur-daňových dokladů

vystavených poskytovatelem se splatností 21 kalendářních dnů ode dne jejich vystavení, a to vždy k 1. dni každého kalendářního měsíce po celou dobu trvání této smlouvy, přičemž DUZP je 1.den každého kalendářního měsíce. První úhrada tohoto poplatku bude nabyvatelem realizována na základě faktury vystavené ke dni **1.9.2022.**

- 3.2. Smluvní strany konstatují, že poskytovatel poskytuje jak ke klientskému mobilnímu SW tak k centrálnímu cloudovému prostředí **LINmobile** další služby nad rámec paušálního poplatku, které jsou specifikované v ceníku služeb, jenž tvoří přílohu č. 2 a který stanoví ceny za jednotlivé služby. Poskytovatel tyto služby realizuje pouze na základě samostatných objednávek objednatele kdykoli v průběhu zavádění a používání výše uvedeného SW vybavení. Poskytovatel si vyhrazuje právo tento ceník služeb měnit v závislosti na ekonomické situaci na trhu s tím, že v případě změn je povinen o těchto objednatel vyrozumět.
- 3.3. Smluvní strany sjednávají, že pokud objednatel nezaplatí jakékoli finanční plnění vyplývající z této smlouvy v termínu stanoveném danou fakturou je poskytovatel oprávněn požadovat a objednatel je povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý byt i započatý den prodlení.
- 3.4. Pokud objednatel neuhradí sjednanou cenu specifikovanou v předchozím ustanovení odst. 3.1. tohoto článku do jednoho měsíce ode dne splatnosti uvedeného na příslušné faktuře, je poskytovatel oprávněn od smlouvy o poskytování služby a systémové podpoře odstoupit.
- 3.5. Objednatel bere na vědomí, že pokud nastane situace uvedená v předchozím ustanovení odst. 3.4. tohoto článku anebo pokud objednatel vypoví smlouvu o poskytování služby a systémové podpoře, zaniká ke dni skončení platnosti této smlouvy povinnost poskytovatele realizovat ve prospěch objednatele update a legislativní upgrade klientského mobilního SW, následkem čehož se poskytovatel zbavuje jakékoliv odpovědnosti za bezvadnou funkčnost klientského mobilního SW, jakož i za jeho správnou kompatibilitu s platnými obecně závaznými právními předpisy. Stejně tak je poskytovatel oprávněn k tomuto datu ukončit objednateli personifikovaný přístup do centrálního cloudového prostředí **LINmobile**.
- 3.6. V případě, že se objednatel dostane do prodlení s úhradou jakéhokoli finančního plnění vyplývajícího z této smlouvy, bere objednatel na vědomí a současně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn neprovádět žádné úkony spojené se systémovou podporou klientského mobilního SW, omezit objednateli personifikovaný přístup do centrálního cloudového prostředí **LINmobile** či další služby ve smyslu této smlouvy až do okamžiku, kdy objednatel splní veškeré finanční závazky vůči poskytovateli.
- 3.7. Poskytovatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit ceny uvedené v této smlouvě a jejích přílohách v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Poskytovatelem podle tohoto článku budou platné počínaje měsícem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně oznámena Nabyvateli. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém smlouva nabyla účinnost.

#### **4. Záruka, reklamace a podmínky pro platnost záruky**

- 4.1. Poskytovatel v rámci poskytování systémové podpory klientského mobilního SW za cenu dle čl. 3 odst. 3.1 této smlouvy garantuje funkčnost klientského mobilního SW bez jakýchkoli vad plně odpovídající dodané dokumentaci a dále jeho úplný soulad s platnými právními předpisy. V případě zjištění vad klientského mobilního SW, je objednatel oprávněn uplatnit reklamaci. Stejně tak může objednatel

uplatnit reklamaci v případě, že by funkcionality centrálního cloudového prostředí **LINmobile** neodpovídala elektronické online dokumentaci.

- 4.2. Poskytovatel ručí za shodnost programu s platnou legislativou.
- 4.3. Objednatel se zavazuje oznamovat poruchy programu písemně způsobem uvedeným v odst. 5.3.
- 4.4. Funkce programu mimo rámec dodané dokumentace ani nevhodnost programu pro dosažení cílů objednatele nejsou důvodem k uplatnění reklamace.
- 4.5. Odpovědnost poskytovatele se nevztahuje na závady způsobené nesprávným užíváním programových produktů nebo chybným nakládáním s nimi, popřípadě neoprávněným pozměňováním, instalováním, kopírováním nebo jiným neoprávněným použitím. Poskytovatel neodpovídá za případné škody či náklady vzniklé nesprávným užíváním tohoto programového vybavení.
- 4.6. Pro oprávněné uplatnění záručních podmínek Smluvní strany sjednávají, že objednatel je povinen:
  - bez výjimek dodržovat pokyny uvedené v dokumentaci jak prodávaného, tak poskytovaného programového vybavení a ve výše citovaných licenčních podmínkách;
  - zajistit obsluhu klientského mobilního SW a centrálního cloudového prostředí **LINmobile** pouze vyškolenými pracovníky; Pracovníci objednatele, kteří neabsolvovali odpovídající školení nejsou oprávněni využívat služeb telefonické hotline;
  - provozovat klientský mobilní SW pouze na dodaných mobilních RFID terminálech.
- 4.7. Smluvní strany činí nesporným, že poskytovatel neručí za bezpečnost dat a neodpovídá za závady dodaného a poskytovaného SW vybavení, které prokazatelně nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany objednatele nutných pro řádné předání a uvedení do provozu.

## 5. Oprávněné osoby, komunikace

- 5.1. Každá ze smluvních stran jmenuje osobu či osoby oprávněné k jednání ve věcech této smlouvy. Oprávněné osoby jsou stanoveny v Příloze č.3 této smlouvy a budou zastupovat smluvní stranu v rozsahu definovaném v této příloze s výjimkou změn nebo ukončení této smlouvy.
- 5.2. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou stranu písemně předem upozornit.
- 5.3. Pokud se mezi smluvními stranami předpokládá písemný kontakt, pokládají se písemné projevy za doručené druhé smluvní straně, pokud jsou doručeny jedním z následujících způsobů:
  - osobním doručením
  - doporučeným dopisem
  - e-mailem s dokladem o tom, že zpráva byla druhé smluvní straně doručena
  - webový helpdesk <http://helpdesk.dataexpert.cz>

## 6. Ostatní ujednání

- 6.1. Smluvní strany sjednávají, že objednatel je povinen seznamovat poskytovatele při jeho servisních činnostech spojených s programovým vybavením dotčeným touto smlouvou se všemi potřebnými údaji, daty, informacemi a podmínkami předpokládaného využívání software a hardware v rámci činnosti společnosti objednatele.
- 6.2. Objednatel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích poskytovatele.
- 6.3. Smluvní strany se zavazují, že veškeré informace získané v rámci obchodního vztahu vyplývajícího z této smlouvy budou považovány za důvěrné a nebudou z jejich strany zneužity ani jinak šířeny.
- 6.4. Poskytovatel garantuje provedení servisního zásahu u objednatele v pracovní dny v době mezi 8. až 16. hodinou do 48 hodin od výzvy objednatele. Tento servisní výjezd je účtován vždy podle platného ceníku služeb, který tvoří přílohu č.2 této smlouvy.
- 6.5. Smluvní strany sjednávají, že pokud poskytovatel nenastoupí včas na objednaný servisní zásah, je objednatel oprávněn požadovat a poskytovatel je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% ročního paušálního poplatku za každý, byť i započatý den prodlení.
- 6.6. Objednatel podpisem této smlouvy dává poskytovateli souhlas k zasílání obchodních sdělení na adresu sídla objednatele, jakož i na veškeré jeho elektronické adresy až do okamžiku, kdy objednatel svůj souhlas prokazatelně odvolá. U vědomí dikce předchozí věty se Poskytovatel zavazuje zcela respektovat ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti).

## 7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Smluvní strany činí nesporným, že jakékoli změny či doplnění této smlouvy mohou být provedeny pouze po vzájemném projednání formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Smluvní strany výslovně vylučují změny této smlouvy ústní formou.
- 7.2. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. Všechny spory vyplývající z této smlouvy a s touto smlouvou související se budou řešit u věcně příslušného obecného soudu v České republice podle českého práva, jehož místní příslušnost bude určena dle sídla poskytovatele.
- 7.3. Tato smlouva, která nabývá své platnosti a účinnosti dnem podpisu, je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom paré.
- 7.4. Smlouva o poskytování služby a systémové podpoře se uzavírá na dobu neurčitou. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodů, přičemž výpovědní doba činí 6 (šest) měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém druhá smluvní strana písemnou výpověď obdržela.
- 7.5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí, a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle

jejich pravé a svobodné vůle, přičemž její autentičnost stvrzují svými níže uvedenými podpisy.

7.6. Přílohy:

- Příloha č. 1: Konfigurace programového vybavení
- Příloha č. 2: Ceník služeb poskytovaných nad rámec paušálu
- Příloha č. 3: Oprávněné osoby objednatele
- Příloha č. 4: Součinnost a vzdálený přístup poskytovatele
- Příloha č. 5: Garantovaná úroveň služeb (SLA)

V Plzni dne:

V Trutnově dne:

Za poskytovatele

Za objednatele

XXX XXXX

Digitálně podepsal

xxxx Datum:

2022.08.10 11

:00:08 +02'00'

XXXX

.....  
xxxx Jednatel

Ing.

Miroslav

Procházka,

Ph.D.

Digitálně

podepsal Ing.

Miroslav

Procházka, Ph.D.

Datum: 2022.08.10

08:47:01 +02'00'

.....  
Ing. Miroslav Procházka

Předseda správní rady

**Příloha č. 1: Konfigurace programového vybavení**

Stránka 1/1

**Klientský mobilní SW - licence (OS Android)**

Dodavatel:

**DataExpert s.r.o.**

IČ: 27965201

Jiráskovo náměstí 274/31

326 00 Plzeň

Uživatel licence:

**Oblastní nemocnice Trutnov a.s.**

IČ: 26000237

Maxima Gorkého 77, Kryblice

541 01 Trutnov

Datum vzniku: XX.XX.2022, resp. den podpisu smlouvy

č. licence: SM\_RFID 002-2022

Rozsah licence: **nevýhradní, časově neomezená licence, teritoriálně omezená na území České republiky párově svázaná s příslušným mobilním RFID terminálem.**

Software	Počet
SW klient - licence (OS Android)	2
<i>Pracovní režimy: Zavádění prádla / Vyřazování prádla / Příjem špinavého prádla / Expedice čistého prádla / Info o prádle</i>	

Systémová podpora (bez DPH ročně)

(18% z celkové základní ceny licence)

Systémová podpora (bez DPH měsíčně)

Tato služba zahrnuje update a popř. legislativní upgrade dodaného programového vybavení po dobu jednoho roku.



## Příloha č. 2: Ceník poskytovaných služeb poskytovaných nad rámec paušálu

Všechny dále uvedené hodinové ceny služeb jsou účtovány za každých započatých 15 min. práce, minimálně však 0,25 hod. práce, není-li u příslušné služby uvedeno jinak.

Ceny služeb jsou uvedeny bez DPH.

U některých služeb je uveden i výčet doplňujících podmínek, který je blíže určuje.

### Systémová podpora:

**Systémová podpora** - tato položka je povinná (kalkulovaná výrobcem systému)

- telefonická hotline
- update
- legislativní upgrade

č.	Název služby	Cena
1	výjezd k zákazníkovi	0,- Kč
2	výjezd do 24 hod.	██████████
3	výjezd do 4 hod.	██████████
4	Cestovné	██████████
5	čas strávený na cestě	██████████
6	odborná konzultace	██████████
7	expertní a autorská konzultace	██████████
8	činnost programátora	██████████
9	vzdálená správa	dle řádku 6, 7, 8, 9
10	školení u zákazníka	██████████
11	příplatek za práci mimo prac. dobu (18:00 až 8:00), uplatňuje se ve všední dny	+ 25%
12	příplatek za práci v So, Ne	+ 50%
13	příplatek za práci ve svátek	+ 100%
14	příplatek pro zákazníky bez syst. podpory	+25%
15	storno poplatek (je-li konzultace zrušena v době kratší než 24 hodin od započetí konzultace)	50%

### Poznámka:

Příplatky, specifikované v tabulce výše, se neuplatňují na položky 1-5. Na všechny ostatní služby jsou příplatky uplatňovány samostatně, tj. žádný příplatek nezvyšuje základ ceny pro stanovení kteréhokoliv dalšího příplatku.

U položky 4 platí zákazník za účelně vynaložené výdaje.

### Expertní a autorská konzultace:

- metodická a legislativní konzultace
- analýza a studie proveditelnosti
- konzultace v cizím jazyce
- definice tiskových formulářů, přehledů a sestav
- definice výstupů mimo dodaný SW (např. MS Office)
- konzultace k zakázkovým úpravám
- práce s daty (převody a oprava dat)
- reinstalace dodaného SW

### **Příloha č. 3: Oprávněné osoby objednatele**

Pověření pracovníci objednatele oprávnění vkládat servisní požadavky do helpdeskového systému poskytovatele (<http://helpdesk.dataexpert.cz/>), popř. oznamovat servisní požadavky telefonicky:

- **xxxx**, vedoucí IT oddělení  
tel.: xxxx, E-mail: xxxx

Pověření pracovníci objednatele oprávnění objednávat nové součásti SW vybavení:

- **xxxx**, vedoucí IT oddělení  
tel.: xxxx E-mail: xxxx

### **Příloha č. 4: Součinnost a vzdálený přístup poskytovatele**

#### **Součinnost objednatele:**

Objednatel zajistí dostupnost níže uvedených osob, odpovědných za systémový provoz dodaného SW pro potřeby nastavení nebo kontrolu funkčnosti SW vybavení, v souvislosti s řešením servisního požadavku zadaného telefonicky nebo přes webový helpdesk.

#### **Vzdálený přístup poskytovatele:**

Objednatel umožní poskytovateli, technicky a organizačně, vzdálený přístup k definovaným prostředkům dodaného SW vybavení objednatele za účelem plnění činností a závazků poskytovatele dle této smlouvy prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet. Poskytovatel se musí podřídit legislativě objednatele i technickým a bezpečnostním parametrům SW objednatele. V případě vzniku či podezření na bezpečnostní incident si objednatel vyhrazuje právo přístupy poskytovatele omezit. Poskytovatel bude o této skutečnosti informován prostřednictvím určené odpovědné osoby.

Odpovědná osoba za poskytovatele: **xxxxx, tel.** [REDACTED]

- Odpovědná osoba za objednatele: **xxxxx, tel.:** xxxxx

## Příloha č. 5: Garantovaná úroveň služeb (SLA)

### 1. Předmět a účel dokumentu

Cílem dokumentu "Garantovaná úroveň služeb" (dále jen "SLA") je definovat výchozí parametry pro poskytování služby „Personifikovaný přístup do centrálního cloudového prostředí **LINmobile**“ (dále jen „Služba“) a pro sledování úrovně kvality skutečně poskytované.

Cílem SLA je také definovat pravidla vztahu mezi poskytovatelem a objednatelem. SLA je nedílnou součástí této smlouvy.

### 2. Platnost a doba trvání SLA změny SLA

SLA se uzavírá stejně jako tato smlouva na dobu neurčitou, vstupuje v platnost datem uzavření a končí datem ukončení této smlouvy, ke které se vztahuje. Poskyvatel si vyhrazuje právo kdykoliv SLA během trvání smlouvy s objednatelem změnit s tím, že v případě změny je povinen o těchto objednateli vyrozumět. Oznámené změny SLA vstupují v platnost vždy datem oznámení objednateli. V případě, že objednatel s těmito změnami nesouhlasí, je oprávněn v takovém případě tuto smlouvu písemně vypovědět, přičemž výpovědní doba v tomto případě činí 1 (jeden) měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém poskyvatel písemnou výpověď obdržel.

### 3. SLA poskytované služby

Poskyvatel udělá vše pro zajištění maximální dostupnosti „Centrálního cloudového prostředí **LINmobile**“ vytvořené a alokované pro objednatele a garantuje pro zdroje Datacentra, jehož prostřednictvím je Služba poskytována, objednateli [REDACTED] na roční bázi pro dostupnost prostřednictvím sítě internet „Centrálního cloudového prostředí **LINmobile**“ vytvořené a alokované pro objednatele; Kompletní nedostupnost prostřednictvím sítě internet k „Centrálnímu cloudovému prostředí **LINmobile**“ vytvořenému a alokovanému pro objednatele po celkovou dobu překračující dobu stanovenou parametrem uptime garantovaným poskytovatelem, představuje nefunkčnost, za kterou bude objednateli poskytnuta kompenzace, v závislosti na délce trvání nefunkčnosti, ve formě slevy, jejíž výše bude stanovena v souladu s následujícím článkem 6. tohoto SLA.

### 4. Plánovaná údržba

Doba potřebná pro provedení plánované údržby se nezapočítává do hodnoty parametru uptime. Plánovaná údržba se týká činností řádně prováděných poskytovatelem a účelem zajištění funkčnosti zdrojů Datacentra, jehož prostřednictvím je Služba poskytována, a fyzických uzlů hostujících „Centrální cloudové prostředí **LINmobile**“. Tato údržba může být řádná a/nebo mimořádná. Poskyvatel upozorní objednatele na plánovanou údržbu alespoň 48 hodin předem prostřednictvím e-mailu odeslaného na e-mailovou adresu oprávněné osoby uvedenou v příloze č.4 této smlouvy. Poskyvatel se zavazuje udělat vše proto, aby provedl plánované zásahy v době s minimálním dopadem na „Centrální cloudové prostředí **LINmobile**“ vytvořeného a alokovaného pro objednatele.

### 5. Zjišťování poruch a/nebo anomálií

- a) Případné poruchy a/nebo anomálie na zdrojích Datacentra, jehož prostřednictvím je Služba poskytována, nebo na fyzických uzlech hostujících „Centrální cloudové prostředí **LINmobile**“ vytvořené a alokované pro objednatele, nahlašuje objednatel vložení servisního požadavku do helpdeskového systému poskytovatele (<http://helpdesk.dataexpert.cz/>). V souladu s následujícím článkem 6. budou pro uznání kompenzace brány v potaz pouze nefunkčnosti potvrzené helpdeskovým systémem poskytovatele.

- b) Objednatel může hlásit poruchy nebo anomálie zákaznické podpory poskytovatele 24 hodin denně. Každá nahlášená porucha nebo anomálie bude bez zbytečného odkladu předána technickému oddělení poskytovatele v pořadí dle času přijetí.
- c) Monitorování ze strany poskytovatele je prováděno prostřednictvím specifického software, který zaznamenává a detekuje případné poruchy a anomálie a upozorňuje na ně v reálném čase oddělení zákaznické podpory.

## 6. Kompenzace

- 6.1. Ve smyslu tohoto SLA, v případě že skutečná dostupnost Služby bude v kalendářním měsíci nižší než dostupnost Služby v odst. 3 této přílohy smlouvy sjednaná/vedená, je objednatel oprávněn požadovat snížení/kompensaci měsíčního poplatku dle odst. 3.1. 1) a 2) této smlouvy, a to o 1/720 za každou započatou hodinu trvání výpadku služby, maximálně však do výše 100% měsíčního poplatku.
- 6.2. Požadavek na snížení/kompensaci měsíčního poplatku musí objednatel uplatnit písemně nejpozději do 1.dne následujícího kalendářního měsíce, po kalendářním měsíci, za který snížení/kompensaci žádá, jinak tento nárok zaniká.
- 6.3. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku Služby do helpdeskového systému poskytovatele (<http://helpdesk.dataexpert.cz/>) po ukončení výpadku Služby.
- 6.4. Částka, o kterou má být snížen měsíční poplatek, bude odečtena od nejbližšího následujícího měsíčního poplatku fakturovaného poskytovatelem.

## 7. Omezení použitelnosti SLA

Objednatel nemá nárok na kompenzaci stanovenou v SLA v případě, kdy nefunkčnost byla způsobena za následujících podmínek:

- a) události způsobené vyšší mocí, které objektivně znemožňují pracovníkům poskytovatele zasáhnout pro zajištění smluvně stanovených činností (mezi které patří, ale nejenom: stávky a manifestace, které zablokují veřejné komunikace; silniční nehody; války a teroristické útoky; přírodní katastrofy jako záplavy, bouře, vichřice atd.);
- b) mimořádné zásahy, které je nutné na základě úsudku poskytovatele provést urgentně za účelem předcházení nebezpečí, která by mohla ohrozit bezpečnost a/nebo stabilitu a/nebo integritu „Centrálního cloudového prostředí **LINmobile**“ vytvořeného a alokovaného pro objednatele anebo v ní obsažená data a/nebo informace. Případné provedení těchto zásahů bude oznámeno objednateli prostřednictvím e-mailu odeslaného na e-mailovou adresu oprávněné osoby uvedenou v příloze č.4 této smlouvy, s předstihem menším než 48 hodin nebo současně se zahájením předmětných zásahů anebo jakmile to bude možné;
- c) nedostupnost nebo zablokování „Centrálního cloudového prostředí **LINmobile**“ vytvořeného a alokovaného pro objednatele způsobené:
  - nesprávným používáním, nesprávnou konfigurací, které úmyslně nebo neúmyslně provede objednatel;
  - anomáliemi nebo nesprávnou funkcí operačního systému nebo aplikace poskytnutých třetími stranami;
  - neplněním nebo porušením této smlouvy ze strany objednatele;
- d) anomálie nebo nesprávné fungování služby, tj. neprovedené nebo zpožděné odstranění nebo vyřazení způsobené neplněním nebo porušením této smlouvy ze strany objednatele nebo nesprávným využíváním Služby ze strany objednatelě;

- e) nepřipojení „Centrálního cloudového prostředí **LINmobile**“ vytvořeného a alokovaného pro objednatele k veřejné síti způsobené objednatelem;
- f) příčiny, které způsobí nedostupnost „Centrálního cloudového prostředí **LINmobile**“ vytvořeného a alokovaného pro objednatele, celkovou nebo částečnou, z důvodu poruch v internetové síti, které jsou mimo kontrolu poskytovatele;
- g) dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení poskytovatele, která slouží k poskytování sjednaných služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti služeb.