

Niže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

Fakultní nemocnice Olomouc

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

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

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

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

bankovní spojení: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

MEDIWARE a.s.

se sídlem: Na viničních horách 1834/24, 160 00 Praha 6

IČ: 26739488

DIČ: CZ26739488

zastoupená: Michalem Potůčkem, předsedou představenstva

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8009

bankovní spojení: Česká spořitelna, 9231462/0800

na straně druhé jako „poskytovatel“

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

tuto

Smlouvu o poskytování licencí a služeb technické podpory a servisu
uzavřená dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

I.

Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“) uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a Smlouvou.
2. Smlouva je uzavírána na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Rozšíření licencí a poskytování podpory klinického farmakokinetického IS**“, identifikátor veřejné zakázky (evidenční číslo) **VZ-2022-000821**. V případě, že je ve Smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené ve Smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu Smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas provádět nebo garantovat zajištění změn ve zdrojových kódech a datových strukturách, k rozvoji a údržbě systému s názvem **MwPharm++** (dále jen „**Systému**“) ve Fakultní nemocnici Olomouc (dále taky FNOL), který je specifikovaný v zadávací dokumentaci.
5. Poskytovatel prohlašuje, že má právo produkt užít a udělit objednateli oprávnění k výkonu práva produkt užít v souladu s podmínkami Smlouvy a příslušnými právními předpisy.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele licence a služby technické podpory Systému, za podmínek stanovených ve Smlouvě, v zadávací dokumentaci a v Příloze č.1 a č.2 Smlouvy a závazek objednatele za licence a technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu se Smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran ze Smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle Smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatel.
3. Smluvní strany se dohodly, že poskytování služeb dle Smlouvy bude zahrnovat především:
 - poskytování licencí pro řádné užívání Systému objednatel;
 - Service desk;
 - pravidelný upgrade a update Systému (minimálně jednou za kalendářní rok);
 - pravidelné aktualizace lékové databáze, je-li součástí Systému (minimálně jednou za kalendářní rok);
 - zapracování legislativních požadavků;
 - realizaci nových požadavků objednatele;
 - řešení problematických situací;
 - telefonickou/emailovou podporu;
 - školení minimálně 1x za kalendářní rok v potřebném rozsahu pro zvládnutí uživatelských/administrátorských funkcionalit zaměstnanci objednatele;
 - poskytnutí aktuálních uživatelských a školicích materiálů (minimálně v elektronické formě) s každou novou verzí Systému. Objednatel je oprávněn vytvářet pro vlastní potřebu tiskové či elektronické kopie uživatelského manuálu dodaného poskytovatelem v elektronické podobě.
 - podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech;
 - implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatel.
4. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti Smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek stanovených Smlouvou.

III.

Doba a místo plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č.1 a č.2 Smlouvy ode dne účinnosti smlouvy.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění Smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

IV.

Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory **Systému** je stanovena formou paušálu za fakturační období, a bude zaplacená na základě faktury vystavené poskytovatelem na začátku fakturačního období. Cena paušálu technické podpory **Systému** zahrnuje min.:
 - ustanovení dle bodu II. Odst. 3.;
 - všechny pořizovací finanční náklady se službou spojené;
 - správu licencí uvedených v Příloze č.1 Smlouvy;
 - poskytované služby dle dohodnutých SLA uvedených v Příloze č.2.;
 - aktualizace **Systému** z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami (minimálně jeden krát za kalendářní rok).
2. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 2 Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje jednorázově zaplatit poskytovateli za 3 nově dodané licence cenu stanovenou dohodou celkem ve výši **121 500,- Kč bez DPH**, DPH 25 515,- Kč, **147 015,- Kč včetně DPH**, přičemž jednotková cena za případné dodání každé další licence je stanovena dohodou ve výši **40 500,- Kč bez DPH**, DPH 8 505,- Kč, **49 005,- Kč včetně DPH**.
4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti Smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1 pro 5 licencí cenu stanovenou dohodou ve výši **67 500,- Kč bez DPH**, DPH 14 175,- Kč, **81 675,- Kč včetně DPH** za fakturační období, přičemž jednotková cena poskytovaných služeb dle čl. IV. odst. 1 v případě dodání každé další licence je stanovena dohodou ve výši **13 500,- Kč bez DPH**, DPH 2 835,- Kč, **16 335,- Kč včetně DPH** za fakturační období.
5. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti Smlouvy platit poskytovateli za služby objednané objednatelem nad rámec paušálu cenu stanovenou dohodou ve výši: **1 500,- Kč bez DPH**, DPH 315,- Kč, **1 815,- Kč včetně DPH** za 1 hodinu práce příslušného specialisty.
6. Objednatelem vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele. Rozvoj a vývoj SW dle požadavků objednatele bude řešen samostatnými dodatky ke smlouvě včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
7. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5 nebo IV.6.
 - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5. nebo IV.6. pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve Výkazu činností a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
 - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli Výkaz činností pro odsouhlasení provedených činností. Poskytovatel provede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkaz činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady - bez časů přerušení).
 - c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do pěti pracovních dnů od převzetí Výkazu činností. V opačném případě se považuje Výkaz činností za odsouhlasený.

8. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
9. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu s náležitostmi daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a splatností 60 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury objednateli prostřednictvím elektronické pošty na adresu fin@fnol.cz, a to každou fakturu samostatným emailem ve formátu PDF včetně standardu ISDOC (Information System Document - standard pro elektronickou fakturaci v České republice), nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Faktura ve standardu ISDOC může být přiložena i samostatně mimo PDF. Použitá verze ISDOC musí být ve verzi 6.0.1. a vyšší.
10. Fakturačním obdobím se rozumí 365 (v přestupném roce 366) po sobě jdoucích dnů.
11. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
12. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven nejpozději do 3 pracovních dnů po započetí nového fakturačního období, resp. do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby dle odstavce IV.5. nebo IV.6, resp. v případě dodání licencí do 3 pracovních dnů od dodání licencí. Poskytovatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat objednateli nejpozději do 15 dnů po započetí nového fakturačního období resp. od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby dle odstavce IV. 5. nebo IV. 6.
13. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2022-000821**.
14. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
15. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad na poskytované služby dle Smlouvy za fakturační období nejdříve po dodání 3 nových licencí.
16. Počty licencí a s tím souvisejících cen za licence a poskytované služby lze měnit pouze dohodou obou smluvních stran obsaženou v písemném, chronologicky očíslovaném dodatku ke Smlouvě. Ceny budou vycházet z cen dohodnutých v čl. IV. odst. 3, odst. 4. a odst. 5.

V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému ze Smlouvy jsou:
 - Dispečink objednatele: [REDACTED]
 - Service desk poskytovatele:
Hotline v pracovní době: [REDACTED]
email: [REDACTED]
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků ze Smlouvy ve věcech technických jsou:
 - za objednatele: vedoucí Oddělení správy aplikací Zastupuje: přednosta Ústavu farmakologie
tel: [REDACTED]
email: [REDACTED]
 - za poskytovatele: [REDACTED]
tel: [REDACTED]
email: [REDACTED]
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele, resp. užívat služby Service desku poskytovatele.
4. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
5. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
6. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.

7. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění Smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky.
8. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje zaslání:
 - a) listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem;
 - b) elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem;
 - c) elektronicky podepsaného dokumentu emailem.
9. **Přístup ke službám Service desku a Hotline poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku (včetně emailu) odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Service desku a Hotline, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
10. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle čl. X. Smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu bude prováděno obdobným postupem. Podmínky vzdáleného přístupu jsou uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy.

VI.

ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že:
 - a) bude součinný při realizaci případných exportů a integrací těchto dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě;
 - b) v případě, že poskytovatel nezajistí součinnost dle bodu VI.2.a), nebude odpovědným osobám objednatele omezovat přístup do databáze Systému k datům pořízeným objednatel s tím, že jakékoliv skripty prováděné nad databází Systému musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost);
 - c) nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatel je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátu přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu. Objednatel je tedy dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 autorského zákona.
4. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné ztrátě dat předcházet cestou pravidelného zálohování databází a transakčních logů tak, aby se minimalizovaly případné ztráty dat pouze na krátké časové období.
5. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:
 - a) je objednatel povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat;
 - b) poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady;
 - c) pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se pro tyto účely stanovuje ve výši 350 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání vyúčtování objednatel.
6. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o významné změně ovládání poskytovatele ve smyslu § 71 a násl. zák. č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích. V případě, že objednatel nebude informován ze strany poskytovatele o významné změně ovládání dle předchozí věty, má objednatel právo jednostranně odstoupit od Smlouvy, s účinky odstoupení od Smlouvy k okamžiku doručení odstoupení od Smlouvy poskytovateli.
7. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery nebo PC objednatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.



8. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
9. Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze **Systému**) úplný export dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejména musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací. Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejména analýza, validace, transformace, migrace dat).
10. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.9 má objednatel právo bezplatně poskytnout přímý přístup do databáze a k jejím strukturám třetí stranám, tj. na takové případy se nebude vztahovat mlčenlivost ujednaná ve Smlouvě v čl. X.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění Smlouvy a pro výkon poskytovaných služeb.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění Smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění Smlouvy (pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb.

VIII.

SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 2 Smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie incidentu takto:
 - a) „Havárie“ ve výši 1 % aktuálního ročního paušálu
 - b) „Závada velká“ ve výši 0,5 % aktuálního ročního paušálu
 - c) „Závada malá“ ve výši 0,2 % aktuálního ročního paušálu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o **Neoprávněný incident** (viz SLA S01).
3. V případě prodlení poskytovatele s plněním ostatních závazků dle Smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % ceny aktuálního ročního paušálu za poskytování služby za každý započatý den prodlení.
4. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

IX.

UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouvu je oprávněn objednatel jednostranně ukončit písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že ze strany poskytovatele dojde k podstatnému porušení jeho smluvních povinností. K odstoupení od Smlouvy v takovémto případě dojde na základě písemného oznámení objednatele doručeného poskytovateli. V pochybnostech se má za to, že k doručení oznámení o odstoupení došlo 3. dnem po jeho odeslání. Důvodem pro odstoupení ze strany objednatele je zejména porušení povinností poskytovatele spočívající v neplnění SLA ve stanoveném termínu a provádění servisu a poskytování služeb (postupem, technologiemi) v rozporu s právními předpisy.

3. Pro účely Smlouvy se dále za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého strana porušující Smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení Smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem Smlouvu uzavřít.
4. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároků na zaplacení smluvních pokut, či jiných sankcí ze Smlouvy pro poskytovatele vyplývajících, jakož ani nároku na náhradu škody, újmy a ušlého zisku, vzniknuvších před okamžikem odstoupení od Smlouvy.
5. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou ve Smlouvě.
6. Poskytovatel má právo odstoupit od Smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
7. Poskytovatel má právo Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
8. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající ze Smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.
9. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli součinnost při přechodu objednatele na nového poskytovatele.
10. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem bez přechodu na nového poskytovatele se stávající poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli spolupráci při ukončení předmětu plnění tak, aby nedošlo k úniku jakýchkoli dat.
11. V případě ukončení smlouvy jsou smluvní strany vzájemně si vypořádat finanční závazky plynoucí ze Smlouvy nejpozději do 60 dnů od data ukončení Smlouvy tak, aby nedošlo k ekonomickým ztrátám žádné z nich.

X.

Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle Smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout/získat od druhé strany informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“). Za důvěrné informace se pro účely Smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění Smlouvy od druhé strany, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku.
2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé strany.
Za třetí osoby se nepovažují:
 - (a) zaměstnanci stran a osoby v obdobném postavení,
 - (b) orgány stran a jejich členové a
 - (c) poddodavatelé poskytovatele,za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny stranám ve Smlouvě.
3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění Smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

- (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - (b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - (d) po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti Smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.
7. Předmět plnění poskytnutý poskytovatelem respektuje Nařízení EU a právní předpisy České republiky zejména:
- a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation) a
 - b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu EIDAS.
- Poskytovatel prohlašuje, že spravovaný Software odpovídá těmto a dalším předpisům týkajících se ochrany osobních údajů.
8. V případě, že na straně poskytovatele dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním dle Smlouvy, je poskytovatel povinen bezodkladně od zjištění tohoto bezpečnostního incidentu Informovat manažera kybernetické bezpečnosti objednatele o vzniku takového incidentu a to prokazatelným způsobem e-mailem na adrese kb@fnol.cz.
9. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle Smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
10. Komunikace vztahující se ke Smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
11. Poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy, že pověřenými pracovníci, kteří přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
13. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu, a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou Smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

XI.

ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Smlouvu lze měnit pouze dohodou obou smluvních stran obsaženou v písemném, chronologicky očíslovaném dodatku ke Smlouvě.
2. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vyplývající ze Smlouvy budou řešit především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou případné spory řešeny u místně a věcně příslušného soudu ČR.
3. Právní vztahy Smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem.
4. Smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Kvittance za částečné plnění a vrácení dlužných úpisů s účinky kvittance se vylučují.
5. Použití § 577 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník se vylučuje. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu ve Smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do Smlouvy jakkoli zasahovat.
6. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, na sebe poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření Smlouvy nastat.



7. Použití ustanovení § 1726, § 1728, § 1729, § 1740 odst. 3, § 1757 odst. 2, 3, § 1950, zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, se vylučuje.
8. Poskytovatel se zavazuje smluvně zavázat své subdodavatele k dodržování stejných smluvních ujednání k jakým je povinen poskytovatel ve vztahu k objednateli.
9. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.
10. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé Smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení Smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
11. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář Smlouvy.
12. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a na důkaz souhlasu s jejím písemným zněním připojují na její závěr dle své svobodné, vážné a pravé vůle své vlastnoruční podpisy. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
13. Pokud by případné licenční podmínky nebo jiné obdobné dokumenty poskytovatele byly v rozporu se zněním Smlouvy, má znění Smlouvy přednost před zněním licenčních podmínek a jiných obdobných dokumentů.
14. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že nedílnou součástí Smlouvy tvoří zadávací dokumentace a veškeré přílohy smlouvy:
 - Příloha č. 1 – Technická specifikace Systému.
 - Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA);
 - Příloha č. 3 – Výkaz činností;
 - Příloha č. 4 – Ujednání o poskytnutí vzdáleného přístupu

15 -09- 2022

V Olomouci dne:

V Praze dne 11.08.2022

Za objednatele :

Za zhotovitele :

Příloha č. 1 – Technická specifikace Systému

Poskytovatel bude poskytovat a umožňovat objednateli využívat licence a služby v Systému s názvem: MwPharm++

Výrobce Systému je:

Název výrobce: MEDIWARE a.s.
IČ: 26739488

Název licence: MwPharm++
Typ licence: lokální
Počet uživatelských licencí: 5

Popis Systému

MwPharm je klinický farmakokinetický program sloužící především ke stanovení správného dávkovacího režimu, který je stanovován jednak na základě farmakokinetických populačních parametrů z databáze léčiv, která je součástí MwPharmu, dále na základě individuálních fyziologických parametrů pacienta. Hlavní úlohou programu **MwPharm** v rámci řešení nemocničního systému je asistovat lékařům při stanovování vhodného dávkovacího režimu léčiva. Dávkovací režim je určen za pomoci modelování časového vývoje koncentrace léku v plazmě na základě farmakokinetických parametrů z široké databáze léčiv a na základě individuálních fyziologických parametrů pacienta. Program je schopen simulovat a optimalizovat hodnoty parametrů fitováním křivky do naměřených dat, což umožňuje další zpřesnění dávkovacího režimu.

MwPharm umožňuje přehledné zpracování farmakokinetických dat, jejich snadnou vizualizaci a generování komplexních a přehledných výstupů do přenosného formátu dokumentů (PDF, Excel, Word.) a komunikaci s dalšími nemocničními systémy.

Součástí verze MwPharm je modul Edsim++, který je navržen k tvorbě nových lékových farmakokinetických a farmakodynamických modelů, modelů metabolizace léčiva v organizmu a interakčních modelů. Hlavním cílem aplikace je zprostředkovat uživatelům nástroj pro úpravu modelů podle aktuálních požadavků a zjištění. Modely vytvořené v aplikaci Edsim++ jsou exportovatelné do aplikace MwPharm++, kde je lze využít k TDM (Therapeutic Drug Monitoring).

Program obsahuje **databázi léčiv-účinných látek** (více než 300) spolu s jejich kinetickými parametry. Data existujících léčiv mohou být upravena a nová léčiva mohou být dopl.

Databáze pacientů obsahuje běžná data o pacientovi, jako např. věk, pohlaví, výšku, váhu, funkci jater atd. Vedle těchto běžných bodů je databáze také schopna ukládat historii medikací pacientů a individuální kinetické parametry, které byly získány sledováním. V rámci komplexního řešení je systém napojen na centrální databázi pacientů. Systém je dále propojen na výsledky krevních testů z laboratoře a další nemocniční systémy v rámci IS Nemocnice pro zjednodušení práce pro lékaře a zkvalitnění léčby pacienta.

1.1 Funkcionality systému MwPharm++

- je určená pro nemocniční systémy, farmakologie, biochemie a pro TDM monitoring v rámci komplexního řešení IS Nemocnic
- umožňuje výběr renální funkce z dostupné nabídky
- umožňuje predikci a úpravu dávky u způsobu podání: per oral, infusion, continual infusion, intramuscular
- umožňuje návrh dávkování s porovnáním různých dávkovacích režimů na základě populačních dat

- umožňuje volbu různých způsobů podání léčiva a zobrazení předpokládané koncentrace v závislosti na čase na základě populačních dat
- umožňuje na základě měření koncentrace léčiva v krevní plazmě provádět optimalizaci odhadu a získávat individuální parametry pro daného pacienta a konkrétní léčivo
- umožňuje návrh dávkování s porovnáním různých dávkovacích režimů na základě individuálních dat pacienta pro dané léčivo - dat získaných na základě fitování (úprava populačních parametrů na parametry individuální tak, aby křivka predikované koncentrace léčiva odpovídala odebraným vzorkům)
- podporuje Bayes optimalizaci na základě sd (standard deviation) parametrů
- podporuje generování výstupních zpráv odpovídajícím požadavkům laboratoří, farmakologií a biochemií
- Modul Edsim++:
 - Jednoduchý grafický editor pro tvorbu a úpravy modelů
 - Možnost okamžité simulace vytvořeného modelu a zobrazení výsledné křivky
 - Velká knihovna již vytvořených PKPD modelů ze které lze vycházet při úpravě/tvorbě modelu
 - Možnost zobrazit výsledky graficky v grafech i číselně v tabulkách
 - Grafy a tabulky lze přímo exportovat do formátu Microsoft Excel
 - Možnost simulace překrývajících se událostí (např. dávkování nebo hemodialýza)
 - Modelování komplexních PK, PD a PKPD - interakcí
 - Alometrická měřítka jakéhokoliv modelu
 - Úprava parametrů modelu pro danou množinu dat
 - Monte Carlo simulace vybraných parametrů modelu
 - Výpočet dávky léčiva podle vybrané výstupní veličiny (např. koncentrace nebo efekt)
 - Vhodné pro využití ve výzkumu a testování nových léčiv a metod
 - Výměna modelů s aplikací MWPharm++ a dat s aplikacema Microsoft Office a OpenOffice a dalšími nemocničními systémy

Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA)

Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:
 - a) poradenství k Systému;
 - b) parametrizaci Systému dle pokynů objednatele;
 - c) diagnostiku a řešení problémů při užívání Systému;
 - d) asistenci při aktualizaci Systému;
 - e) správu požadavků objednatele v nástroji Service desk.
2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.
3. Za **oprávněný incident** není možno považovat:
 - a) nesprávné nebo nepovolené používání **Systému**;
 - b) jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**;
 - c) jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**;
 - d) propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele;
 - e) nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele;
 - f) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami;
 - g) opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý;
 - h) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**;
 - i) používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány;
 - j) odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**;
 - k) negarantované funkce, např. chyby MS Windows nebo .NET Framework, atd.
4. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.
5. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
 - a) **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.

- b) **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
- c) **Závada malá** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.
6. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci.
7. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.
8. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.
9. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.

S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

Popis služby

1) Iniciace incidentu objednatelem

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

2) Registrace incidentu poskytovatelem

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

3) Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.



- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
 - pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
 - při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
 - rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě;
 - předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace;
 - poskytovatelem zaslouanou písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e) Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven ve Smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) **Havárie**
Odstranění havárie: do 2 pracovních dní od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**
Odstranění závady: do 5 pracovních dní od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**
Odstranění závady: do 5 pracovních dnů od nahlášení závady.

5) Dostupnost služby

V pracovní dny od 7.00 hod do 15.30 hod (tj. 8,5 pracovních hodin)

6) Úhrada služby

- Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány samostatnou úhradou dle odstavce IV.5.
- Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba provedena na náklady poskytovatele.

S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.

1) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S03 Aktualizace Systému

1) Klasifikace prostředí provozu Systému:

- a) Produkční = aktuální verze Systému nad produkčními daty;
- b) Ověřovací = testovací verze Systému nad produkčními daty;

2) Popis služby

- a) Aktualizace Systému realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny Systému, které jsou iniciovány Poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- b) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT objednatele min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
- c) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, provede je poskytovatel.
- d) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb Service desku.
- e) Objednatel provádí Aktualizaci dle požadovaného vybraného scénáře v příslušných Prostředích provozu Systému.

3) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24

4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S04 Hotline - běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele.

2) Dostupnost služby

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 07.00 – 15.30 hod na Service deskovém telefonním čísle dle odstavce V.1. Smlouvy.

3) Úhrada služby

Krátké telefonické konzultace do 15 minut jsou poskytovány v rámci Paušálu.

S05 používání Service deskové aplikace

1) Popis služby

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

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S06 řešení drobných požadavků objednatele

1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu:

- a) konzultace a poradenství k Systému nad rámec S04;
- b) objednatelem vyžádané změny nastavení Systému;

2) Popis služby:

- a) technický zástupce objednatele zašle na Service desk drobný požadavek;
- b) konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci;
- c) konzultant poskytovatele dohodne s technickým zástupcem objednatele způsob a termín řešení;
- d) konzultant provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti:
 - rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede poskytovatel bez nutnosti vyjádření objednatele;
 - rozsah od 2,5 do 10 hodin včetně = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem technického zástupce objednatele, kterého na rozsah prací dopředu upozorní;
 - rozsah nad 10 hodin = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby objednatele, kterou na rozsah prací dopředu upozorní.
- e) konzultant implementuje dohodnuté řešení a předá technickému zástupci objednatele k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci;
- f) technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět Konzultantovi k dořešení.

3) Dostupnost služby

- V pracovní dny v čase 07.00 – 15.30 hod

4) Úhrada služby

- Služba je hrazena samostatnou úhradou dle odstavce IV.5.

S07 řešení speciálních požadavků Objednatele

1) Klasifikace speciálních požadavků

- a) Požadavky na drobné vylepšování Systému.
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému.
- c) Požadavek na propojení Systému s externím systémem (zařízením, programem).
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem).
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele.

2) Popis služby:

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

3) Dostupnost služby

Reakce na požadavek do 1 měsíce od předložení

4) Úhrada služby:

- a) požadavky na drobné vylepšování Systému – za drobné vylepšování budou považovány požadavky v rozsahu do 2 hodin. Úhrada dle odstavce IV.5;
- b) požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence. Rozsáhlejší vylepšování (vývoj nad rámec Drobného vylepšování) bude považováno jako nový modul/verze systému (bude řešeno samostatnou nabídkou na rozšíření Systému);
- c) požadavek na propojení Systému s externím Systémem – nabídka na rozšíření ovladačů, resp. konektorů Systému, samostatná nabídka další licence;
- d) pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.5;
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud jen v prostém formátu, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.

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

Datum	Popis činnosti hrazených nad rámec paušálu	Čas
Celkem hodin		

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	

Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá
- doba reakce a řešení dle Smlouvy – Příloha č.2, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech

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

Jméno, datum a podpis
objednatele

Jméno, datum a podpis
poskytovatele

Příloha č. 4 – Ujednání o vzdáleném přístupu

Preambule

Řádné plnění předmětu **Smlouvy** vyžaduje i poskytnutí objednatelem vzdáleného připojení (dále jen „**Připojení**“) pro připojení poskytovatele k prostředkům informačních a komunikačních technologií (dále jen „**ICT**“) prostřednictvím chráněné datové sítě objednatele. S ohledem na výše uvedené, smluvní strany uzavírají následující Ujednání o vzdáleném přístupu (dále jen „**Ujednání**“)

I.

Předmět Ujednání

1. Předmětem Ujednání je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při poskytování a využívání Připojení, které poskytovatel získá v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.
2. Na způsob, technické řešení a možnosti Připojení do chráněné datové sítě objednatele se vztahuje přísná povinnost mlčenlivosti. Smluvní strany konstatují, že se jedná o informaci důvěrného charakteru.

II.

Podmínky poskytování a využívání Připojení.

1. Připojení bude umožněno vyjmenovaným osobám poskytovatele na základě jeho zdůvodněné žádosti (popisem plánovaných činností a požadovaným termínem), kterou zašle emailem na odpovědnou osobu objednatele uvedenou v čl. V.2 Smlouvy.
2. Připojení bude umožněno vyjmenovaným osobám poskytovatele nepřetržitě po dobu platnosti Smlouvy.
3. Připojení je poskytováno výhradně stanoveným pracovníkům poskytovatele dle bodu II.1. Ujednání a nelze ho dále převádět na jinou osobu či osoby. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení Smlouvy a umožňuje objednateli okamžitě odstoupit od Smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o změnách u pracovníků využívajících Připojení (zrušení Připojení z důvodu ukončení pracovního poměru, změny pracovní pozice apod.)
5. Poskytovatel garantuje, že místem Připojení k technickým prostředkům objednatele (řešení problémů s provozem, instalace nových verzí, meziverzí či hotfix, testování apod.) budou pouze zabezpečené technické prostředky poskytovatele.
6. Poskytovatel se zavazuje, že Připojení do chráněné datové sítě objednatele bude iniciovat pouze ze zařízení, které je dostatečně zabezpečené, má instalován antivirový program, má na něm nainstalován veškerý legální software, je chráněné heslem a má aktivní šifrování disku. Pro případ nečinnosti má aktivní spořič obrazovky, který je chráněn heslem. Objednatel je oprávněn splnění těchto požadavků kdykoli zkontrolovat, a to v sídle poskytovatele či v jakémkoliv jiném místě, ze kterého je užíváno Připojení dle Smlouvy. Poskytovatel je povinen objednateli tuto kontrolu umožnit.
7. Poskytovatel je povinen zajistit, že veškeré technické prostředky pro užití Připojení do chráněné datové sítě objednatele na straně poskytovatele nebudou přístupné žádné neoprávněné osobě. Zjistí-li poskytovatel ztrátu či kompromitování přihlašovacích údajů či certifikátů nebo má-li poskytovatel či jeho pracovníci podezření na pokus o získání přihlašovacích údajů či certifikátů neoprávněnou osobou, nahlásí tuto skutečnost neprodleně kontaktní osobě objednatele dle bodu V.2. Smlouvy, a to prokazatelným způsobem min. e-mailem.
8. Při prvním přihlášení je uživatel Připojení povinen provést změnu hesla. Minimální délka hesla je stanovena na 17 znaků, perioda pro změnu hesla je 6 měsíců. Uživatel Připojení smí pracovat na prostředku ICT poskytovatele a programovém vybavení (aplikaci) pouze pod svým uživatelským jménem a heslem jemu přiděleným. Poskytovatel zodpovídá za škody vzniklé objednateli v důsledku zneužití přidělených účtů Připojení zaviněných nedbalou manipulací pracovníků poskytovatele s těmito účty.
9. Ověření identity při Připojení bude zajištěno pomocí více faktorové autentizace.
10. Objednatel je oprávněn jedenkrát za šest měsíců nebo v případě zjištění bezpečnostního rizika okamžitě změnit přístupová hesla k účtům pro Připojení. O této skutečnosti bude objednatel neprodleně informovat bezpečnou cestou odpovědné osoby poskytovatele dle bodu V.2. Smlouvy.



11. Uživatel se zavazuje, že nebude užívat Připojení k jiné činnosti než k činnosti specifikované Smlouvou, tj. nebude se připojovat, vzdáleně ovládat či jinak ovlivňovat další zařízení, služby či jiné součásti ICT objednatele, ani se o toto pokoušet.
12. Poskytovatel se zavazuje, že jeho činností nevznikne objednateli škoda a učiní pro to ze své strany všechna nutná opatření. Pokud by přesto měl zásah poskytovatele negativní důsledek na chod spravovaného systému, je poskytovatel povinen ihned o této skutečnosti informovat odpovědnou osobu objednatele dle čl. V.2 Smlouvy, aby se přikročilo k okamžitým nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na činnost objednatele. Odpovědnost za škodu se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem.
13. Objednatel si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit Připojení, a to i bez udání důvodu.
14. Objednatel má právo monitorovat a povolovat aktivity poskytovatele při využívání Připojení.