

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

Fakultní nemocnice Olomouc

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

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

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

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

bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

Ivar ID Poděbrady, s.r.o.

se sídlem: Bílkova 127, 290 01 Poděbrady

IČ: 11821434

DIČ: CZ 11821434

zastoupená: Ing. Antonínem Škopce, jednatelem

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 354929

bankovní spojení: ČSOB Poděbrady

číslo účtu: 188279866/0300

na straně druhé jako „poskytovatel“

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

tuto

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

I.

Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“) uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a Smlouvou.
2. Smlouva je uzavírána na základě výsledků zjednodušeného podlimitního řízení zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění, s názvem „**Servisní podpora SW aplikace CEVIS Shiftmaster**“, evidenční číslo **VZ-2022-000921**. 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 k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému CEVIS Shiftmaster (dále jen „**Systému**“) ve Fakultní nemocnici Olomouc (dále taky FNOL), který je specifikovaný v zadávací dokumentaci.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory **Systému**, za podmínek stanovených ve Smlouvě, v zadávací dokumentaci a v Příloze č.1 (SLA) Smlouvy a závazek objednatele za 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 objednatelem.
3. Smluvní strany se dohodly, že zajišťování technické podpory poskytovatelem bude zahrnovat především:
 - Hotline
 - upgrade a update
 - zapracování legislativních požadavků
 - realizaci nových požadavků objednatele
 - pravidelnou revizi stavu prostředí Systému a úloh v něm provozovaných
 - řešení problematických situací
 - podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech
 - implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem
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 Smlouvy ode dne jejího zveřejnění v Registru smluv nebo ode dne 21.11.2022, rozhodné je datum, které nastane později.

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 této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).
4. Doba časového pokrytí služby: pracovní dny 07:00 – 17:00 hod

IV. Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory **Systému** je stanovena formou paušálu za fakturační období, který je složen z:
 - a) Dostupnosti služeb za podmínek stanovených SLA listy
 - b) Aktualizací **Systému** z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami
2. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti Smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1 cenu stanovenou dohodou ve výši:
150.337,60- Kč bez DPH (slovy: „jednosto padesát tisíc třista třicet sedm korun šedesát haléřů“) za fakturační období.
4. V případě navýšování počtu licencí činí cena za každých dalších 10 licencí částku 2.461,- Kč bez DPH (slovy: „dva tisíce čtyřista šedesát jedna korun“), a dále v odstavci IV.3 bude cena navýšená za každých 10 licencí o částku stanovenou dohodou ve výši:
246,10- Kč bez DPH (slovy: „dvěstěčtyřicetšestkorun deset haléřů“) za fakturační období.
5. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti Smlouvy platit poskytovateli kromě paušálu i za služby objednané objednatelem, a to cenu stanovenou dohodou ve výši:
1300,- Kč bez DPH (slovy: „jeden tisíc třista“) za 1 hodinu práce příslušného specialisty,
1400,- Kč bez DPH (slovy: „jeden tisíc čtyřista“) za 1 hodinu školení nezávislé na počtu osob.
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 Systému bude řešen samostatnými objednávkami včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
7. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5.
 - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5. pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** (Příloha č.2 Smlouvy) a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
 - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den následujícího měsíce, ve kterém byla služba provedena. Poskytovatel povede průběžně u každého rozvojového požadavku všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení).
 - c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
8. Všechny Smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
9. Fakturačním obdobím se rozumí období 1 roku.
10. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
11. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do 3 pracovních dnů od zahájení technické podpory dle čl. III. odst. 2 této smlouvy, a to předem na fakturační období, případně do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností. Poskytovatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat objednateli nejpozději do 10 dnů od vystavení faktury.
12. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data doručení faktury objednateli prostřednictvím elektronické pošty na adresu fin@fnol.cz, a to každé faktury samostatným emailem ve formátu PDF vč. 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 samostatně mimo PDF. Použitá verze ISDOC musí být ve verzi 6.0.1. a vyšší. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2022-000921**.

13. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
14. Po uplynutí 2 let platnosti této smlouvy a následně každý rok vždy k 1.1., může být provedena revize smluvních cen, a to za těchto smluvních podmínek:
- 14.1. Změny sjednaných cen v důsledku změny inflace:
Jednotkové ceny lze změnit v důsledku změny míry inflace zjištěné podle oficiálních údajů ČSÚ za uplynulý kalendářní rok za těchto podmínek:
- Při změně míry inflace o více jak 4% oproti míře inflace v předchozím kalendářním roce, mohou být úpravy jednotkových cen provedeny tak, že se ceny zvýší maximálně o stejné %, které odpovídá změně míry inflace oproti předchozímu kalendářnímu roku.
 - Jednotkové ceny dle této smlouvy a příloh nebudou měněny po dobu prvních 2 let trvání této smlouvy.
 - Úpravy jednotkových cen mohou být provedeny až v okamžiku, kdy budou vydány oficiální údaje ČSÚ.
 - O úpravu ceny v rámci revize musí smluvní strana písemně požádat druhou smluvní stranu.
- 14.2. Změny sjednaných cen v důsledku změny minimální mzdy:
Jednotkové ceny lze změnit v důsledku změny minimální mzdy na základě změny právní úpravy o výši minimální mzdy v uplynulém kalendářním roce za těchto podmínek:
- Jednotkové ceny dle této smlouvy a příloh nebudou měněny po dobu prvních 2 let trvání této smlouvy.
 - Úpravy jednotkových cen mohou být provedeny tak, že se ceny zvýší maximálně o stejné %, o které se změní minimální mzda oproti minimální mzdě předchozího roku.
 - O úpravu ceny v rámci revize musí smluvní strana písemně požádat druhou smluvní stranu.
- 14.3. Nastane-li některá z podmínek pro změnu sjednané ceny, je poskytovatel oprávněn provést výpočet změny ceny a předložit jej objednateli k případnému odsouhlasení. Smluvní strany v případě oboustranného souhlasu následně změnu sjednané ceny písemně dohodnou formou dodatku k této smlouvě.

V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou:
- Dispečink objednatele:
tel: 588 444 516
email: informatika@fnol.cz
 - Dispečink poskytovatele:
tel. Hotline v pracovní době: 325 610181
tel. Hotline mimo pracovní dobu: 603599921, 603599920
email: podpora@ivarpodebrady.cz
Helpdesk: podebrady.ivarpodebrady.cz
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
- za objednatele: Mgr. Nina Mikolajová Zastupuje: Ing. Lukáš Rygol
tel: 588 445 296 Tel: 588 844 516
email: nina.mikolajova@fnol.cz e-mail: informatika@fnol.cz
 - za poskytovatele: Ing. Antonín Škopec Zastupuje: Ing. Jitka Kindlová
tel: 325 610 181 tel: 325 611 018
email: askopec@ivarpodebrady.cz email: jkindlova@ivarpodebrady.cz
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele, resp. užívat služby Hotline poskytovatele. Technickými pracovníky objednatele jsou stanovení správci aplikace Cevis Shiftmaster.
4. **Přístup ke službám Hotline poskytovatele** se řídí dle SLA S04.

5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
6. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle odstavce X.4 Smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
7. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
8. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
9. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění Smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky.
10. Pokud je ve Smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
 - a) Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem
 - b) Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem
 - c) Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem

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 SQL 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 10% 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 ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu.
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) objednatel je povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat.
 - b) poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady
 - c) pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se pro tyto účely stanovuje ve výši 350 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání vyúčtování 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.

7. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery 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. Před ukončením této smlouvy, a to i v případě jednostranné výpovědi:
 - poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze **Systemu**) 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, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací.
 - objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
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 třetím 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.
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. této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění této smlouvy (v pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje:
 - a) poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
 - b) 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. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
 - c) „Havárie“ ve výši 1% aktuálního ročního paušálu
 - d) „Závada velká“ ve výši 0,5% aktuálního ročního paušálu
 - e) „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. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

IX. UKONČENÍ SMLOUVY

1. 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.

2. Objednatel má právo Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
3. Poskytovatel má právo Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. 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.

X.

MLČENLIVOST

1. 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.
2. Za důvěrnou informaci 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, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu.
3. 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.
4. Poskytovatel před podpisem Smlouvy předloží doklady zavazující jeho zaměstnance, kteří se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy k mlčenlivosti o informacích získaných u objednatele. Totožný doklad je poskytovatel povinen předložit i v případě, kdy pověří nového zaměstnance plněním předmětu Smlouvy.
5. Komunikace vztahující se ke Smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
6. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním Smlouvy a trvá i po jejím zániku.
7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem Smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy, že pověření pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
8. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu, a to jednorázově ve výši 100.000,- 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 USTANOVENÍ

1. 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.
2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Smlouvy včetně všech jejích náležitostí.
3. 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.
4. Změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran. Změny licenčních podmínek mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.

5. Smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat soud v ČR, místně příslušný dle sídla objednatele.
6. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí.
 - Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)
 - Příloha č. 2 – Výkaz činností
 - Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace Systému
 - Příloha č. 4 – Ujednání o vzdáleném přístupu
7. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že Smlouvu neuzavřely v tísní, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

V Olomouci dne:

V Poděbradech dne 24.10.2022

.....
za objednatele

.....
za poskytovatele
Ing. Antonín Škopec

Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:

- a) Hotline
- b) upgrade a update
- c) zapracování legislativních požadavků
- d) realizaci nových požadavků objednatele
- e) pravidelnou revizi stavu prostředí Systému a úloh v něm provozovaných
- f) řešení problematických situací
- g) podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech
- h) implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem

2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.

Za **oprávněný incident** není možno považovat:

- a) nesprávné nebo nepovolené používání **Systému** ze strany objednatele,
- b) jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
- c) jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**
- d) propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele,
- e) nesprávné nastavení **Systému** provedené 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 **Systému**

3. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAround) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.

4. **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.

5. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci.

6. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.

7. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.

8. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Povození doby služby.

9. **Paušál** – je předplacený objem poskytovaných služeb (vyjmenované služby, hodiny, legislativa atd.).

S01 Hotline – havárie a závady

1. Popis služby

Poskytnutí komunikačního centra dostupného s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků odpovědných zástupců objednatele na Systém, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně poskytovatele.

- Služba Hotline bude realizována prostřednictvím kontaktů dle čl. V.1. této smlouvy.
- V rámci Hotline bude poskytovatel pravidelně kontrolovat logy prostředí Systému. V případě nalezení problému, bude o něm informovat odpovědného zástupce objednatele a řešit v rámci incident managementu.
- O službách poskytnutých nad rámec paušálně poskytovaných služeb v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb.

A) Inicie incidentu objednatelem

- Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na Hotline poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na Hotline poskytovatele emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle čl. V.1. této smlouvy.
- 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.
- 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.

B) Registrace incidentu poskytovatelem

- Každý zasláný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na Hotline poskytovatele.
- V případě incidentu typu „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
- V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen vést o každé operaci provedené při řešení incidentu evidenci včetně času provedení operace.
- 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.

C) Řešení incidentu

- Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.
- Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.

- Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu v pracovní dobu.
- 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 zaslou písemnou informaci 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.
- Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

2. Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) **Havárie**
Nástup na řešení: do 5 hodin od nahlášení havárie v pracovních dnech .
Odstranění havárie: do 24 hodin od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**
Nástup k řešení: do 8 hodin od nahlášení závady v pracovních dnech.
Odstranění závady: do 48 hodin od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**
Nástup k řešení: nejpozději do konce následujícího pracovního dne.
Odstranění závady: do 10 pracovních dnů od nahlášení závady.

3. Dostupnost služby

Telefonický kontakt: dostupnost v pracovních dnech 07:00-17:00 hod
Elektronická pošta: dostupnost 24x7

řešení v pracovních dnech 07:00-17:00 hod

Odstraňování havárie a závady velké bude probíhat bez přerušení, a to i mimo pracovní dobu v režimu 24x7.

Odstraňování závady malé bude probíhat pouze v pracovní dny.

4. Úhrada služby

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

S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

1) Plán uvolnění verze Systému

- a) Poskytovatel zašle objednateli písemně oznámení o plánu uvolnění verze Systému, ve které bude řešena plánovaná legislativní změna.

2) Nasazení verze Systému

- a) Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- b) Aktualizace Systému se provádí dle služby **SLA S03**

3) Dostupnost služby

- poskytovatel bude poskytovat podporu v rozsahu 5x10 (07:00 - 17:00 hod.)

4) 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) Testovací = testovací verze **Systému** nad testovacími daty

2) Popis služby

- a) Po dobu servisní podpory má objednatel nárok na bezplatný nejnovější upgrade a verze, které poskytovatel vydá
- b) 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.
- c) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNOL min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
- d) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S05**.
- e) Aktualizace provádí poskytovatel, není-li domluveno jinak.

3) Dostupnost služby

- a) Aktualizace provádí poskytovatel dle domluvy s objednatelem tak, aby bylo narušení provozu co nejvíce minimalizováno.
- b) Reakční doba – zahájení práce na řízení změn do 5 pracovních dnů od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem objednatele

4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S04 Hot-line – běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele

2) Dostupnost služby

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 07.00 – 17.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1

3) Úhrada služby

- a) Krátké telefonické konzultace do 30 minut jsou poskytovány v rámci Paušálu., u delších konzultací bude předem domluven rozsah a budou vyúčtovány samostatnou úhradou dle odstavce IV.5

S05 řešení drobných požadavků objednatele

1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu

- a) konzultace a poradenství k Systému,
- b) vyžádané změny nastavení Systému.

2) Popis služby

- a) technický zástupce objednatele zašle na Hotline 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. 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, z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci
- f) technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře anebo vrátí zpět konzultantovi k dořešení

3) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná prostřednictvím emailu v režimu 7x24
- b) řešení v pracovní dny 07:00-17:00 hod
- c) reakce na požadavek do 2 pracovních dnů od obdržení požadavku zasláného odpovědným zástupcem objednatele

d) Úhrada služby

- Služba bude hrazena dle ustanovení odstavce IV.5.

S06 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
- 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 S06 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatel termín a způsob řešení
- c) oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti. Řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby objednatele, kterou na rozsah prací dopředu upozorní
- d) po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávněné osobě objednatele k akceptaci

3) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná prostřednictvím emailu v režimu 7x24
- b) řešení v pracovní dny 07:00-17:00 hod
- c) reakce na požadavek do 2 pracovních dnů od obdržení požadavku zasláného odpovědným zástupcem objednatele

d) Úhrada služby

Služba bude hrazena dle ustanovení odstavce IV.5.

- a) drobné požadavky na vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci služby S03
- b) požadavek na dodávku nového modulu Systému – dle nabídky poskytovatele na rozšíření modulů Systému
- c) požadavek na propojení Systému s externím Systémem – dle nabídky poskytovatele na rozšíření ovladačů, resp. konektorů Systému
- d) pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – dle nabídky poskytovatele
- 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 dle nabídky poskytovatele na speciální export.

Příloha č. 2 – Výkaz činností

VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ:

Poskytovatel:

Období: /

Datum	Popis činnosti	Čas
	Celkem hodin	

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

Jméno, datum a podpis
objednatele

Jméno, datum a podpis
poskytovatele

Příloha č. 3 – Položkový seznam a technická specifikace **Systému**

Aplikace: Systém evidence plánování a zpracování směn

Soubor SW modulů pro sestavení a optimalizaci plánů směn pracovníků v rovnoměrně/nerovnoměrně rozvržené pracovní době, pružné pracovní době, jejich zpracování s výstupem pro nadřazený systém zpracování mezd VEMA

Licence: skladba systému:

SW modul	Popis	Rozsah licence
ShiftMaster	TTLIB – SW modul pro plánování směn, zpracování plánů, vstupy a výstupy pro SW VEMA	5500 plánovaných pracovníků 100 konkurenčně sdílených uživ. licencí
RT-01	SW pro správu a řízení přístupu	10000 kontrolovaných účtů pracovníků 5 konkurenčně sdílených uživ. Licencí
RQLIB	Žádankový systém – modul pro podání žádostí a proces schválení dovolených, ostatních absencí, služebních cest, jiných předmětů žádostí	5500 plánovaných pracovníků 100 konkurenčně sdílených uživ. licencí
ATTAX	ATXLIB – modul pro management dat z docházkových terminálů	100 plánovaných pracovníků 100 konkurenčně sdílených uživ. licencí
ATXMOB	SW modul pro přenos plánů směn pracovníka na osobní mobil s operačním systémem Android	550 osobních licencí pro mobil
CEVISWEB	WEB portál pro náhled na osobní plány a další informace z osobní docházkové agendy pracovníka	5500 osobních licencí

Technické provozní parametry:

	server		klientskou stanici	
	minimálně	pro velký provoz	minimálně	pro velký provoz
Attax	obyčejná stanice s MS Windows 8 a vyšší, procesor 1GHz, 4 GB RAM, 10 GB místa na pevné disku, rozlišení 800x600	server se serverovým OS MS Windows 2008 Server a vyšší nebo virtuální verze serveru, síťová karta 100/1000 Mb, procesor 2GHz (Dual Core procesor) a více, 16 GB RAM, 100 GB místa na pevné disku, rozlišení 1024x768 a vyšší	MS Windows 8 a vyšší, pro síťový provoz je nutná síťová karta 100/1000 Mb, procesor 1GHz, 2 GB RAM, 500 MB místa na pevném disku, rozlišení 800x600	MS Windows 8 a vyšší, pro síťový provoz je nutná síťová karta 100/1000 Mb, procesor 1GHz a více, 8 GB RAM, 1 GB místa na pevném disku, rozlišení 1280x1024 a vyšší
ShiftMaster				
Viking				
RealTime				
WebTerm	server se serverovým OS MS Windows 2008 Server a vyšší nebo virtuální verze serveru, procesor 1GHz, 4 GB RAM, 1 GB místa na pevné disku, rozlišení 800x600 instalace IIS, .NET 4.0 a vyšší	server se serverovým OS MS Windows 2008 Server a vyšší nebo virtuální verze serveru, síťová karta 100/1000 Mb, procesor 2GHz (Dual Core procesor) a více, 16 GB RAM, 10 GB místa na pevné disku, rozlišení 1024x768 a vyšší, instalace IIS, .NET 4.0 a vyšší	Internetový prohlížeč	Internetový prohlížeč
PlansViewer				

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**“), případně prostředkům zdravotnické techniky (dále jen „**ZT**“) nebo prostředkům ostatní techniky (dále jen „**OT**“) prostřednictvím chráněné datové sítě objednatele. S ohledem na výše uvedené, smluvní strany uzavírají následující Ujednání o vzdáleném přístupu (dále jen „**Ujednání**“)

I.

Předmět Ujednání

- 1.1 Předmětem Ujednání je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při poskytování a využívání Připojení, které poskytovatel získá v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.
- 1.2 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.

- 2.1. 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.
- 2.2. Připojení bude umožněno vyjmenovaným osobám poskytovatele nepřetržitě po dobu platnosti Smlouvy.
- 2.3. Připojení je poskytováno výhradně stanoveným pracovníkům poskytovatele dle bodu II.2.1. 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.
- 2.4. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o změnách u pracovníků využívajících Připojení (zrušení Připojení z důvodu ukončení pracovního poměru, změny pracovní pozice apod.)
- 2.5. 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.
- 2.6. 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.
- 2.7. 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.
- 2.8. 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.

- 2.9. Ověření identity při Připojení bude zajištěno pomocí více faktorové autentizace.
- 2.10. 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.
- 2.11. 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 objednatel, ani se o toto pokoušet.
- 2.12. 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 objednatel dle čl. V.2 Smlouvy, aby se přikročilo k okamžitým nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na činnost objednatel. Odpovědnost za škodu se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem.
- 2.13. Pokud poskytovatel provede změny, které mohou mít vliv na provádění standardních automatických záloh, je povinen tuto skutečnost písemně bezodkladně oznámit příslušné odpovědné osobě objednatel. Stejně musí postupovat, pokud bude mít podezření, že provedené změny mohou mít vliv na jiné služby, provoz nebo nastavení objednatel.
- 2.14. Objednatel si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit Připojení, a to i bez udání důvodu.
- 2.15. Objednatel má právo monitorovat a povolovat aktivity poskytovatele při využívání Připojení.