

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní firma	Fakultní Thomayerova nemocnice – příspěvková organizace
Se sídlem	Praha 4- Krč, Vídeňská 800, PS Č 14059
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze sp. zn. Pr 1043
IČ	00064190
DIČ	CZ00064190
Zastoupená	doc. MUDr. Zdeněk Beneš, CSc., ředitel
Bankovní spojení	Česká národní banka č.účtu: 20001-36831041/0710

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel:

Obchodní firma	ICZ a.s.
Se sídlem	Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840
IČ	25145444
DIČ	CZ699000372
Zastoupená	XXXXXXXXXX
Bankovní spojení	2109164825/2700, UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje systému specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy (dále „**Systém**“) a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele (i) zajišťovat podporu provozu a rozvoj Systému prostřednictvím servisních služeb průběžně poskytovaných Objednateli (dále „**Podpora**“) a (ii) poskytnout na základě dílčích objednávek Objednatele doplňkové služby (dále „**Doplňkové služby**“), to vše řádně a včas a za podmínek uvedených v této Smlouvě (Podpora a Doplňkové služby dále společně jako „**Služby**“). Služby jsou podrobně specifikovány v jednotlivých katalogových listech obsažených v Příloze č. 2 a č. 3 Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 4 Smlouvy (dále „**Cena**“).

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese: **Praha 4- Krč, Vídeňská 800, PSČ 14059**
- 3.2. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 4.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 4.3. Poskytovatel vystaví a zašle Objednateli příslušnou fakturu za poskytnuté Služby vždy bez zbytečného odkladu v měsíci následujícím po skončení příslušného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byla poskytována příslušná Služba. K faktuře bude přiložen výkaz prací za uplynulé období v rozdělení na měsíční paušál a servisní hodiny.
- 4.4. Faktury jsou splatné do šedesáti (60) kalendářních dnů od jejich doručení s tím, že se Poskytovatel zavazuje po dobu 60 dnů po splatnosti neuplatnit úrok z prodlení. K uhrazení faktury dojde připsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 4.5. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „**Občanský zákoník**“).
- 4.6. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.

- 4.7. Smluvní strany se dále dohodly, že ceny servisních služeb budou do 31.12.2024 neměnné (fixní). Počínaje rokem 2025 bude možné tyto ceny měnit o roční koeficient inflace spotřebitelských cen vyhlášený Českým statistickým úřadem. Tato změna je možná pouze na základě žádosti poskytovatele a písemného dodatku ke smlouvě. Změna ceny nabývá účinnosti dnem nabytí účinnosti dodatku.

5. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 5.1. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku a v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 5.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
- Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu nezbytném pro účely, k nimž jsou či budou určeny.
 - Objednatel takto udělenou licenci není povinen využít.
 - Poskytovatel uděluje Objednateli licenci jako nevýhradní, časově a místně neomezenou.
- 5.3. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
- vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
 - neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
 - poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
 - plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.
- 6.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:
- postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
 - poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
 - zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;

- iv. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů;
- v. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
- vi. plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v této Smlouvě a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou.

6.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- i. vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);
- ii. obsahovou správnost provozních dat uložených v datové základně Systému;
- iii. tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného Systému;
- iv. zálohování a archivaci provozních dat;
- v. vady Systému vzniklé neodborným zásahem Objednatele nebo třetí osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

6.4. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

- i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;
- ii. zajistit technicko-organizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iii. předávat veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iv. zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb;
- v. umožnit Poskytovateli přístup k podporované části Systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit;
- vi. předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy Systému a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy;
- vii. neprovádět vědomě bez souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části Systému.

7. OCHRANA INFORMACÍ

7.1. Objednatel i Poskytovatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

- i. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „**Důvěrné informace**“);
- ii. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

- 7.2. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.
- 7.3. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
- 7.4. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou vymění o své činnosti i záměrech, a to před podpisem této Smlouvy a/nebo při podpisu této Smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této Smlouvy, ve formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, že by jako „důvěrné“ byly označeny:
- i. veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie,
 - ii. informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany není možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetím fyzickým či právnickým osobám. V případě udělení písemného souhlasu musí být taková třetí fyzická či právnická osoba zavázána zachovávat důvěrnost Důvěrných informací minimálně v rozsahu, který vyplývá z této Smlouvy.
- 7.6. Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle odst. 7.5. této Smlouvy svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Kterákoli Smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoliv porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavatel, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které Smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou Smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.
- 7.7. Po skončení účinnosti této Smlouvy může každá ze Smluvních stran žádat od druhé Smluvní strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu této Smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují Důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 7.8. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku jsou pro obě Smluvní strany závazné i po skončení účinnosti této Smlouvy.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. Objednatel a Poskytovatel shodně prohlašují, že v rámci realizace plnění dle této Smlouvy může docházet ke zpracování osobních údajů Objednatelem i Poskytovatelem ve smyslu ve smyslu

zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „ZZOÚ“) či ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“). Smluvní strany se proto dohodly na podmínkách zpracování osobních údajů odpovídajících zejména požadavkům § 28 odst. 1 a 3 GDPR, které řeší vztahy mezi Objednatelem jako správcem, případně zpracovatelem ve vztahu k osobním údajům jiných správců zapojených do projektu a Poskytovatelem jako zpracovatelem, případně dalším zpracovatelem.

- 8.2. Poskytovatel jakožto zpracovatel se v případě, že v rámci realizace plnění dle této Smlouvy bude zpracovávat osobní údaje, zavazuje se je zpracovávat v souladu s požadavky GDPR a ZZOÚ, zejména:

- zohledňovat povahu zpracování,
- být nápomocen při vyřizování žádostí subjektu údajů,
- být nápomocen v plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR
- umožnit audity, vč. inspekci prováděných správcem či jím pověřenou osobou a poskytnout součinnost u těchto auditů.

- 8.3. Typ zpracovávaných osobních údajů a kategorie subjektu údajů jsou stanoveny zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a dalšími prováděcími předpisy, zejména se jedná o následující osobní údaje:

adresát/odesílatel: jméno, příjmení, kontaktní údaje,

uživatel informačního systému: jméno, příjmení, kontaktní údaje, login.

- 8.4. Obecné zásady zpracování osobních údajů subjektů údajů: Objednatel jako správce pověřuje Poskytovatele zpracováváním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy a z účelu plnění poskytovaného dle Smlouvy, a to na základě pokynů správce. Toto pověření se vztahuje i na poddodavatele s tím, že Poskytovatel výslovně prohlašuje, že pokud do zpracování osobních údajů zapojí dalšího poddodavatele, bude tento poskytovat dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR a ZZOÚ a zaváže jej smlouvou ke stejným povinnostem, které má ve vztahu k Objednateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že v případě, pokud povinnost dále zapojený zpracovatel nesplní – odpovídá pak za všechny povinnosti ve vztahu k Objednateli on.

- 8.5. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy výslovně nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

- 8.6. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a ZZOÚ a GDPR, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány, a při zpracování postupovat s řádnou péčí.

- 8.7. V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny.

- 8.8. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu subjektů údajů před

neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a zajistit veškerá práva subjektu údajů, která je z pozice zpracovatele povinen zajišťovat dle ZZOU a GDPR.

- 8.9. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze ZZOU a GDPR, jakož i z interních předpisů Objednatele, se kterými byl prokazatelně seznámen a jeho pokynů vydaných v souladu s účinnými právními předpisy.
- 8.10. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZZOU nebo GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 8.11. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem dle této Smlouvy, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
- 8.12. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
- 8.13. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku Smlouvy.
- 8.14. Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů subjektů údajů: Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů a výslovně prohlašuje, že odpovídá za zavedení nezbytných technických a organizačních opatření dle pokynů správce, které mu byly předloženy, tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo v přiměřené míře požadavky ZZOU a GDPR.
- 8.15. Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené v tomto článku Smlouvy.
- 8.16. Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 8.17. Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
- Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“). Poskytovatel u pověřených osob zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
 - Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje vhodným způsobem zabezpečeny, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
 - Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s vhodnou úrovní zabezpečení.

- iv. Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
- 8.18. Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další vhodné a přiměřené záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 8.19. Poskytovatel se zavazuje dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZZOÚ a GDPR i jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- i. plnění pokynů pro zpracování osobních údajů pověřenými osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;
 - ii. zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům nakládat s nimi a
 - iii. opatření, která umožní určit a ověřit, jak byly osobní údaje zpracovány.
- 8.20. V případě zjištění porušení záruk dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje.
- 8.21. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- i. zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
 - ii. zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob,
 - iii. zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
- 8.22. Poskytovatel se zavazuje, že přijme přiměřená opatření k zabezpečení zpracování, případně včetně:
- i. schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
 - ii. schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů;
 - iii. procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
- 8.23. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením opatření k zajištění ochrany osobních údajů podle právních předpisů uvedených v tomto článku potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

9. NÁHRADA ŠKODY

- 9.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

- 9.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 9.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 9.5. Nahrazuje se pouze škoda skutečná. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími náhradu škody.

10. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

- 10.1. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty.

Při nedodržení lhůty pro dosažení výsledku z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši:

- v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení
- v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení
- v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení

- 10.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Poskytovatel po Objednateli oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení v zákonné výši (podle platného Nařízení vlády).

11. OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy (dále „**Oprávněné osoby**“).
- 11.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Služeb, vyjednávání podmínek a komunikace, akceptačních procedur, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení a podpis osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany (statutární orgán), nebo jejich zplnomocněnými zástupci.
- 11.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy.

- 11.4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.
- 11.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své korespondenční adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

12. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

12.1. Smlouva se uzavírá se na dobu neurčitou.

12.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:

- i. Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků.
 - ii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
 - a. prodlení Poskytovatele s plněním nepeněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,
 - b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než sedmdesát (70) dnů,
 - c. porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele Objednatelem.
 - iii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě nepodstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá Smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků z této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby písemně dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
 - iv. Písemnou výpověď této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů se šesti (6) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 12.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.
- 12.4. Odstoupení od této Smlouvy a vypovězení této Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení nebo vypovězení této Smlouvy druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu s tím, že odstoupení od smlouvy má účinky pouze do budoucna.
- 12.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.
- 12.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se smluvní pokuty, ochrany Důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv.
- 13.2. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.
- 13.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 13.4. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna, ať v písemné nebo ústní formě.
- 13.5. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, a to vyjma případu oznámení změn Oprávněné osoby dle čl. 11.4. této Smlouvy, lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy.
- 13.6. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 (slovy: jednom) vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce ve znění pozdějších předpisů.
- 13.7. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Specifikace Systému
 - Příloha č. 2 - Katalog Služeb – Podpora
 - Příloha č. 3 - Katalog Služeb – Doplnňkové služby
 - Příloha č. 4 - Cena Služeb
 - Příloha č. 5 - Oprávněné osoby
- 13.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze 28.2.2023

V Praze 23.2.2023

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

doc. MUDr. Zdeněk Beneš, CSc.,
ředitel FNT

XXXXXXXXXXXX
Ředitel sekce DMS, na základě plné
moci

Příloha č. 1

Specifikace Systému

Modul spisová služba;

- Modul elektronická podatelna a výpravná;
- Modul elektronické podatelny datových zpráv;
- Modul elektronického podpisu v souladu s eIDAS;
- Modul důvěryhodnosti;
- Modul konverze do výstupního formátu;
- Automat stahování a odesílání datových zpráv ISDS;
- Modul Správa Spisovny – včetně vazby na národní archiv s rozšířením dlouhodobého archivu ICZ DESA
- Modul ISRS (zveřejňování do registru smluv)
- Modul anonymizér
- Integrovaní rozhraní na dlouhodobý důvěryhodný archiv
- Integrovaní rozhraní na kvalifikované el.pečetění od I.CA
- Integrovaní vazba dle NSESSS na ISSD APHOTEKE

Příloha č. 2
Katalog Služeb - Podpora

Katalogový list 1 – Maintenance

Katalogový list služby - Maintenance	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Maintenance
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Poskytování maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba maintenance zahrnuje tyto činnosti: - nové verze systému e-spis včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky), - meziverzí či hotfix systému e-spis s přehledem úprav. - nová verze systému e-spis vždy: • v souvislosti se změnou těchto právních předpisů: 1. Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, 2. Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, 3. Národní standard pro elektronické systémy spisové služby, VMV část 57/2017 (část II). 4. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, 5. Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů, 6. Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů, 7. Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, 8. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. 9. Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru.

Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	Maintenance je zajišťována prostřednictvím stránek produktové podpory (https://dms-support.i.cz/) pracovníkům Objednatele oprávněným požadovat Podporu. Průběžně jsou podporovány a udržovány vždy dvě po sobě jdoucí Minor verze: - Minor m. - Minor m – 1. Všechny předchozí minor verze nejsou nadále podporovány. Minor verze m - Aktuální minor verze produktu. - V rámci této verze se udržují verze na úrovni Release - Patch a na úrovni Build - Hot-fix.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje:	Rozvoj Systému dle jiných než vyjmenovaných legislativních a jiných předpisů.
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Způsob verzování	Vzor verzování M.m.r.b, kde je M – Major, m – Minor, r – Release/Patch, b - Build – Hotfix. b) Major verze - Globální verze Informačního systému. - Významná změna architektury, funkčnosti nebo zaměření Informačního systému. c) Minor verze - Verze rozšiřující funkčnost Informačního systému. - Verze vydávaná Poskytovatelem v intervalech 3 až 4 kalendářních měsíců podle plánu rozvoje funkčnosti Informačního systému, který je určován Poskytovatelem. - Zahrnuje všechny relevantní funkčnosti, změny a opravy předchozích verzí Minor.Release.Build (pokud nejsou novou minor verzí změněny – např. optimalizace funkčnosti nebo opravy). - K verzi je připojen popis všech obsažených nových funkčností a změn. d) Release – Patch verze - Verze vydávaná Poskytovatelem v pravidelných intervalech jednoho kalendářního měsíce. - Verze obsahuje opravy chyb a problémů a optimalizaci stávající funkčnosti. - K verzi je připojen popis všech obsažených oprav a změn. e) Build – Hotfix verze

	- Opravná verze vydávaná na základě závažných chyb při provozu a používání Informačního systému. - Verze je vydána a připravena k implementaci v co nejkratším možném termínu nezávisle na Release - Patch verzích. - K verzi je připojen popis všech obsažených oprav. Příklad – verze 2.0.1.0 2 = Aktuální globální major verze Informačního systému. 0 = Zahajovací minor verze v major verzi 2 1 = První patch Poskytovatele v minor verzi 0 = Nejedná se o hotfix verzi.
Audit	
Audit licencí	Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli na vyžádání a po předchozím oznámení provést u Objednatele audit licencí - kontrolu dodržování licenčních a dalších povinností stanovených licenčními podmínkami a Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli patřičnou součinnost k provedení takového auditu. V případě, že audit prokáže nesoulad mezi užitím software a licenčními podmínkami Poskytovatele, vyúčtuje Poskytovatel Objednateli částku dle svého aktuálního ceníku, která odpovídá zjištěnému rozdílu, za software užívaný Objednatelem nad rámec poskytnutých licencí. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit takto vyúčtovanou částku do 30 dní od data auditu včetně nákladů na provedení auditu.

Katalogový list 2 – Instalace verzí

Katalogový list služby - Instalace verzí	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Instalace verzí
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Instalace verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje: - Instalace major verze - Instalace minor verze - Instalace patch - Instalace hotfix
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Instalace major verze – max. 1 x ročně Instalace minor verze – max. 2 x ročně Instalace patch – max. 2 x ročně Instalace hotfix – max. 2 x ročně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 3 - Řešení incidentů

Katalogový list služby - Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Řešení incidentů
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii: - oprava chybných dat po havárii, - obnova aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel) - zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii, - zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele. Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti: - analýza incidentu, - návrh opatření pro vyřešení incidentu, - příprava opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, - příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, - konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Dle kategorie incidentu
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	max. 4 hod. měsíčně (<i>převod hodin je možné kumulovat v rámci 1 kalendářního roku, nikoliv přesunovat do dalšího roku</i>) V případě prokázání jednoznačné chyby SW, nebo dodavatele nejsou hodiny čerpány.
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Řešení jakýkoliv návazného problému, řešení změnových požadavků
Způsob dokladování	Výkaz prací

Katalogový list 4 - HelpDesk

Katalogový list služby - HelpDesk	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	HelpDesk
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Provoz HelpDesku
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti: - provoz aplikace HelpDesk, - obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), - směřování požadavků a jejich administrace, - dohled na plnění SLA u řešitelských skupin, - reporting služeb z nástroje HelpDesku.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 5 - HotLine

Katalogový list služby – HotLine	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	HotLine
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Provoz HotLine
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba HotLine zahrnuje tyto činnosti: - Službou řešení problémů se rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory Objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem e-spis a instalovaných modulů. - Služba Hotline může být využita za předpokladu, že doba jednoho volání nepřesáhne 15 minut. Hotline je poskytována na telefonním čísle 222 272 222 v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin. Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Konzultace, se bude řešit telefonicky. V případě, že požadavek vyžaduje větší rozsah analytických prací než ½ hodiny běžné pracovní doby, Poskytovatel ve stejné lhůtě sdělí Objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru požadavku (např. na incident nebo změnový požadavek).
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

Katalogový list 6 - SLA

Katalogový list služby – SLA	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	SLA
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Služba SLA - služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba SLA zahrnuje: - definici kategorií incidentů a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení incidentu nebo servisního požadavku V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů: - volných kapacit odborných pracovníků, HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na Help Desk Poskytovatele. Za čas nahlášení incidentu mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době. Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů. Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu. Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb. Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený. Pro hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na Help Desk. Součástí nahlášení incidentu musí být: - navrhovaná kategorizace a závažnost,

	- popis Incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat, - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh, - jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa. Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována. Pokud nastane souběh incidentu s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení incidentu s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s prioritou Havárie. Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Sankce	
Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku	Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši: - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

Číslo	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
1	HAVÁRIE	8x5	3 hod.	do 8 hod.
2	PORUCHA	8x5	4 hod.	do 5 pracovních dnů
3	CHYBA	8x5	8 hod.	do 15 pracovních dnů
4	NEDOSTATEK	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
5	KONZULTACE	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
6	ŽÁDANKA	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
7	NEUVEDENO	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

Kategorie požadavku	Popis závady
HAVÁRIE	Je stav Systému nebo jeho části, kdy všechny nebo některý z vyjmenovaných modulů služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné či denní operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Objednatele, popř. činnost všech uživatelů v lokalitě, případně s dopadem na externí klienty. Neexistuje náhradní řešení. Incident může být vyřešen náhradním řešením, které neodpovídá dokumentaci systému nebo dílčí části. Částečné obnovení produktivity uživatelů si žádá zapojení pracovníků Poskytovatele.
PORUCHA	Funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele.
CHYBA	Jsou postiženy malé skupiny uživatelů, VIP uživatelé potřebují pomoc. Z pohledu Systému se jedná o stav, kdy Systém nebo jeho části fungují v omezeném provozu nebo existuje náhradní řešení. Incidenty lze překonat dočasným náhradním způsobem. Stav ESSS nebo jeho části, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat během celého měsíčního cyklu - existuje náhradní řešení.
NEDOSTATEK	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.
KONZULTACE	Dotazy k funkčnosti Systému.
ŽÁDANKA	Žádosti o změny a úpravy. Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix.

Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Doplnkové služby.

NEUVEDENO

Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.

Katalogový list 7 - Školení

Katalogový list služby - Školení	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	ANO
Název činnosti	Školení
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba zahrnuje poskytování školení systému elektronické spisové služby e-spis, a to zejména s ohledem na potřebu: - Průběžného školení nových zaměstnanců Objednatele - Rozdílového školení stávajících uživatelů systému elektronické spisové služby e-spis při zavádění nových verzí spisové služby e-spis - Doplnňování informací o legislativních změnách dotýkajících se elektronické spisové služby a návazných procesů jak na straně Objednatele, tak na straně dodavatele - Konzultací a poradenství k práci a fungování elektronické spisové služby e-spis - Metodické podpory uživatelů elektronické spisové služby e-spis a konkrétních pracovištích - Školení administrátorů systému. Školení bude realizováno: • Prezenční formou (výkladové školení lektorem s využitím projekční techniky) • Výukou s využitím pracovních stanic (práce se systémem spisové služby na PC). Počet uživatelů školení závisí na zvolené formě školení (prezentační / u PC) a počítá se s počtem školených uživatelů v rozmezí 10 (u PC) až 40 (prezenčně) osob. Obvyklá forma školení sestává ze dvou školících bloků v jednom školícím dnu. Na základě potřeb a podnětů Objednatele je možné individuálně měnit rozsah a trvání školících bloků, vždy ale s přihlédnutím k reálným možnostem zajištění školení ze strany Objednatele (uživatelé, prostory, technika, ...) a při zachování nezbytného minima přestávek mezi školícími bloky.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
	ANO
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele

Objem poskytované služby	3 člověkodny na kalendářní rok
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 8 – Vedení projektu

Katalogový list služby - Vedení projektu	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Vedení projektu
Služba v rámci záruky	ANO
Název činnosti	Vedení projektu
Definice činnosti	
Popis činnosti	Činnosti související s koordinací prací Osobní návštěva vedoucího projektu Zpracování přehledu čerpání základních služeb a služeb rozšířené podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	1 člověkodnen na kalendářní rok
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 9 – Profylaktická prohlídka

Katalogový list služby - Profylaktická prohlídka	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Profylaktická prohlídka
Služba v rámci záruky	ANO
Název činnosti	Profylaktická prohlídka
Definice činnosti	
Popis činnosti	Pravidelná kontrola chodu e-spis a jeho modulů

	- kontrola logů aplikace - vyhodnocení journalů. Monitoring běhu aplikace a HW prostředků. Součástí služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí nebo řešení s ohledem na vývoj nových produktů.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Služba bude poskytována na veškeré komponenty IS e-spis. Výstupem každé profylaktické akce bude písemná zpráva, která bude obsahovat kromě data zejména výsledky kontroly, co bylo změněno a nainstalováno, nálezy a doporučení se zaměřením na předcházení incidentům. Zpráva bude zaslána Objednateli nejpozději do 10 dnů po provedení profylaktických prací od požadavku.
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	1* ročně na základě požadavku objednatele
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Příloha č. 3**Katalog Služeb – Doplnkové služby****Katalogový list 10 - Řešení změnových/rozvojových požadavků**

Katalogový list služby - Řešení změnových/rozvojových požadavků	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Řešení změnových/rozvojových požadavků
Název činnosti	Řešení změnových/rozvojových požadavků
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů změn navrhovaných Objednatelem. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne doručení návrhu. V případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem služeb, oproti stávajícímu stavu uvedenému v technické specifikaci nebo jejich původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem služeb, budou takovéto úpravy a změny považovány za požadavek na řešení změnových požadavků.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky/nebo sjednaná výše – vliv na cenu služby
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 11 - Přímá metodická podpora

Katalogový list služby - Přímá metodická podpora	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Přímá metodická podpora
Název činnosti	Přímá metodická podpora
Definice činnosti	
Popis činnosti	Přímá metodická podpora zahrnuje: - workshopy/prezenční školení pro vybrané skupiny zaměstnanců • noví zaměstnanci • vedoucí zaměstnanci • pracovníci podatelny/výpravny • sekretariáty – klíčoví zaměstnanci • správce spisovny apod. - tematicky zaměřené workshopy/školení • seznámení s novou verzí (e-spis, Správa spisovny) • představení nových modulů (moduly na objednávku) • administrace e-spis, Správa spisovny • práce ve Správě spisovny • archivace/skartace/elektronická skartace apod.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky/nebo sjednaná výše – vliv na cenu služby
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 10 - Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli

Katalogový list služby - Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli
Název činnosti	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli
Definice činnosti	
Popis činnosti	Činnosti související s koordinací prací v případě integrací externích aplikačních programových vybavení na systém e-spis.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky/nebo sjednaná výše – vliv na cenu služby
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Katalogový list 13 - Ad hoc služby

Katalogový list služby - Ad hoc služby	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Ad hoc služby
Název činnosti	Ad hoc služby
Definice činnosti	
Popis činnosti	Ad-hoc služba zásahu na místě u Objednatele je standardně poskytována v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin. Vyžádání služby zásahu na místě je možné na základě závazného a vzájemně dohodnutého způsobu vyžádání. Službu podpory na místě může vyžádat pouze oprávněný pracovník Objednatele. Při zásahu na místě jsou odpracované hodiny evidovány prostřednictvím výkazu o provedených službách. Tento schválený výkaz je podkladem pro fakturaci s využitím Ceny uvedené <u>Příloze č. 4.</u>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele / Výkaz o provedených službách
Objem poskytované služby	Na základě objednávky/nebo sjednaná výše – vliv na cenu služby
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

Příloha č. 4**Cena Služeb**

Cena Služeb se skládá z (i) ceny Podpory (dále „**Cena Podpory**“) a (ii) z ceny Doplnkových služeb (dále „**Cena Doplnkových služeb**“), jejichž výše a způsob výpočtu je stanoven následovně:

Cena Podpory:

SLUŽBY PODPORY		Cena za měsíc v Kč	
Katalogový list č.	Specifikace Podpory	Cena bez DPH	Cena s DPH
1.	Maintenance	35 300,-	42 713,-
2.	Instalace verzí		
3.	Řešení incidentů		
4.	HELP DESK		
5.	HOTLINE		
6.	SLA		
7.	Školení		
8.	Vedení projektu		
9.	Profylaktická prohlídka		
CENA PODPORY MĚSÍČNĚ CELKEM		35 300,-	42 713,-

Cena Doplnkových služeb:

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY		Cena za hodinu v Kč	
Katalogový list č.	Specifikace Doplnkových služeb	Cena bez DPH	Cena s DPH
10.	Řešení změnových/rozvojových požadavků	2095,-	2 534,95
11.	Přímá metodická podpora	2095,-	2 534,95
12.	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli	2095,-	2 534,95
13.	Ad hoc služby	2095,-	2 534,95

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

V průběhu trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat Doplnkové služby, a to na základě jednotlivých objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále „**Objednávka**“). Objednávka bude provedena Oprávněnou osobu Objednatele a bude zaslána e-mailem Oprávněné osobě Poskytovatele nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele (dále „**Požadavek**“). Poskytovatel na základě doručeného Požadavku připraví a zašle Objednateli cenovou nabídku na realizaci Požadavku (dále „**Nabídka**“). V případě akceptace Nabídky Objednatелеm, Poskytovatel se zavazuje poskytnout za podmínek stanovených v této Smlouvě objednané Doplnkové

služby v maximálním rozsahu 35 hodin ročně. Podmínky doplňkových služeb poskytovaných nad rámec limitu 35 hodin za rok budou sjednány individuálně.

Příloha č. 5

Oprávněné osoby

Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace
XXXXXXXXXX	Smluvní záležitosti	XXXXXX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	Technické záležitosti, správa systému	XXXXXX XXXXXXXXXXXX

Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace
XXXXXXXXXX	Smluvní záležitosti	XXXXXX XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX	Projektový vedoucí	XXXXXX XXXXXXXXXXXX