

Smlouva o poskytování služeb technické podpory a servisu

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Fakultní nemocnice Hradec Králové

se sídlem: Sokolská 581, 500 05 Hradec Králové – Nový Hradec Králové
IČ: 00179906
DIČ: CZ00179906
zastoupená: MUDr. Alešem Hermanem, Ph.D. - ředitelem
bank. spoj.: Česká národní banka
číslo účtu: 24639511/0710

na straně jedné jako „*Objednatel*“

a

SEFIMA s.r.o.

se sídlem: Lesní 461/41
IČO: 25048821
DIČ: CZ25048821
zastoupený: Ivem Topinkou, jednatelem
bank. spoj.: ČSOB a.s.
číslo účtu: 5885653/0300

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 14943
ID datové schránky: qm4zpg4

na straně druhé jako „*Poskytovatel*“

(společně dále jako „smluvní strany“ či jednotlivě též jako „smluvní strana“)

(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.)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené platnou právní úpravou a touto smlouvou.
- 1.2 Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení nadlimitní veřejné zakázky s názvem „Manažerský informační systém pro FN HK“, která byla uveřejněna ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2023-018715 (dále také jako „veřejná zakázka“), to vše ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy musí být vykládána v souladu

se zadávacími podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky, vč. jejich příloh (dále též „zadávací dokumentace veřejné zakázky“) a v souladu s nabídkou Poskytovatele ze dne 24.5.2023 podanou v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky (dále též „nabídka Poskytovatele“).

- 1.3 Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy Objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
- 1.4 Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k rozvoji, údržbě či parametrizaci Manažerského informačního systému (dále jen „Systém“) ve Fakultní nemocnici Hradec Králové (dále také FNHK), který je specifikovaný v zadávací dokumentaci.

2. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit pro Objednatele služby technické podpory SW, za podmínek stanovených v této smlouvě, v zadávací dokumentaci a v Příloze č. 1 (SLA) této smlouvy a závazek Objednatele za technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
- 2.2 Poskytovatel prohlašuje, 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.
- 2.3 Smluvní strany se dohodly, že zajišťování technické podpory Poskytovatelem bude zahrnovat především:
 - Hotline;
 - HelpDesk;
 - upgrade a update;
 - zapracování legislativních změn;
 - 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;
 - supervizi stávajících i nových projektů ve smyslu zajištění případné datové komunikace těchto projektů a vyloučení kolizí těchto projektů.
- 2.4 Poskytovatel poskytuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost poskytnutého plnění (služeb).

3. Doba a místo plnění

- 3.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou a účinnou od data akceptace resp. dílčí akceptace s měsíční platbou ve stejném poměru jako je platba dle jednotlivých etap díla (viz. příloha č. 2 - harmonogram implementace Smlouvy licenční a o dílo, tzn. po akceptaci první etapy 40% měsíční platby a po konečné akceptaci 100% měsíční platby) se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 (SLA) této smlouvy ode dne nabytí její účinnosti.
- 3.3 Doba časového pokrytí služby: pracovní dny 08:00 – 16:00 hod, tj. v režimu 5x8.
- 3.4 Místem plnění předmětu této smlouvy je Fakultní nemocnice Hradec Králové, Sokolská 581, Hradec Králové.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1 Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 (SLA) této smlouvy.
- 4.2 Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit Poskytovateli za služby dle čl. 4.1 cenu stanovenou dohodou ve výši:
42.000,- Kč bez DPH (slovy: „čtyřicetdvatisíc“) za fakturační období.
- 4.3 Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit Poskytovateli za služby objednané Objednatelem cenu stanovenou dohodou ve výši:
1.700,- Kč bez DPH (slovy: „jedentisícsedmset“) za 1 hodinu práce příslušného specialisty.
- 4.4 Rozvoj a vývoj SW bude řešen samostatnými objednávkami. Objednatelem vyžádané služby při řešení Poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů SW nebo obnovy Poskytovatelem nezaviněné ztráty dat SW budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky Poskytovatele, s výjimkou případů, na které se vztahuje poskytnutá záruka.
- 4.5 Objednatel se zavazuje zaplatit za služby Poskytovatele dle odstavce 4.4. pouze v případě, že byly Objednatelem předem objednány a budou písemně odsouhlaseny Objednatelem.
- 4.6 Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi a materiálem pro zajištění služeb, s výjimkou cestovních výdajů a nákladů na dopravu vynaložených Poskytovatelem za účelem plnění předmětu této smlouvy. Náklady na dopravu a cestovní výdaje budou Poskytovatelem vyúčtovány na konci příslušného fakturačního období na základě vystavené faktury Poskytovatelem.
- 4.7 Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
- 4.8 Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem.
- 4.9 Splatnost faktury je stanovena na 30 dní od data prokazatelného doručení faktury Objednateli.
- 4.10 Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu Objednatele na účet Poskytovatele.
- 4.11 Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této smlouvy. Výše platby za tento první měsíc se stanoví jako alikvot počtu pracovních dnů v daném měsíci.
- 4.12 Poskytovatel je oprávněn každoročně jednostranně změnit sjednanou výši měsíčních poplatků dle této smlouvy, a to výlučně za následujících podmínek:
- tato změna sjednané výše měsíčních poplatků nesmí být nikdy vyšší než procentuální hodnota změny meziročního indexu vývoje cen v tržních službách pro kategorii J62 (tedy kategorii „činnosti v oblasti informačních technologií“ dle CZ-NACE) za předchozí kalendářní rok publikovaná Českým statistickým úřadem (dále jen „index cen výrobců pro kategorii J62“),
 - Poskytovatel bude oprávněn přikročit k jednostranné změně sjednaných měsíčních poplatků pouze tehdy, bude-li procentuální hodnota meziroční změny indexu cen výrobců pro kategorii J62 za předchozí kalendářní rok činit 3% a více. V takovém případě bude Poskytovatel oprávněn sjednanou výši měsíčních poplatků jednostranně změnit, a to v rozsahu maximálně odpovídajícím procentuálnímu meziročnímu růstu indexu cen výrobců pro kategorii J 62,
 - úpravu sjednané výše měsíčních poplatků dle tohoto odstavce je Poskytovatel oprávněn provést pouze jednou v kalendářním roce, a to vždy k prvnímu dni měsíce února daného kalendářního roku,
 - o provedené úpravě sjednané výše měsíčních poplatků je Poskytovatel povinen Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do konce měsíce ledna příslušného kalendářního roku,

- e) Poskytovatel je povinen provést jednostrannou změnu sjednané výše měsíčních poplatků rovněž v případě, kdy index cen výrobců pro kategorii J 62 nabude záporných hodnot (deflace) o 3% a výše – v takovém případě bude Poskytovatel povinen sjednanou výši měsíčních poplatků jednostranně snížit, přičemž v těchto případech se pravidlo dle písm. b) výše použije obdobně,
- f) všechny Poskytovatelem provedené jednostranné změny sjednané výše měsíčních poplatků nesmí ve svém souhrnu, a to za celou dobu platnosti této smlouvy, dosáhnout či přesáhnout 10 % původní hodnoty závazku z veřejné zakázky dle ustanovení § 222 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb.

5. Komunikace

5.1 **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory SW z této smlouvy jsou.

- Dispečink Objednatele:
tel: +420 495 834 443
email: helpdesk@fnhk.cz
- Dispečink Poskytovatele:
tel: +420 777 022 268
email: podpora@sefima.cz
helpdesk: <https://flyspray.sefima.cz/helpdesk/>

5.2 **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:

- za Objednatele: [redacted] zastupuje: [redacted]
tel: [redacted] tel: [redacted]
email: [redacted] email: [redacted]
- za Poskytovatele: [redacted] zastupuje: [redacted]
tel: [redacted] tel: [redacted]
email: [redacted] email: [redacted]

5.3 **Technický zástupce Objednatele** je pracovník Objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu Poskytovatele resp. užívat služby Helpdesk.

5.4 **Přístup ke službám Helpdesk** se řídí dle Přílohy č. 1 (SLA).

5.5 **Konzultant Poskytovatele** je pracovník Poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky Objednatele a poskytovat služby technické podpory.

5.6 Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.

5.7 O změnách v obsazení odpovědných osob jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.

5.8 Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky.

5.9 Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:

- a) Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručeného kurýrem.
- b) Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem.
- c) Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem,
- d) zaslání elektronicky podepsaného dokumentu prostřednictvím datové schránky.

6. Základní podmínky spolupráce stran

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat Objednateli SW technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených Objednatelem je Objednatel, že data v SW jsou pro Objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by Objednateli vznikla škoda značného rozsahu.
- 6.3 Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem Objednateli oznámit.
- 6.4 Poskytovatel se zavazuje, že data Objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou Poskytovatelem šířena mimo síť 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.
- 6.5 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 poskytování požadovaných služeb provede Poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu Objednatele.

7. Práva a povinnosti Objednatele

- 7.1 Objednatel se zavazuje zajišťovat Poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
- 7.2 V případě jakékoliv softwarové modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je Objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou Poskytovatele, která je uvedena v čl. 5. odst. 2. této smlouvy.
- 7.3 Objednatel se pro zajištění technické podpory Poskytovatele zavazuje:
 - a) umožnit Poskytovateli vzdálený přístup pro spravovaná prostředí po uzavření smlouvy o vzdáleném přístupu;
 - b) zabezpečit nezbytnou součinnost Poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb.

8. Smluvní sankce

- 8.1 V případě prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 (SLA) této smlouvy, je Objednatel oprávněn žádat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
 - a) „Havárie“ ve výši 5% aktuálního měsíčního paušálu
 - b) „Závada velká“ ve výši 2% aktuálního měsíčního paušálu
 - c) „Závada malá“ ve výši 0,5% aktuálního měsíčního paušálu
- 8.2 Smluvní pokutu je Objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident viz Příloha č. 1 (SLA).
- 8.3 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním reklamovaných vad poskytnutého plnění dle této smlouvy, vznikne Objednateli právo účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 8.4 Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

9. Ukončení smlouvy

- 9.1 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 v této smlouvě.
- 9.2 Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení Objednatele s úhradou faktur Poskytovatele překračujícím o 30 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby Objednatele písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
- 9.3 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.

10. Mlčenlivost

- 10.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
- 10.2 Za důvěrnou informaci se pro účely této 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.
- 10.3 Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu Objednatele.
- 10.4 Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. 5. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
- 10.5 Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním této smlouvy a trvá i po jejím zániku.
- 10.6 Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně Poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověřené pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
- 10.7 Pokud Poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu a to jednorázově ve výši 50.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Žádná smluvní strana není oprávněna postoupit práva a povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu, bez souhlasu druhé smluvní strany.
- 11.2 Veškeré změny a doplňky této Smlouvy je možné činit písemně, a to formou číslovaných dodatků.
- 11.3 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Veškeré právní vztahy touto Smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku a ostatními obecně závaznými právními předpisy.
- 11.4 Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.

- 11.5 Smluvní strany souhlasí, že smlouva bude zveřejněna dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Poskytovatel zároveň bere na vědomí, že obchodní tajemství obsažená ve smlouvě musí včas oznámit druhé Smluvní straně, aby nebyla zveřejněna.
- 11.6 Jestliže jednotlivá ustanovení této Smlouvy jsou nebo se stanou zcela nebo částečně neplatnými nebo jestliže v této Smlouvě nějaké ustanovení zcela chybí, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného či chybějícího ustanovení dohodnou smluvní strany takové platné ustanovení, které nejvíce odpovídá smyslu a účelu neplatného či chybějícího ustanovení.
- Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)
 - Příloha č. 2 – Technická specifikace Systému
- 11.7 Smluvní strany výslovně prohlašují, že tuto Smlouvu před jejím podepsáním přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísni nebo za zjevně nepříznivých podmínek. Toto potvrzují svými podpisy.

V Hradci Králové

V Liberci

03.07.2023

26.06.2023

Podpis: _____
Objednatel

Podpis: _____
Poskytovatel

Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

Definice pojmů

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

- a) Hotline;
- b) HelpDesk;
- c) upgrade a update;
- d) zapracování legislativních změn;
- e) realizaci nových požadavků Objednatele;
- f) pravidelnou revizi stavu prostředí Systému a úloh v něm provozovaných;
- g) řešení problematických situací;
- h) podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech;
- i) implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s Objednatelem;
- j) supervizi stávajících i nových projektů ve smyslu zajištění případné datové komunikace těchto projektů a vyloučení kolizí těchto projektů.

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**,
- b) jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které Poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
- c) jakékoliv modifikace struktur Systému, mimo modifikace, které Poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
- d) propojení **Systému** s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů Poskytovatele,
- e) nesprávné nastavení **Systému** provedeného Objednatelem nebo dle chybných pokynů Objednatele,
- f) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami,
- g) opomenutí Objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý,
- h) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**,
- i) používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány,
- j) odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**,
- k) negarantované funkce **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 (WorkAroundu) – 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 Provozní doby služby.

S01 Helpdesk – 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, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.

- Služba Helpdesk bude realizována prostřednictvím kontaktů dle čl. 5.1. této smlouvy.

A) Inicie incidentu Objednatelem

- Incident hlásí pověřený pracovník Objednatele na Helpdesk Poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce 5.1 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 Helpdesk Poskytovatele emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení Poskytovatelem telefonicky na číslo dle čl. 5.1. 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 Poskytovatele 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 zaslaný incident je označen Poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na Helpdesk 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 na úrovni projektového řízení obou stran.

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 době.
- 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.
- 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: nejpozději do konce následujícího pracovního dne
 Odstranění havárie: do 2 pracovních dnů od nahlášení havárie

b) Závada velká

Nástup k řešení: nejpozději do konce následujícího pracovního dne.
 Odstranění závady: do 4 pracovních dnů od nahlášení závady

c) Závada malá

Nástup k řešení: nejpozději do dvou pracovních dnů
 Odstranění závady: do 10 pracovních dnů od nahlášení závady

3. Dostupnost služby

Telefonický kontakt: dostupnost v pracovních dnech 08:00-16:00 hod
 Elektronická pošta: dostupnost 24x7
 Helpdesk: dostupnost 24x7
 řešení v pracovních dnech 08:00-16:00 hod

Odstraňování havárií a závad bude probíhat pouze v pracovní dny, nebude-li dohodnuto jinak.

4. Úhrada služby

- Pokud během řešení incidentu Poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy, apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány samostatnou úhradou dle odstavce 4.3.
- 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) 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**.

2) Dostupnost služby

- Poskytovatel bude poskytovat podporu v rozsahu 5x8 (08:00 - 16:00 hod.).

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci měsíčního poplatku.

S03 Aktualizace Systému

1) Klasifikace prostředí provozu Systému:

- a) Produkční = aktuální verze **Systému** nad produkčními 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) Aktualizace provádí Poskytovatel.

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 měsíčního poplatku.

S04 Hot-line - běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

Službou Hot-line se rozumí odpovědi na běžné dotazy související s používáním Systému. Hot-line zároveň není určena k tomu, aby nahrazovala uživatelská a administrátorská školení nebo intenzivní osobní konzultace týkající se např. tvorby nových reportů apod.

2) Dostupnost služby

V pracovní dny v čase 08.00 – 16.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce 5.1.

3) Úhrada služby

- a) Služba je poskytována v rámci měsíčního poplatku.

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,
- c) školení.

2) Popis služby

- a) technický zástupce Objednatele zašle na Helpdesk drobný požadavek,
- b) konzultant Poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci,

- c) konzultant Poskytovatele dohodne s technickým zástupcem Objednatele způsob a termín řešení,
- d) konzultant provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti:
 - rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede Poskytovatel bez nutnosti vyjádření Objednatele,
 - rozsah nad 2 hodiny = 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 Helpdesku v režimu 7x24.
- b) řešení v pracovní dny 08:00-16:00 hod.
- c) reakce na požadavek do 3 pracovních dnů od obdržení požadavku zaslaného odpovědným zástupcem Objednatele.

d) Úhrada služby

- Služba je hrazena dle odstavce 4.3.

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).

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 Objednatelem termín a způsob řešení,
- c) po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba Poskytovatele plnění oprávněné osobě Objednatele k akceptaci.

3) Dostupnost služby

- a) On-line služba dostupná prostřednictvím Helpdesku v režimu 7x24,
- b) řešení v pracovní dny 08:00-16:00 hod,
- c) reakce na požadavek do 3 pracovních dnů od obdržení požadavku zaslaného odpovědným zástupcem Objednatele.

d) Úhrada služby

- Služba je hrazena dle odstavce 4.3.

Příloha č. 2 – Technická specifikace Systému

Uživatelská dokumentace Model
Uživatelský manuál MIS CFM
(viz nabídka Poskytovatele)