

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: Zdravotníků 248/7, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

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

bankovní spojení: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

Ing. Martin Bencko

se sídlem: K Ryšánce 22, 147 00, Praha 4. Zelený pruh

IČ: 43083005

DIČ: CZ6407010203

zastoupená: Ing. Martinem Benckem,

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném MÚ MČ Praha 11 soudem v Praze 11, oddíl 96/00752, vložka fyz/z-1

bankovní spojení: 202246041/0100

na straně druhé jako „poskytovatel“

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

tuto

Smlouvu o poskytování licencí, 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 zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek v platném znění, s názvem „**Servisní podpora lékárenského informačního systému II.**“, identifikátor veřejné zakázky (evidenční číslo) **VZ-2023-000773**. 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, nebo alespoň garantuje rozvoj a údržbu informačního systému **Apothéké** (dále jen „**Systému**“), který je specifikován v Příloze č. 1 Smlouvy dle potřeb Fakultní nemocnice Olomouc (dále taky FNOL).
5. Objednatel na základě vyhlášky č. 437/2017 Sb. splňuje kritéria provozovatele základní služby a podle zákona č. 181/2014 Sb. je správcem a provozovatelem informačního systému základní služby. Plnění předmětu Smlouvy ve všech jeho částech musí splňovat veškeré podmínky dle zákona č. 181/2014 Sb. a dle vyhlášky č. 82/2018 Sb.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory Systému, za podmínek stanovených ve Smlouvě, v jejích přílohách a v zadávací dokumentaci a závazek objednatele za služby 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 služeb poskytovatelem bude zahrnovat především:
 - právo objednatele využívání Systému pro své účely;
 - potřebné licence;
 - Hotline;
 - HelpDesk;
 - hodinovou dotaci
 - 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;
 - supervizi stávajících i nových projektů ve smyslu zajištění případné datové komunikace těchto projektů a vyloučení kolizí těchto projektů
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. Smlouva se stává platnou dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli služby v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 a č.2 Smlouvy ode dne účinnosti Smlouvy.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

IV.

Cena a platební podmínky

1. Cena poskytovaných licencí, služeb a technické podpory **Systému** je stanovena formou paušální ceny za fakturační období (dále jen „**Paušál**“), a bude zaplacená na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem nejpozději do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností objednatelem. Výkaz činností vyplní poskytovatel vždy po uplynutí fakturačního období, minimálně v položce „Zůstatek Hodinové dotace včetně přenosu do dalšího období“. Poskytovatel se zavazuje Výkaz činností zaslat objednateli k odsouhlasení nejpozději do tří pracovních dnů od konce fakturačního období. Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu činností. V opačném případě se považuje Výkaz činností za odsouhlasený. Takto schválený Výkaz činností bude součástí daňového dokladu (faktury).
2. Podrobný popis licencí a služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č.1 a č.2 Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, po dobu platnosti Smlouvy platit poskytovateli za služby dle odst. IV.1 a odst. IV.2 Paušál stanovený dohodou ve výši **27 500 Kč bez DPH, DPH 5 775 Kč, 33 275 Kč včetně DPH** za fakturační období.
4. Objednatel se zavazuje na základě **Výkazu činností** dle Přílohy č. 3 Smlouvy zaplatit poskytovateli za služby vyžádané objednatelem nad rámec Paušálu cenu stanovenou dohodou ve výši **1700 Kč bez DPH, DPH 357 Kč, 2 057 Kč včetně DPH** za 1 hodinu práce příslušného specialisty.
5. Cena hodiny je úměrně rozpočítána za každých započatých 30 minut.
6. V ceně Paušálu je zahrnuta cena za 20 hodin hodinové dotace za fakturační období. Nevýčerpanou hodinovou dotací předplacených služeb za měsíc lze převést do dalšího období s využitím následujících 12 měsíců. Po této lhůtě propadá.
7. Cena stanovená dohodou zahrnuje veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění poskytovaných služeb.
8. Fakturačním obdobím se rozumí 1 kalendářní měsíc.
9. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.4.)
 - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.4. pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
 - b) Poskytovatel provede průběžně u každého požadavku, závady a havárie detailní popis o všech provedených činnostech a informace potřebné pro Výkaz činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady bez časů přerušení).
 - c) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** k odsouhlasení nejpozději třetí pracovní den od konce fakturačního období, ve kterém předal služby dle odstavce IV.4. k řádnému užívání objednateli.
10. Veškeré úpravy Systému potřebné ze strany poskytovatele budou prováděny na náklady poskytovatele.
11. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli zálohy. 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.
12. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu s náležitostmi daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a splatností 60 kalendářních dnů ode dne doručení faktury

objednateli prostřednictvím elektronické pošty na adresu fin@fnol.cz, a to každou fakturu samostatným emailem ve formátu PDF včetně standardu ISDOC (Information System Document - standard pro elektronickou fakturaci v České republice), nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Faktura ve standardu ISDOC může být přiložena i samostatně mimo PDF. Použitá verze ISDOC musí být ve verzi 6.0.1. a vyšší.

13. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2023-000773**.
14. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
15. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad (fakturu) dle Smlouvy za fakturační období spadající do období dle čl. III odst. 2. Smlouvy.
16. Po uplynutí jednoho roku platnosti Smlouvy, a následně vždy po uplynutí dalšího roku platnosti Smlouvy, může být provedena revize smluvních cen, a to tak, že jednotkové ceny mohou být po dohodě smluvních stran zvýšeny maximálně o stejné %, které odpovídá průměrné míře inflace (dle oficiálních údajů ČSÚ) v uplynulém roce. Úpravy jednotkových cen mohou být provedeny až v okamžiku, kdy budou vydány oficiální údaje ČSÚ. O úpravu ceny musí smluvní strana písemně požádat druhou smluvní stranu s tím, že v případě vzájemné dohody smluvních stran o navýšení ceny, bude uzavřen dodatek ke Smlouvě.
17. Poskytovatel se zavazuje plnit veškeré své finanční závazky vůči poddodavatelům, s kterými spolupracuje v rámci plnění předmětu smlouvy, bez prodlení. Objednatel si vyhrazuje právo požadovat po poskytovateli prokázání splnění této jeho povinnosti. Poruší-li poskytovatel svůj závazek dle první věty tohoto odstavce, tzn. dostane-li se poskytovatel do prodlení se splněním některého svého finančního závazku vůči některému ze svých poddodavatelů, vznikne objednateli právo uspokojit pohledávku konkrétního poddodavatele poskytovatele přímo, přičemž o takto uhrazenou částku bude ponížena cena dle této smlouvy.

V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou.
 - Dispečink objednatele: tel: +420 588 444 516
email: informatika@fnol.cz
 - Dispečink poskytovatele:
Hotline: 603 438 437
HelpDesk: aplikace HelpDesk Apotheke (umístěno u objednatele,
spravováno poskytovatelem)
internet: www.cetron.cz
telefonní číslo: 603 438 437
email: bencko@seznam.cz
písemně: na adrese poskytovatele uvedené v záhlaví Smlouvy
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
 - za objednatele: správce aplikace Zastupuje: vedoucí lékárny
tel: +420 588 444 516 tel: +420 588 443 606
email: informatika@fnol.cz e-mail: lekarna@fnol.cz
 - za poskytovatele: Ing. Martin Bencko zastupuje: Martin Bencko
tel: 603438437 tel: 601506231
email: bencko@seznam.cz email: ckoben@seznam.cz
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele, resp. užívat služby HelpDesku poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.

6. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně nebo emailem.
7. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
8. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění Smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky a bezplatně.
9. 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.
10. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle čl. X. Smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu bude prováděno obdobným postupem. Podmínky vzdáleného přístupu jsou uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy.

VI.

ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli služby 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 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 si 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 za každé jednotlivé porušení smluvní pokutu ve výši 5 % z Paušálu za jedno fakturační období.
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. Veškerá data zpracovávaná dle Smlouvy jsou ve vlastnictví objednatele, tedy objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 autorského zákona.
4. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné ztráty 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 400 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 nebo změně vlastnictví zásadních aktiv využívaných poskytovatelem k plnění Smlouvy, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o významné změně ovládání poskytovatele ve smyslu § 71 a násl. zák. č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích. V případě, že objednatel nebude informován ze strany poskytovatele o významné změně ovládání dle předchozí věty, má objednatel právo jednostranně odstoupit od smlouvy, s účinky odstoupení od smlouvy k okamžiku doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli.

7. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která by mohla být svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery poskytovatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
8. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
9. Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně, a to i před ukončením Smlouvy nebo i v případě jednostranné výpovědi Smlouvy, úplný přístup k datům vložených objednatelem a datovým strukturám tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít pro export do formátu BAK nebo skript. Úplným přístupem k datům se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejména musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací. Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (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.
11. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.9 je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 % z Paušálu za jedno fakturační období za každé jednotlivé porušení.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

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

VIII.

SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 2 Smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu dle kategorie Incidentu takto:
 - a) „Havárie“ ve výši 1 000,- Kč za každou započatou hodinu
 - b) „Závada velká“ ve výši 1 000,- Kč za každou započatou hodinu
 - c) „Závada malá“ ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident (viz SLA S01).
3. V případě prodlení poskytovatele s plněním ostatních závazků dle Smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % měsíčního Paušálu za každý započatý den prodlení.
4. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

IX. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouvu je oprávněn objednatel jednostranně ukončit bez udání důvodů písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že ze strany poskytovatele dojde k podstatnému porušení jeho smluvních povinností. K odstoupení od Smlouvy v takovémto případě dojde na základě písemného oznámení objednatele doručeného poskytovateli. V pochybnostech se má za to, že k doručení oznámení o odstoupení došlo 3. dnem po jeho odeslání. Důvodem pro odstoupení ze strany objednatele je zejména porušení povinností poskytovatele spočívající v neplnění SLA ve stanoveném termínu a provádění servisu a poskytování služeb (postupem, technologiemi) v rozporu s právními předpisy.
3. Pro účely Smlouvy se dále za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého strana porušující Smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení Smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem Smlouvu uzavřít.
4. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároků na zaplacení smluvních pokut, či jiných sankcí ze Smlouvy pro poskytovatele vyplývajících, jakož ani nároku na náhradu škody, újmy a ušlého zisku, vzniknuvších před okamžikem odstoupení od Smlouvy.
5. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou ve Smlouvě.
6. Poskytovatel má právo odstoupit od Smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
7. Poskytovatel má právo Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu, s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Poskytovatel není oprávněn vypovědět Smlouvu po dobu prvních dvou let platnosti Smlouvy.
8. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající ze Smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.
9. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli součinnost při přechodu objednatele na nového poskytovatele.
10. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem bez přechodu na nového poskytovatele se stávající poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli spolupráci při ukončení předmětu plnění tak, aby nedošlo k úniku jakýchkoli dat.
11. V případě ukončení smlouvy jsou smluvní strany povinné si vzájemně vypořádat finanční závazky plynoucí ze Smlouvy nejpozději do 60 dnů od data ukončení Smlouvy tak, aby nedošlo k ekonomickým ztrátám žádné z nich.

X. OCHRANA INFORMACÍ

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle Smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout/získat od druhé strany informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“). Za důvěrné informace se pro účely Smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění Smlouvy od druhé strany, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku.
2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé strany.

Za třetí osoby se nepovažují:

- (a) zaměstnanci stran a osoby v obdobném postavení,
- (b) orgány stran a jejich členové a
- (c) poddodavatelé poskytovatele,

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny stranám ve Smlouvě.

3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění Smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - (b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - (d) po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti Smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.
7. Předmět plnění poskytnutý poskytovatelem musí respektovat Nařízení EU a právní předpisy České republiky zejména:
 - a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation) a
 - b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu EIDAS.Poskytovatel prohlašuje, že spravovaný Software odpovídá těmto a dalším předpisům týkajících se ochrany osobních údajů.
8. V případě, že na straně poskytovatele dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s ochranou informací nebo dat, je poskytovatel povinen bezodkladně od zjištění tohoto bezpečnostního incidentu informovat manažera kybernetické bezpečnosti objednatele o vzniku takového incidentu, a to prokazatelným způsobem e-mailem na adrese kb@fnol.cz a poverenec.GDPR@fnol.cz.
9. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle Smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
10. Komunikace vztahující se ke Smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
11. Poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy, že pověřené pracovníci, kteří přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
12. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu, a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou Smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
13. Likvidace dat

Při ukončení Smlouvy jakýmkoliv způsobem je poskytovatel povinen všechna data v datových úložištích nebo na datových nosičích nacházejících se ve správě u poskytovatele zlikvidovat tak, aby nedošlo k jejich úniku a porušení bezpečnostních opatření dle Zákona č. 181/2014 o kybernetické bezpečnosti a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR).

14. V případě úniku dat z důvodu nedostatečného zajištění jejich likvidace ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit objednateli všechny škody a náklady objednateli takto vzniklé, plus smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč.

XI.

ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Smlouva je uzavřena v souladu s aktuálními právními předpisy. V případě významných legislativních změn dopadajících na Smlouvu budou tyto promítnuty do smluvního vztahu bez dalšího v případě, že k jejich účinnosti není třeba dohoda (dodatek) o změně Smlouvy, případně se smluvní strany mohou dohodnout na uzavření dodatku reflektujícího významné legislativní změny.
2. Smlouvu lze měnit pouze dohodou obou smluvních stran obsaženou v písemném, chronologicky očíslovaném dodatku ke Smlouvě.
3. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vyplývající ze Smlouvy budou řešit především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou případné spory řešeny u místně a věcně příslušného soudu ČR.
4. Právní vztahy Smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem.
5. Smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Kvittance za částečné plnění a vracení dlužných úpisů s účinky kvittance se vylučují.
6. Použití § 577 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník se vylučuje. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu ve Smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do Smlouvy jakkoli zasahovat.
7. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, na sebe poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření Smlouvy nastat.
8. Použití ustanovení § 1726, § 1728, § 1729, § 1740 odst. 3, § 1757 odst. 2, 3, § 1950, zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, se vylučuje.
9. Poskytovatel se zavazuje smluvně zavázat své subdodavatele k dodržování stejných smluvních ujednání k jakým je povinen poskytovatel ve vztahu k objednateli.
10. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.
11. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé Smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky.
12. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a na důkaz souhlasu s jejím zněním připojují na její závěr dle své svobodné, vážné a pravé vůle své podpisy. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
13. Pokud by případné licenční podmínky nebo jiné obdobné dokumenty poskytovatele byly v rozporu se zněním Smlouvy, má znění Smlouvy přednost před zněním licenčních podmínek a jiných obdobných dokumentů.
14. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že nedílnou součástí Smlouvy tvoří zadávací dokumentace a veškeré přílohy smlouvy:
 - Příloha č. 1 – Technická specifikace Systému
 - Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA);
 - Příloha č. 3 – Výkaz činností;

- Příloha č. 4 – Ujednání o poskytnutí vzdáleného přístupu

V Olomouci dne:

V Praze dne

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....
prof. MUDr. Roman Havlík, PhD.
ředitel

.....
Ing, Martin Bencko, jednatel

Příloha č. 1 – Technická specifikace Systému

Provoz bude probíhat v počítačové síti objednatele v lokalitě:
Fakultní nemocnice Olomouc, Zdravotníků 248/7, Olomouc 779 00.

Poskytovatel bude poskytovat a umožňovat objednateli využívat služby a servis Systému dle Přílohy č.2 – SLA Smlouvy minimálně v rozsahu všech jeho objednatelem zakoupených modulů, licencí a dále poskytovaných služeb::

Základní podpora Systému zahrnuje:

- Garance funkčnosti - poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
- Garance rozvoje SW a db prostředí - poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
- Garance legislativních updatů - poskytování legislativních upgradů.
- Servisní garance - garance dostupnosti servisních služeb.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk - přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
- Garance podpory provozu db prostředí.
- Garance vybraných služeb:
 - zajištění migrace na vyšší verzi db prostředí,
 - instalace nových verzí,
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - zaškolení správce.
- Garance informovanosti - poskytování informací o nových sw produktech.
- Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.

Nepřetržitá podpora Systému zahrnuje:

- Servisní garance dostupnosti servisních služeb podpory provozu.
- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb podpory provozu db prostředí MS SQL.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk - přístup k aplikaci služby HelpDesk.
- Garance dostupnosti služby HotLine - přístup k systému služby HotLine.
- Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem - zahájení servisního zásahu nejpozději do šedesáti minut od nahlášení havárie provozu na službu HotLine.

Konzultační návštěvy - konzultační služby poskytované v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele.

Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA)

Definice pojmů

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

- a) poradenství k Systému
- b) parametrizaci Systému dle pokynů objednatele
- c) diagnostiku a řešení problémů při užívání Systému
- d) asistenci při aktualizaci Systému
- e) správu požadavků objednatele v nástroji HelpDesk
- f) Service desk
- g) hodinovou dotaci
- h) upgrade a update
- i) zapracování legislativních požadavků
- j) validaci dle Přílohy č. 5 – Rozsah validací
- k) realizaci nových požadavků objednatele
- l) pravidelnou revizi stavu prostředí Systému a úloh v něm provozovaných
- m) řešení problematických situací
- n) podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech
- o) implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s Objednatелеm

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

3. Za **oprávněný incident** není možno považovat:

- a) Nesprávné nebo nepovolené používání **Systému**,
- b) jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
- c) nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele,
- d) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami,
- e) opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý,
- f) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**,
- g) používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány,
- h) odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**,
- i) negarantované funkce (např. chyby MS Windows atd).

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

Zahájením řešení incidentu se rozumí:

- zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
- nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
- nebo poskytnutí nahlášené závady k vyřešení třetí straně (např. subdodavateli).

5. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:

- a) **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
- b) **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
- c) **Závada malá** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.

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

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

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

9. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.

10. **Paušál** – je cena za objem domluvených pravidelně se opakujících poskytovaných služeb (vyjmenované služby, hodiny, legislativa atd.).

11. **Písemná forma** – za písemnou formu kromě fyzického papírového dokumentu lze považovat i email nebo jiný elektronicky vytvořený dokument.

S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

Popis služby

1) Inicie incidentu objednatelem

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

2) Registrace incidentu poskytovatelem

- a) 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.
- b) V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení incidentu provést na Helpdesku záznam včetně času provedení operace.
- c) Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- d) V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda v kategorizaci požadavku (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.

3) Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.
- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
 - Pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
 - Při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
 - Rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě.
 - Předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.
 - Poskytovatelem zaslou písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e) Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven ve Smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů od nahlášení

- a) **Havárie**
Nástup na řešení: do 1 hodiny
Odstranění havárie: do 5 hodin
- b) **Závada velká**
Nástup na řešení: do 1 hodiny
Odstranění velké závady: v pracovní době: do 8 hodin
v mimopracovní době: do 18 hodin
- c) **Závada malá**
Nástup na řešení: do 5 hodin
Odstranění malé závady: v pracovní době: do 24 hodin
v mimopracovní době: do 48 hodin
V případě SW chyby v kódu Systému do 14 dní.
- d) **Servisní odstávka**
Oznámení odpovědné osobě objednatele: v pracovní době min. 72 hodin před jejím zahájením.
Provádění servisní odstávky: v pracovní dny od 21.00 hod
v mimo pracovní dny od 21.00 hod
Zprovoznění Systému: do 4 hodin po zahájení odstávky
Servisní odstávku je možné provádět vždy pouze po dohodě s odpovědnou osobou objednatele.
V případě potřeby a souhlasu objednatele může poskytovatel provést servisní odstávku v jiný než uvedený čas a délce odstávky.

5) Dostupnost služby

- a) HotLine – nepřetržitě v režimu 24x7
- b) HelpDesk – webová dostupnost nepřetržitě v režimu 24x7, odezva v pracovní dny v době 7.00 - 16.00 hod
- c) Celková doba výpadku provozu Systému za jeden kalendářní rok je maximálně 8,76 hodin.
- d) Počet výpadů z důvodu havarijního stavu v je maximálně 1 x za tři kalendářní měsíce.
- e) Celková dostupnost provozu Systému v případě havárií je minimálně 99,9 % za daný kalendářní rok.
- a) Dostupnost provozu Systému bez rozlišení příčin (výpadek nebo servis) je 99,5 % za uplynulé tři kalendářní měsíce.

Pro ověření dostupnosti provozu Systému je definován, jako rozhraní pro ověření dostupnosti, referenční klient Systému běžící přímo na daném serveru Systému.

6) 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 používaných objednatelem mimo Systém, chyba obsluhy apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány dle odstavce IV.1.a) Smlouvy.
- b) Pokud byla příčinou havárie vada Systému včetně SW třetích stran používaných poskytovatelem v Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

1) Popis služby

Poskytovatel bude provádět úpravy Systému tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel garantuje, že všechny funkce Systému budou plně v souladu s legislativními požadavky, tedy nařízeními danými zákonem nebo vyhláškou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava Systému bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí Systému.

2) Nasazení verze Systému

- a) Poskytovatel poskytne objednateli novou verzi k otestování s časovým předstihem před účinností legislativní změny.
- b) Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.
- c) V případě vydání změny právních předpisů se zpětnou platností je lhůta k provedení úprav 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje poskytovatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi Systému.
- d) Aktualizace Systému se provádí dle služby **SLA S03**

3) Dostupnost služby

Průběžně po dobu platnosti Smlouvy

4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S03 Aktualizace Systému

1) Popis služby

- a) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány Poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- b) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT objednatele min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
- c) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení neprovede vlastními silami, provede je poskytovatel v rámci Paušálu.
- d) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb HelpDesk. Poskytovatel je povinen informovat určené pracovníky objednatele o nasazení/změně aktuální verze Systému.

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S04 Hot-line

1) Popis služby

Poskytovatel prostřednictvím Hot-line zajišťuje nepřetržité přebírání hlášení havárií nebo významných závad vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle Smlouvy v českém nebo slovenském jazyce.

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná nepřetržitě v režimu 7x24 na telefonním čísle dle odst. V.1.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S05 Běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele.

2) Dostupnost služby

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 07.00 – 16.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1. Smlouvy.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S06 používání HelpDeskové aplikace

1) Popis služby

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

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24 na internetové a emailové adrese dle odstavce V.1.

Poskytovatel na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpoví objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S07 řešení speciálních požadavků objednatele**1) Klasifikace speciálních požadavků**

- a) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem).
- b) Vyžádané změny nastavení Systému.
- c) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence.
- d) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele.

2) Popis služby

- a) Oprávněná osoba objednatele předloží požadavek na HelpDesk poskytovatele.
- 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

Reakce na požadavek do 2 pracovních dnů.

4) Úhrada služby

- a) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.4. formou Výkazu činností.
- b) Vyžádané změny nastavení Systému – úhrada dle odstavce IV.4. Smlouvy formou Výkazu činností nebo z Paušálu dle rozhodnutí objednatele.
- c) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence.
- d) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud dle odstavce VI.9 Smlouvy, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.

S08 Vzdálené sledování systémů**1) Popis služby**

Podmínkou zajištění sjednaných parametrů dostupnosti provozu Systému dle SLA S01 je souhlas Objednatele s nepřetržitým vzdáleným sledováním provozních parametrů dotčených serverů pro zajištění provozu Systému společně s nepřetržitým vzdáleným sledováním provozních parametrů samotné aplikace.

Pro nasazení vzdáleného sledování provozu Systému, včetně případných servisních zásahů a správy Systému:

- objednatel zajistí dostatečně výkonný přístup do sítě Internet s dostupností min. v úrovni 99,9 %,
- objednatel umožní poskytovateli nepřetržitý vzdálený přístup na sledovaný Systém za účelem proaktivní údržby a použití konzole agenta pro sledování Systému,
- objednatel umožní přenos elektronických zpráv nebo informací vztahujících se ke sledování systémů ze sítě objednatele do systému služby HelpDesk poskytovatele,
- poskytovatel je v případě kritických hlášení oprávněn k provedení proaktivního servisního zásahu s oprávněním přístupu a realizace případné změny konfigurace nebo provozního stavu samotného Systému, včetně databázového prostředí pro provoz Systému,
- poskytovatel je oprávněn k provádění průběžných profylaktických kontrol stavu a aktuálního provozu Systému, databázového prostředí, operačního systému a provozních parametrů HW prostředků serveru. Profylaktické kontroly nebudou ovlivňovat nebo omezovat provoz Systému z pohledu uživatelů objednatele.
- sledovaný server objednatele bude dostatečně výkonově a kapacitně dimenzován vzhledem k požadavkům objednatele na provoz Systému, tj. nebude při provozu ve špičkách zatěžován více než na 90 % svého maximálního výkonu nebo kapacity a nebude tak obsazován komunikační kanál pro sledování systému.

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S09 Zapojení nového HW do Systému.**1) Popis služby**

Poskytovatel na žádost objednatele zapojí do Systému objednatelem požadované nové typy a modely HW.

2) Dostupnost služby

Průběžně po dobu platnosti Smlouvy

3) Úhrada služby

Služba je poskytována na základě samostatné nabídky poskytovatele a následné objednávky objednatele. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle SLA S09 pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.

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

Datum	Popis činností hrazených v rámci hodinové dotace	Čas
Celkem hodin		
Zůstatek Hodinové dotace včetně přenosu do dalšího období		

Datum	Popis činností hrazených nad rámec Paušálu a hodinové dotace	Čas
Celkem hodin		

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	
Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá - doba reakce a řešení dle Smlouvy – Příloha č.2, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech								

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

Jméno, datum a podpis
objednatele

Jméno, datum a podpis
poskytovatele

Příloha č. 4 – Ujednání o vzdáleném přístupu

Preamble

Řádné plnění předmětu **Smlouvy** vyžaduje i poskytnutí 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. Předmětem Ujednání je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při poskytování a využívání Připojení, které poskytovatel získá v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.
2. Na způsob, technické řešení a možnosti Připojení do chráněné datové sítě objednatele se vztahuje přísná povinnost mlčenlivosti. Smluvní strany konstatují, že se jedná o informaci důvěrného charakteru.
3. Postup zřízení vzdáleného přístupu:
Odpovědná osoba poskytovatele dle čl. V.2. Smlouvy poskytovatele zašle na kontakt Odpovědné osoby objednatele uvedený v čl. V.2. Smlouvy seznam pracovníků poskytovatele, pro které požaduje vzdálený přístup (dále jen **Uživatel**).
Na základě této žádosti zajistí uvedená Odpovědná osoba objednatele předání přístupových údajů (tj. uživatelského jména a hesla) pro vzdálený přístup Uživatele. Současně bude Uživateli předán i návod pro připojení a konfiguraci klienta Připojení. Tento klient, jakož i jeho správa, je poskytován bezplatně.

II.

Podmínky poskytování a využívání Připojení.

1. Připojení je poskytováno výhradně stanoveným uživatelům dle bodu I.3. Ujednání a nelze ho dále převádět na jinou osobu či osoby. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení Smlouvy a umožňuje poskytovateli okamžitě od Smlouvy odstoupit.
Ověření identity při Připojení musí být zajištěno pomocí více faktorové autentizace.
2. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o změnách u Uživatelů využívajících Připojení (zrušení přístupu z důvodu ukončení pracovního poměru, změny pracovní pozice apod.)
3. Při prvním přihlášení je Uživatel povinen provést změnu hesla, které bylo Uživateli předáno dle čl. I.3. Ujednání. Minimální délka hesla je stanovena na 17 znaků, perioda pro změnu hesla je 6 měsíců. Uživatel smí službu Připojení užívat pouze pod svým uživatelským jménem a heslem jemu přiděleným.
4. Poskytovatel se zavazuje, že Připojení do chráněné datové sítě objednatele, bude iniciován pouze ze zařízení, které je dostatečně zabezpečené, má instalován antivirový program, veškerý na něm instalovaný software je legální, je chráněno 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. Poskytovatel je povinen objednateli tuto kontrolu umožnit.
5. Dále je poskytovatel povinen zajistit, že veškeré technické prostředky pro užití Připojení do chráněné datové sítě objednatele, nebudou na straně poskytovatele přístupné žádné neoprávněné osobě.
6. V případě, že na straně poskytovatele a jeho uživatelů dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním Smlouvy, je poskytovatel povinen bezodkladně od zjištění tohoto bezpečnostního incidentu informovat manažera kybernetické bezpečnosti objednatele o vzniku takového incidentu, a to prokazatelným způsobem e-mailem na adrese kb@fnol.cz.
Bezpečnostním incidentem se rozumí především:
 - ztráta či kompromitování přihlašovacích údajů či certifikátů, nebo má-li Uživatel podezření na pokus o získání přihlašovacích údajů či certifikátů neoprávněnou osobou;
 - narušení bezpečnosti technických prostředků Uživatele pro užití Připojení do chráněné datové sítě objednatele.

7. Poskytovatel se zavazuje, že Uživatel nebude užívat Připojení k jiné činnosti než k činnosti specifikované v čl. I Ujednání, tj. nebude se připojovat, vzdáleně ovládat či jinak ovlivňovat další stanice, služby či jiné součásti informačních a komunikačních technologií (ICT) objednatele a ani se o toto pokoušet.
8. Poskytovatel se zavazuje, že činností Uživatelů nevznikne objednateli jakákoliv škoda a učiní pro to ze své strany všechna nutná opatření. Pokud by přesto měl zásah Uživatele negativní důsledek na chod spravovaného systému, je poskytovatel povinen ihned o této skutečnosti informovat odpovědnou osobu objednatele, aby se přikročilo k okamžitým nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na činnost objednatele.
9. O chystaných pracích (např. nasazení nových verzí, změnách nastavení, importu/exportu dat apod.), o výsledku a ukončení těchto prací, je poskytovatel povinen informovat odpovědnou osobu objednatele min. formou emailu.
10. Po ukončení prací je Uživatel poskytovatele povinen ukončit Připojení. Čas připojení pro uživatelskou relaci (session) je maximálně 24 hodin.
11. Objednatel si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit Připojení, a to i bez udání důvodu.
12. Objednatel si vyhrazuje právo monitorovat aktivity Uživatele.
13. Objednatel na základě vyhlášky č. 437/2017 Sb. splňuje kritéria provozovatele základní služby a podle zákona č. 181/2014 Sb. je správcem a provozovatelem informačního systému základní služby. Plnění předmětu Ujednání ve všech jeho částech musí splňovat veškeré podmínky dle zákona č. 181/2014 Sb. a dle vyhlášky č. 82/2018Sb.
14. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pravidla, která vycházejí z bezpečnostních politik objednatele a se kterými byl poskytovatel prokazatelně seznámen.
15. Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli provedení zákaznického auditu, a to na základě předchozího oznámení objednatele o provedení auditu, které bude doručeno poskytovateli 7 dnů přede dnem předpokládaného provedení auditu a zároveň v tomto oznámení bude uvedeno, kdo bude audit provádět (zda samotný objednatel nebo třetí strana - auditor), co bude předmětem auditu, příp. jaké podklady si má poskytovatel k provedení auditu připravit. Zákaznický audit může být proveden nejvýše jedenkrát za rok. Výstupem provedeného auditu bude auditní zpráva, vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář. Náklady na provedení auditu a auditní zprávy nese v plné výši objednatel.
16. Dále je ujednáno, že rozsah auditu bude ohraničen využíváním ICT poskytovatele pro potřeby plnění Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi objednatele v ICT prostředí poskytovatele. Předmětem auditu bude zejména kontrola naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle Smlouvy a jejích příloh.