

Evidenční číslo	
SM 230657	
OP23X120379	
OVZ [REDACTED]	VZ2023069
RS Evid.č.:	Datum:

## Smlouva o poskytování služeb technické podpory a servisu

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku označenými smluvními stranami dle ust. § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „Smlouva“)

### **Městská nemocnice Ostrava**

se sídlem: Nemocniční 898/20A, 728 80 Ostrava-Moravská Ostrava

IČO: 00635162

DIČ: CZ00635162

Zastoupená: [REDACTED] ředitelem

bankovní spojení: ČSOB, a.s., č. ú.: 374027793/0300

na straně jedné jako „**Objednatel**“

a

### **SEFIMA s.r.o**

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 14943

se sídlem: Lesní 461/41, 460 14 Liberec 14

IČO: 25048821

DIČ: CZ25048821

zastoupená: [REDACTED] jednatelem

bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.ú.: 5885653/0300

na straně druhé jako „**Poskytovatel**“

(„Objednatel“ a „Poskytovatel“ dále společně jako „**smluvní strany**“)

### **1. Úvodní ustanovení**

- 1.1 Smluvní strany navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto Smlouvou.
- 1.2 Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této Smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou Poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
- 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 „Systému“) v Městské nemocnici Ostrava (dále taky MNO), který je specifikován v Příloze č. 2 této Smlouvy.

## 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 garantuje po dobu platnosti Smlouvy záruku za jakost jím poskytnutých služeb technické podpory a servisu.

## 3. Doba a místo plnění

- 3.1 Místem plnění předmětu této Smlouvy je sídlo Objednatele, a to na adrese Nemocniční 898/20A, Ostrava — Moravská Ostrava.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 (SLA) této Smlouvy ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 3.3 Doba časového pokrytí služby: pracovní dny 08:00 – 16:00 hod, tj. v režimu 5x8.

## 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 účinnosti i této Smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. 4.1 specifikované v Příloze č. 1 Smlouvy cenu stanovenou dohodou smluvních stran na základě nabídkové ceny poskytovatele kalkulované v rámci zadávacího řízení na předmět plnění dle této Smlouvy, jejíž podrobný rozpis je součástí Přílohy č. 3 této Smlouvy, ve výši:

<b><i>Cena celkem Kč bez DPH za fakturační období kalendářní měsíc</i></b>	<b><i>Cena celkem Kč bez DPH za 5 let</i></b>

- 4.3 Rozvoj a vývoj SW bude řešen samostatnými objednávkami. Objednatel vyžádané služby při řešení Poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů SW nebo obnovy Poskytovatelem nezaviněné ztráty dat SW budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky Poskytovatele.
- 4.4 Objednatel se zavazuje zaplatit za služby Poskytovatele dle odstavce 4.4. pouze v případě, že byly Objednatel předem objednány a budou písemně odsouhlaseny Objednatel.
- 4.5 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 v souladu s dohodou stran a na základě nabídkové ceny poskytovatele kalkulované v rámci zadávacího řízení na předmět plnění dle této Smlouvy. Podrobný rozpis ceny tvoří Přílohu č. 3, která je nedílnou součástí Smlouvy.
- 4.6 Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
- 4.7 Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem. Faktura musí obsahovat náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.8 Splatnost faktury je stanovena na 30 dní od vystavení faktury.
- 4.9 Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu Objednatele na účet Poskytovatele.
- 4.10 Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této Smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této Smlouvy. Výše paušálu za tento první měsíc se stanoví jako alikvot počtu pracovních dnů v daném měsíci.

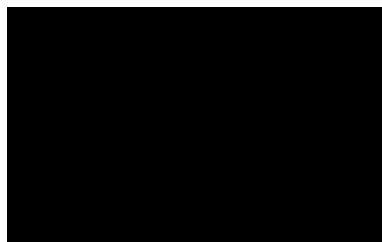
## 5. Komunikace

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

- Dispečink Objednatele:

tel:  
email:


tel:  
email:



- Dispečink Poskytovatele:

Internet:  
tel.  
email:

<https://flyspray.sefima.cz/helpdesk>

  
podpora@sefima.cz

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

- za Objednatele:

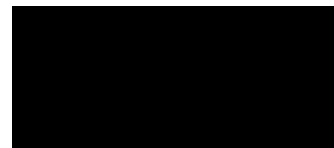
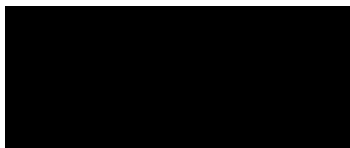
tel:  
email:

- za Poskytovatele:

zastupuje:

tel:  
email:

zastupuje:



tel:  
email:

tel:  
email:

- 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:
- Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem.
  - Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem.
  - Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem.
  - Zaslání elektronického dokumentu datovou schránkou.

## 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 plnění 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 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. Jakoukoli modifikaci, přemístění nebo jinou změnu související s předmětem plnění této Smlouvy jsou smluvní strany oprávněny učinit jen na základě písemného dodatku k této Smlouvě.

- 7.3 Objednatel se pro zajištění technické podpory Poskytovatele zavazuje:
- poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí;
  - zabezpečit nezbytnou součinnost Poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb.
- 7.4 Nedílnou součástí této Smlouvy je Příloha č. 4, která obsahuje ujednání o vzdáleném přístupu k IT platformě Objednatele v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy. Ujednání neomezuje Poskytovatele v plnění předmětu Smlouvy, ale vyžaduje plnění standardních bezpečnostních požadavků pro vzdálený přístup ze strany Objednatele. Toto ujednání je z bezpečnostních důvodů neveřejné a nebude ani zveřejněno v příslušných veřejných registrech smluv.

## **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:
- „Havárie“ ve výši 5% měsíčního paušálu dle čl. 4.2 Smlouvy,
  - „Závada velká“ ve výši 2% měsíčního paušálu dle čl. 4.2 Smlouvy,
  - „Závada malá“ ve výši 0,5% měsíčního paušálu dle čl. 4.2 Smlouvy.
- Součet všech případných sankcí v daném období bude Poskytovateli účtován maximálně do výše sjednaného/vedeného 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 V případě nedodržení závazků Poskytovatele týkajících se reakční doby, doby podpory apod. stanovených v Příloze č. 1 (SLA) této Smlouvy pro případy odlišné od případů uvedených v čl. 8.1 Smlouvy, je Objednatel oprávněn žádat a Poskytovatel je povinen zaplatit za každý započatý den prodlení, případně za každý den porušení stanovené povinnosti smluvní pokutu ve výši 0,5 % měsíčního paušálu dle čl. 4.2 Smlouvy.
- 8.4 V případě jiného porušení povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 2000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 8.5 Úhrada smluvní pokuty nemá žádný vliv na případný nárok na náhradu škody (ustanovení § 2050 občanského zákoníku se neuplatní).
- 8.6 Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

## **9. Doba trvání Smlouvy a možnosti ukončení Smlouvy**

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 5 let.
- 9.2 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran, výpovědí nebo odstoupením ze zákonných důvodů nebo z důvodů uvedených v této Smlouvě.
- 9.3 Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této Smlouvě.
- 9.4 Poskytovatel má právo odstoupit od Smlouvy v případě prodlení Objednatele s úhradou faktur Poskytovatele překračující o 30 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve Objednatele k úhradě splatného závazku.
- 9.5 Objednatel i 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.
- 9.6 Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby z důvodu, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

- 9.7 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této Smlouvy odstoupit v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této Smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu.

## **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 pověřenými pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a související legislativy, 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 pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků.
- 11.3 Tato Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom. V případě elektronicky podepsaných smluv je Smlouva vyhotovena v jednom originále s platnými elektronickými podpisy obou smluvních stran.
- 11.4 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Veškeré právní vztahy touto Smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanským zákoníkem a ostatními obecně závaznými právními předpisy.
- 11.5 Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.
- 11.6 Smluvní strany souhlasí, že Smlouva bude zveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Poskytovatel zároveň bere na vědomí, že obchodní tajemství obsažená ve Smlouvě, je povinen do dvou pracovních dnů od uzavření Smlouvy oznámit druhé Smluvní straně

na e-mail: [REDACTED] aby nebyla zveřejněna. Uveřejnění zajistí bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy Objednatel.

- 11.7 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.
- 11.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podepsáním přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní nebo za zjevně nepříznivých podmínek. Toto potvrzují svými vlastnoručními podpisy.

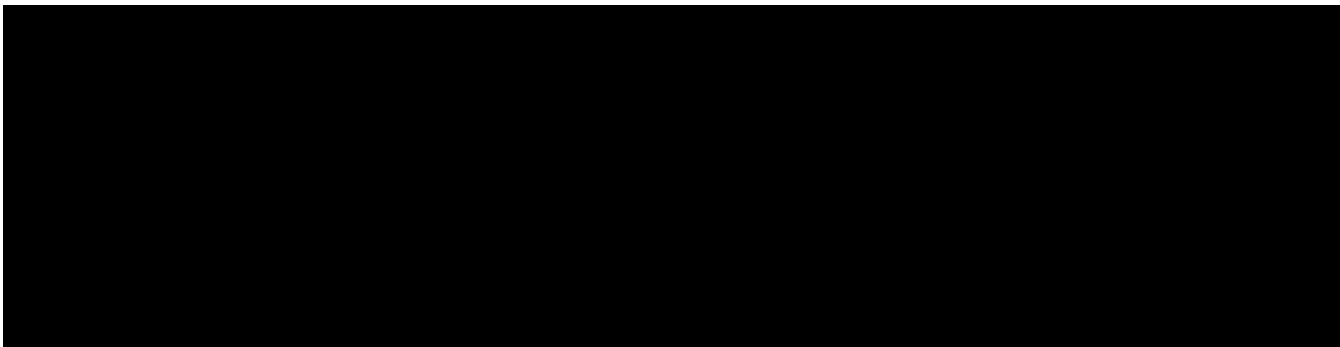
**Přílohy, které jsou nedílnou součástí Smlouvy:**

Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

Příloha č. 2 – Technická specifikace Systému

Příloha č. 3 – Podrobný rozpis cen poskytovaných služeb, nákladů na cestovné a dopravu

Příloha č. 4 - Oblast požadavků Objednatele na vzdálený přístup



## 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 čl. 5.1 Smlouvy 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 čísle 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.

### 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 přerušování až do ukončení.
- Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- Lhůta začíná Poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu v pracovní dobu.
- Lhůta se Poskytovateli přerušuje v případech:
  - Pokud došlo k překážkám v plnění, za které Poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje Poskytovatel Objednatele písemně.
  - Při neposkytnutí požadované součinnosti Objednatele Poskytovateli – o této skutečnosti informuje Poskytovatel Objednatele písemně.
  - Rozhodnutím odpovědné osoby Objednatele, poskytnuté Poskytovateli v písemné formě.
  - Předáním písemné výzvy Poskytovatelem k převzetí incidentu Objednateli, pokud není vyřešení incidentu Objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.
  - Poskytovatelem zaslanou písemnou informací Objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se po předchozím písemném souhlasu Objednatele lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze Objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- Pracovník Objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem Poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této Smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

## 2. Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

### a) Havárie

Nástup na řešení: 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  
 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

- a) Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady Poskytovatele.
- b) 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. Smlouvy.

#### 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 – paušálu dle čl. 4.2 Smlouvy.

#### 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) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a Objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na Poskytovateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S05**.
- d) 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 – paušálu dle čl. 4.2 Smlouvy.

#### 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. Smlouvy.

## **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 2 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,

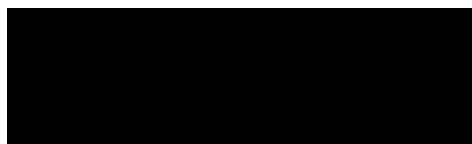
b) řešení v pracovní dny 08:00-16:00 hod,

c) reakce na požadavek do 2 pracovních dnů od obdržení požadavku zasláného odpovědným zástupcem Objednatele.

**d) Úhrada služby**

Služba je hrazena dle odstavce 4.3.

## **Příloha č. 2 – Technická specifikace **Systemu****



**Příloha č. 3 – Podrobný rozpis cen poskytovaných služeb, nákladů na cestovné a dopravu**

ČINNOST		JE POTŘEBA SOUČINNOST ZZ	ČINNOST JE EVIDOVÁNA JAKO	HODINOVÁ SAZBA V KČ BEZ DPH
<b>A) Nehrazená (zahrnuto v paušálu)</b>	1) Úprava SW na novou úhradovou vyhlášku	ne	Vývoj	0
	2) Uznané reklamace, oprava chyb	ano	Reklamace a oprava	0

#### **Příloha č. 4 - Oblast požadavků Objednatele na vzdálený přístup**

Poskytovatel je oprávněn vstupovat do sítě Objednatele pouze s využitím platných přístupových oprávnění k VPN síti Objednatele, se kterými byl prokazatelně seznámen.

Poskytovatel je povinen zajistit, že veškeré technické i programové prostředky pro užití služby vzdáleného přístupu do chráněné datové sítě Objednatele na straně Poskytovatele nebudou přístupné žádné neoprávněné osobě.

Poskytovatel je povinen při vzdáleném přístupu postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy Objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.

Poskytovatel je povinen o chystaných pracích (např. nasazení nových verzí, změnách nastavení, importu/exportu dat apod.), o výsledku a ukončení těchto prací informovat zaměstnance odpovědného za plnění smlouvy za Objednatele minimálně formou emailu.

Po ukončení prací je uživatel Poskytovatel povinen ukončit vzdálený přístup.

Objednatel si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit vzdálený přístup, a to i bez udání důvodu.

Při vzdáleném přístupu musí Poskytovatel:

- zajistit, aby se osoba, která se vzdáleně připojuje do sítě Objednatele, nenacházela ve veřejně přístupných prostorech;
- zajistit, aby jeho pracovníci přístup do VPN využívali pouze v souladu s plněním předmětu této smlouvy;
- zajistit, aby ho jeho pracovníci používali pouze při servisním nebo jiném požadavku objednatel nebo v rámci pravidelné profylaxe;
- zajistit ochranu tajných autentizačních údajů s využitím aktuálně platných kryptografických algoritmů doporučených NÚKIB;

Pokud je Poskytovateli přidělen trvalý přístup do VPN, je Poskytovatel povinen se řídit přístupy do VPN v souladu s pravidly:

- Poskytovatel je povinen zajistit, aby přístupová oprávnění byla přidělována v souladu s principem minimálního oprávnění; oprávnění jsou přidělována uživatelům, programům či procesům na nejnižší možné úrovni, která umožní jejich správnou funkci. Všichni uživatelé v libovolném čase pracují s nejnižšími možnými oprávněními stejně jako aplikace jimi spouštěné.
- Poskytovatel je pro řízení přístupu do sítě Objednatele povinen zajistit, aby:
  - i. byly přiděleny jedinečné identifikátory jednotlivým uživatelům a administrátorům přistupujícím k informačnímu systému;
  - ii. byly řízeny a evidovány identifikátory, přístupová práva a oprávnění aplikací a technických účtů;
  - iii. přidělování a odebírání přístupových práv bylo dokumentováno;
  - iv. řízení přístupu probíhalo na bázi skupin a rolí;
  - v. byly definovány procesy přidělování a správy oprávnění;
  - vi. byly odstraňovány účty nebo sady oprávnění, které nejsou v souladu s pravidly řízení přístupových oprávnění, především pak s principem minimálních oprávnění;



- vii. privilegované (administrátorské) účty byly přidělovány takovým způsobem, aby byla zajištěna jednoznačná auditovatelnost všech kroků provedených pod těmito účty ve vztahu ke konkrétním osobám;
- viii. privilegované účty měly přiděleny samostatné přihlašovací údaje; jednotliví administrátoři musí mít vedle privilegovaného účtu i účet běžného uživatele pro činnosti, které nevyžadují privilegovaná oprávnění;
- ix. všechny aktivity privilegovaných účtů byly logovány a logy byly ukládány tak, aby byla vyloučena možnost jejich pozměnění či odstranění;
- x. servisní nebo technické účty, pod kterými běží dotčený systém Objednatele nebo jeho jednotlivé komponenty, nebo prostřednictvím kterých informační systém přistupuje k ostatním komponentám nebo externím informačním systémům, byly uvedeny v dokumentaci k informačnímu systému.