

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: bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

se sídlem: Vyskočilova 1410/1, 140 00 Praha 4

IČ: 24207519

DIČ: CZ24207519

zastoupená: Petrem Pánkem a Janem Knyttlem, prokuristy

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 188674

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

číslo účtu: 1161811001/2700

na straně druhé jako „poskytovatel“

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

tuto

Smlouvu o poskytování služeb technické podpory a servisu

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

I.

Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“) uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Smlouva je uzavírána na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Prodloužení technické podpory a servisu prostředí Microsoft**“, identifikátor veřejné zakázky (evidenční číslo) **VZ-2024-000298**. 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. Systémem se rozumí prostředí Microsoft objednatele a s ním přímo související systémy, tedy např. licence v rámci multilicenčních programů Microsoft, prostředí Microsoft Azure a další produkty a služby Microsoft kromě prostředí Microsoft Dynamics. Poskytovatel má souhlas k přístupu a změnám datových struktur portálů, rozvoji a údržbě systému (dále jen „**Systému**“) ve Fakultní nemocnici Olomouc (dále taky FNOL).

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory **Systému Microsoft**, které objednatel používá nebo hodlá používat, za podmínek stanovených ve Smlouvě, v zadávací dokumentaci a SLA listech a závazek objednatele za technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu s touto 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. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti Smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
4. 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 určitou do 30.4.2028 nebo do vyčerpání částky 1 990 000,- Kč bez DPH podle toho, která okolnost nastane dříve. Platnou se Smlouva stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v registru smluv objednatelem.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 Smlouvy od 1. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Smlouva podepsána.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Plnění bude poskytováno vzdáleně a/nebo v sídle 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 Smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

IV.

Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory **Systému** je stanovena formou paušálu za fakturační období, který je složen z:
 - a) hodinové dotace předplacených služeb na technickou podporu zahrnující dispečink (hotline) v pracovní dobu ve výši 16 hodin měsíčně za podmínek stanovených SLA listy,
 - b) dostupnosti služeb za podmínek stanovených SLA listy,

- c) aktualizací **Systému** z důvodu vylepšování, odstraňování závad v rámci záruky za jakost, technologického rozvoje, zvyšování bezpečnosti, zajištění souladu Systému s legislativními změnami.
2. Nevýčerpanou hodinovou dotaci předplacených služeb za měsíc lze převést do dalšího období s využitím následujících 6 měsíců. Po této lhůtě propadá. Objednatel je oprávněn čerpat hodinovou dotaci v rámci těchto 6 měsíců i neproporcionálně až do vyčerpání hodinové dotace.
3. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 Smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti Smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1 cenu stanovenou dohodou ve výši:
39 000,00 Kč bez DPH (slovy: „třicet devět tisíc korun českých“) **DPH 8 190,00 Kč, 47 190,00 Kč včetně DPH** za fakturační období.
5. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti Smlouvy platit poskytovateli za služby objednané objednatelem nad rámec hodinové dotace cenu stanovenou dohodou za 1 hodinu práce příslušného specialisty ve výši:
- konzultace v oblasti licenční podpory produktů - Software Asset Management **2 350,00 Kč bez DPH** (slovy: „dva tisíce tři sta padesát korun českých“) **DPH 493,50 Kč, 2 843,50 Kč včetně DPH,**
 - poskytování poradenství v oblasti nejvhodnějšího modelu licencování v rámci Volume Licensing programů **2 350,00 Kč bez DPH** (slovy: „dva tisíce tři sta padesát korun českých“) **DPH 493,50 Kč, 2 843,50 Kč včetně DPH,**
 - konzultační a poradenské služby související s uplatněním produktů v prostředí objednatele **2 350,- Kč bez DPH** (slovy: „dva tisíce tři sta padesát korun českých“) **DPH 493,50 Kč, 2 843,50 Kč včetně DPH,**
 - aktivace, správa, či údržba licenčních stránek objednatele u vendora, aktivace a správa anuitních benefitů a další **1 900,00 Kč bez DPH** (slovy: „jeden tisíc devět set korun českých“) **DPH 399,00 Kč, 2 299,00 Kč včetně DPH,**
 - migrační a konfigurační služby **2 350,00 Kč bez DPH** (slovy: „dva tisíce tři sta padesát korun českých“) **DPH 493,50 Kč, 2 843,50 Kč včetně DPH**
- Jedná se o rozvoj Systému a prostředí FNOL, viz. SLA S05
6. Objednatelem vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele. Rozvoj a vývoj SW mimo měsíční hodinové dotace bude řešen samostatnými smlouvami včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
7. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5.
- a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5. pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
 - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období. Poskytovatel povede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady – bez časů přerušení).
 - c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
8. Veškeré úpravy Systému potřebné ze strany poskytovatele budou prováděny na náklady poskytovatele.
9. Všechny Smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
10. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
11. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
12. 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. Daňový doklad bude poskytovatelem vystaven nejpozději do 3 pracovních dnů od konce fakturačního období, resp. do 3 pracovních dnů od odsouhlasení výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby dle článku IV.5.
13. 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.

14. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2024-000298**.
15. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
16. V případě, že faktura nebude splňovat veškeré náležitosti, je objednatel oprávněn fakturu poskytovateli ve lhůtě splatnosti vrátit, přičemž lhůta splatnosti začne běžet znovu ode dne doručení řádně vystavené faktury objednateli.
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 ze Smlouvy jsou:
 - Dispečink objednatele:
tel: +420588444516
email: informatika@fnol.cz
 - Dispečink poskytovatele:
Hotline v pracovní době: +420 2333 23337
Hotline mimo pracovní dobu: +420 2333 23337
email: servicedesk.cz@softwareone.com
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků ze Smlouvy ve věcech technických jsou:

• za objednatele: vedoucí Odboru informatiky tel: 588 442 946 email: david.miklik@fnol.cz	• za poskytovatele: Roman Hlaváč tel: 737 264 091 email: roman.hlavac@softwareone.com	• Zastupuje: vedoucí Oddělení správy aplikací Tel: 588 844 516 e-mail: informatika@fnol.cz • zastupuje: Michal Opravil tel: 602 552 087 email: michal.opravil@softwareone.com
---	---	--

Technický zástupce objednatele je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele, resp. užívat služby Helpdesku poskytovatele.
3. **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.
4. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
5. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle odstavce X.5 Smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
6. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.

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. Tyto konzultace budou zahrnuty do čerpání Hodinové dotace pouze po písemné (emailové) dohodě obou smluvních stran.
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,
 - d) zaslání dokumentu datovou schránkou.

VI.

ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že:
 - a) bude součinný při realizaci případných exportů a integrací těchto dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě.
 - b) V případě, že poskytovatel nezajistí součinnost dle bodu VI.2.a), nebude odpovědným osobám objednatele omezovat přístup do Systému k datům pořízeným objednatel s tím, že jakékoliv skriptování prováděné nad Systémem musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost).
 - c) Nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 % z paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatel je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu.
4. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné 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 1 500 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání výúčtování objednatel.
6. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit.
7. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery objednatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
8. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
9. Před ukončením Smlouvy, a to i v případě jednostranné výpovědi:

- Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze **Systému**) úplný export dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací.
 - Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
10. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.9 má objednatel právo bezplatně poskytnout přímý přístup do databáze a k jejím strukturám třetím stranám, tj. na takové případy se nebude vztahovat mlčenlivost ujednaná ve smlouvě v čl. X.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění Smlouvy.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. 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:
 - a) poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
 - b) zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb

VIII.

SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 Smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
 - c) „Havárie“ ve výši 10 % aktuálního měsíčního paušálu
 - d) „Závada velká“ ve výši 5 % aktuálního měsíčního paušálu
 - e) „Závada malá“ ve výši 2 % aktuálního měsíčního paušálu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o **Neoprávněný incident** (viz SLA S01).
3. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

IX.

UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou ve Smlouvě.
2. 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.
3. Objednatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
5. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající ze Smlouvy a

přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

X. MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění Smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely Smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu.
3. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle Smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
4. Komunikace vztahující se ke Smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
5. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním Smlouvy a trvá i po jejím zániku.
6. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem Smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy, že pověření pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu GDPR a 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.
7. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu, a to jednorázově ve výši 100.000, - Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení Smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
2. Tuto smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající.
3. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Smlouvy včetně všech jejích náležitostí.
4. Změny Smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran. Změny licenčních podmínek mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
5. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat příslušný obecný soud v ČR.
6. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
 - Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)
 - Příloha č. 2 – Výkaz činností

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísní, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

V Olomouci dne dle el. podpisu

V Praze dne dle el. podpisu

.....
Fakultní nemocnice Olomouc

objednatel

.....
SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

poskytovatel

Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb (SLA)

Definice pojmů

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

- a) poradenství k Systému,
- b) hodinovou dotaci,
- c) parametrizaci Systému dle pokynů objednatele,
- d) diagnostiku a řešení problémů při užívání Systému,
- e) podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech,
- f) správu požadavků objednatele v nástroji HelpDesk,
- g) upgrade a update veškerého dodaného SW,
- h) řešení problematických situací,
- i) pravidelnou revizi (min. každých týden) stavu prostředí Systému a úloh v něm provozovaných,
- j) konzultace v oblasti licenční podpory produktů - Software Asset Management
- k) poskytování poradenství v oblasti nejvhodnějšího modelu licencování v rámci Volume Licensing programů,
- l) konzultační a poradenské služby související s uplatněním produktů v prostředí objednatele,
- m) aktivace, správa, či údržba licenčních stránek objednatele u vendora, aktivace a správa anuitních benefitů a další,
- n) migrační a konfigurační služby

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) Jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**
- d) Propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele,
- e) Nesprávné nastavení **Systému** 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, které zveřejňuje poskytovatel objednateli v Zákaznické sekci. Mezi negarantované funkce patří např. chyby MS Windows apod.

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.

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 předplacený objem poskytovaných služeb (vyjmenované služby, hodiny, legislativa atd.).

S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

Popis služby

1) Inicie incidentu objednatelem

- a) Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HelpDesk 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 Helpdesk 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 poskytovatelem 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) Každý zaslaný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- e) 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 informaci objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- 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

- a) **Havárie**
Nástup na řešení: do 2 hodin od nahlášení havárie
Odstranění havárie: do 24 hodin od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**
Nástup k řešení: do 2 hodin od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 36 hodin od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**
Odstranění závady: do 5 pracovních dnů od nahlášení závady.

5) Dostupnost služby

V režimu 5x9 NBD v době 08.00 – 17.00 hod.

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, chyba obsluhy, apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány:
 - V případě „Závady malé“ nebo „Závady velké“ formou čerpání služby z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).
 - V případě „Havárie“ samostatnou úhradou dle odstavce IV.5.
- b) Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

S02 Hot-line - běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

- a) Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele

2) Dostupnost služby

- a) Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 08.00 – 17.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1

3) Úhrada služby

- a) Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).

S03 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

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S04 Řešení drobných požadavků objednatele

1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu

- a) konzultace a poradenství k Systému,
- b) vyžádané změny nastavení Systému, pokud si je objednatel neprovádí sám,
- c) instalace nových verzí Systému s nastavením, pokud si je objednatel neinstaluje sám,
- d) profylaxe a diagnostika Systému.

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 od 2 do 10 hodin včetně = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem technického zástupce objednatele, kterého na rozsah prací dopředu upozorní,
 - rozsah nad 10 hodin = 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 a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci.
- f) Technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět Konzultantovi k dořešení.

3) Dostupnost služby

- v pracovní dny v čase 08.00 – 17.00 hod

4) Úhrada služby

- Služba je hrazena z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.a).

S05 Řešení speciálních požadavků Objednatele

1) Klasifikace speciálních požadavků

- a) Požadavky na drobné vylepšování Systému.
- b) Požadavky na dodávku nového modulu Systému.
- c) Požadavky na poimplementační rozvoj systému.
- d) Požadavky na propojení Systému s externím systémem (analyzátorem, zařízením, programem).
- e) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem).
- f) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného poskytovatele.
- g) Konzultace v oblasti licenční podpory produktů – Software Asset Management.
Poskytování komplexního licenčního poradenství k zakoupeným i plánovaným produktům Microsoft v českém jazyce certifikovanými pracovníky poskytovatele (dle aktuálních certifikačních standardů a požadavků společnosti Microsoft). Součástí je projektové řízení daného konkrétního projektu.
- h) Poskytování poradenství v oblasti nejvhodnějšího modelu licencování v rámci Volume Licensing programů.
Poskytování komplexního licenčního poradenství k Volume Licensing programům v českém jazyce. Vysvětlení odlišné podmínky užití programových produktů s ohledem na efektivní a optimální využití finančních prostředků. Kvalifikovaní pracovníci s příslušnou certifikací budou poskytovat poradenské služby na místě. Poskytovatel též zpřístupní takové programy zadavateli.
- i) Konzultační a poradenské služby související s uplatněním produktů v prostředí objednatele.

Zabezpečení odborných prací certifikovanými konsultanty v oblasti nasazení SW produktů IS, HW a cloudového prostředí objednatele, např. analýza prostředí z hlediska možností nasazení vhodných produktů a scénářů, zajištění nasazení nových edic produktů apod.

- j) Aktivace, správa, či údržba licenčních stránek objednatele u vendora, aktivace a správa anuitních benefitů a další.

Činnosti na licenčních stránkách objednatele (případně v tenantu objednatele) u vendora produktů: aktivování, spravování a přidělování oprávnění přístupu jednotlivým uživatelům, evidence a správa anuitních výhod, vypracování přehledu výhod včetně odebraných v reakční době 1 den v rozsahu dle potřeb objednatele.

- k) Migrační a konfigurační služby

Odborné technické práce prováděné certifikovanými pracovníky poskytovatele v prostředí objednatele. Například zprovoznění, nastavení, konfigurování, správy, profilaxe nebo jiných služeb dle požadavků objednatele. Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu.

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 S05 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelům termín a způsob řešení
- c) Po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávnění osobě objednatele k akceptaci

3) Dostupnost služby

Zahájení řešení požadavku dle bodu S05 2b) do 7 dní od předložení požadavku.

4) Úhrada služby

- a) Požadavky na drobné vylepšování Systému – nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány v rámci služby S04 z paušálu (aktualizace systému). Pokud jsou součástí aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle SLA S04. Za drobné vylepšování budou považovány požadavky v rozsahu do 2 hodin.
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence. Rozsáhlejší vylepšování (vývoj nad rámec Drobného vylepšování) bude považováno jako nový modul/verze systému. Další rozvoj IS mimo rámec měsíční hodinové dotace, tj. veškeré objednatelům požadované úpravy IS budou prováděny v rámci této hodinové dotace a budou hrazeny z měsíčního paušálu. Veškeré aktivity v tomto směru budou předem konzultovány a odsouhlaseny objednatelům a poskytovatelem.
- Rozvoj a vývoj SW mimo měsíční hodinové dotace bude řešen samostatnými smlouvami včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
- c) Požadavky na poimplementační rozvoj systému úhrada dle bodu S05 4b).
- d) Požadavek na propojení Systému s externím Systémem – nabídka na rozšíření ovladačů, resp. konektorů Systému, samostatná nabídka.
- e) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.5.
- f) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného poskytovatele – pokud jen v prostém formátu, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.
- g) Konzultace v oblasti licenční podpory produktů – Software Asset Management – úhrada dle odstavce IV.5.
- h) Poskytování poradenství v oblasti nejvhodnějšího modelu licencování v rámci Volume Licensing programů – úhrada dle odstavce IV.5.
- i) Konzultační a poradenské služby související s uplatněním produktů v prostředí objednatele – úhrada dle odstavce IV.5.
- j) Aktivace, správa, či údržba licenčních stránek objednatele u vendora, aktivace a správa anuitních benefitů a další – úhrada dle odstavce IV.5.
- k) Migrační a konfigurační služby – úhrada dle odstavce IV.5.

Příloha č. 2 – Výkaz činností
VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ:
Poskytovatel:
Období: /

Datum	Popis činnosti čerpaných z měsíční Hodinové dotace 16 hodin	Čas
Celkem hodin		
Zbývá z Hodinové dotace		

Datum	Popis činnosti hrazených nad rámec 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 servisní smlouvy – příloha č.1, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech, odst. 4								

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

Jméno, datum a podpis
objednatel

Jméno, datum a podpis
poskytovatele