

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ TECHNICKÉ PODPORY A ÚDRŽBY- MAINTENANCE

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“)

mezi stranami:

Česká republika - Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka státu

IČ: 00023817
se sídlem: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10
zastoupena: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, MHA, ředitelem
bankovní spojení: 623101/0710
(dále jen "Objednatel")

a

MARBES CONSULTING s.r.o.

IČ: 25212079
DIČ: CZ25212079
se sídlem: Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň
zastoupen: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem
bankovní spojení: XXX
(dále jen „Poskytovatel“)

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

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky výběrové řízení č. ZMR20/2017 „Aplikace pro nahlížení do základních registrů“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto smlouvu o zajištění technické podpory a údržby – maintenance (dále také jen „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Objednatel je držitelem licencí k softwarovým produktům uvedeným v odst. 1.03, a to v souladu s licenční smlouvou uzavřenou na základě výběrového řízení č. ZMR20/2017 „Aplikace pro nahlížení do základních registrů“ (dále jen „licenční smlouva“). Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje pro Objednatele zajistit technickou podporu a údržbu výrobce blíže specifikovanou v Příloze č. 1 (dále též „**maintenance**“) pro softwarové produkty uvedené v odst. 1.03, a to na dobu 5 let od okamžiku akceptace služby dle odst. 2.3 písm. b) licenční smlouvy Objednatelem bez výhrad v souladu s odst. 3.4 písm. b) bod iii licenční smlouvy. Technická podpora a údržba v rozsahu této Smlouvy je dále ve Smlouvě označována také jako „**Služba**“ či „**Služby**“.

1.02 Objednatel se zavazuje za zajištění Služby v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

1.03 Služba, tj. technická podpora a údržba výrobce, se týká těchto softwarových produktů s uvedeným licencováním:

Produkt:	Licence:	Počet licencí:
PROXIO XRZ	Uživatelská	Neomezeno
PROXIO EOS	Uživatelská	Neomezeno
Apache Tomcat	Apache License, Version 2.0 Serverová	Neomezeno

1.04 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu všech systémů Objednatele, využívajících softwarové produkty uvedené v odst. 1.03 této Smlouvy.

Článek 2.

Práva a povinnosti Poskytovatele

2.01 Poskytovatel zajistí poskytování Služby na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy. Poskytovatel zajistí poskytování Služby u výrobce.

2.02 Poskytovatel zajistí, aby Služba byla poskytována v nejvyšší kvalitě, zavazuje se zajistit, aby při poskytování Služby bylo postupováno s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.

2.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.

2.04 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že při poskytování Služeb dle této Smlouvy budou dodržena veškerá bezpečnostní opatření týkající se informatických aktiv.

2.05 Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.

Článek 3.

Práva a povinnosti Objednatele

- 3.01 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskyvatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 3.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro zajištění poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskyvatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskyvatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, případně umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskyvatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný zástupci Objednatele ve věcech technických. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.
- 3.03 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.
- 3.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskyvatele a Poskyvatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

Článek 4.

Cena za zajištění Služeb

- 4.01 Smluvní strany se dohodly, že celková cena plnění předmětu této Smlouvy dle čl. 1 a Přílohy č. 1 činí 165 000,- Kč bez DPH, tj. 199 650,- Kč vč. DPH.
- 4.02 Tato cena je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskyvatele spojené se zajištěním poskytování Služeb v rozsahu dle čl. 1 a Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 4.03 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskyvatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny předmětu plnění, tj. konečnou cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

Článek 5.

Fakturace a platební podmínky

- 5.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 4.01 této Smlouvy na základě faktury, vystavené Poskyvatelem.
- 5.02 Zajištění Služeb bude fakturováno jednorázově, jedinou fakturou, přičemž Poskyvatel je oprávněn vystavit fakturu až po skutečném plnění, tj. po zajištění poskytování Služeb u výrobce a poté, kdy předá Objednateli doklad o sjednání maintenance příslušných softwarových produktů, uvedených v odst. 1.03 této Smlouvy, na celou dobu uvedenou v odst. 1.01 této Smlouvy.
- 5.03 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. Přílohou faktury bude kopie dokladu o sjednání maintenance příslušných softwarových produktů, uvedených v odst. 1.03 této Smlouvy, na celou dobu uvedenou v odst. 1.01 této Smlouvy. V případě, že předložená faktura neobsahuje

náležitosti předepsané zákonem nebo stanovené touto Smlouvou (tj. i přílohu faktury), je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury ode dne vystavení opravené faktury.

- 5.04 Splatnost faktury činí 30 dní ode dne vystavení, přičemž Poskytovatel je povinen doručit fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5.05 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny, upravených v Čl. 5 této Smlouvy.
- 5.06 Objednatel si tímto vyhrazuje právo omezit rozsah předmětu Smlouvy anebo právo nerealizovat celý předmět plnění Smlouvy. Objednatel provede výše vyhrazené právo písemným úkonem adresovaným Poskytovateli.
- 5.07 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

Článek 6.

Místo plnění

- 6.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy je pracoviště Objednatele na adrese Praha, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10 a sídlo Poskytovatele.
- 6.02 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.

Článek 7.

Poddodávky Poskytovatele

- 7.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

Článek 8.

Ochrana důvěrných informací

- 8.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli, popř. získanými Poskytovatel v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 8.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
 - (a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;

- (b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 8.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- (a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
 - (b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
 - (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 8.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.
- 8.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 8.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 8.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky a osoby podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 8.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 8.09 Ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“), je Objednatel správcem osobních údajů obsažených v základních registrech, zprostředkovávaných softwarovou aplikací dle odst. 1.03 této Smlouvy. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v základních registrech, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 8.10 Objednatel zpracovává osobní údaje v základních registrech na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.11 Poskytovatel není Objednatelem zmocněn ke zpracování osobních údajů obsažených v základních registrech, ledaže by takového zpracování bylo nezbytně potřeba pro účel plnění smluvního vztahu s Objednatelem. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pro účel této Smlouvy pouze v nezbytném rozsahu a na základě předchozího písemného pověření Objednatele v souladu se ZOOÚ.
- 8.12 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v základních registrech, povinen postupovat v souladu se ZOOÚ, zejména:

- při zpracování osobních údajů dbát, aby subjekty osobních údajů neutrpěly újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života,
- přijmout technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů; tato povinnost platí i po ukončení smluvního vztahu,
- pokud jsou při plnění smluvního vztahu používány systémy a prostředky umožňující zpracování osobních údajů, zajistit, aby je používaly pouze oprávněné osoby,
- zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům, jsou-li na nich uchovávány osobní údaje fyzických osob,
- informovat Objednatele o všech porušeních zásad bezpečnosti a ochrany osobních údajů vzniklých v průběhu smluvního vztahu při zpracování osobních údajů obsažených v základních registrech. Objednatel si vyhrazuje právo kontroly plnění bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele, a právo požadovat další opatření pro ochranu osobních údajů, která je Poskytovatel povinen splnit,
- zaměstnanci Poskytovatele a další osoby, které by v rámci plnění svých oprávnění a povinností mohly přijít do styku s osobními údaji, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích; povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu.

Článek 9.

Záruka za plnění, povinnost nahradit újmu

- 9.01 Poskytovatel se zavazuje, že Služby budou poskytovány po celou dobu uvedenou v odst. 1.01 této Smlouvy v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále též „záruka“).
- 9.02 Zjistí-li Objednatel porušení záruky dle předchozího odstavce, tj. jakýkoli (i částečný) výpadek či jakoukoli vadu v poskytování Služeb v době uvedené v odst. 1.01 této Smlouvy, vyzve Poskytovatele k nápravě emailem zaslaným na emailovou adresu oprávněné osoby Poskytovatele. Poskytovatel je v takovém případě povinen zjednat nápravu do 5 pracovních dnů od přijetí výzvy dle předchozí věty a ve stejné lhůtě ji doložit Objednateli příslušným písemným potvrzením. Zjednáním nápravy se rozumí zajištění poskytování Služeb v plném rozsahu dle této Smlouvy a její Přílohy č. 1.
- 9.03 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli v plném rozsahu veškerou újmu, způsobenou Objednateli v důsledku porušení jakékoli povinnosti dle této Smlouvy, včetně porušení záruky dle odst. 9.01. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

Článek 10.

Smluvní pokuty

- 10.01 Pokud Poskytovatel nezajistí Objednateli Službu v rozsahu této Smlouvy a její Přílohy č. 1 v termínu stanoveném v odst. 1.01, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši celkové ceny plnění předmětu této Smlouvy za celou dobu její platnosti. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 10.02 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost stanovenou v odst. 2.05 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.

- 10.03 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 7 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.04 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.05 V případě prodlení Poskytovatele se zjednáním nápravy výpadku či vady Služeb oproti lhůtě stanovené v odst. 9.02 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 10.06 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezavazuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou nemajetkovou újmu či újmu na jmění Objednatele, vzniklou z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

Článek 11.

Trvání Smlouvy

- 11.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do splnění předmětu Smlouvy. To neplatí pro Články 8., 9. a 10. této Smlouvy, které zůstávají v platnosti a účinnosti i po uplynutí doby určené v předchozí větě.
- 11.02 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:
- a) Výpovědí.
 - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb.
 - c) Písemnou dohodou smluvních stran.

Článek 12.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 12.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 30 kalendářních dnů a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu neposkytnutí řádné součinnosti ze strany Objednatele, který byl k poskytnutí takové součinnosti písemně Poskytovatelem vyzván v souladu s odst. 3.02 Smlouvy. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí 90 kalendářních dnů a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.02 Výpověď kterékoli smluvní strany musí být písemná a musí být prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 12.03 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.

- 12.04 Výpověď Smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu vzniklé újmy.
- 12.05 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 12.06 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 12.07 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 12.08 Odst. 12.03 a 12.04 se použijí i v případě odstoupení od Smlouvy.

Článek 13.

Vyšší moc

- 13.01 Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.
- 13.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.
- 13.03 Smluvní strana postížená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do 15 dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

Článek 14.

Salvatorní ustanovení

- 14.01 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného či nevymahatelného. Pokud bude v této Smlouvě chybět jakékoli ustanovení, jež by jinak bylo přiměřené z hlediska úplnosti úpravy práv a povinností, vynaloží Strany maximální úsilí k doplnění takového ustanovení do této Smlouvy.

Článek 15.

Závěrečná ujednání

15.01 Oprávněnými osobami smluvních stran pro jednání v záležitostech plnění této Smlouvy jsou tyto osoby (kterákoli z nich):

Za Objednatele:

Bc. David Štěpán, tel. 272 185 876, email: david.stepan@sukl.cz

Bc. Pavel Trnka, tel. 272 185 891, email: pavel.trnka@sukl.cz

Za Poskytovatele:

XXX, tel. XXX, email: XXX

XXX, tel. XXX, email: XXX

XXX, tel. XXX, email: XXX

15.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace technické podpory a údržby – maintenance

15.03 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke Smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.

15.04 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.

15.05 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.

15.06 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetly a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísní, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

15.07 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení OZ a dalších předpisů platného práva České republiky.

15.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě Objednatelem v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů.

15.09 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

Na důkaz toho, že celý obsah Smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují osoby oprávněné za smluvní strany uzavírat tuto Smlouvu své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 10. 8. 2017

V Plzni dne 28. 7. 2017

Objednatel:

Poskytovatel:

.....
PharmDr. Zdeněk Blahuta, MHA
ředitel

.....
Ing. Miroslav Dvořák
jednatel

Specifikace technické podpory a údržby - maintenance

Přehled podporovaného programového vybavení a rozsah poskytovaných Služeb

Softwarové komponenty PROXIO, kterých se provozní podpora týká v prostředí Objednatele

Pol.	Software (aplikace)	Počet licencí
1	PROXIO XZR	Neomezený
2	PROXIO EOS	Neomezený
3	Apache Tomcat	Neomezený

Rozsah poskytované podpory pro uvedené softwarové komponenty PROXIO:

Předmětem této smlouvy jsou následující služby

Služba
3. Údržba (Maintenance)
1.1. Poskytování aktuálních verzí
1.2. Poskytování upgrade
1.3. Poskytování update
1.4. Legislativní servis
4. Základní podpora
2.1. Helpdesk
2.2. Řešení incidentů

Rozsah poskytované základní podpory:

Služby rozšířené podpory jsou poskytovány formou služeb:

- helpdesk
- řešení incidentů

popsaných v části „Katalog služeb“ této přílohy smlouvy.

PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY PODPORY PROVOZU

1. Místem plnění pro služby provozní podpory je sídlo Poskytovatele, je-li to možné vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku sídlo Objednatele.
2. Objednatel umožní a prostřednictvím svých oprávněných osob bude koordinovat kontakt pracovníků poskytovatele s pracovníky Objednatele i mimo odbor informatiky pro řešení vad a všech problémů provozu systému.
3. Objednatel je povinen umožnit vstup zaměstnancům poskytovatele zajišťujícím služby do míst plnění podle této smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery.

4. Objednatel zajistí vzdálený přístup poskytovateli k serverům infrastruktury (testovací i produktivní systém) výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky Objednatele.
5. Objednatel bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (infrastruktura i aktuální datový obsah testovacího systému je adekvátní k produktivnímu systému).
6. Objednatel sdělí na vyžádání Poskytovatele termíny, kdy může poskytovatel instalovat SW na testovací a produktivní systém Objednatele.
7. Za účelem předání informací o problémech provozu systému či předání požadavku na změnu bude Objednatel komunikovat s poskytovatelem výhradně s využitím služby Helpdesk, popsané v části („Katalog služeb“) této přílohy smlouvy.
8. Všechny servisní požadavky musí být vzneseny a evidovány prostřednictvím služby Helpdesk. Na servisní požadavky vznesené jinou cestou např. telefonicky není ze strany poskytovatele garantována reakce. V případě požadavku s garantovanou reakcí dle SLA parametrů je pouze tímto zaevidováním aktivován parametr Prvotní reakce (služba Řešení incidentů).
9. Službu Helpdesk mohou využívat pouze oprávnění pracovníci Objednatele. Požadavek musí být zadán nebo verifikován odpovědnou osobou dle smlouvy s ohledem na jeho možné finanční důsledky a povahu případné "budoucí" objednávky. Seznam oprávněných osob předává Objednatel Poskytovateli dle potřeby při jeho změně.
10. Pracovník Objednatele odpovědný za zadávání požadavků do systému Helpdesk musí být před dnem nabytí účinnosti této smlouvy řádně vyškolen a registrován v systému Poskytovatele. O způsobilosti a registraci bude zhotoven protokol, který obsahuje souhlas Objednatele s přenesením odpovědností za zadané požadavky na odpovědného pracovníka.
11. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí systému Helpdesk je Objednatel povinen učinit zápis do Helpdesk neprodleně, jakmile je to možné.
12. Objednatel nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Poskytovatel je oprávněn vyčíslit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Objednateli k úhradě. Výkaz takto zadaných požadavků bude poskytovatel předávat Objednateli měsíčně.
13. Objednatel zodpovídá za jednoznačné a přesné zadání servisního požadavku na změnu, za bezodkladné posuzování předkládaných návrhů řešení a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry. O všech provedených změnách včetně předání kompletní dokumentace bude poskytovatel informovat Objednatele prostřednictvím služby Helpdesk.
14. Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.
15. O odstávkách systému Objednatel informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude Objednatel pořizovat záznam do Helpdesku Poskytovatele s uvedením začátku a konce odstávky.
16. Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:
 - Označení aplikace a její verze
 - Oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy
 - Jméno správce agendy - klíčového uživatele
 - Jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl, popis práv uživatele k příslušné oblasti v době výskytu problému
 - Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
 - Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku ●
 - Klíčové identifikátory předmětu problému.
17. Úplnost a srozumitelnost zadání požadavku dle výše uvedené struktury potvrdí Poskytovatel jeho přijetím, označením příslušného stavu v Helpdesku, čímž se zároveň aktivuje parametr Zprovoznění systému náhradním způsobem a Odstranění závady.

18. V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně Objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Objednatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.
19. Provozní doba je časový úsek, po který jsou služby dané komponenty poskytovány uživatelům. Pokud není v definici konkrétní služby uvedeno jinak, jedná se o časový úsek 8:00 - 17:00 hod.

KATALOG SLUŽEB

Katalogový list 1 - Maintenance

Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	1
Název služby	Maintenance
Popis služby	Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání Objednatele a za legislativní podporu.
Rozsah a parametry služby	
<p>V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).</p> <p>V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.</p>	
Detailní popis	
<p>Zaplacením poplatku maintenance software získává Objednatel nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby, které jsou součástí údržby (maintenance), jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se Objednatelem.</p> <p>Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update není jejich implementace u Objednatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.</p> <p>Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:</p> <p>= Poskytování aktuálních verzí - Poskytování upgrade » Poskytování update Legislativní servis</p>	

Katalogový list 1.1 - Poskytování aktuálních verzí

Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.1
Název služby	Poskytování aktuálních verzí
Popis služby	Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace

Rozsah a parametry služby

Objednatel má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby.

Detailní popis

Aktuální verze software, poskytované touto službou, zahrnují:

- přirozený vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty Poskytovatele),
- technologický vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...),
- vývoj software PROXIO iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Objednatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zákazníků Poskytovatele),
- vývoj software PROXIO související s legislativní podporou ČR.

- Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každé verze software.

Kvalita služby a reporting

Aktuální verze protokolárně předána, obsahuje funkcionality dle dokumentace, resp. dle popisu změn.

Požadavek na součinnost Objednatele

Objednatel převezme poskytované aktuální verze včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na Internetu, elektronická dodávka).

Termíny plnění

V termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).

Katalogový list 1.2 - Poskytování upgrade

Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.2
Název služby	Poskytování upgrade
Popis služby	Poskytnutí nových verzí produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.

Rozsah a parametry služby

Objednatel má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby.

Detailní popis

Předání zásadně inovované verze software PROXIO s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost.

Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každé verze upgrade software.

Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků,

- nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou,
- řešení servisních požadavků Objednatele na změny funkcionality produktu,

řešení servisních požadavků Objednatele na doplnění funkcionality produktu,
opravy reklamovaných vad.

Kvalita služby a reporting

Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.

Požadavek na součinnost Objednatele

Objednatel převezme poskytované upgrade včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).

Termíny plnění

V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).

Katalogový list 1.3 - Poskytování update	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.3
Název služby	Poskytování update
Popis služby	Poskytnutí opravných balíčků produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Objednatel má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	

Předání opravného balíčku k aktuální verzi software PROXIO, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé.

Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:

- ^a opravy reklamovaných vad,
- upravené funkcionality související s legislativní podporou,
- řešení servisních požadavků Objednatele na úpravy funkcionality produktu.

Poskytovatel informuje Objednatele o uvolnění každého opravného balíčku software.

Kvalita služby a reporting

Update protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.

Požadavek na součinnost Objednatele

Objednatel převezme poskytované update včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdělené adresy na internetu, elektronická dodávka).

Termíny plnění

V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software).

Katalogový list 1.4 - Legislativní servis	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.4
Název služby	Legislativní servis
Popis služby	Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR.

Rozsah a parametry služby

Objednatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby.

Detailní popis

Průběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software PROXIO Objednateli.

Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software PROXIO, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Objednatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval.

Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se Objednatelem.

Poskytovatel informuje Objednatele o přípravě a obsahu každého opravného balíčku (min 30 dní před uvolněním) o uvolnění každého opravného balíčku aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy.

Každá konkrétní legislativní změna bude klasifikována následujícím způsobem:

- Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do software PROXIO v rámci legislativního servisu.
- « Dotčená konkrétní změna legislativy ČR není změnou legislativy implementované v produktu u Objednatele. Typicky se jedná o nový zákon (část zákona) nebo legislativu související s dosud neimplementovanou částí software u Objednatele. Poskytovatel tuto změnu po dohodě může zrealizovat v rámci služby Rozšířené podpory s dohodnutými finančními nároky na Objednatele.

Kvalita služby a reporting

Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě.

Termíny plnění

V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.

Katalogový list 2.1 - Helpdesk			
Kategorie služby	Základní podpora		
Kód služby	2.1		
Název služby	Helpdesk		
Popis služby	Komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Poskytovatele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelů Objednatele, evidenci průběhu jejich řešení.		
Rozsah a parametry služby			
Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele. Parametry služby (Provozní doba, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 2.2 - Řešení incidentů. Reakční doba pro službu 2.1. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.			
Funkční celek	Provozní doba		Pracovní doba
Veškeré softwarové komponenty PROXIO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně		08:00-17:00
Služba helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Poskytovatele v pracovní dny v pracovní době: 8:00 -17:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. V rámci této služby Poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.			
Detailní popis			
Helpdesk bude jediným komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Poskytovatele garantována reakce. Služba helpdesk bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele. Kontaktní údaje helpdesk www stránky aplikace helpdesk: https://mcdesk.marbes.cz/ Email: mcdesk@marbes.cz Tel.: +420 378 121 500 Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň			
Zásady komunikace na helpdesk Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může oprávněná osoba Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu			

poskytovatele.

V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Poskytovatele, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.

Poskytovatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Objednatele.

definice pojmů

Zadavatel je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Poskytovateli dle potřeby.

Provozní doba - časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována.

Pracovní doba - doba, ve které Poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Poskytovatele, Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

Reakční doba: reakce na založení požadavku, v pracovních minutách.

Evidence požadavku:

Požadavek je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- Požadavek **přijat do evidence** - požadavek Zadavatele byl přijat do evidence a přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;
 - » Požadavek **v řešení - na požadavku Zadavatele se právě pracuje**;
 - Požadavek **pozastaven** - nabývá dvou podstavů:
 - čeká se na vyjádření Zadavatele čeká na dodávku třetí,
 - Požadavek **vyřešen** - řešení požadavku bylo ze strany Poskytovatele ukončeno,
Požadavek **uzavřen** - ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem.
- O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem

Garantované funkce systému Helpdesku:

* založení požadavku:

na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Poskytovatele;

- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;

^m měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli.

Katalogový list 2.2 - Rešení incidentů

Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	2.2
Název služby	Rešení incidentů
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému.

Rozsah a parametry služby

SLA	Provozní doba	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (pracovní dny)	Odstranění závady (pracovní dny)
	8:00-17:00	8	5	5

Detailní popis

Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.

V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“

Poskytovatel v rámci této služby garantuje:

- ^a Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu,
- Zprovoznění systému náhradním způsobem,
- Úplné odstranění závady.

Kategorie klasifikace incidentů:

Kategorie A - Kritický stav - jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR.

Kategorie B - Méně závažný stav - jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.

Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost - jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.

SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.

V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.

Definice pojmů

Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopn poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce

se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

Incident je jakákoliv událost zaviněná Poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Pracovní doba - časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována.

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

se standardní funkčnosti systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,

- * s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (zejména v přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému, s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem.

Postup při řešení incidentů/vad

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Poskytovateli incident s návrhem kategorie. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o Stav neohrožující funkčnost. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele.

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném níže řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o vadu:

Poskytovatel pokračuje v řešení požadavku,

- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost,

« požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele (zdarma),

- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na helpdesk převzetí opravy - ukončení hlášení,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

B) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,

Omezení služby

Je-li požadavek zapsán mimo provozní služby, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfiguracím přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkcí, naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- Objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému Helpdesk, řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
- požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele.