



Smlouva o poskytování servisních služeb č. 2400891502

Článek 1 Smluvní strany

Fakultní nemocnice v Motole

sídlo: V Úvalu 84/1, Praha 5 - Motol
IČ: 00064203
DIČ: CZ00064203
zastoupená: MUDr. Petrem Poloučkem, MBA, ředitelem
bankovní spojení: Česká národní banka, č. ú. 17937051/0710
datová schránka: nk8bxj3
(dále jen „Objednatel“)

a

SEFIMA s.r.o.

se sídlem: Lesní 461/41, 460 14 Liberec
IČ: 25048821
DIČ: CZ25048821
zastoupená: Bc. Ivem Topinkou, jednatelem
bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu: 5885653/0300
datová schránka: qm4zpg4
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou C14943
(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále také jen „Smlouva“)
podle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský
zákoník“)

Článek 2 Předmět Smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je poskytování podpory manažerského informačního systému (dále jen „MIS“) Objednatele na dobu neurčitou na základě výběru dodavatele pro nadlimitní veřejnou zakázku zadanou v otevřeném řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, s názvem „FN Motol - Manažerský informační systém“, uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek pod číslem ZZ2024-051700, v rozsahu definovaném ve Smlouvě.
2. Poskytovatel podpisem Smlouvy se zavazuje Objednateli ke splnění všech podmínek obsažených v zadávací dokumentaci veřejné zakázky uvedené v odst. 1.
3. Smluvní strany současně s touto smlouvou uzavírají smlouvu o dílo a licenční smlouvu na dodávku manažerského informačního systému (dále jen „smlouva o dílo“).

Článek 3 Definice rozsahu služeb

4. Podpora bude zahrnovat následující části:
 - a) Služba podpory Informačního systému
 - b) Služba údržby Informačního systému
 - c) Služba rozvoje Informačního systémuDetailní popis součástí podpory je uveden v příloze č. 1 Smlouvy.

Článek 4 Místo a způsob plnění

1. Místem plnění jsou prostory Objednatele. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.
2. Pokud bude Poskytovatel využívat vzdálený přístup, sjednávají smluvní strany, že bude realizován prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet (tzv. VPN). K datu uzavření Smlouvy budou předány technologie a údaje pro VPN připojení a podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě FN v Motole prostřednictvím VPN. Objednatel je oprávněn změnit řešení pro vzdálený přístup dle svých aktuálních

standardů. O této skutečnosti je Objednatel povinen informovat Poskytovatele min. 1 týden před účinností změny.

Článek 5

Cena a platební podmínky

1. Cena předmětu Smlouvy je stanovena v celkové výši **156 000,- Kč** (slovy jedno sto padesát šest tisíc korun českých) bez DPH za období jednoho kalendářního čtvrtletí. Cena za služby rozvoje za člověkohodinu činí **1 750,- Kč** (slovy jeden tisíc sedm set padesát Kč). Detailní rozpis ceny je uveden v příloze č. 3 Smlouvy. Cena za předmět plnění vychází z nabídkové ceny Poskytovatele a z předpokládaného rozsahu prací.
2. Ceny jednotlivých položek jsou cenami nejvýše přípustnými po celou dobu plnění. To znamená, že v průběhu realizace zakázky nesmí být v žádném případě překročeny nebo jakkoliv navyšovány s výjimkou uvedenou v odst. 3 tohoto článku.
3. Poskytovatel je oprávněn navrhnout zvýšení ceny za poskytování servisních služeb, tak jak je stanoveno touto Smlouvou, v každém kalendářním roce následujícím po roce, v němž uplyne jeden rok od uzavření Smlouvy, o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok. Poskytovatel je oprávněn navrhnout zvýšení ceny podle předchozího odstavce pouze v případě, že míra inflace přesáhne 3%. Poskytovatel je v každém roce oprávněn navrhnout zvýšení ceny za dílo podle předchozího odstavce nejvýše o 8 %; to platí i v případě, že míra inflace za předcházející kalendářní rok bude vyšší. Pro vyloučení pochybnosti se sjednává, že v případě záporné míry inflace se cena nesnižuje.
4. Návrh na zvýšení ceny podle čl. 5. odst. 3 této Smlouvy musí být Objednateli doručen písemně a musí obsahovat míru inflace, zvýšenou cenu za předmět smlouvy a podrobnosti výpočtu zvýšení. Nebude-li návrh na zvýšení ceny doručen Objednateli do 31. března kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení ceny v daném kalendářním roce zanikne.
5. Zvýšená cena za předmět smlouvy musí být stvrzena číslovaným dodatkem k této smlouvě a platí od nabytí účinnosti tohoto dodatku.
6. Cena zahrnuje veškeré náklady na splnění předmětu Smlouvy, včetně nákladů na dopravu, čas strávený na cestě a ubytování pracovníků pověřených Poskytovatelem k provádění činností dle této Smlouvy.
7. Faktury bude Poskytovatel zasílat elektronicky ve formátech PDF a ISDOC na e-mail:  a to nejpozději do 7. kalendářního dne ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Splatnost faktury je smluvně stanovena na 60 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
8. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a ust. § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a také registrační číslo smlouvy Objednatele.
9. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti nebo cena nebude odpovídat Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od doručení náležitě doplněných či opravených dokladů Objednateli.
10. Faktura se považuje za uhrazenou odepsáním platby z účtu Objednatele.

Článek 6

Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli cenu ve výši a způsobem popsáným v čl. 5 Smlouvy.
2. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které jsou nezbytné pro řádné plnění předmětu této Smlouvy.
3. Objednatel si vymezuje právo kontaktovat HD (zákaznický portál) ve výjimečných případech i telefonicky, a to v pracovní dny, v době od 7:00 do 16:00. Poskytovatel má povinnost zajistit příjem telefonických volání v uvedené době.

Článek 7

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli služby v rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb stanovených Smlouvou, zejména v Příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen zajistit řádnou obsluhu a dostupnost webového HD (zákaznického portálu) pro zadávání požadavků a objednávek na služby spojené s údržbou a rozvojem MIS a pro hlášení reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění v minimálním rozsahu v pracovní dny, v době od 7:00 do 16:00.
3. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli přístupová oprávnění na zákaznický HD (zákaznický portál) pro zaměstnance, pro něž o to Objednatel požádá. Jejich seznam předá oprávněná osoba Objednatele ve věcech technických.
4. Poskytovatel je povinen zacházet s veškerými daty, s nimiž přijde v rámci své činnosti dle Smlouvy do styku, jako s důvěrnými a neposkytovat je třetím osobám, ani je jiným způsobem nevyužívat.

5. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu postoupit pohledávku za Objednatelům vzniklou na základě této smlouvy ani postoupit tuto smlouvu, a to ani částečně.
6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat podporu MIS dle této smlouvy po dobu minimálně 5 let ode dne účinnosti této smlouvy.

Článek 8 **Oprávněné osoby a kontakty**

1. Seznam oprávněných osob Objednatel i Poskytovatele, vč. oblastí působení a kontaktů jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy.
2. HD (zákaznický portál) je provozován na adrese 

Článek 9 **Ochrana informací**

1. Smluvní strany tímto prohlašují, že berou na vědomí, že při plnění této smlouvy může dojít ke zpřístupnění informací, které jsou považovány za důvěrné a tyto informace mohou být zpřístupněny rovněž zaměstnancům druhé smluvní strany.
2. Smluvní strany se zavazují, že během platnosti této smlouvy nezpřístupní žádné třetí straně jakékoliv informace, které byly v souvislosti s plněním dle této smlouvy poskytnuty mezi smluvními stranami (ať již úmyslně nebo opomenutím) a mají důvěrný charakter. Tato povinnost se však nevztahuje na:
 - a) informace, na jejichž zpřístupnění se smluvní strany dohodly;
 - b) jakékoliv sdělení učiněné smluvním stranám, zástupcům nebo zaměstnancům, jejichž znalost takovýchto informací je nezbytná k řádnému plnění této smlouvy; a
 - c) každou informaci, která byla dostupná veřejnosti se souhlasem strany, od níž pochází, nebo se stala veřejným majetkem jinak než porušením této smlouvy přijímající stranou;
 - d) každou informaci získanou přijímající stranou od třetí strany bez povinnosti mlčenlivosti; a
 - e) informace, které jsou smluvní strany povinny poskytovat na základě platných právních předpisů.

Výše uvedené se nevztahuje na osobní údaje a údaje zvláštní kategorie pacientů a klientů objednatel, tyto údaje zůstávají důvěrnými za všech okolností. Jejich ochraně se věnuje článek 10 Smlouvy.

3. Pro účely Smlouvy se za důvěrné informace považují všechny informace, které jsou nebo mohou být součástí obchodního tajemství, zejména:
 - a) popisy technologických postupů, procesů a vzorců nebo jejich části;
 - b) technické vzorce;
 - c) technické know-how;
 - d) informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech;
 - e) obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části;
 - f) nabídky, smlouvy, dohody a jiná ujednání se třetími stranami;
 - g) informace o výsledcích hospodaření;
 - h) informace o vztazích s obchodními partnery;
 - i) informace o pracovněprávních otázkách;
 - j) veškeré další informace, jejichž zveřejnění by mohlo smluvní straně způsobit škodu.
4. Jsou-li důvěrné informace poskytovány v písemné nebo elektronické podobě, je nezbytné toto na dokumentech označit alespoň na první straně každého dokumentu obsahujícího důvěrné informace. Tato povinnost se nevztahuje na osobní údaje a údaje zvláštní kategorie pacientů nebo klientů objednatel, ty jsou považovány za důvěrné vždy.
5. Smluvní strany se dohodly, že povinnost mlčenlivosti dle tohoto ustanovení Smlouvy přetrvává i po jejím skončení.

Článek 10 **Ochrana osobních údajů a údajů zvláštní kategorie**

1. Vzhledem ke skutečnosti, že v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou umožňuje v nezbytných případech objednatel Poskytovateli přístup k osobním údajům a údajům zvláštní kategorie subjektů údajů svých klientů a pacientů (dále jen „Klienti“), ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „Zákon o zpracování osobních údajů“) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“), zpřesňují Smluvní strany svá práva a povinnosti při zpracování osobních údajů a údajů zvláštní kategorie Klientů objednatel v souladu s uvedenými právními předpisy následovně.
2. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, včetně osobních údajů, o nichž se dozví u objednatel při plnění závazků dle této smlouvy nebo v souvislosti s nimi. To platí zejména o

skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (Zákon o zdravotních službách), jakož i o osobních údajích a osobních údajích zvláštní kategorie (dále jen „Osobní údaje“) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů ve smyslu čl. 32 Nařízení. Poskytovatel se zavazuje nakládat s Osobními údaji v souladu s Nařízením, Zákonem o zpracování osobních údajů a prováděcími právními předpisy přijatými k ochraně a zpracování Osobních údajů.

3. Pokud Poskytovatel při plnění této smlouvy přichází do styku s Osobními údaji a bude v těchto případech v postavení zpracovatele osobních údajů (dále jen „Zpracovatel“) ve smyslu Nařízení a Zákonu o zpracování osobních údajů. Zavazuje se nakládat s Osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu s Nařízením a Zákonem o zpracování osobních údajů a Zákonem o zdravotních službách a prováděcími předpisy.
4. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu než k plnění této smlouvy, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní, marketingové či jiné komerční účely.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že v rámci plnění této Smlouvy bude v roli zpracovatele zpracovávat následující kategorie osobních údajů:
 - a. Identifikační údaje (jméno, příjmení, titul, ...)
 - b. Kontaktní údaje
 - c. Údaje zvláštní kategorie
 - d. Profesní údaje
 - e. atd.

Kategorie subjektů údajů: pacienti, klienti, zaměstnanci Objednatele a další osoby, jejichž údaje jsou nezbytné pro plnění této Smlouvy.

6. Jakékoliv nakládání s Osobními údaji je nutné považovat za zpracování Osobních údajů.
7. Za porušení ochrany Osobních údajů v průběhu plnění této smlouvy je odpovědný Poskytovatel.
8. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje pouze po dobu trvání závazku mezi smluvními stranami anebo po dobu nezbytnou k plnění archivačních povinností podle platných právních předpisů. Pokud je Poskytovatel povinen osobní údaje uchovávat na základě právních předpisů, písemně o tom informuje Objednatele a uvede právní důvod a předpokládanou dobu uchování
9. Po ukončení této smlouvy se Poskytovatel zavazuje veškeré Osobní údaje, které má případně ve své k dispozici např. za účelem provádění testování anebo jiných operací za účelem zvýšení anebo ověření kvality systému prokazatelně smazat nebo vrátit objednateli a vymazat existující kopie. Tento závazek neplatí v případě, že Poskytovateli platné právní předpisy ukládají povinnost Osobní údaje uchovávat i po ukončení této Smlouvy; v takovém případě je Poskytovatel povinen písemně informovat Objednatele o právním důvodu a předpokládané době uchování. Po provedení vymazání nebo vrácení osobních údajů poskytne Poskytovatel Objednateli písemné potvrzení o provedení těchto úkonů, včetně likvidace všech záloh, aby bylo prokázáno, že osobní údaje byly odstraněny v souladu s touto Smlouvou.
10. Poskytovatel za účelem ochrany Osobních údajů objednatel a jeho Klientů před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňuje technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení Osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle Nařízení a Zákonu o zpracování osobních údajů, zejména zajišťuje, aby veškeré přístupy byly možné pouze přes přístupová hesla pouze výslovně oprávněných pracovníků Poskytovatele, se záznamem historie o přístupu do IS objednatel a dále aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci objednatel byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do zdravotnické dokumentace neoprávněným osobám. Šifrování dat obsažených ve zdravotnické dokumentaci a jiných citlivých osobních údajích bude provedeno v souladu s Minimálními požadavky na kryptografické algoritmy – doporučení v oblasti kryptografické bezpečnosti vydanými Národním úřadem pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB). Poskytovatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků o povinnostech vyplývajících z této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s Osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Nařízení a Zákonu o zpracování osobních údajů a poučení o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k Poskytovateli. Poskytovatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a/nebo subdodavatelé přicházející při výkonu své práce do styku s Osobními údaji Klientů objednatel, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s Osobními údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi objednatel, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.
11. Poskytovatel zajišťuje bezpečné zpracování Osobních údajů Klientů objednatel zejména následujícími organizačními a technickými opatřeními Poskytovatele:
 - a) Řízením jednoznačně identifikovatelného a zabezpečeného přístupu zaměstnanců a/nebo subdodavatelů Poskytovatele k MIS Objednatel,
 - b) Aplikací kryptografických opatření na ochranu Osobních údajů objednatel, v rámci ukládání dat objednatel včetně elektronické komunikace v rámci veřejné sítě internet,
 - c) Aplikací systému zaznamenávání a vytváření záznamů událostí a změn formou logů.

12. Poskytovatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu Objednatele poskytnout nebo zpřístupnit osobní údaje žádným třetím osobám mimo území EU a EHP.
13. Poskytovatel je povinen informovat objednatele bez zbytečného odkladu o zapojení dalšího (dílčího) zpracovatele, sdělit jeho identifikační údaje, předpokládaný rozsah a účel zpracování osobních údajů, které bude tento zpracovatel provádět, a popis technických a organizačních opatření, která budou zavedena pro ochranu osobních údajů a to s dostatečným předstihem tak, aby měl objednatel možnost vyslovit vůči této změně své oprávněné námitky.
14. Poskytovatel se zavazuje vést záznamy o činnostech zpracování osobních údajů prováděných pro Objednatele, a to v souladu s čl. 30 odst. 2 GDPR.
15. Poskytovatel tímto prohlašuje, že v rámci své činnosti implementoval požadavky Nařízení a zpracování Osobních údajů bude probíhat v souladu s pravidly Nařízení. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - a) zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů objednatele činěného prostřednictvím oprávněných osob podle ujednání a způsobem dle této smlouvy, tedy výhradně pokynem v písemné podobě prostřednictvím informačního systému datových schránek anebo prostřednictvím záznamu do HD (zákaznického portálu) Poskytovatele na adrese  přičemž doloženého pokynu objednatele je třeba i tehdy, mají-li být Osobní údaje předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci; Poskytovatel je povinen archivovat veškeré pokyny objednatele,
 - b) zachovávat mlčenlivost o povaze a nakládání s Osobními údaji,
 - c) provést vhodná technická a organizační zabezpečení, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, při posuzování vhodné úrovně zabezpečení Poskytovatel zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim,
 - d) nepředat ani nezpřístupnit Osobní údaje žádné třetí osobě, s výjimkami sjednanými výše (viz další zpracovatel) bez předchozího písemného souhlasu objednatele, tedy nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení objednatele, udělí-li objednatel povolení k zapojení dalšího zpracovatele, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v tomto článku smlouvy,
 - e) zohlednit povahu zpracování a být objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření při plnění objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených v kapitole III. Nařízení (Práva subjektu údajů),
 - f) být objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení, zejména být nápomocen v případech porušení zabezpečení Osobních údajů k tomu, aby objednatel mohl vyhodnotit, zda porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody Klientů, případně být nápomocen k tomu, aby objednatel mohl řádně a včas ohlásit porušení zabezpečení Osobních údajů dozorovému úřadu (včetně údajů dle čl. 33 odst. 3 Nařízení) a ohlásit to Klientům, při výkonu této povinnosti je Poskytovatel povinen reagovat bez zbytečného odkladu na pokyny a požadavky objednatele, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici,
 - g) ohlásit objednateli případy porušení zabezpečení Osobních údajů na straně Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od zjištění porušení. Součástí ohlášení musí být popis povahy porušení zabezpečení, včetně kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů, kategorií a přibližného počtu dotčených záznamů Osobních údajů, popis pravděpodobných důsledků porušení a přijatá nebo navrhovaná opatření ke zmírnění případných negativních dopadů. Oznámení bude provedeno prostřednictvím těchto kontaktních údajů: email ,
 - h) poskytnout objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné objednatel nebo jiným auditorem, kterého objednatel pověřil, a poskytovat součinnost k těmto auditům,
 - i) neprodleně informovat objednatele v případě, že podle názoru Poskytovatele určitý pokyn objednatele porušuje ustanovení Nařízení nebo jiné předpisy týkající se ochrany Osobních údajů.
16. Zodpovědné kontaktní osoby pro problematiku zajištění ochrany osobních údajů vyplývající z této smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy.

Článek 11

Kybernetická bezpečnost

1. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že Objednatel je osobou povinnou dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“) a plní povinnosti vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „VyKB“).
2. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že je pro Objednatele při zajišťování smluvního vztahu založeného touto Smlouvou v pozici významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) VyKB a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2

- VyKB a v pozici možného budoucího provozovatele ve smyslu § 2 písm. g) ZoKB. V případě, že se poskytovatel stane provozovatelem ve smyslu shora uvedeného, bude o tomto informován Objednatelem.
3. Poskytovatel prohlašuje, že má zavedena všechna bezpečnostní opatření, procesy a technologie požadované v ZoKB a VyKB.
 4. Objednatel je v souladu s ustanovením § 4 odst. 4 ZoKB a ve spojení s přílohou č. 7 VyKB povinen stanovit závazná bezpečnostní opatření, která se vztahují na poskytovatele při plnění předmětu této smlouvy (dále jen „Bezpečnostní opatření“).
 5. Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění této Smlouvy naplnit následující Bezpečnostní opatření:
 - a) Aktualizace SW vybavení
Poskytovatel je povinen specifikovat požadovaný operační systém pro provoz MIS a zajistit, aby MIS byl kompatibilní s jeho aktuální verzí. V případě přechodu na novější verzi téhož operačního systému je poskytovatel povinen zajistit kompatibilitu MIS s touto verzí.
 - b) Šifrování dat
Veškerá ukládaná data musí být šifrována. Šifrování dat musí být v souladu s minimálními požadavky na kryptografické algoritmy dle doporučení v oblasti kryptografické bezpečnosti vydanými Národním úřadem pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB).
 - c) Ukládání konfigurace
Poskytovatel je povinen zálohovat konfiguraci software MIS v pravidelných intervalech a uchovávat nejméně 3 předchozí verze konfigurace nastavení.
 - d) Servisní počítače a vzdálený servisní přístup
K servisním zásahům nebo kontrole smí Poskytovatel používat pouze servisní počítače, které jsou vybaveny antivirovým programem. V případě, že Poskytovatel bude provádět servisní zásahy nebo kontrolu software z prostředí mimo interní síť Objednatele, musí používat VPN připojení, zřízené, provozované a spravované Objednatelem.
 - e) Penetrační testy
Poskytovatel je povinen provádět penetrační testy MIS nejméně jednou za dva roky, nebo po významné změně nastavení.
 6. Poskytovatel je povinen zpracovávat, udržovat a předávat Objednateli:
 - a) podrobný popis zajištění technické bezpečnosti systému a bezpečnosti provozu systému (bezpečnostní dokumentace systému);
 - b) analýzu rizik systémů včetně návrhu opatření;
 - c) plán kontinuity a obnovení činností (BCP);
 - d) plán obnovy (DRP) včetně disaster recovery postupů pro obnovu systému.
 - e) popis aktiva
 7. Poskytovatel umožní Objednateli v roční periodě po dobu účinnosti této Smlouvy provedení zákaznického auditu (kontroly). Předmětem bude plnění Bezpečnostních opatření dle VyKB. Objednatel je oprávněn při auditu (kontrole) využít třetí stranu.
 8. Poskytovatel umožní Objednateli kontrolu Bezpečnostních požadavků provedenou prostředky Objednatele nebo třetí stranou, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.
 9. Poskytovatel se zavazuje na vyžádání poskytnout Objednateli součinnost při provádění každého auditu (kontroly) ze strany Objednatele a pro tuto činnost zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.
 10. Poskytovatel se zavazuje nedostatky zjištěné na základě provedení auditu (kontroly) dle odst. 6 odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele. Nestanoví-li Objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se Smluvní strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevyší 90 kalendářních dnů.
 11. Poskytovatel se dále zavazuje:
 - a) poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty, zprávy, a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Bezpečnostních požadavků;
 - b) na požádání s Objednatelem konzultovat kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Bezpečnostních požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků;
 - c) neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Bezpečnostních požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy;
 - d) bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Bezpečnostních požadavků, pokud stávajících řešení přestalo být funkční a efektivní;
 - e) bezodkladně a prokazatelně informovat Objednatele o kybernetických bezpečnostních událostech a incidentech, které mohou ovlivnit poskytování služeb dle této Smlouvy;

- f) při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahujících se k Bezpečnostním opatřením a jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad s platnými a účinnými právními předpisy či jinými předpisy vztahujícími se k poskytování služeb dle této Smlouvy.
12. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele mohou být monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předmětu plnění.

Článek 12 **Sankce**

1. Poskytovatel se zavazuje uhradit smluvní pokutu za nedodržování reakční doby, tj. nástup a doby vyřešení dle Přílohy č. 1 této Smlouvy reakce SLA / v průběhu plnění Etapy III ve výši 1 000 Kč za celý pracovní den prodlení po uplynutí 2 pracovních dnů od nahlášení Objednatelem, a to při každém porušení povinnosti.
2. Poskytovatel garantuje dodávku Objednatelem objednaných požadavků upravených v Příloze č. 1 této Smlouvy v termínech dle Přílohy č. 1 této Smlouvy po dobu trvání této Smlouvy. Za porušení této povinnosti je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý, i započatý pracovní den prodlení.
3. V případě dlouhodobé nedostupnosti HD (zákaznického portálu) - déle než 3 pracovní dny – a při současně nedostupnosti HD (zákaznického portálu) i Hot-line delší než 1 hodinu, se Poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za celou jednu hodinu prodlení v možnosti hlášení požadavků Objednatele Poskytovateli. Tímto není Poskytovatel zproštěn zodpovědnosti za neplnění u Vad, Chyb a Incidentů SLA vzniklých v době nedostupnosti Poskytovatele.
4. Pokud Poskytovatel ukončí Smlouvu před uplynutím doby trvání této smlouvy minimálně 5 let dle čl. 7 odst. 6 této Smlouvy nebo Objednatel odstoupí od smlouvy z důvodů na straně Poskytovatele (zejména Poskytovatel nebude plnit řádně služby servisní podpory nebo poruší garanci udržování produktu v provozuschopném stavu, včetně technologických upgrade) zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši rovné vynaložených nákladů na dodávku MIS, tedy ve výši 50 % z ceny nákladů na pořízení MIS, instalace a implementace MIS dle smlouvy o dílo ve smyslu čl. 1 odst. 3 této Smlouvy (dále jen „Náklady“) dělené 60, násobené počtem měsíců do konce doby minimálně 5 let trvání této Smlouvy dle čl. 7 odst. 6 této Smlouvy. Cena Nákladů je vyčíslena ve smlouvě o dílo na dodávku MIS, která byla uzavřena Smluvními stranami společně s touto smlouvou.
5. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý, i započatý den prodlení s placením faktury. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
6. Poskytovatel se zavazuje uhradit na účet Objednatele za každé prodlení s úhradou peněžní povinnosti úrok z prodlení ve výši 0,01 % z celkové fakturované částky za každý den, i započatý den prodlení.
7. Za prokázané porušení povinností o ochraně informací či zneužití dat ve smyslu čl. 9 a 10 této smlouvy má Objednatel právo požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností o ochraně informací či zneužití dat ve smyslu čl. 9 a 10 této smlouvy.
8. Za prokázané porušení povinností Poskytovatele v oblasti kybernetické bezpečnosti dle čl. 11 této smlouvy nebo bezpečnostních požadavků uvedených v článku 11 této smlouvy se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení výše uvedených povinností Poskytovatele.
9. V případě, že Poskytovatel neposkytne Objednateli součinnost dle čl. 14, zavazuje se uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých).
10. Smluvní pokuta dle této Smlouvy je splatná do třiceti (30) dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejímu uhrazení povinné smluvní straně.
11. Započtení závazků a pohledávek vyplývajících z ustanovení této smlouvy je možné pouze na základě písemného souhlasu druhé smluvní strany.
12. Uhrazením jakékoliv sjednané smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

Článek 13 **Platnost a účinnost smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to ode dne účinnosti této Smlouvy dle č. 15 odst. 1 této Smlouvy.
2. Smlouva může být ukončena:
 - Odstoupením za podmínek stanovených touto Smlouvou nebo dle příslušných ustanovení zákona;
 - Výpovědí za podmínek stanovených touto Smlouvou;
 - Dohodou Smluvních stran.Odstoupením v případě závažného porušení povinností ochrany osobních údajů Poskytovatelem dle platných právních předpisů
3. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět, a to i z části, bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 12 měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to nejdříve po 4 letech ode dne zahájení poskytování podpory dle této Smlouvy. Výpovědní doba činí 12 měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

4. Poskytovatel i Objednatel jsou oprávněni od této Smlouvy odstoupit z důvodů stanovených právními předpisy anebo sjednaných touto Smlouvou., Obě Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy zejména v případech podstatného porušení této Smlouvy uvedených v bodech 5. a 6. tohoto článku Smlouvy. Odstoupení musí být učiněno písemnou formou, musí obsahovat důvody odstoupení a musí být prokazatelně doručeno druhé smluvní straně. Účinky odstoupení vznikají dnem doručení odstoupení druhé smluvní straně.
5. Za podstatné porušení Smlouvy na straně Poskytovatele se zejména považuje:
- a) neplnění smluvního rozsahu plánovaného rozvoje a podpory po dobu delší než 5 dnů od prokazatelného doručení písemného upozornění Objednatele
 - b) opakované neplnění smluvné Aktualizace MIS, včetně technologických upgrade
 - c) opakované nedodržování stanovených limitů pro reakci na zadaný servisní požadavek
 - d) opakované porušení povinností o ochraně informací či zneužití dat ve smyslu čl. 9 a 10 Smlouvy
 - e) opakované porušení povinností v oblasti kybernetické bezpečnosti dle čl. 11 Smlouvy
6. Za podstatné porušení Smlouvy na straně Objednatele se zejména považuje:
- a) prodlení s plněním peněžitých závazků po dobu delší než patnáct (15) dní od prokazatelného doručení písemného upozornění Poskytovatele
 - b) neposkytování potřebné součinnosti pro plnění dle této Smlouvy po dobu delší než patnáct (15) dní od prokazatelného doručení písemného upozornění Poskytovatele.
7. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací, zneužití dat, kybernetické bezpečnosti, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy.

Článek 14 **Součinnost při ukončení smlouvy**

1. Za účelem zajištění kontinuity provozní podpory a rozvoje MIS po ukončení této smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě veškerou nezbytnou součinnost při převedení všech činností spojených s poskytováním provozní podpory a služeb rozvoje MIS na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu (dále jen „exit“) tak, aby objednateli nevznikla škoda, zejména z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti zadat poskytování služeb provozní podpory a rozvoje MIS nebo obdobných služeb novému Poskytovateli, a to s potřebnou odbornou péčí a zodpovědností.
2. Poskytovatel je v rámci poskytnutí součinnosti při ukončení této smlouvy povinen zejména:
- a) v období posledních 3 (slovy: tři) měsíců před ukončením trvání této smlouvy podle článku 13 poskytnout na základě písemné výzvy Objednatele, ve formě a ve lhůtě ve výzvě uvedené, objednateli nebo jím určeným třetím osobám informace potřebné k exitu, a to mimo jiné i formou účasti vyžádaných pracovníků Poskytovatele na minimálně dvou konzultacích o celkové délce minimálně 2 člověkodny pro potencionální nové poskytovatele takových služeb
 - b) v dostatečném předstihu, nejpozději 3 (slovy: tři) měsíce před uplynutím sjednané doby ukončení smlouvy vypracovat a předat Objednateli tzv. exit plán, tj. soupis postupů vymezující jednotlivé kroky při provedení exitu (dále jen „exit plán“)
 - c) poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě plnění nezbytná k realizaci exit plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této smlouvy, a to v maximálním rozsahu podle tohoto odstavce smlouvy; v případě dalších požadavků Objednatele na poskytnutí plnění, která nespádají do rámce služeb podle této smlouvy, náleží Poskytovateli za taková, na základě objednávek poskytnutá plnění odměna ve výši vycházející ze sjednaných sazeb ceny za služby rozvoje dle Přílohy č. 3 této Smlouvy
 - d) v dostatečném předstihu, nejpozději 3 (slovy: tři) měsíce před uplynutím ukončení trvání této Smlouvy dle čl. 13 Smlouvy připravit a předat Objednateli kompletní aktualizovanou dokumentaci MIS, obsahující zejména:
 - i. dokumentaci Systému zahrnující následující položky vztahující se k aktuálnímu stavu systému:
 - projektová dokumentace;
 - uživatelská dokumentace;
 - bezpečnostní dokumentace (popř. bezpečnostní politiky);
 - popis technologické infrastruktury, včetně popisu a nastavení virtuálního prostředí;
 - popis konfigurace databáze;
 - popis nastavení operačního systému;
 - popis datového modelu;
 - popis konfigurace aplikačního serveru;
 - popis integračního rozhraní Systému;
 - ii. seznam platných administrátorských účtů k MIS a databázím a seznam platných servisních účtů pro běh procesů, jobů atd., vše včetně platných hesel k nim, a účtů a hesel k rozhraní jednotlivých komponent a zařízení – vše pouze v případě, že takovéto účty a hesla existují

- iii. seznam všech užitých certifikátů, pokud existují, s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;
 - iv. popis současného stavu monitoringu a dohledů, včetně popisu monitoringu běhu Systému;
 - v. aktuální SQL skript pro založení databáze a obsah číselníků.
3. Poskytovatel se dále v rámci poskytnutí součinnosti při ukončení smlouvy zavazuje po dobu nejméně 6 (slovy: šesti) měsíců po zániku smluvního vztahu založeného touto smlouvou poskytovat objednateli na základě jeho požadavků další konzultace související s provozem MIS a jeho provozní podporou a rozvojem, a to v rozsahu nejméně 1 (slovy: jeden) člověkodne měsíčně. Za poskytnuté konzultace nad rámec 1 člověkodne měsíčně, které byly Objednatelům řádně objednané, náleží poskytovateli odměna ve výši vycházející ze sjednaných sazeb ceny za služby rozvoje dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování exitového plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci exitového plánu či poskytování další součinnosti dle tohoto článku Smlouvy je součástí ceny dle čl. 5 odst. 1 Smlouvy za poskytování servisních služeb dle této Smlouvy a Poskytovatel v souvislosti s vypracováním exitového plánu ani realizací exitu nenáleží žádné další finanční plnění s výjimkou finančního plnění v tomto článku výslovně uvedeného.

Článek 15 Závěrečná ustanovení

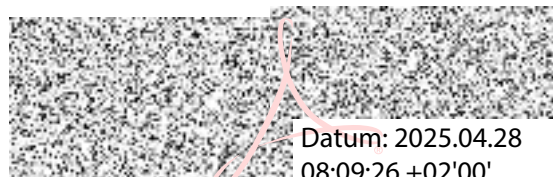
1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem podpisu protokolu o předání a převzetí díla dle Smlouvy o dílo a licenční smlouvy, která byla Smluvními stranami uzavřena společně s touto Smlouvou nebo ke dni zveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že pokud tato Smlouva nabude účinnosti až dnem zveřejnění v registru smluv, pak se ujednání této Smlouvy použijí i na právní poměry, jejichž předmět je totožný s předmětem této Smlouvy vzniklé mezi smluvními stranami ode dne podpisu Protokolu o předání a převzetí díla do okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy zveřejněním.
2. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s uveřejněním smlouvy a jejich náležitostí Objednatelům za účelem splnění povinností uložených mu platnou a účinnou právní úpravou, a to zejména, zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“), a dále pokyny a rozhodnutí Ministerstva zdravotnictví.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel, jakožto státní příspěvková organizace, je povinna na dotaz třetí osoby poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Tato smlouva byla sepsána ve třech stejnopisech s platností originálu, přičemž Objednatel obdrží dvě vyhotovení a Poskytovatel jedno vyhotovení. To neplatí v případě, že tato smlouva byla podepsána elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
5. Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami. Smluvní strany se zavazují podílet se na případných změnách smlouvy bez zbytečných průtahů.
6. Smluvní strany tímto prohlašují, že se dohodly na místní příslušnosti soudu v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád v platném znění takto: Místně příslušným soudem pro případ sporů vyplývajících z této smlouvy je soud příslušný dle sídla Objednatel.
7. Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů. Toto ustanovení se týká i místní příslušnosti soudů v případě soudního sporu vedeného smluvními stranami ohledně vztahů upravených touto smlouvou.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy následující přílohy:
Příloha č. 1 – Služby podpory a služby rozvoje
Příloha č. 2 – Oprávněné osoby
Příloha č. 3 – Detailní rozpis ceny plnění

V Liberci dne *dle data elektronického podpisu*



zhotovitel

V Praze dne *dle data elektronického podpisu*



Datum: 2025.04.28
08:09:26 +02'00'

objednatel

Příloha č. 1: Služby Podpory a služby rozvoje

1. Definice a výklad pojmů

- 1.1.1 Informační systém (IS)
- 1.1.2 Akceptační řízení – postup sjednaný smluvními stranami v rámci řešení Požadavků Objednatele, na základě kterého Poskytovatel prokazuje, že je realizace Požadavku dokončena a splňuje Akceptační kritéria. Akceptační řízení je ukončeno podpisem „Akceptačního protokolu“.
- 1.1.3 Customizace – úprava standardního chování Informačního systému dle požadavků či podnětů Objednatele, definovaná schválenou nabídkou Poskytovatele s popisem a návodem k použití;
- 1.1.4 HD (zákaznický portál) – webová aplikace určená jako jednotné místo pro hlášení Vad, Chyb, Incidentů, a také pro zadávání požadavků na Služby související s rozvojem Informačního systému a podnětů či dotazů Objednatele;
- 1.1.5 Hot-line – telefonní číslo určené pro krátkou odbornou pomoc nebo zastupující funkci HD (zákaznického portálu) pro hlášení v případě jeho nedostupnosti.
- 1.1.6 Chyba – je zvláštní typ vady, která byla způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Objednatele či osoby pověřené Objednatel a k jejímu odstranění je třeba součinnosti Poskytovatele. Účelně vynaložené náklady Poskytovatele spojené s odstraněním chyb budou Objednateli účtovány.
- 1.1.7 Incident – nefunkčnost Informačního systému nebo jeho části, která není zaviněna Poskytovatelem ani Objednatel, není Vadou ve smyslu této přílohy a vzniká zaviněním třetí osoby či neočekávanou okolností (např. vyšší moc).
- 1.1.8 Informační systém – informační systém dodaný a provozovaný na základě Smlouvy.
- 1.1.9 Koncový uživatel – je jakýkoli pracovník Objednatele, užívající v rámci plnění svých pracovních povinností Informační systém.
- 1.1.10 Nedostupnost – stav systému nebo služby, kdy jsou nepoužitelné pro Koncového uživatele.
- 1.1.11 Požadavek – návrh Objednatele na provedení Rozvoje nebo Změny.
- 1.1.12 Doba vyřešení – je „doba vyřešení Vady, Chyby a Incidentu“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení Vady, Chyby a Incidentu ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem prokazatelného vyřešení Vady, Chyby a Incidentu Poskytovatelem.
- 1.1.13 Reakční doba – je „doba reakce na Vadu, Chybu, Incidentu nebo Požadavek“ a znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Vady, Chyby, Incidentu a Požadavku ze strany Objednatele Poskytovateli (pomocí HD (zákaznického portálu) nebo Hot-line), a časem prokazatelné reakce Poskytovatele na jejich oznámení. Reakcí Poskytovatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní oznámenou událost řešit, ne administrativní reakce (např. automatizované nebo jiné potvrzení přijetí oznámení).
- 1.1.14 SLA (Service Level Agreement) – dohoda o úrovni služeb servisní podpory mezi Poskytovatelem a Objednatel, zejména o rozsahu údržby a zálohování Informačního systému, způsobu řešení požadavků Objednatele a stanovení Doby vyřešení a Reakční doby.
- 1.1.15 Služby – veškeré služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy, v kontextu této přílohy zejména pak:
- Služba údržby Informačního systému a řešení a odstraňování Vad, Chyb a Incidentů v rozsahu sjednaného SLA;
 - Služba podpory provozu, užívání a rozvoje Informačního systému;
 - Další služby související s užíváním Informačního systému na vyžádání Objednatele.
- 1.1.16 Vada – je rozpor mezi vlastnostmi Informačního systému (nebo jeho samostatné dílčí části) a vlastnostmi popsanými v této příloze, Implementačním projektu nebo Dokumentaci.

POPIS

Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí. Hlavní funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plné využívání Systému uživateli, nebo je významně omezuje (není možné pracovat se Systémem) a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem zákazníka. Lze takto označit problém, kdy se vyskytují chyby v Systému a není je možno nahradit jiným mimořádným postupem nebo jinými funkcemi Systému (obejítí). Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem s omezením. Může se jednat o problém ve funkčnosti, který lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít. Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezuující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci, apod.).

2. Předmět Podpory

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby podpory a údržby dodaného Informačního systému na základě Smlouvy v tomto rozsahu:

2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli:

2.1.1 Službu podpory Informačního systému zejména

- Podpora a údržba programových úprav - garance průběžné podpory a údržby programových úprav (zejména převod programových úprav do nových verzí systému, komplexní testování definovaných programových úprav) v ceně.
- Zajištění správného a stabilního fungování systému Informačního systému po celou dobu trvání Smlouvy, zejména v souvislosti s úpravami a rozvojem programového vybavení IS prováděného jeho výrobcem a také vhodné profylaxe IS na dané IT platformě dle doporučení výrobce včetně dodání požadovaných parametrů od výrobce k nastavení dané IT platformy, na které IS je provozován, vše v ceně;
- Provádění uživatelských úprav systému dle uživatelských požadavků;
- Provozování HD (zákaznického portálu) Poskytovatele pro zadávání a řešení ohlasů, tj. dotazů, problémů, objednávek a podnětů, v případě nedostupnosti HD (zákaznický portál) přebírá jeho funkci Hot-line v ceně;
- Prioritní řešení Vad Poskytovatelem dle parametrů uvedených v čl. 3 této přílohy (SLA) v ceně;
- Prioritní řešení Požadavků Objednatele na rozvoj IS dle parametrů uvedených v čl. 3 této přílohy (SLA);
- Podpora řešení incidentů - součinnost při řešení ostatních chyb IS (jedná se o poskytnutí součinnosti při řešení chyb, kde není zřejmé, zdali se jedná o chybu programovou, databáze nebo systémové infrastruktury) dle parametrů uvedených v čl. 3 této přílohy (SLA);
- Konzultace, metodické poradenství - jedná se o konzultace, metodické poradenství a telefonické poradenství týkající se rozvoje IS v rozsahu 2 hod. měsíčně v ceně s možností převedení nečerpaných hodin do dalšího období,
- Zajištění 98% dostupnosti IS měřené kvartálně (přístupnost a použitelnost IS požadovaným způsobem v rámci kalendářního kvartálu v ceně; udává se jako procento skutečného času poskytování služby z celkové doby, po kterou měl být Informační systém dostupný. Do této doby se však nepočítají předem Objednatelům odsouhlasené plánované odstávky, případně výpadky způsobené Chybami, Incidenty nebo výpadkem platformy IT, kterou používá předmětný IS.)

2.1.2 Službu údržby Informačního systému, kterou se rozumí zejména

- Opravy programových chyb (jedná se o chyby aplikace, nikoliv systémové infrastruktury, tj. IT platformy) v ceně,
- Dodávky a zajištění sw oprav, updatů, upgradů a nových verzí Informačního systému s asistenční službou při jejich instalaci a implementaci v ceně (licence i práce služeb), přitom tyto úkony budou primárně prováděny mimo pracovní dobu objednatelů a to vždy po vzájemné dohodě, Doba upgrade/update v pracovní době nesmí překročit max. 4 hodiny na jeden upgrade/update standardní pracovní doby Objednatele (od 7:00 do 16:00), kdy je systém mimo provoz. Pro specifická komunikační rozhraní, jako integrace, která se s upgrade/update mění, na lokální řešení Objednatele, případně specifické moduly vyvinuté zakázkově na požadavek Objednatele (tímto se nemyslí standardní moduly dodané Dodavatelem se specifickou parametrizací Objednatele) v případě upgrade/update je součástí standardní ceny podpory licence, Objednatel platí pouze jednorázové práce spojené s upgrade/update těchto specifických částí.
- Součástí dodávky Update i Upgrade je i dodávka příslušné dokumentace v odpovídajícím rozsahu v ceně.

3. Ujednání o kvalitě služeb (SLA)

3.1. Rozsah služeb

- 3.1.1 Poskytovatel zajistí provoz služby HD (zákaznického portálu), Update/Upgrade bez omezení rozsahu. HD (zákaznický portál) musí být dostupný nepřetržitě, 24hod denně a 7dní v týdnu a bude registrovat všechny nezbytné údaje pro sledování SLA, přičemž o každé změně budou průkazně informovány všechny zúčastněné strany požadavku nebo incidentu (např. emailem). V případě nedostupnosti HD (zákaznického portálu) musí Poskytovatel umožnit hlášení požadavků pomocí Hot-line – telefonního spojení, přitom Poskytovatel má pak povinnost zapsat taková hlášení zpětně do HD (zákaznického portálu).
- 3.1.2 V případě nedostupnosti HD (zákaznického portálu) je Poskytovatel povinen zajistit průběžné uložení telefonicky hlášených incidentů ze strany objednatelů do HD (zákaznického portálu), a to bez zbytečných odkladů po jeho znovu-zprovoznění a řešení všech takto zaznamenaných incidentů. Výstupy z HD

(zákaznického portálu) ohledně plnění SLA a čerpání alokovaných kapacit budou podkladem akceptačního protokolu předkládaného objednateli ke schválení.

- 3.1.3 Rozsah služeb rozvoje není definován (kromě roční garance), služby budou zadávány dle potřeby v HD (zákaznického portálu).

3.2. Reakční doba, Doba vyřešení

- 3.2.1 Poskytovatel se zavazuje řešit Vady, Chyby a Incidenty, které byly způsobeny jakoukoliv částí Informačního systému.
- 3.2.2 Poskytovatel se zavazuje řešit a odstraňovat Vady, Chyby, Incidenty a Požadavky a dodržovat termín opravy do 2 pracovních dnů od okamžiku jejich oznámení.
- 3.2.3 Oznamovat Vady, Chyby a Incidenty jsou oprávněny osoby za Objednatele. Seznam těchto osob a případné změny uvede v HD (zákaznického portálu) osoba oprávněná ve věcech technických dle Smlouvy.
- 3.2.4 Přístup na Hot-line prostřednictvím telefonického kontaktu je omezen na pracovní dny a dobu od 07:00 do 16:00 hod.
- 3.2.5 Do doby vyřešení Vady, Chyby a Incidentu se nezapočítává:
- prodlení v komunikaci prokazatelně zaviněné Objednatelem, evidované v systému HD (zákaznický portál) nebo komunikací pomocí Hot-line v případě, že je HD (zákaznický portál) nefunkční;
 - prodlení v komunikaci se třetími stranami a v jejich součinnosti, je-li nezbytná, prokazatelně zaviněné těmito stranami (dodavateli okolních subsystémů, platforma IT jako HW a systémový SW, a jiných SW), pokud jde o subsystémy, které souvisejí s provozem Informačního systému a nejsou v odpovědnosti Poskytovatele;
 - posun času řešení na základě písemného rozhodnutí o tomto posunu Objednatelem a čas, potřebný na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Objednatele, ke které byl Poskytovatelem Objednatel písemně (také emailem či prostřednictvím HD (zákaznického portálu)) vyzván.

3.3. Postup odstranění Chyb, Vad a Incidentů:

- 3.3.1 Chyby, Vady a Incidenty, jejich výskyt, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení, jak jsou uvedeny níže, jsou oběma smluvními stranami zaznamenávány v HD (zákaznického portálu).
- 3.3.2 V případě, kdy není HD (zákaznický portál) funkční, je Objednatel oprávněn Vadu, Chybu a hlásit na telefonní číslo Hot-line Poskytovatele s tím, že Poskytovatel poté bez zbytečného odkladu zaznamená toto oznámení do HD (zákaznický portál), přičemž uvede, že se jedná o oznámení dodatečné a obě strany si v HD (zákaznickém portálu) potvrdí původní čas (telefonického) přijetí oznámení.
- 3.3.3 Poskytovatel má povinnost provést verifikaci, zda jde o Vadu, Chybu nebo Incident a má právo reklamovat klasifikaci Vady, Chyby nebo Incidentu stanovenou Objednatelem.
- 3.3.4 Poskytovatel nenese odpovědnost za věcnou a obsahovou správnost dat, zadaných Koncovými uživateli. Do času dle sjednaných SLA se nezapočítává čas potřebný na nezbytnou obnovu nebo opravu chybných nebo nedostupných dat, pokud tuto chybovost dat nebo jejich nedostupnost nezpůsobil Poskytovatel.
- 3.3.5 Objednatel má povinnost ověřit vyřešení Vady, Chyby a Incidentu a v případě nesouhlasu s tímto řešením neakceptuje vyřešení Vady, Chyby a Incidentu. V tom případě běží dále lhůta pro vyřešení Vady, Chyby či Incidentu pro Poskytovatele. Do celkového času vyřešení se doba od předání řešení do neakceptace nezapočítává.
- 3.3.6 Na způsobu řešení a eventuální změně lhůty vyřešení Vady, Chyby a Incidentu se Poskytovatel a Objednatel mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však zápisem v systému HD (zákaznického portálu) a oprávněnými osobami obou smluvních stran.

3.4. Služby rozvoje:

- 3.4.1 Objednatel je oprávněn zadat Poskytovateli Požadavek formou zápisu do HD (zákaznického portálu) oprávněnou osobou Objednatele:

POŽADAVEK	DOBA ŘEŠENÍ
Převzetí požadavku (reakční doba)	2 pracovní dny
Písemné sdělení navrhovaného termínu, ceny v podobě člověkodnů nebo člověkohodin (1 člověkodén = 8 člověkohodin) a návrhu řešení (u požadavků na úpravu v rozsahu větším než 10 člověkohodin), včetně návrhu objednávky a vč. návrhu rolí pracovníků	5 pracovních dnů

Poskytovatele k odsouhlasení Objednateli. Pouze v případě odsouhlasení návrhu (ceny, termínu, rolí) Objednatel se práce na návrhu řešení započítávají do rozsahu prací. V případě služeb rozvoje malého rozsahu (tj. 10 člověkohodin a méně), budou tyto služby realizovány přímo na základě požadavku Objednatel (bez nutnosti předchozího návrhu řešení od Poskytovatele a jeho odsouhlasování Objednatel).	
Odsouhlasení termínu a návrhu řešení zástupcem zadavatele/Objednatel (vč. zapracování připomínek Objednatel, budou-li)	5 pracovních dnů
Předání prokazatelně Poskytovatelem otestované realizace požadavku	dle odsouhlaseného termínu

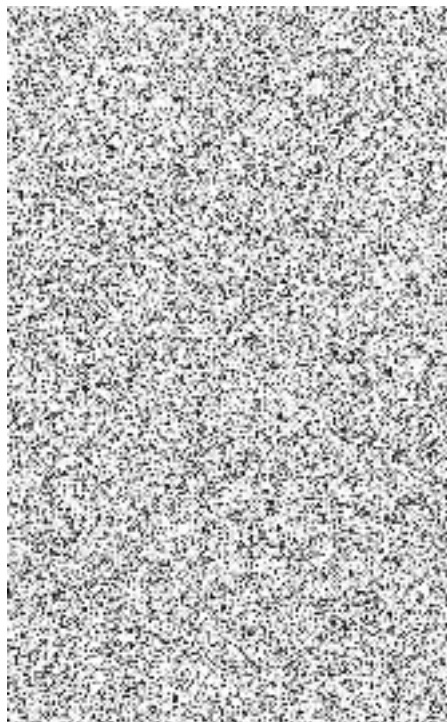
- 3.4.2 Poskytovatel má právo si vyžádat od Objednatel nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace Požadavku, na jehož základě vypracuje Poskytovatel nabídku na dílo (návrh realizace), kterou předá Objednateli formou zápisu do HD (zákaznického portálu) a která bude obsahovat zejména tyto části:
- specifikace Požadavku,
 - popis řešení,
 - požadavky na součinnost Objednatel,
 - termín realizace,
 - způsob předání a akceptační kritéria,
 - cena realizace;
 - zadání objednávky Objednatel:
- 3.4.3 Objednatel předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu potvrdí objednávku vystavením objednávky na dílo Poskytovateli dle nabídky a následně zápisem oprávněnou osobou v HD (zákaznického portálu).
- 3.4.4 Poskytovatel je povinen zahájit plnění v okamžiku potvrzení objednávky ze strany Objednatel v systému HD (zákaznický portál). V případě, že nedojde k předání objednávky na dílo a potvrzení objednávky v HD (zákaznického portálu), pak toto nezakládá na straně Objednatel žádnou předmluvní odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku.
- 3.4.5 Poskytovatel zdokumentuje postup řešení a zápisem v HD (zákaznického portálu) provede oznámení o ukončení řešení a vyzve Objednatel zápisem v HD (zákaznického portálu) k zahájení Akceptačního řízení, pokud Požadavek podléhá akceptaci, a to v souladu s akceptačním postupem dle této přílohy;
- 3.4.6 Objednatel bez zbytečného odkladu zahájí akceptační řízení, v rámci kterého zejména posoudí míru splnění Akceptačních kritérií Požadavku v součinnosti s Poskytovatelem a existenci případných Vad.
- 3.4.7 V případě úspěšné akceptace oprávněná osoba Objednatel potvrdí akceptační protokol formou zápisu v HD (zákaznického portálu).
- 3.4.8 V případě, že realizace požadavku překračuje 150 člověkohodin, bude použita projektová metodika dle přílohy 1.4 Smlouvy. Lhůty pro nacenění a odsouhlasení pak místo tabulky v bodě 3.4.1 budou dány dohodou smluvní stran, zanesenou v HD (zákaznického portálu).
- 3.4.9 Minimální garantovaná kapacita Dodavatel, ale bez nutnosti čerpání ze strany Objednatel, je 20 člověkodnů ročně (1 člověkodn = 8 člověkohodin). Nečerpaná garantovaná kapacita se převádí do dalšího období.

4. Fakturace etapy III - Služeb Podpory a služeb rozvoje

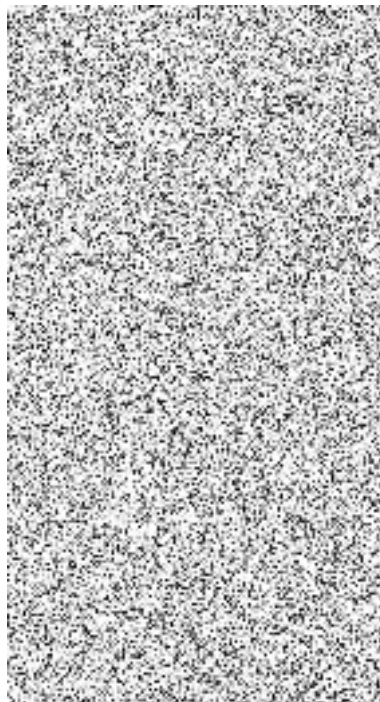
- 4.1. Cena za tuto část plnění bude dodavatelem fakturována vždy za kalendářní čtvrtletí, a to vždy k poslednímu dni kalendářního čtvrtletí, ve kterém tato služba byla poskytnuta, tj. k 31. 3., 30. 6., 30. 9. a 31.12. příslušného roku. Cena je stanovena jako součet poměrné čtvrtletní části celkové paušální ceny za podporu a údržbu systému, a ceny akceptovaných požadavků Objednatel, která je stanovena jako násobek akceptovaných člověkohodin na řešení akceptovaných požadavků Objednatel.
- 4.2. Dodavatel má povinnost v případě fakturace za akceptované Požadavky doložit přílohou faktury (potvrzenou oprávněným zaměstnancem Objednatel) jejich výčet včetně čerpaných hodin, jinak tato část ceny nebude na faktuře akceptována.

Příloha č. 2: Seznam oprávněných osob

Oprávněné osoby Objednatele: Jméno a příjmení, Ve věcech, Telefon, Email



Oprávněné osoby Poskytovatele: Jméno a příjmení, Ve věcech, Telefon, Email



Příloha č. 3: Detailní rozpis ceny plnění

**Poskytovaná služba
Cena služby bez DPH
(za období čtvrtletí)**

Služby podpory			
Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH	Cena v Kč s DPH
Paušální částka / čtvrtletí	156 000,- Kč	32 760,- Kč	188 760,- Kč
Cena / kalendářní rok	624 000,- Kč	131 760,- Kč	755 040,- Kč
Služby rozvoje			
Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH	Cena v Kč s DPH
Sazba / člověkohodina	1 750,- Kč	367,50 Kč	2 117,50 Kč

kontrola za FN Motol:

